

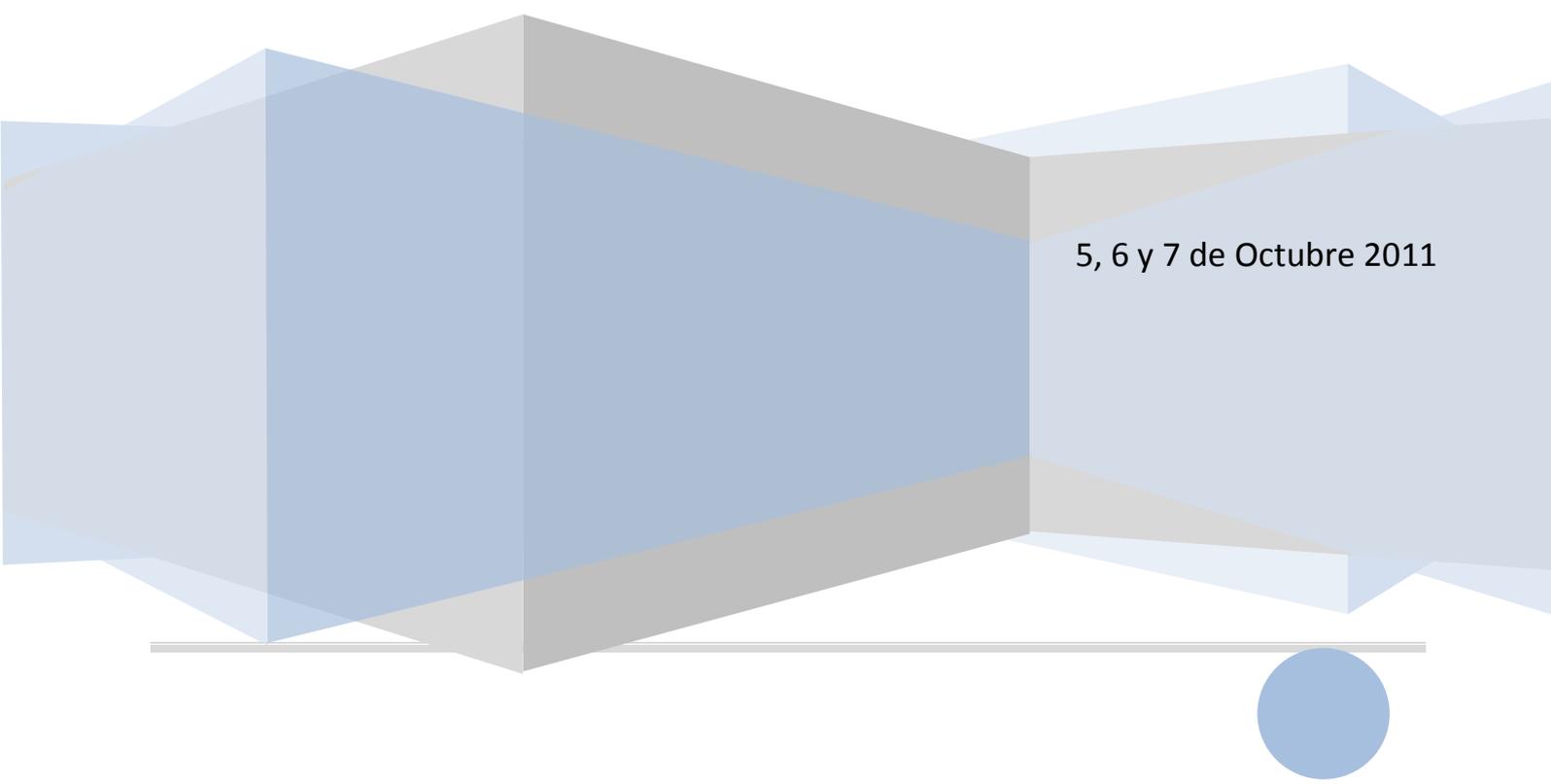
# CUMBRE JUDICIAL IBEROAMERICANA

II Reunión Preparatoria

Managua - Nicaragua

## Calidad en la Justicia

5, 6 y 7 de Octubre 2011



# Calidad en la Justicia

---

---

## *INTRODUCCIÓN*

El concepto de Calidad en la Justicia está enfocada al Servicio Público de Justicia, el cual debe ser entendido como, la satisfacción de los requerimientos de servicio y derechos de las personas usuarias. De modo que llene eficientemente las expectativas del servicio que requiere. Este servicio comprende, rapidez, entrega en el tiempo indicado, disposición continua de ayuda, amabilidad de las personas, horarios convenientes, disponibilidad de responder consultas, preocupación por el interés del usuario y todas aquellas que incidan en la Calidad de la Justicia.

