

Informe Final: Calidad en la Justicia

XVI CUMBRE JUDICIAL IBEROAMERICANA, 2012

INTRODUCCIÓN

Durante la XVI Cumbre Judicial Iberoamericana, el Grupo de Calidad en la Justicia trabajó en varios temas: un inventario de experiencias y buenas prácticas para la calidad de la justicia, a partir de ello, se realizó un análisis y definición de la propuesta aquí presentada. El grupo de trabajo estuvo conformado por Costa Rica, Argentina, Colombia, Uruguay, El Salvador, Nicaragua, Honduras, Paraguay, Portugal, República Dominicana, Panamá, México, Ecuador, Cuba, España, Puerto Rico, Guatemala, Venezuela y España.

La justicia en su dimensión de servicio público, 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 y Social de Derecho. De ella depende, en gran medida, la cohesión social y por ende la estabilidad tanto local como regional.

En síntesis este proyecto permite establecer mecanismos mediante los cuales se puedan crear los indicadores de gestión que hagan posible medir los resultados de la Justicia en su gestión o como servicio público que pretende satisfacer los requerimientos o necesidades de las personas usuarias. A través del desarrollo de la Gestión de la Calidad se podrán desarrollar metodologías que permitan visibilizar más fácilmente el cumplimiento planificado de los productos que ha generado la Cumbre Judicial Iberoamericana a lo largo de los años, transformando las declaraciones en resultados o realidades tangibles, de cara a los ciudadanos y ciudadanas Iberoamericanos.

PROPUESTA FINAL

El Grupo de Calidad en la Justicia, propone a los Presidentes(as) de Cortes Supremas de Justicia y Consejos de la Magistratura, aprobar los siguientes productos que coadyuvarán a enrumbar la Justicia Iberoamericana basados en los principios de calidad los cuales representan un derecho de las personas usuarias.

Es por lo anterior que se considera oportuno aprobar:

- 1. Aprobación del “ESTATUTO DE LA RED IBEROAMERICANA DE GESTIÓN E INVESTIGACIÓN PARA LA CALIDAD Y ACREDITACIÓN DE LA JUSTICIA” para el funcionamiento de la RIGICA-Justicia.**

La estructura y funcionamiento serán los reflejados en el documento *“Estatuto de la Red Iberoamericana de Gestión e Investigación para la Calidad y Acreditación de la Justicia (RIGICA-Justicia)”*, el cual se adjunta a este documento.

- 2. Aprobación del “Decálogo Iberoamericano para una Justicia de Calidad”**

La calidad de la Justicia debe ser concebida como un eje transversal en el funcionamiento y organización de los Poderes Judiciales Iberoamericanos. Debe involucrar no sólo la satisfacción y requerimientos de las personas usuarias en relación con el servicio público recibido, sino también incorporar la celeridad y la simplificación de los procesos aprovechando los recursos disponibles para la mejora continua de la gestión. La calidad implica el desarrollo de la normalización de los procesos y de mediciones por medio de indicadores objetivos que permitan una adecuada y oportuna toma de decisiones para lograr una justicia eficiente.

Sobre estas bases, aprobamos el “DECÁLOGO IBEROAMERICANO PARA UNA JUSTICIA DE CALIDAD”, que figura como anexo a este documento.

3. Constitución de la Red Iberoamericana de Gestión e Investigación para la Calidad y Acreditación de la Justicia (RIGICA-Justicia) con los Estados miembros que voluntariamente deseen integrarla.

Para apoyar la realización de estos objetivos, resultaría necesaria una estructura sencilla, sostenible y de bajo costo que facilite la ejecución de una política pública de gestión de calidad, y que conjugue todas las iniciativas que tienen como objetivo la mejora continua en este ámbito.

Por ello, se recomienda la creación de la Red Iberoamericana de Gestión e Investigación para la Calidad y Acreditación de la Justicia (RIGICA-Justicia) como una estructura de colegiación de esfuerzos con el fin de garantizar y mejorar los servicios que presta la administración de justicia en los estados miembros mediante la promulgación de normas de calidad, intercambios de experiencias, publicación y difusión de estudios, con un objetivo principal de promoción, definición y ejecución de políticas públicas de gestión de calidad aprobadas por la Asamblea Plenaria de la Cumbre.

