

**ACTA III**  
**COMISION IBEROAMERICANA DE CALIDAD PARA LA JUSTICIA**  
**MODALIDAD VIRTUAL, VIDEOCONFERENCIA CELEBRADA**  
**21 DE FEBRERO DE 2017**

Al ser las diez horas del veintiuno de febrero de dos mil diecisiete se da por iniciada por videoconferencia la Tercera Reunión Ordinaria de la Comisión Iberoamericana de Calidad para la Justicia (CICAJ), con la participación de la Magistrada de la Corte Suprema de Justicia de la República de Honduras, María Fernanda Castro Mendoza, Comisionada de Honduras y Presidenta de la Comisión, Magistrada María Luisa Vijil de Laniado, Magistrada del Segundo Tribunal Superior de la Corte Suprema de Panamá en representación del Comisionado Magistrado José Eduardo Ayú Prado Canals, Ing. Alejandro Subía Sandoval, Vocal del Consejo de la Judicatura y Comisionado por Ecuador, Magistrado Juan Martínez Moya, Vocal del Consejo General del Poder Judicial y Comisionado del Reino de España y la Magistrada Silvia Valdés Magistrada de la Corte Suprema de Justicia de Guatemala y Comisionada por Guatemala.

**PRIMERO.** Se inicia la Sesión con la Comprobación del Quórum por parte de la Secretaría Técnica, informando a la Presidenta que se cuenta con las Comisionadas de Honduras, Guatemala y Panamá y los Comisionados del Reino de España y Ecuador, con lo cual estatutariamente se puede dar inicio a la Sesión.

**SEGUNDO.** Se somete para aprobación la Agenda remitida por parte de la Secretaría Técnica. La Comisionada Castro Mendoza, solicita incorporar un punto relacionado con la no participación de Colombia en las reuniones de la Comisión. El Comisionado de España cita que es importante analizar el tema a la luz del Estatuto, para conocer cuál es la situación que no permite la participación de Colombia. La Secretaría clarifica que se han hecho las comunicaciones por los canales oficiales, sin que se haya recibido respuesta, ante lo cual sugiere hacer una nota de la Comisión consultando la situación que no ha permitido la participación de Colombia en las sesiones de la Comisión. La Magistrada Presidenta indica que se someta a votación si se incorpora en la Agenda hacer una nota a Colombia. Se recibe la votación con la anuencia de Honduras, España, Guatemala, Panamá y Ecuador en ese orden, en el entendido de que la nota se remitirá a la Secretaría Permanente para que la haga llegar al Coordinador Nacional

ante la Cumbre Judicial de Colombia, esta nota será redactada por la Secretaría Técnica y remitida a la Presidencia de la Comisión para que a su vez la remita a la Secretaría Permanente. No hay más observaciones a la Agenda, por tanto se da por Aprobada por Unanimidad.

**TERCERO.** Se inicia con la discusión del formato final del Cuestionario para su posterior divulgación. La Secretaría cita que se remitió una guía para la discusión con el fin de poner en conocimiento de los comisionados todos y cada uno de los aportes recibidos de los países, clarificando que Honduras, España y Ecuador remitieron propuestas y Guatemala y Panamá remitieron respuestas al cuestionario.

La Magistrada Presidenta cita que hay dos formatos, uno que permite contestarlo por medio de selección múltiple de respuestas sugeridas y otro mediante el uso de “Si ó No” a los ítems sugeridos. Formato que debe definirse para la versión final del cuestionario que se apruebe.

Luego de una amplia discusión se llega al acuerdo de que cada una de las preguntas incluirá un listado de posibles respuestas, de forma tal que los países puedan seleccionar varias opciones de respuesta con la instrucción de que deberán escoger un máximo de ítems. A continuación se enlistan las preguntas y las posibles respuestas

### **1. ¿Qué entiende por Calidad en la Justicia? (Elegir 3)**

- (a) Conjunto de propiedades necesarias para que el sistema de justicia pueda satisfacer lo que los ciudadanos demandan
- (b) Cumplimiento de los requerimientos de un servicio público que deben observarse para dar plena satisfacción a los requisitos y expectativas de los usuarios de la justicia
- (c) Un deber del Estado de Derecho dirigido a lograr la calidad de las resoluciones en el proceso, la idoneidad del desenvolvimiento del proceso (simplificación de trámite sin merma de garantías y evitar que las partes y demás intervinientes sufran inconvenientes durante el proceso), del trato en el servicio prestado, de los insumos (medios personales y materiales)
- (d) Tener unidades organizativas en el sistema del poder judicial que implementen y gestionen buenas prácticas en el sistema de justicia
- (e) El compromiso formal del Estado de Derecho de optimizar y mejorar los procesos y procedimientos legales que por ley se deben ejecutar para proveer el mejor nivel de servicio a los usuarios del sistema de Justicia
- (f) Mejoramiento del servicio de justicia hacia la persona usuaria, basada principalmente en un enfoque sistémico que permite el establecimiento de

estándares de prácticas de gestión en los diversos despachos y oficinas que conforman la organización.