Han sido muchos y muy variados los esfuerzos realizados a lo largo de todos estos años de funcionamiento de la Cumbre Judicial para tratar de mejorar la justicia iberoamericana. Se han alcanzado importantes logros con gran esmero que han contribuido a la consecución de ese objetivo central. Pero no hay duda, de que siempre quedan cosas por hacer para mejorar, metas por alcanzar, retos que enfrentar.

En nuestros estados constitucionales y democráticos de derecho, no hay duda de que el ejercicio de la función jurisdiccional debe trascender hasta llegar a alcanzar condiciones de eficiencia, calidad, accesibilidad y transparencia. La persona usuaria debe ser considerada como el epicentro de todo esfuerzo realizado o por realizar para poder resguardar y garantizar el derecho de acceso a la justicia y de sus derechos fundamentales en condiciones de igualdad y oportunidad.

Consolidar una política pública en Iberoamérica sobre el tema de la calidad de la justicia, se nos presenta como un nuevo y enorme desafío, sobre todo si se parte de las necesidades implícitas en el servicio público que le brindamos a nuestras sociedades y del señalamiento constante de algunas disfunciones en nuestros sistemas judiciales que deben ser solventadas a partir de la identificación de buenas prácticas judiciales que conlleven a una normalización y estandarización de los procesos o sistemas de gestión de forma concreta a partir de indicadores objetivos.

El proyecto de Calidad en la Justicia pretende contribuir al fortalecimiento y sistematización de las experiencias ya encaminadas por algunos países en este tema de la calidad de la justicia.

## *OBJETIVO GENERAL*

Constituir la Red Iberoamericana de Gestión e Investigación de Calidad para la Justicia (RIGICA-Justicia), con el objetivo principal de promover la gestión e investigación del tema de la calidad para la justicia, ayudando de esta manera a la estandarización de la gestión de los despachos y oficinas de los sistemas de administración de justicia

## *GESTIÓN DE CALIDAD EN LA JUSTICIA*

En la *Carta de Derechos de las Personas ante la Justicia* se afirma cabalmente que el respeto a la dignidad y a los derechos inalienables de las personas exigen el ofrecimiento de un sistema judicial eficaz: accesible, ágil, transparente, comprensible, que además asegure un trato amable y sensible a las personas. Todo ello, en el marco de elementos indispensables del comportamiento de los jueces y juezas: la imparcialidad e integridad. En síntesis, estos productos aspiran a un sistema judicial *responsable* ante los ciudadanos y las ciudadanas a quienes sirve y se debe; un sistema judicial que modele los más altos valores éticos.

El mencionado objetivo no se logra únicamente con expresar los ideales o valores que deben guiar la función judicial; supone definir determinados niveles de calidad y encaminar estrategias para alcanzarlos. Máxime, cuando se ha propuesto que los jueces y juezas no solamente se deben comprometer por la calidad de su comportamiento individual, sino por las actuaciones institucionales. “El juez institucionalmente responsable es el que, además de cumplir con sus obligaciones específicas de carácter individual, asume un compromiso activo en el buen funcionamiento de todo el sistema judicial.”<sup>[1]</sup>

La amplitud de la responsabilidad que se asigna al juez merita la adopción, de parte del Poder Judicial, de políticas y estrategias gerenciales que les provea el apoyo necesario que, sumado a su compromiso personal, les permita asumirla de manera exitosa.

En atención a ello, y en reconocimiento de la aspiración genuina de los países integrantes de la Cumbre Judicial Iberoamericana de proveer los medios necesarios para alcanzar su aspiración de excelencia, más allá de sistemas formales de supervisión y evaluación del desempeño judicial- cuya discreción absoluta mantiene cada Poder Judicial-, se propone el modelo para un **Programa de Calidad del Sistema Judicial**.

El mismo tiene como punto de partida los principios básicos de la filosofía gerencial de calidad total (TQM). Toma en cuenta también la experiencia de proyectos similares implantados en varios países en el contexto judicial, lo que plantea la necesidad y conveniencia de compartir estas experiencias en el contexto de los trabajos de la Cumbre Judicial Iberoamericana.

## **PRINCIPIOS BASICOS DEL PROGRAMA DE CALIDAD DEL SISTEMA JUDICIAL**

### *1. Calidad y Excelencia como aspiraciones primarias.*

La aspiración a la calidad y la excelencia en la prestación de servicios en el ámbito judicial debe primar, tanto entre los miembros de la Judicatura como entre los funcionarios y funcionarias del poder Judicial.

### *2. La persona usuaria como eje.*

El trabajo de los tribunales es un servicio público. En torno a las condiciones y necesidades particulares de las personas que atiende debe diseñarse todo medio de prestación de servicios en el Sistema Judicial y toda determinación tiene que anticipar su impacto en las personas usuarias.

