



Cumbre Judicial Iberoamericana
República de Costa Rica
Poder Judicial

INFORMACIÓN DEL PROYECTO

Nombre del Proyecto:
**CONSTITUCIÓN DE LA RED IBEROAMERICANA DE GESTIÓN E
INVESTIGACIÓN DE LA CALIDAD PARA LA JUSTICIA (RIGICA-JUSTICIA)**

País:
COSTA RICA

Presentado por:
**MAGISTRADO ROLANDO VEGA ROBERT, CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE
COSTA RICA**

Correo Electrónico:
rvega@poder-judicial.go.cr

Fecha:

Coordinador Nacional:
**MAGISTRADO ROMÁN SOLÍS ZELAYA, CORTE SUPREMA DE JUSTICIA
DE COSTA RICA**

Introducción:

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.

La propuesta que se somete a la consideración de la Primera Reunión Preparatoria de la XVI Cumbre Judicial, pretende contribuir al fortalecimiento y sistematización de las experiencias ya encaminadas por algunos países en este tema de la calidad de la justicia, para lo cual se propone la constitución de la *RED IBEROAMERICANA DE GESTIÓN E INVESTIGACIÓN DE LA CALIDAD PARA LA JUSTICIA (RIGICA-JUSTICIA)*.

Justificación:

En el marco de la XV Asamblea Plenaria de la Cumbre Judicial Iberoamericana celebrada en Montevideo, Uruguay, se llevó a cabo la firma del Convenio Marco de Colaboración Interinstitucional entre los Poderes Judiciales de las Repúblicas de Costa Rica y Argentina. Dicho convenio tiene como objetivo establecer un ámbito de relaciones bilaterales para el diseño de iniciativas y acciones de cooperación en un marco de igualdad, así como promover el intercambio de información y colaboración en materia de gestión integral de la calidad en la justicia. Igualmente, han mostrado interés en este tipo de acuerdos, Colombia, España, México, Nicaragua, Paraguay, Puerto Rico, Panamá, República Dominicana, Uruguay.

La calidad dentro de los sistemas judiciales se debe entender como el proceso de mejoramiento continuo, en donde los servidores y las servidoras judiciales que tienen a cargo los procesos que integran la tramitación de las gestiones judiciales, desarrollen su trabajo de forma ágil y eficaz, de manera que satisfagan las necesidades de las personas usuarias, logrando con ello el aprovechamiento de los recursos y la disminución de los tiempos de respuesta en la gestión del despacho judicial.

Es precisamente en la gestión de los despachos judiciales donde la incorporación del tema de calidad permite responder a los requerimientos actuales, promoviendo la incorporación de indicadores de gestión y mediciones periódicas de la satisfacción de la persona usuaria por medio de la valoración de la diferencia entre las expectativas acerca de lo que la persona usuaria desea recibir y la percepción del servicio que realmente se le entrega.

Surge así la necesidad de realizar una labor de acercamiento continuo, entre los respectivos sistemas judiciales Iberoamericanos, que permita el intercambio de conocimientos, metodologías y manuales de buenas prácticas para fortalecer la labor de la justicia, aplicando la mejora continua y la disminución de los costos ocultos de la *no-calidad* (entendida como ineficiencia) que afectan directamente a los requerimientos del ciudadano.

El seguimiento permanente de los avances alcanzados, a través de proyectos y acciones comunes, se debe de realizar por medio de una Red Iberoamericana para la Gestión e Investigación de Calidad para la Justicia, que permita dar seguimiento a los objetivos alcanzados e impulsar el tema de la gestión de la calidad en la justicia como un bien público regional.

OBJETIVOS Y RESULTADOS

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.

Objetivos específicos:

1. Promover el intercambio de experiencias en gestión de calidad del servicio judicial de los países miembros, con el fin de optimizar los esfuerzos comunes.
2. Promover la investigación y desarrollo de estándares de gestión de calidad para la justicia.
3. Desarrollar convenios o acuerdos de cooperación entre los miembros de la red RIGICA y favorecer los intercambios de buenas prácticas y experiencias entre los mismos.
4. Fortalecer la internacionalización de modelos de gestión de calidad y el intercambio de información relevante para dichos modelos.
5. Permitir el intercambio de profesionales, que coadyuven en la implementación de sistemas de gestión de calidad en los países miembros.

6. Incentivar la mejora continua de los sistemas de gestión de calidad para la justicia mediante indicadores objetivos que permitan medir su impacto.