Los objetivos específicos de RIGICA-Justicia serán:

- a) Impulsar el intercambio de experiencias y desarrollar convenios de cooperación en relación con el tema de mejora del servicio de justicia entre los estados miembros de la Cumbre.
- b) Promover la adopción de normas de gestión de calidad y favorecer su replicabilidad.
- c) Evaluar el cumplimiento de objetivos y metas en procura del mejoramiento continuo de la administración de justicia.
- d) Recomendar a la Asamblea Plenaria de la Cumbre la validación y ratificación de los sistemas de gestión de calidad en la justicia que cada estado miembro defina.

- e) 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.
- f) Propiciar la capacitación y formación judicial para una mejor calidad en la justicia.
- g) Desarrollar y organizar un banco de buenas prácticas sobre gestión de calidad en la administración de justicia, de los países miembros de la Cumbre Judicial.
- h) Organizar, reglamentar y promover el otorgamiento del “Premio Iberoamericano de Calidad en la Justicia”.
- i) Cualesquiera otros, de naturaleza análoga, que la Red considere apropiado.

La *Red Iberoamericana de Gestión e Investigación para la Calidad y Acreditación Justicia (RIGICA- Justicia)* aglutinará como miembros ordinarios a todos los Estados miembros de la Cumbre Judicial Iberoamericana y a las organizaciones de justicia que estos determinen. La *CICAJ* podrá invitar como adherentes u observadores a representantes de instituciones de Derecho público o privado vinculados con el sector justicia (Ministerios de Justicia, Ministerios Públicos, Defensorías Públicas y Policías judiciales); profesionales (colegios de abogados y asociaciones profesionales); personas usuarias (Defensorías del Pueblo y comités de personas usuarias); organismos no gubernamentales; representantes del sector académico y de investigación (universidades, institutos, asociaciones de estudiantes y centros de investigación).

4. Designar a los cinco representantes de los Estados miembros adscritos a la RIGICA-Justicia para la integración de LA COMISIÓN IBEROAMERICANA DE CALIDAD PARA LA JUSTICIA (CICAJ)

Constituida la Red, se deberá establecer en el seno de ésta, la *COMISIÓN IBEROAMERICANA DE CALIDAD PARA LA JUSTICIA (CICAJ)*, como órgano dependiente de la Asamblea Plenaria de la Cumbre Judicial Iberoamericana encargado de promover e impulsar las políticas de calidad definidas para la justicia a nivel Iberoamericano.

La *CICAJ* estará integrada por representantes de cinco Estados miembros de la *RED RIGICA-JUSTICIA* interesados en la implantación de un sistema de gestión de calidad.

Los miembros de la *CICAJ* serán designados por la Asamblea Plenaria de la Cumbre Judicial por un periodo de cuatro años. La Comisión contará con un Presidente designado entre los miembros de la Comisión por el plazo de cuatro años, el cual podrá ser reelecto; y estará asistida por la Secretaría Técnica Ejecutiva en sus funciones de normalización, acreditación e investigación y formación académica. La Comisión tendrá competencia para validar a los órganos de acreditación internos de cada Estado miembro.

CONCLUSIÓN

En conclusión, se solicita a los señores y señoras Presidentes(as) de Cortes Supremas de Justicia y Consejos de la Magistratura disponer:

1. Aprobación del “**ESTATUTO DE LA RED IBEROAMERICANA DE GESTIÓN E INVESTIGACIÓN PARA LA CALIDAD Y ACREDITACIÓN DE LA JUSTICIA**” para su funcionamiento.
2. Aprobación del “**DECÁLOGO IBEROAMERICANO PARA UNA JUSTICIA DE CALIDAD**”
3. La constitución de la **RED IBEROAMERICANA DE GESTIÓN E INVESTIGACIÓN PARA LA CALIDAD Y ACREDITACIÓN DE LA JUSTICIA (RIGICA-JUSTICIA)** con los Estados miembros que voluntariamente deseen integrarla.
4. Designar a los cinco representantes de los Estados miembros adscritos a la *RIGICA-Justicia* para la integración de la **Comisión Iberoamericana de Calidad para la Justicia (CICAJ)**

**Estatuto de la Red Iberoamericana de Gestión e Investigación
para la Calidad y Acreditación de la Justicia
(RIGICA- Justicia)**

PREÁMBULO

La justicia en su dimensión de servicio público, 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 y Social de Derecho. De ella depende, en gran medida, la cohesión social y por ende la estabilidad tanto local como regional.