## 2. ¿Qué entiende por Gestión de Calidad en la Justicia? (Elegir 2)

- (a) Tener unidades organizativas en el sistema del poder judicial que implementen y gestionen buenas prácticas en el sistema de justicia,
- (b) Independencia de la existencia de unidades organizativas creadas ad hoc, para gestionar políticas de gestión de calidad
- (c) Contar con una organización responsable de implementar y auditar la entrega de los niveles de servicio comprometidos frente al ciudadano, en base a las normas, políticas, instructivos reglamentos emitidos para el efecto.
- (d) La incorporación de la excelencia y la calidad en el Poder Judicial, como un eje transversal en su funcionamiento y organización que involucre la satisfacción de las necesidades y expectativas de las personas usuarias en relación con el servicio público de justicia recibido, mecanismo de celeridad y simplificación e innovación de los procesos aprovechando eficientemente la tecnología y los recursos disponibles para la mejora continua.
- (e) Otro concepto. Refiéralo

## 3. ¿Cuenta con indicadores para Evaluar y medir la Calidad de la Justicia?

- (a) No
- (b) Sí

En caso de contar con indicadores, se adjunta un cuadro con el fin de que señale con cuáles de ellos se cuenta en la organización. De considerarlo oportuno, cite otros para complementar el cuadro.

### Indicadores para evaluar y medir la calidad de la justicia

	SI	NO
<b>Satisfacción de los Usuarios</b>		
Calidad en la interacción despacho – usuario		
Fijación de estándares orientados a facilitar el acceso a la justicia		
Simplificación de los trámites procesales		
Estándares en políticas de transparencia y		

difusión de información		
<b>Duración de los Procedimientos</b>		
Cumplimientos de plazos de gestión		
Calidad en tiempos de espera de tramitación de los expedientes en las diversas etapas del proceso judicial		
Tiempo de notificación de las resoluciones		
<b>Eficiencia</b>		
Registrar desempeño de actividades		
Evaluar desempeño de actividades		
Calidad en los procesos de trámite – complejidad en los requisitos para obtener el servicio de justicia final		
Instrumentos legales y orgánicos para garantizar la independencia de tribunales e imparcialidad de los jueces		
Medición de la calidad de las resoluciones		
Inspecciones o Auditorias en los tribunales		

#### 4. ¿Cuenta con mecanismos o herramientas para evaluar la Calidad en la Justicia?

- (a) No
- (b) Sí

En caso de contar con estos instrumentos, marque con una “x” cual(es) de los que se sugieren a continuación tiene en la organización

##### A. USO DE TECNOLOGÍAS EN LA COMUNICACIÓN

- A.1. Utilización de las tecnologías en la comunicación con los profesionales.
- A.2. Utilización de las tecnologías en la comunicación con los usuarios.
- A.3. Sistemas informáticos de planificación de las agendas en juicios, vistas y actos procesales.
- A.4. Sistema automatizado de gestión judicial
- A.5. Expediente judicial electrónico
- A.6. Tarjetero Electrónico
- A.7. Otros. Cítelos

##### B. FIJACION DE ESTANDARES DE EFICACIA POR LOS PODERES JUDICIALES

- B.1. Estadísticas de juicios y actos suspendidos y no comunicados.

- B.2. Estadísticas de efectividad de los actos de comunicación
- B.3. Estadísticas relativas a número de resoluciones dictadas por el Juez, número de asuntos asignados a los funcionarios, tasa de eficiencia de los actos de comunicación, tasa de eficiencia de subastas, tasa de eficiencia de la ejecución, previsión de tiempo de duración de los procesos e información al usuario de la duración estandarizada de los procesos.
- B.4. Estadísticas relativas a la resolución de asuntos a través de mecanismos alternativos de resolución de conflictos (mediación, arbitraje o conciliación)
- B.5. Fijación de estándares referidos a números de resoluciones dictadas por Juez, número de asuntos asignados a los funcionarios, tasa de eficiencia de los actos de comunicación, tasa de eficiencia de subastas, tasa de eficiencia de la ejecución.
- B.6. Previsión de tiempo de duración de los procesos e información al usuario de la duración estandarizada de los procesos
- B.7. Módulo de jurado de conciencia (esto es módulo que genera, administra, impide, a los jurados de conciencia, realiza el sorteo automático y aleatorio de los mismos y genera consultas y reportes).
- B.7. Reparto automatizado de procesos
- B.8. Certificaciones de depósito judicial
- B.9. Módulo de abogados
- B.10. Módulo de dependencias globales
- B.11. Dirección de Auditoría judicial Interna
- B.12. Dirección de Estadísticas
- B.13. Secretaría de Comunicaciones
- B.14. Encuestas de satisfacción del usuario
- B.15. Evaluación del desempeño del equipo de trabajo y las capacitaciones recibidas
- B.16. Medición de las cargas de trabajo y el cómputo de los plazos
- B.17. Auditorías Internas del Sistema de Gestión de Calidad
- B.18. Auditorías Externas del Sistema de Gestión de Calidad
- Otros. Cítelos