### *3. Participación y Responsabilidad*

Todas y todos los servidores públicos que intervienen de alguna forma, directa o indirecta, en un proceso judicial, aún en aspectos de apoyo administrativo del nivel más elemental, tiene que asumir responsabilidad por su participación en éste y procurar que la misma sea de calidad absoluta. *La calidad es compromiso de todos y toda.*

### *4. Importancia al proceso de gestión (o de trabajo) .*

Los procesos de gestión pueden suponer el éxito o fracaso del servicio que se ofrece. Los procesos de gestión deben ser eficientes y asegurar que el servicio se ofrece en el menor tiempo posible y con niveles óptimos de calidad.

### *5. Apoderamiento del proceso de gestión*

Los Jueces y Juezas son los “dueños” del proceso de gestión en el sentido de que tienen que asumir control del mismo para que reúna las condiciones de calidad a las que se aspira. En ese rol, tiene que mantener la actitud proactiva característica de todo buen líder. Debe estar enfocado en resultados y dispuesto a tomar las determinaciones necesarias para que éste se alcance de forma oportuna y adecuada.

#### *6. Procesos de gestión dinámicos.*

Los procesos de gestión no pueden ser moldes fijos a los que las personas se ajusten. Tienen que someterse a evaluación, cambio y mejora continua. Se tomarán medidas para que esa evaluación y los ajustes a los procesos que se estimen necesarios sean realizados con la mayor agilidad posible.

#### *7. Beneficio sistémico*

Al tomar decisiones relativas a los procesos de gestión, se velará porque el resultado no resulte en beneficio solamente para uno de sus interventores sino para el conjunto del proceso y el resultado final del mismo.

#### *8. Medición*

Se conoce la efectividad de un proceso de gestión, cuando se mide su resultado con indicadores apropiados; las decisiones y cambios no deben formularse a base de impresiones subjetivas. Medición, no impresión.

#### *9. Divulgación*

El modelo supone un empeño y compromiso de trabajo destacables. Es razonable que se comunique el esfuerzo realizado por el equipo de trabajo.

#### *10. Reconocimiento.*

Incorporar mecanismos de reconocimiento al esfuerzo y al éxito alcanzado aporta a mantener un esfuerzo sostenido de parte de los componentes del equipo.

La administración de justicia es un servicio público que debe brindarse bajo los más altos estándares de calidad en resguardo de los derechos fundamentales de la ciudadanía, pues la justicia representa un valor sobre el cual descansan las bases de un Estado Democrático de Derecho.

De ella depende, en gran medida, la cohesión social y por ende la estabilidad tanto local como regional. Con el fin de mejorar la organización y el funcionamiento de la administración de justicia, es necesaria una estructura que facilite la ejecución de las políticas de gestión de calidad y que conjugue todas las iniciativas que tienen como objetivo la mejora en este ámbito.

La búsqueda de altos estándares de calidad es una tarea continua y perfectible. En efecto, para hacer realidad esa meta es necesario garantizar condiciones de eficiencia, accesibilidad y transparencia teniendo siempre como razón de ser y fundamento esencial a la persona usuaria.

Por ende, los sistemas judiciales deberán fortalecer su capacidad para satisfacer los requerimientos de la ciudadanía en consonancia con su sentido de responsabilidad social. Para ello es necesario impulsar los mecanismos que permitan la planificación, seguimiento y mejora de la gestión del servicio público de la justicia, así como la evaluación de los resultados y la rendición de cuentas como base esencial para el cumplimiento de una política de transparencia.

El intercambio de experiencias, prácticas y conocimientos a través de un órgano coordinador potenciará el acercamiento entre los sistemas judiciales de los países iberoamericanos y promoverá el desarrollo de una política pública de gestión de calidad en la administración de justicia que integren las perspectivas de los distintos sectores sociales.

Para llevar a cabo lo anterior y como parte de los alcances de este proyecto se tiene:

- 1) Constitución de la RIGICA-Justicia (Red Iberoamericana de Gestión en Investigación para la Calidad y Acreditación de la Justicia)
- 2) Estatuto de RIGICA-Justicia
- 3) Comisión Iberoamericana de Calidad para la Justicia (CICAJ)
- 4) Inventario de Buenas Experiencias en Calidad de la Justicia
- 5) Decálogo Iberoamericano de Calidad en la Justicia

## *Constitución de la Red Iberoamericana de Gestión en Investigación para la Calidad y Acreditación de la Justicia (RIGICA-Justicia)*

La Red Iberoamericana de Gestión e Investigación para la Calidad y Acreditación de la Justicia (RIGICA-Justicia), es una estructura de colegiación de esfuerzos y enlace con el fin de garantizar y mejorar los servicios que presta la administración de justicia en los países miembros mediante la promulgación de normas, intercambios de experiencias y publicación y difusión de estudios.