Conscientes de lo anterior, los estados miembros de esta Cumbre Judicial Iberoamericana reafirman su compromiso de fortalecer los esfuerzos necesarios con el fin de mejorar la organización y el funcionamiento de la justicia.

Para ello, es necesaria una estructura sencilla, sostenible y de bajo costo que facilite la ejecución de una política pública de gestión de calidad, y que conjugue todas las iniciativas que tienen como objetivo la mejora continua en este ámbito.

La búsqueda de altos estándares de calidad es una tarea continua y perfectible. 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 dar satisfacción a los requerimientos de la ciudadanía en consonancia con su sentido de responsabilidad social y con absoluto respeto a la independencia judicial.

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 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 realizarse mediante la Comisión Iberoamericana de Calidad y Acreditación para la Justicia (CICAJ) potenciará el acercamiento entre los sistemas judiciales de los estados iberoamericanos y promoverá el desarrollo de una política pública de gestión de calidad en la administración de justicia que integre las perspectivas de los distintos sectores sociales.

Considerando todo lo anterior, los Presidentes de las Cortes Supremas, Tribunales Supremos de Justicia, Consejos Generales y Consejos Nacionales

de la Magistratura de Iberoamérica, acuerdan constituir la Red Iberoamericana de Gestión e Investigación de la Calidad para la Justicia (RIGICA- Justicia) conforme a la siguiente regulación:

Art.1. Naturaleza

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

Art. 2. Misión

La Red constituye el órgano de promoción, recomendación y ejecución de las políticas iberoamericanas de gestión de calidad en la justicia impulsadas por la Asamblea Plenaria de la Cumbre 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.

Art. 3. Ámbito de actuación

El ámbito de actuación de la Red será el de los estados miembros de la Cumbre Judicial Iberoamericana que voluntariamente deseen integrarla.

Art. 4. Objetivos

4.1. Objetivo General: La Red tendrá como objetivo principal la promoción, definición y ejecución de políticas públicas de gestión de calidad aprobadas por la Asamblea Plenaria de la Cumbre.

4.2. Objetivos específicos: Son objetivos específicos:

4.2 - a - Impulsar el intercambio de experiencias y desarrollar convenios de cooperación en relación con el tema de mejora del servicio de justicia entre los estados miembros de la Cumbre.

4.2 - b - Promover la adopción de normas de gestión de calidad y favorecer su replicabilidad.

4.2 - c - Evaluar el cumplimiento de objetivos y metas en procura del mejoramiento continuo de la administración de justicia.

4.2 - d - Recomendar a la Asamblea Plenaria de la Cumbre la validación y ratificación de los sistemas de gestión de calidad en la justicia que cada estado miembro defina.

4.2 - e - 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.

4.2 - f - Propiciar la capacitación y formación judicial para una mejor calidad en la justicia.

4.2 - g – Desarrollar y organizar un banco de buenas prácticas sobre gestión de calidad en la administración de justicia, de los países miembros de la Cumbre Judicial.

4.2 - h – Organizar, reglamentar y promover el otorgamiento del “Premio Iberoamericano de Calidad en la Justicia”.

4.2 - i - Cualesquiera otros, de naturaleza análoga, que la Red considere apropiado.

Todo lo anterior, respetando la independencia de los Poderes Judiciales y teniendo como principio, buscar el mejoramiento de la gestión de los procesos judiciales, respetando la aplicación del derecho conforme las leyes y procesos de cada país que es un tema que está fuera del ámbito de actuación de la Red.

Art. 5. Integrantes de la Red.