### **C. ADECUACIÓN DE LAS SALAS Y DE LOS EDIFICIOS JUDICIALES**

- C.1. Tiempos de espera con relación a la hora de señalamiento
- C.2. Espacios físicos adecuados en los edificios judiciales para espera de los usuarios de la justicia.
- C.3. Formación a los funcionarios sobre trato respetuoso, escucha activa y amable.
- C.4. Carteles informativos en los edificios judiciales
- C.5. Facilitación y accesibilidad a hojas de reclamación, quejas y sugerencias y unidades en el Poder Judicial que atiendan con prontitud las mismas.
- C.6. Hojas informativas en las páginas web de los poderes judiciales y en los edificios judiciales, a modo de carta de servicios de la Justicia, que indiquen al usuario: direcciones y ubicación de sedes, información sencilla y comprensible de los procesos, duración estandarizada de los mismos, sistemas alternativos de resolución de conflictos ya judicializados.
- C.7. Hojas Informativas en los edificios judiciales y en la web de los Poderes Judiciales

- C.8. Oficinas de Información al usuario en los edificios judiciales.
- C.9. Unidad de Acceso a la Justicia
- C.10. Quejas presentadas por el usuario del servicio
- C.11. Otros. Cítelos

**5a. Indique el nivel de Conocimiento que tiene la Organización en cuanto al tema de Gestión de la Calidad**

- (a) **Nivel uno:** Capacitación a formadores en conceptos de calidad, su aplicabilidad a los procesos judiciales, técnicas de difusión, identificación de indicadores de calidad por proceso, desarrollo de un programa de calidad institucional, plan de implementación del programa.
- (b) **Nivel dos:** Difusión y divulgación de conocimientos de buenas prácticas a los operadores del sistema judicial, identificación de procedimientos y procesos críticos a ser intervenidos, definición de metas y cronogramas específicos, seguimiento y evaluación.
- (c) **Nivel tres:** Administración del programa integral de calidad del Sistema Judicial, definición de la organización requerida para administrarlo, políticas de evaluación y seguimiento, desarrollo de manuales de buenas prácticas, rendición de cuentas, promoción de /foros de debate externos –sistema judicial y resto de operadores jurídicos.

**5b. Indique las necesidades de capacitación en relación con el tema de Gestión de la Calidad en la Justicia.**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**CUARTO.** En relación con el tema de elaborar y difundir una Matriz para Diagnosticar Trámites y Procesos que inciden en la Calidad de la Justicia, propuesta realizada por el Comisionado de Ecuador, se acuerda aprobar la Matriz que se detalla, la cual será divulgada por medio de la Secretaría Permanente de la Cumbre Judicial Iberoamericana, a los países, con el fin de que sea remitida en el plazo de quince días.

**MATRIZ PARA RECOPIRAR INFORMACIÓN DE LA CALIDAD DE LA JUSTICIA**

País  
Personal de contacto:  
Nombres:  
Correo electrónico:

Nota: La matriz se debe contestar por cada procedimiento crítico identificado.

**IDENTIFICAR 1 O MAS PROCEDIMIENTOS CRÍTICOS Y PONER BREVE DESCRIPCION DEL PORQUE SON CRITICOS?**

Procedimiento crítico:

Un Procedimiento se califica como critico cuando por la aplicación indebida o no aplicación de la norma se producen efectos negativos importantes en la ejecución del proceso y/o por actitudes de funcionarios judiciales que generan problemas en la entrega eficiente del servicio a los usuarios internos y externos del sistema judicial

Usuario externo: Es el ciudadano que requiere los servicios del sistema judicial

Usuario interno: Es el funcionario judicial que actúa en cualquier etapa del procedimiento

Directriz: Se deberá Identificar en el marco de un procedimiento específico, un tema de derecho sustantivo específico. Ejemplo: En un procedimiento Sumario se ventilan o litigan derechos de un divorcio contencioso.