Constituye el órgano de promoción, definición y ejecución de las políticas iberoamericanas de gestión de calidad en la justicia a partir de la concertación de convenios, formulación de espacios que permitan la participación ciudadana y la consolidación de estrategias para alcanzar altos estándares de calidad y eficiencia.

La Red tendrá como objetivo principal, la promoción definición y ejecución de políticas públicas de gestión de calidad y buenas prácticas en la administración de justicia.

Dicha Red aglutinará como miembros ordinarios aquellos países de la Cumbre Judicial Iberoamericana interesados en la implantación de un sistema de gestión de calidad y/o procesos de acreditación. Asimismo, podrá incluir como miembros extraordinarios a representantes de todas aquellas instituciones de derecho público o privado de los sectores: justicia (ministerios de justicias, ministerios públicos, defensas públicas y policías judiciales), profesionales (colegios de abogados y asociaciones profesionales), personas usuarias (defensorías del pueblo y comités de personas usuarias), gestión de calidad (sistemas nacionales de calidad para la justicia y ONG`s) y académico e investigación (universidades, institutos, asociaciones de estudiantes y centros de investigación).

Estará conformada por los siguientes órganos:

- a) Secretaría Permanente
- b) Comisión Iberoamericana de Calidad y Acreditación para la Justicia (CICAJ)
- c) Comités técnicos

## *Comisión Iberoamericana de Calidad para la Justicia (CICAJ):*

Es el órgano de carácter técnico rector de la calidad y acreditación de la justicia a nivel Iberoamericano. Estará integrado por representantes de cinco países miembros de RIGICA- Justicia, con experiencia comprobada en el tema de gestión de calidad, que serán designados por la Asamblea General de la Cumbre por un periodo de cuatro años. Será el encargado de acreditar los órganos de acreditación internos.

La Comisión contará con un presidente nombrado por la Cumbre, designado por el plazo de cuatro años el cual podrá ser reelecto.

Además estará constituida por los siguientes órganos técnicos *ad honorem*:

**COMITÉ DE NORMALIZACIÓN:** El cual estudiará las normas de calidad y las modificaciones que sean propuestas por los países miembros de la Red interesados en el proceso de acreditación, para ello emitirá dictámenes técnicos dirigidos a la Comisión.

**COMITÉ DE ACREDITACIÓN:** Tendrá como funciones evaluar el cumplimiento de los estándares establecidos en las respectivas normas de calidad. A su vez, recomendará a la Red Iberoamericana de Gestión e Investigación de Calidad para la Justicia la acreditación o re acreditación de los distintos sistemas judiciales. Brindará apoyo técnico a los órganos nacionales de gestión de calidad. Contará con la ayuda de los sistemas judiciales que hayan sido acreditados los cuales podrán constituirse en pares evaluadores en el proceso de acreditación de sus homólogos compartiendo así sus prácticas de gestión probadas como exitosas.

**COMITÉ DE INVESTIGACIÓN Y FORMACIÓN ACADÉMICA:** 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 banco de datos sobre buenas prácticas.

Los comités estarán compuestos por cinco integrantes, quienes serán propuestos por los países miembros de la Red y elegidos por la Comisión bajo criterios de idoneidad comprobada por un plazo de cuatro años. Cada uno de los comités contará con un coordinador.

## *Estatuto de la RIGICA-Justicia*

Documento el cual contiene el articulado que regula el funcionamiento y organización de RIGICA-Justicia.

## *Manual de Buenas Prácticas para la Calidad de la Justicia*

Tiene como fin recopilar información para conformar un inventario de experiencias y buenas prácticas en relación con la calidad en la justicia.

Dichas experiencias podrán estar orientadas a la medición o diagnósticos relacionados con la satisfacción de los requerimientos de la persona usuaria, los principales problemas que inciden negativamente en la satisfacción de los derechos y requerimientos de servicio de esta población.

Así como también es importante conocer acerca de las acciones o buenas prácticas en la Gestión de Calidad en la Justicia que se estén aplicando o desarrollado para dar solución a esos problemas.

## *Decálogo Iberoamericano para una gestión de calidad en la Justicia*

El objetivo de este documento es *“Conformar un cuerpo de principios y orientaciones que sirvan de referencia a las diferentes Administraciones de Justicia de los países Iberoamericanos en la formulación de políticas, públicas, planes, modelos y mecanismos que permitan la mejora continua de la calidad en la gestión”*.

En él se desarrollará los diez principios básicos para gestionar la Administración de Justicia con calidad.