Resultados e impacto esperados:

1. Constitución de la Red Iberoamericana de Gestión e Investigación para la Calidad de la Justicia (RIGICA-Justicia)
2. Elaboración de un "Inventario Iberoamericano de Buenas Prácticas para la Calidad de la Justicia".
3. Suscripción de convenios de cooperación y concertación entre los países miembros con el fin de promover el intercambio de experiencias y la investigación en el tema de calidad de la Justicia con la finalidad de coadyuvar a la estandarización de la gestión de los despachos y oficinas de los sistemas de administración de justicia.
4. Brindar asesoría técnica a los países interesados en incorporar en sus procedimientos judiciales sistemas de gestión de calidad.
5. Promover y fortalecer la participación ciudadana y la transparencia dentro de los sistemas de gestión de calidad incorporados en los sistemas judiciales, garantizando así la mejora continua en el servicio público que se brinda a la sociedad civil.

Período de ejecución del proyecto: 24 meses; se estima que este es el plazo mínimo que se considera necesario para cumplir con las actividades programadas y obtener los resultados esperados.

PARTICIPANTES

Actualmente y de forma preliminar, se cuenta con una gran cantidad de países que han manifestado su interés en el tema según ha quedado expuesto. De llegar a constituirse la RIGICA-Justicia como un hijo de la Cumbre, cada país perteneciente a la Cumbre,

debería nombrar a un Representante Nacional para que lo represente, de tal forma que exista el máximo nivel de participación posible.

METODOLOGÍA DE TRABAJO

A. PLANIFICACIÓN

1. Conformar el equipo de trabajo, la estructura organizacional, comisiones y responsables de la ejecución de los objetivos. Costa Rica como país proponente, se ofrece como candidata para la coordinación del grupo de trabajo y de las actividades, así como también para organizar el Primer Taller en marzo de 2011.
2. Elaborar el cronograma de las actividades, incorporando el estimado de los recursos a utilizar y el estimado de duración de las actividades.
3. Definir los recursos con los cuales se puede disponer (participantes, colaboradores, expertos entre otros), así como su disponibilidad durante la ejecución del proyecto.

B. RECOLECCIÓN DE INSUMOS

1. Recolectar insumos de las experiencias de prácticas exitosas en su implementación dentro de la gestión judicial de los diversos países participantes del proyecto.
2. Recolectar insumos de las experiencias en sistemas de gestión de calidad (ISO 9001, GICA, y otros) enfocados e implementados en organizaciones de administración de justicia.
3. Procesamiento de la información de las buenas prácticas y de las experiencias en sistemas de gestión de calidad, para la generación de un "Inventario Iberoamericano de Buenas Prácticas para la Calidad de la Justicia".

C. CONSTITUCIÓN DE RIGICA-Justicia

1. Diseñar la estructura organizacional y funcional de la Red Iberoamericana de Gestión e Investigación de la Calidad para la Justicia (RIGICA-Justicia).
2. Elaborar los reglamentos o estatutos, procesos y procedimientos del funcionamiento de la Red Iberoamericana (RIGICA)
3. Elección de la secretaría general de la red por parte de los países miembros.
4. Suscripción de convenios de concertación entre los países miembros que permitan la estandarización de la gestión de los despachos y oficinas de los sistemas de administración de justicia.
5. Integración de la Red RIGICA-Justicia.

FUENTE DE FINANCIAMIENTO

Se espera contar con la ayuda de la cooperación internacional, en especial del Programa EUROsocial II cuya ejecución está prevista para el año 2011. Es importante recordar que GICA-Justicia fue un proyecto piloto desarrollado con el apoyo de la Comisión Europea, razón por la cual, es muy factible la continuidad de esa cooperación para las fases subsiguientes que fueron previstas en su oportunidad. Además, se han establecido contactos con la representación del BID y es muy factible obtener otra fuente de financiamiento para impulsar el tema de la gestión de calidad en la justicia como un bien público regional en el marco de la Cumbre Judicial Iberoamericana.

En defecto de lo anterior, cada país cubriría los gastos propios de desplazamiento, y los países voluntarios en calidad de anfitriones de las actividades que lleguen a celebrarse, cubrirían gastos de alojamiento, alimentación y transporte interno.

PRODUCTOS ESPERADOS

Productos esperados:

1. Documento "Inventario Iberoamericano de Buenas Prácticas para la Calidad de la Justicia"
2. Constitución de la Red RIGICA-Justicia