- a. \_\_\_\_\_
- b. \_\_\_\_\_
- c. \_\_\_\_\_

**TIEMPOS PROCESALES APLICABLES A CADA PROCEDIMIENTO IDENTIFICADO COMO CRÍTICO:**

1. Especifique los tiempos legales del o los procedimientos que ha identificado como críticos

- a. \_\_\_\_\_
- b. \_\_\_\_\_
- c. \_\_\_\_\_

2. ¿El plazo o término real de despacho es el tiempo previsto en la legislación?
- Si
  - No

3. En caso de ser negativa su respuesta, cuál es la desviación entre el tiempo esperado-legal y el tiempo real (en exceso) utilizado por los operadores de justicia para la entrega de los servicios en los procedimientos identificados como críticos?
- 
- 

4. ¿Se han implementado acciones para que se cumpla el tiempo legal del procedimiento, en caso de demora en la entrega del servicio judicial?
- Si
  - No

Explique las acciones:

---

---

5. A nivel general, cuáles considera las causas principales para la demora del despacho judicial.
- 
- 

**PROBLEMAS Y DISCRECIONALIDAD EN EL O LOS PROCEDIMIENTOS IDENTIFICADOS COMO CRÍTICOS**

1. ¿Se producen errores o vicios procedimentales por la complejidad del procedimiento?
- Si
  - No
2. ¿Considera usted que hay discrecionalidad en el procedimiento?
- Si
  - No

---

3. ¿Considera usted que la discrecionalidad que se otorga al juez en el procedimiento afecta la entrega del servicio?

- Si
- No

4. ¿En caso de que la discrecionalidad en el servicio sea la causa del problema, la solución requiere un cambio en el marco legal del procedimiento?

- Si
- No

5. ¿Qué acciones se han tomado para impulsar los cambios legales de procedimiento?

---

---

6. Identifique los problemas adicionales que considere afectan el procedimiento

---

---

7. ¿Existen planes para solventar los problemas que usted ha identificado?

- Si
- No

Explique cuáles son:

---

---

8. ¿Esos planes están en ejecución?

- Si
- No

9. ¿Cuándo estarán implementados?

---

---

10. ¿Cuál es la mejora esperada con el plan definido y en ejecución?

---

---

---

**MEDIDA DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LOS PROCEDIMIENTOS IDENTIFICADOS COMO CRÍTICOS**

1. ¿Se mide la satisfacción del usuario?

- Si
- No

2. ¿Cuál es la metodología y parámetros que usa para medir la satisfacción del usuario?  
Explique:

---

---

3. ¿Considera son suficientes

- Si
- No

4. ¿Tiene usted un sistema para receptor quejas y denuncias?

- Si
- No

Explique cómo funciona:

---

---

5. ¿Considera que es efectivo el sistema para receptor quejas y denuncias?

- Si
- No

6. ¿Tiene un sistema para seguimiento y evaluación de la satisfacción del usuario?

- Si
- No

Explique:

---

---

7. ¿Están informados los usuarios dónde y cómo presentar una queja o denuncia?

---

---

8. ¿Pone a disposición del usuario información sobre los plazos y términos que llevará el procedimiento o servicio requerido por el usuario?

- Si
- No

9. ¿Cuál son los medios de información y si los considera suficientes? Explique:

Por otro lado en cuanto a la elaboración y divulgación de una Matriz para Recopilar Buenas prácticas, en temas de Gestión de Calidad, también a propuesta del Comisionado de Ecuador, se acuerda utilizar el siguiente formato, sugerido por el Comisionado de Ecuador.

**MATRIZ PARA PROCEDIMIENTOS EXITOSOS**

Identificar 1 o más procedimientos exitosos	Tiempos procesales aplicables a cada procedimiento identificado como exitosos	Discrecionalidad en el procedimiento identificado como exitoso	Medida de la satisfacción del usuario en los procedimientos identificados como exitosos
<i>1.- Incluir aquí procedimiento exitoso</i>	<i>1.- Definir tiempos procesales aplicables para procedimiento exitoso</i>	<i>1.- Indicar la discrecionalidad para el procedimiento</i>	<i>1.- Puntualizar la medida de la satisfacción del usuario para el procedimiento</i>
2.-			
3.-			

Nota: Para calificar un procedimiento como exitoso usar la primera parte de la matriz.

**IDENTIFICAR 1 O MÁS PROCEDIMIENTOS EXITOSOS:**

1. ¿Considera Ud. que los puntos identificados como críticos en los procedimientos fueron solucionados?

