

CUMBRE JUDICIAL IBEROAMERICANA

**COMISION IBEROAMERICANA DE
CALIDAD EN LA JUSTICIA**

**COMITÉ DE ANÁLISIS E INVESTIGACIÓN DE LOS
SISTEMAS DE CALIDAD DE LA JUSTICIA
IBEROAMERICANA**

**-DOCUMENTO DE TRABAJO-
-Resumen Ejecutivo-**

Preparado por:

*Ricardo Monroy Church
Comisionado
CICAJ
Magistrado
Sala Administrativa
Consejo Superior de la Judicatura
Colombia*

MÉXICO, MARZO DE 2014

1. OBJETO:

Impulsar el intercambio de experiencias entre los países miembros de la RED IBEROAMERICANA DE GESTIÓN E INVESTIGACIÓN PARA LA CALIDAD DE LA JUSTICIA-RIGICA JUSTICIA, para que cuente con estudio comparado que le permita la evaluación, promoción, recomendación y ejecución de políticas públicas de "calidad", así como la estructuración de un Banco de Buenas Prácticas en la Administración de Justicia y la evaluación y promoción del cumplimiento del DECÁLOGO IBEROAMERICANO PARA UNA JUSTICIA DE CALIDAD.

2. FASES:

El proyecto de desarrollará en las siguientes fases:

2.1. FASE I: Especificar el concepto y el alcance de calidad enmarcado dentro de:

- a) Sistema de Gestión de Calidad;
- b) Sistema Integrado de Gestión de Calidad;
- c) Sistema de Gestión y Control de Calidad;
- d) Sistema Integrado de Gestión y Control de Calidad;

Determinando en todos los casos, las diferencias, coincidencias y características conceptuales de cada uno de ellos.

2.2. FASE II: Determinar el modelo gerencial público en la administración de justicia, que subyace en cada uno de los países miembros de la Red Iberoamericana de Gestión e Investigación para la Calidad de la Justicia (RIGICA- Justicia), en torno a la calidad.

2.3. FASE III: Determinar los fundamentos legales que sustentan el modelo de calidad de los países miembros de la Red Iberoamericana de Gestión e Investigación para la Calidad de la Justicia (RIGICA- Justicia).

2.4. FASE IV: Realizar un estudio comparado de los fundamentos normativos de calidad en cada uno de los países miembros de la Red Iberoamericana de Gestión e Investigación para la Calidad de la Justicia (RIGICA- Justicia).

2.5. FASE V: Realizar un estudio comparado de los desarrollos conceptuales de calidad que sustentan el modelo de calidad e cada uno de los países miembros de la Red Iberoamericana de Gestión e Investigación para la Calidad de la Justicia (RIGICA- Justicia).

2.6. FASE VI: Determinar a partir del análisis comparado las implicaciones organizacionales de la calidad y la gestión del conocimiento en los países miembros de la Red Iberoamericana de Gestión e Investigación para la Calidad de la Justicia (RIGICA- Justicia).

3. METODOLOGÍA:

Para poder dar respuesta a los objetivos y fases que nos proponemos, la metodología de este estudio se basa en el análisis de contenido de un conjunto de trabajos y documentos oficiales publicados en las áreas de gestión, calidad y derecho.

Posteriormente se seleccionará la información por jerarquización de criterios, con fundamento en una matriz base de variables concurrentes y divergentes, que determinen el campo de la gestión de la calidad en el contexto específico de la Red Iberoamericana de Gestión e Investigación para la Calidad de la Justicia (RIGICA- Justicia).

4. NECESIDADES DE COOPERACIÓN:

Para el desarrollo de la investigación es fundamental contar con el apoyo de los Países Miembros de la RED IBEROAMERICANA DE GESTIÓN E INVESTIGACIÓN PARA LA CALIDAD DE LA JUSTICIA (RIGICA- JUSTICIA), a partir del intercambio de información para óptimo desarrollo de las fases de la investigación y así se solicitará en la reunión de Presidentes de Cumbre en Santiago de Chile.

Se requiere también la presentación y socialización de los resultados de investigación, a través de eventos internacionales que se realicen en los países miembros de la RED.

Igualmente resulta necesaria la cooperación de Organismos Multilaterales y de Cooperación, con el fin de facilitar el intercambio de experiencias de investigación en torno a los sistemas de calidad que gestionan y generan conocimiento.

5. INDICADORES:

La Comisión de Análisis e Investigación de los Sistemas de Calidad de la Justicia Iberoamericana, aprobó la estructuración de indicadores correspondientes a cada uno de los principios y objetivos del DECÁLOGO IBEROAMERICANO PARA UNA JUSTICIA DE CALIDAD, así:

| INDICADORES DE CUMPLIMIENTO DEL DECÁLOGO IBEROAMERICANO PARA UNA JUSTICIA DE CALIDAD Y PARA EL FOMENTO DE LAS BUENAS PRÁCTICAS EN LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA | | |
|--|--------------------------|--|
| FORMULACIÓN | TIPO DE INDICADOR | UNIDAD DE MEDIDA |
| Reconocer a la persona usuaria como razón de ser de la Justicia | EFICIENCIA | Número de planes estructurados para favorecer al usuario / Número de planes ejecutados que favorecen al usuario. |
| Garantizar el acceso a una Justicia de calidad como derecho fundamental. | EFICIENCIA | Número de procesos –demandas- resueltos / Número de procesos –demandas- presentados. |
| Desarrollar una debida planificación de la calidad en la Justicia. | EFICACIA | Número de proyectos estratégicos planeados / Número de proyectos estratégicos ejecutados. |
| Fomentar una Justicia con enfoque sistémico integral. | EFICACIA | Número de sistemas con enfoque sistémico en ejecución / Número de sistemas de países miembros de la Cumbre con enfoque sistémico |
| Reconocer en la Justicia la importancia de su talento humano. | EFICACIA-CALIDAD | Número de administradores judiciales en cada país miembro de RIGICA-Justicia / Número de administradores judiciales formados en sistemas de calidad que generan y gestionan conocimiento en los países miembros de RIGICA-Justicia. |
| Incentivar el compromiso y el trabajo en equipo en función de la Justicia. | EFICIENCIA | Número de grupos de trabajo en proyectos de investigación en sistemas de calidad en los Países miembros de RIGICA-Justicia / Número de proyectos de investigación en sistemas de calidad que gestionan y generan conocimiento en los Países miembros de RIGICA-Justicia. |
| Establecer la eficacia y la eficiencia como requisitos para una Justicia confiable y de calidad. | CALIDAD | Número de PQRS resueltas (favorables o desfavorables) / Número de PQRS presentadas por la ciudadanía. |
| Realizar la medición de resultados en la gestión de la Justicia. | EFICACIA | Porcentaje de cumplimiento de los procesos en los sistemas de calidad superior al 85% / Procesos planeados en los planes de administración de la justicia en los países miembros de RIGICA-justicia. |
| Garantizar una Justicia transparente y con participación | EFICIENCIA | Número de Buenas Prácticas en la |

| | | |
|---|------------|---|
| ciudadana. | | Administración de Justicia desarrolladas, documentadas y que gestionen y generen conocimiento / Número de Buenas Prácticas planeadas en la Administración de Justicia que gestionen y generen conocimiento. |
| Impulsar la mejora continua como fundamento en la gestión de calidad para la Justicia | EFICIENCIA | Numero de planes de mejoramiento por procesos/Numero de planes generales por proceso. |

