

### **Diagnóstico de Necesidades de Capacitación.**

Con el fin de obtener insumos para realizar el diagnóstico se remitió por medio de la Secretaría Permanente un Cuestionario a los países integrantes de la Cumbre Judicial Iberoamericana. El resultado obtenido reflejó que 16 países contestaron el Cuestionario a saber:

- |                         |                 |
|-------------------------|-----------------|
| 1. España               | 9. Brasil       |
| 2. República Dominicana | 10. Puerto Rico |
| 3. Chile                | 11. Ecuador     |
| 4. El Salvador          | 12. Panamá      |
| 5. Nicaragua            | 13. Cuba        |
| 6. Colombia             | 14. México      |
| 7. Portugal             | 15. Honduras    |
| 8. Guatemala            | 16. Costa Rica  |

Las consultas relacionadas con el tema se describen a continuación con los respectivos resultados.

Pregunta: Indique con una “X” el nivel de Conocimiento que tiene la Organización en cuanto al tema de Gestión de la Calidad.

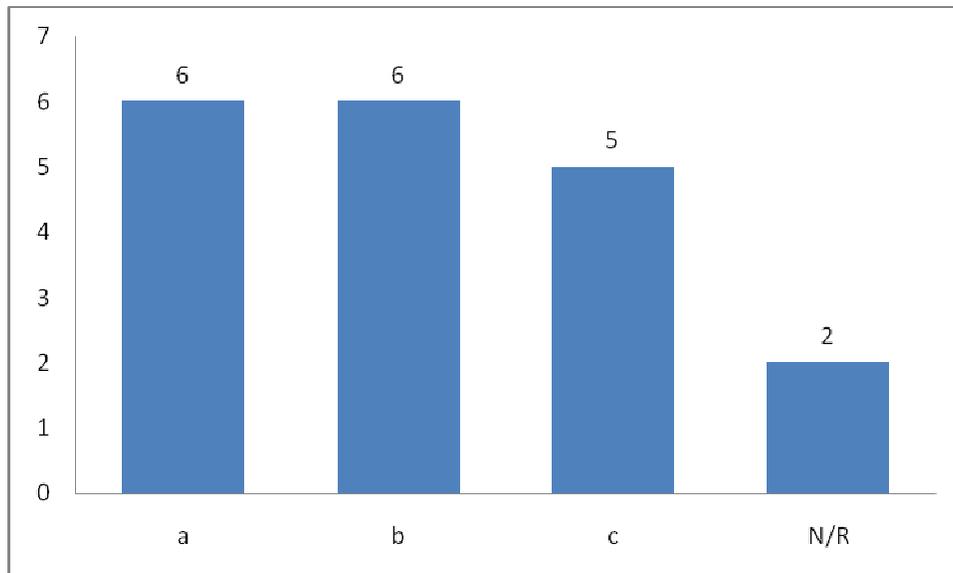
- (a) Nivel uno: Capacitación a formadores en conceptos de calidad, su aplicabilidad a los procesos judiciales, técnicas de difusión, identificación de indicadores de calidad por proceso, desarrollo de un programa de calidad institucional, plan de implementación del programa.
  
- (b) Nivel dos: Difusión 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.

En relación con las respuestas obtenidas se muestra el siguiente Gráfico

Gráfico 1

Nivel de Conocimiento en Gestión de Calidad



Fuente: Cuestionario elaborado por la CICAJ

Observadas las respuestas se logra concluir que la mayoría de los países tienen un conocimiento bajo el Nivel uno y dos de las opciones aportadas (seis países cada uno) ; sin embargo, el nivel tres también tiene una importante cantidad de respuestas, pues únicamente hay una diferencia de un país en relación con los Niveles Uno y Dos. Debe clarificarse que se detallan 19 respuestas en vista de que algunos países indicaron más de una opción.

Esta pregunta se complementa con otra pregunta abierta, en la cual se consultó sobre las necesidades de capacitación. Al respecto al obtener 16 cuestionarios y ser una pregunta abierta, se obtuvieron múltiples respuestas. En este sentido se presenta una compilación de los temas más recurrentes obtenidos de los cuestionarios al respecto, no obstante se considera que cada una de las respuestas obtenidas son de interés para el análisis.

Temas recurrentes:

1. Implementar Normas para Estandarizar la Gestión de Calidad
2. Realizar Evaluaciones y Autoevaluaciones para identificar problemas en los procesos y establecer oportunidades de mejora

3. Construir e Implementar Indicadores para medir la Calidad de la Justicia
4. Mejorar el diseño y programación de los Sistemas de Información, para lograr estadística y indicadores de gestión enfocados en calidad.
5. Gestión de Cambio de la Cultura Organizacional, hacia la Gestión de Calidad en los servicios de justicia.
6. Capacitación para formar Gestores de Calidad y Verificadores de Calidad, como parte del proceso de implementación y evaluación. Presencial o Virtual
7. Compartir Experiencias y Buenas Prácticas.