---



---

2. ¿Cuándo fue la última evaluación del nivel de servicio realizada con la participación de los usuarios?

---



---

3. ¿Estaría Ud. dispuesto a dar soporte a otros países para mejorar procedimientos similares?

4. ¿Qué herramientas legales, procedimentales y tecnológicas, considera pueden ser aplicables a otros países para subsanar los puntos críticos?
- 
- 

Esta matriz también será divulgada por medio de la Secretaría Permanente, con el fin de que sea remitida a todos los países integrantes, de forma que se reciban las respuestas a más tardar el 20 de junio de 2017.

**QUINTO. AVANCES PUNTOS SÉTIMO Y OCTAVO ACTA DE LA SESION CELEBRADA EN COPÁN, RUINAS, EN EL MES DE OCTUBRE DE 2016.**

La Secretaría informa que los Indicadores de la CEPEJ, fueron remitidos por el Comisionado Martínez Moya, el 7 de febrero de 2017, en cumplimiento del Punto Séptimo del Acta.

En relación con el Punto Octavo, referido a confeccionar un Reglamento para el Reconocimiento de Buenas Prácticas en Gestión de Calidad. El Comisionado Martínez Moya, informó que remitiría un borrador con la propuesta del Reglamento.

En relación con la solicitud comunicada por la Comisionada de Panamá, Magistrada María Luisa Vigil, con respecto a conocer experiencias de otros países en el proceso de liquidación de expedientes del sistema inquisitivo a nivel de Tribunales Penales, se clarifica que dicha solicitud se dirige específicamente a los países que integran la CICAJ. En este sentido, las comisionadas de Guatemala y Honduras indican que le remitirán la experiencia a la Comisionada de Panamá.

**SEXTO.** El Magistrado de España Martínez Moya, propone el desarrollo de una Reunión de la Comisión presencial en España los días 13, 14 y 15 de diciembre aprovechando la Segunda Reunión Preparatoria de la Cumbre Judicial Iberoamericana, previa a la Asamblea Plenaria de Ecuador 2018. Esta reunión serviría de validación de los trabajos realizados durante el año.

El Magistrado Martínez Moya cita que se cubrirían los gastos relacionados con traslados internos, alimentación y hospedaje para los Comisionados integrantes de la CICAJ y la Secretaría Técnica.

A su vez indica la importancia de hacer una reunión Virtual con anterioridad a la reunión presencial.

**Se acordó:** Aprobar la reunión presencial sugerida por el Comisionado Martínez Moya durante los días 13, 14 y 15 de Diciembre de 2017, en el entendido de que se cubrirán traslados internos y gastos de hospedaje y alimentación para los que asistan. A su vez se dispuso que la siguiente reunión virtual se estaría realizando el lunes 26 de Junio de 2017, 10 a.m. Hora Centroamericana.

**SEPTIMO.** La Secretaría indica que, el Cuestionario será divulgado en el momento que los países remitan la información para complementar las Preguntas 3 y 4, lo cual se espera sea luego del 20 de marzo, fecha asumida como compromiso para ello.

Una vez se cuente con el Cuestionario, se remitirá a la Secretaría Permanente para su divulgación a los países, dando un tiempo para su contestación, teniendo como fecha límite de recepción de respuestas el 20 de junio de 2017.

En relación con el Plan de Trabajo, se acordó que las propuestas remitidas por la Secretaría, no se considerarán en el Plan de Trabajo, lo anterior sugerido por Ecuador y así acordado por los demás países, en consideración a que ya hay acuerdo sobre las actividades que van a ser llevadas a cabo por la Comisión. En este sentido se cita que en el caso del Curso Virtual, se podría retomar una vez se conozcan las necesidades de capacitación en el tema. Para el caso de los Indicadores de cumplimiento del Decálogo Iberoamericano para una Justicia de Calidad, se indicó que es un tema que se puede posponer, y que el Boletín de Divulgación es un mecanismo informativo que se podría consolidar al finalizar las actividades acordadas.

**OCTAVO.** De la presente sesión se levanta esta acta, que es aprobada de forma virtual de manera unánime el día veintiuno de febrero de dos mil diecisiete.

***Magistrada María Fernanda Castro Mendoza  
Comisionada de Honduras, Presidenta***

***Magistrada Silvia Valdés Quezada  
Comisionada de Guatemala***

***Magistrada María Luisa Vijil de Laniado,  
Comisionada designada de Panamá***

***Ing. Alejandro Subía Sandoval,  
Comisionado de Ecuador***

***Magistrado Juan Martínez Moya  
Comisionado del Reino de España***