

## Matriz de seguimiento

### Comisiones y estructuras permanentes de la XIX edición de la Cumbre Judicial Iberoamericana

**Nombre de la Comisión / Estructura Permanente: Comisión Iberoamericana de Calidad para la Justicia (CICAJ)**

Informe sobre los siguientes puntos:

a. Objetivos. Los objetivos de la Comisión, son directamente relacionados con los objetivos de la RIGICA-Justicia, considerando que la CICAJ es el órgano ejecutor. En este sentido se rescatan los siguientes objetivos:

1. Impulsar el Intercambio de Experiencias y promover recomendaciones relacionadas con propuestas de mejora de los servicios de justicia.
2. Divulgar y promover la adopción de normas de gestión de calidad y favorecer su replicabilidad.
3. Propiciar la investigación en la materia; así como, brindar asesoría y capacitación a los estados interesados en la implementación de sistemas de gestión de calidad.
4. Propiciar la capacitación y formación judicial para una mejor calidad de la justicia.

Todo lo anterior así resumido en el Artículo 9, inciso 5 del Estatuto de la Red Iberoamericana de Gestión e Investigación de la Calidad para la Justicia, que cita:

*“9.5. La Comisión promoverá la investigación y capacitación sobre temas de gestión de calidad en la justicia, propiciando así la transferencia de conocimientos e información. Realizará publicaciones y conservará un bando de datos sobre buenas prácticas utilizando para ello todos los medios y herramientas que la Cumbre Judicial Iberoamericana tiene a disposición.”*

- b. Países coordinadores. Poder Judicial de la República de Honduras
- c. Países integrantes: Honduras, España, Ecuador, Colombia, Guatemala y Panamá
- d. Descripción del plan de trabajo para la XIX edición de la Cumbre Judicial Iberoamericana.
  1. Capacitación en Gestión de la Calidad en la Justicia
  2. Actualizar un Inventario de Buenas Prácticas en Gestión de Calidad en la Justicia
  3. Elaborar un Diagnóstico de Trámites y Procesos, que afectan directamente la Satisfacción de la Persona Usuaria, para luego formular una guía de implementación de mejoras de la Calidad de la Justicia, con parámetros mínimos de calidad, que cada país según sus particularidades y posibilidades se comprometa a cumplir.
  4. Implementación del Decálogo Iberoamericano para una Justicia de Calidad

- e. Reuniones presenciales o virtuales realizadas (Indicar las fechas de realización y el lugar de realización para las reuniones presenciales. Adjuntar las actas)

I Reunión, Modalidad Presencial, Panamá, celebrada el 31 de Agosto de 2016  
II Reunión, Modalidad Presencial, Honduras, celebrada el 17 y 18 de octubre de 2016  
III Reunión, Modalidad Virtual, celebrada el 21 de febrero de 2017  
IV Reunión, Modalidad Virtual, celebrada el 16 de mayo de 2017

Reuniones Pendientes:

V Reunión, Modalidad Virtual, programada para el 21 de Noviembre de 2017  
VI Reunión, Modalidad Presencial, España, programada para el 13 al 15 de Diciembre de 2017.

- f. Productos presentados (en proceso)

- Diagnóstico de Necesidades de Capacitación
- Diagnóstico de Buenas Prácticas
- Diagnóstico de Trámites y Procesos que afectan la satisfacción de la persona usuaria.
- Guía de Implementación de Mejoras en Calidad de la Justicia.
- Reglamento para el Reconocimiento de Buenas Prácticas de Gestión de Calidad

Estos productos se estarán finiquitando en la Reunión Presencial convocada para los días 13, 14 y 15 de diciembre por celebrarse en Madrid, España. Con el fin de presentarlos en el informe Final, en la XIX Edición de la Cumbre Judicial Iberoamericana

- g. Descripción de los productos presentados

- Diagnóstico de Necesidades de Capacitación. Este producto tiene como finalidad contar con información relacionada con necesidades y ofertas de capacitación entre los países en el tema de Gestión de Calidad con el fin de generar sinergias y actividades para intercambiar información y experiencias al respecto, de acuerdo al punto X del Decálogo Iberoamericano para una Justicia de Calidad.
- Diagnóstico de Buenas Prácticas. Este producto pretende tener un inventario de prácticas de gestión de calidad que hayan sido desarrolladas en los países, con el fin de documentarlas y tenerlas a disposición de la Cumbre Judicial iberoamericana como referencia, de acuerdo al punto VII y VII del Decálogo Iberoamericano para una Justicia de Calidad.
- Diagnóstico de Trámites y Procesos que afectan la satisfacción de la persona usuaria. La finalidad de este producto, es determinar aquellos aspectos generales que afectan la calidad en la prestación de los servicios y por ende la satisfacción de la persona usuaria, de forma tal que a partir de la información obtenida se elabore una Guía de Implementación de Mejoras en Calidad de la Justicia, como un documento de referencia para los países de la Cumbre Judicial Iberoamericana. Cumplimentando el punto 1 del Decálogo Iberoamericano para una Justicia de Calidad. Para este cometido se desarrolló una encuesta, la cual fue enviada a cada país miembro de la cumbre para que procedieran a llenar la misma.

- Guía de Implementación de Mejoras de Calidad de la Justicia. Una vez que se tiene respuesta de cada país, se empezará a realizar las guías correspondientes.
- Reglamento para el Reconocimiento de Buenas Prácticas de Gestión de Calidad. Este tiene por objeto reconocer y distinguir a los órganos jurisdiccionales y oficinas judiciales, así como a las entidades y organismos relacionados a la Administración de Justicia, que haya destacado por sus actividades de mejora de la calidad del servicio público y por la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos mediante buenas prácticas de la gestión. Cumplimentando el punto VI del Decálogo Iberoamericana para una Justicia de Calidad.

h. Identificación de requerimientos de cooperación

- A considerarse en las próximas reuniones para ponerlas al conocimiento de la Cumbre Judicial Iberoamericana en abril 2018.