En razón de lo anterior, el enfoque para tomar decisiones a futuro en el tema de Capacitación estaría circunscrito a los temas detallados. Al respecto se estima que uno de los principales pilares para el cambio es la información y la sensibilización; de allí que los esfuerzos deben enfocarse en la Gestión de Cambio, hacia una cultura de gestión de calidad en los servicios, seguido de formación de Gestores y Verificadores de Calidad, para luego diseñar normas, estándares, indicadores y sistemas que permitan la evaluación de la gestión enfocados en calidad. En este sentido hay países que tienen buenas prácticas que podrían ofrecer mediante intercambios de experiencias, pasantías, o reuniones virtuales.

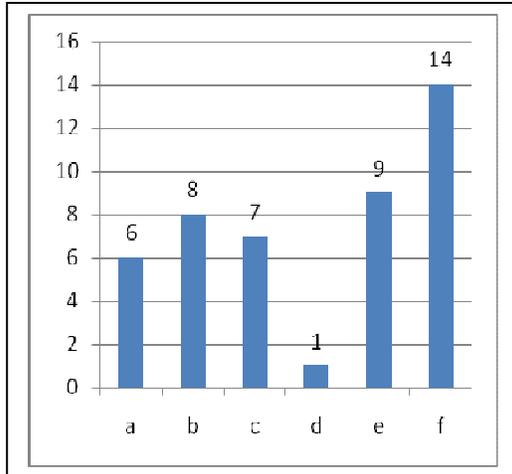
Las preguntas desarrolladas, son las que tenían el objetivo prioritario para hacer un diagnóstico de Necesidades de Capacitación; no obstante, se estima relevante adjuntar al anexo del presente documento los resultados generales de las demás preguntas realizadas en el cuestionario, para lo cual se adjunta la pregunta y en forma gráfica los resultados.

ANEXO

**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.

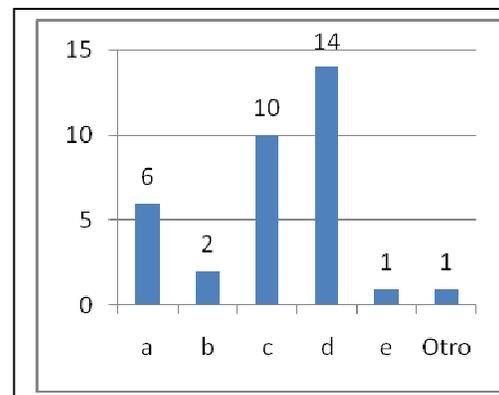
**2. ¿Qué entiende por Gestión de Calidad en la Justicia? (Elegir 2)**

(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

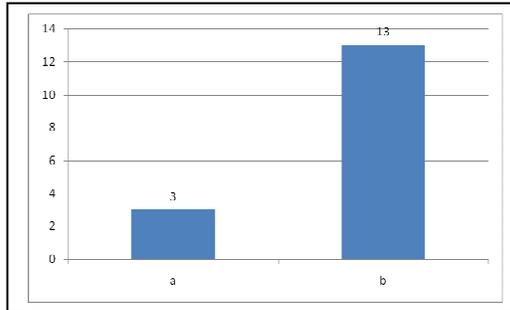


aprovechando eficientemente la tecnología y los recursos disponibles para la mejora continua.

(e) Otro concepto. Refiéralo

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

- (a) No
- (b) Sí



Esta pregunta se complementa con indicar que tipo de indicadores se tienen en la organización, estableciendo la siguiente tabla de posibilidades.

En este sentido al igual que en las preguntas abiertas, se obtuvieron diferentes respuestas en los 16 cuestionarios, no obstante se logra concluir los siguientes porcentajes, en los cuales se indicó contar con indicadores:

<b>Satisfacción de los Usuarios</b>	<b>%</b>
Calidad en la interacción despacho – usuario	44%
Fijación de estándares orientados a facilitar el acceso a la justicia	63%
Simplificación de los trámites procesales	44%
Estándares en políticas de transparencia y difusión de información	69%
<b>Duración de los Procedimientos</b>	
Cumplimientos de plazos de gestión	81%
Calidad en tiempos de espera de tramitación de los expedientes en las diversas etapas del proceso judicial	50%
Tiempo de notificación de las resoluciones	63%
<b>Eficiencia</b>	
Registrar desempeño de actividades	75%
Evaluar desempeño de actividades	75%
Calidad en los procesos de trámite – complejidad en los requisitos para obtener el servicio de justicia final	19%
Instrumentos legales y orgánicos para garantizar la independencia de tribunales e imparcialidad de los jueces	56%
Medición de la calidad de las resoluciones	50%
Inspecciones o Auditorías en los tribunales	81%

Fuente: Cuestionario elaborado por la CICAJ

---

Nótese que los indicadores con mayor representación son los relativos al cumplimiento de plazos de gestión y las Inspecciones o Auditorías de Tribunales con un 81%, seguidos por los indicadores relativos a Evaluar y registrar el desempeño con un 75%.

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

- (a) No
- (b) Sí

En esta pregunta el 100% de los países indicaron tener mecanismos para evaluar la Calidad de la Justicia. En este sentido de igual forma en razón de ser una pregunta abierta de múltiples respuestas se hizo una agrupación por los temas consultados, obteniendo los siguientes resultados:

	%
<b>A. USO DE TECNOLOGÍAS EN LA COMUNICACIÓN</b>	
A.1. Utilización de las tecnologías en la comunicación con los profesionales.	88%
A.2. Utilización de las tecnologías en la comunicación con los usuarios.	88%
A.3. Sistemas informáticos de planificación de las agendas en juicios, vistas y actos procesales.	81%
A.4. Sistema automatizado de gestión judicial	94%
A.5. Expediente judicial electrónico	75%
A.6. Tarjetero Electrónico	31%
A.7. Otros. Cítelos	6%
<b>B. FIJACION DE ESTANDARES DE EFICACIA POR LOS PODERES JUDICIALES</b>	
B.1. Estadísticas de juicios y actos suspendidos y no comunicados.	63%
B.2. Estadísticas de efectividad de los actos de comunicación	38%
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.	81%
B.4. Estadísticas relativas a la resolución de asuntos a través de mecanismos alternativos de resolución de conflictos (mediación, arbitraje o conciliación)	81%
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.	50%
B.6. Previsión de tiempo de duración de los procesos e información al usuario de la duración estandarizada de los procesos	25%
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).	25%
B.8. Reparto automatizado de procesos	75%
B.9. Certificaciones de depósito judicial	50%
B.10. Módulo de abogados	50%
B.11. Módulo de dependencias globales	19%
B.12. Dirección de Auditoría judicial Interna	56%
B.13. Dirección de Estadísticas	81%
B.14. Secretaría de Comunicaciones	69%
B.15. Encuestas de satisfacción del usuario	69%
B.16. Evaluación del desempeño del equipo de trabajo y las capacitaciones recibidas	69%
B.17. Medición de las cargas de trabajo y el cómputo de los plazos	56%
B.18. Auditorías Internas del Sistema de Gestión de Calidad	50%
B.19. Auditorías Externas del Sistema de Gestión de Calidad	31%
Otros. Cítelos	
<b>C. ADECUACIÓN DE LAS SALAS Y DE LOS EDIFICIOS JUDICIALES</b>	
C.1. Tiempos de espera con relación a la hora de señalamiento	31%
C.2. Espacios físicos adecuados en los edificios judiciales para espera de los usuarios de la justicia.	94%
C.3. Formación a los funcionarios sobre trato respetuoso, escucha activa y amable.	56%
C.4. Carteles informativos en los edificios judiciales	81%
C.5. Facilitación y accesibilidad a hojas de reclamación, quejas y sugerencias y unidades en el Poder Judicial que atiendan con prontitud las mismas.	75%
( ) 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.	75%
C.7. Hojas Informativas en los edificios judiciales y en la web de los Poderes Judiciales	81%
C.8. Oficinas de Información al usuario en los edificios judiciales.	81%
C.9. Unidad de Acceso a la Justicia	50%
C.10. Quejas presentadas por el usuario del servicio	75%
C.11. Otros. Cítelos	

Fuente: Cuestionario elaborado por la CICAJ

De lo anterior, cabe resaltar las respuestas que superaron el 80%, los cuales se detallan a continuación:

A.4. Sistema automatizado de gestión judicial	<b>94%</b>
C.2. Espacios físicos adecuados en los edificios judiciales para espera de los usuarios de la justicia.	<b>94%</b>
A.1. Utilización de las tecnologías en la comunicación con los profesionales.	<b>88%</b>
A.2. Utilización de las tecnologías en la comunicación con los usuarios.	<b>88%</b>
A.3. Sistemas informáticos de planificación de las agendas en juicios, vistas y actos procesales.	<b>81%</b>
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>81%</b>
B.4. Estadísticas relativas a la resolución de asuntos a través de mecanismos alternativos de resolución de conflictos (mediación, arbitraje o conciliación)	<b>81%</b>
B.13. Dirección de Estadísticas	<b>81%</b>
C.4. Carteles informativos en los edificios judiciales	<b>81%</b>
C.7. Hojas Informativas en los edificios judiciales y en la web de los Poderes Judiciales	<b>81%</b>
C.8. Oficinas de Información al usuario en los edificios judiciales.	<b>81%</b>

Fuente: Cuestionario elaborado por la CICAJ