La Red Iberoamericana de Gestión e Investigación para la Calidad y Acreditación Justicia (RIGICA- Justicia) aglutinará como miembros ordinarios a todos los Estados miembros de la Cumbre Judicial Iberoamericana que voluntariamente la deseen formar parte de ella y a las organizaciones de justicia que estos determinen.

Art. 6. Observadores.

La CICAJ podrá invitar como adherentes u observadores a representantes de instituciones de Derecho público o privado vinculados con el sector justicia (Ministerios de Justicia, Ministerios Públicos, Defensorías Públicas y Policías judiciales); profesionales (colegios de abogados y asociaciones profesionales); personas usuarias (Defensorías del Pueblo y comités de personas usuarias); organismos no gubernamentales; representantes del sector académico y de investigación (universidades, institutos, asociaciones de estudiantes y centros de investigación).

Art. 7. Obligaciones de los estados integrantes:

Los Estados miembros de la Red se comprometen a:

7.a - Acudir y participar en las actividades organizadas por la Red, las cuales se llevarán a cabo **preferentemente a través de la utilización de los medios tecnológicos disponibles.**

7.b - Difundir entre los Estados miembros de la Cumbre Judicial Iberoamericana los planes de acción y las medidas establecidas por la Red.

7.c - Informar a la Asamblea Plenaria de la Cumbre periódicamente sobre los logros obtenidos.

Art. 8. Estructura organizativa de la Red:

La Red estará conformada por los siguientes órganos:

- a) Comisión Iberoamericana de Calidad y Acreditación para la Justicia (CICAJ)
- b) Secretaría Técnica Ejecutiva

Art. 9. Comisión Iberoamericana de Calidad para la Justicia (CICAJ):

9.1 - Es un órgano dependiente de la Asamblea Plenaria de la Cumbre Judicial Iberoamericana encargado de promover e impulsar las políticas de calidad definidas para la justicia a nivel Iberoamericano.

9.2 - Estará integrado por representantes de cinco Estados miembros de la Red (RIGICA-Justicia) interesados en la implantación de un sistema de gestión de calidad.

9.3 - Los miembros de la Comisión (CICAJ) serán designados por la Asamblea Plenaria de la Cumbre Judicial por un periodo de cuatro años.

9.4 – Contará con un Presidente designado entre los miembros de la Comisión por el plazo de cuatro años, el cual podrá ser reelecto.

9.5 - La Comisión tendrá competencia para validar a los órganos de acreditación internos de cada Estado miembro.

9.6 - La Comisión será asistida por la Secretaría Técnica Ejecutiva en sus funciones de normalización, acreditación e investigación y formación académica. Podrá contar con la colaboración de órganos técnicos *ad honorem*.

Art. 10. Secretaría Técnica Ejecutiva:

La Secretaría Técnica constituye un órgano técnico y ejecutivo adscrito a la Comisión que tendrá a su cargo la coordinación y armonización de funciones de las diversas instancias que conforman la RIGICA-Justicia y del manejo de todos los asuntos administrativos.

La Secretaría recibirá el apoyo técnico necesario para impulsar los procesos de normalización, acreditación voluntaria, investigación y formación académica.

Mantendrá un control y un registro actualizado de las normas de gestión de calidad implementadas por los distintos estados miembros de la Red, con el fin de favorecer la replicabilidad y enriquecimiento de las mismas.

El Centro de Gestión de Calidad del Poder Judicial de Costa Rica asumirá las responsabilidades derivadas de la Secretaría, poniendo a disposición la infraestructura y los recursos humanos necesarios.

Art. 11. De las funciones de Normalización:

La Comisión estudiará las normas de calidad y las modificaciones que sean propuestas por los estados miembros de la Red interesados en los procesos de acreditación.

Art. 12 - De las funciones de Acreditación:

La acreditación es un proceso al que cualquier Estado miembro puede optar voluntariamente.

La Comisión validará el cumplimiento de los estándares establecidos en las respectivas normas de calidad emitidas por cada Estado. Brindará apoyo técnico a los órganos nacionales de gestión y acreditación de calidad. Podrá contar con la colaboración de los Estados miembros cuyos sistemas judiciales hayan sido acreditados, con el propósito de constituirse en pares en los procesos de acreditación de sus homólogos, compartiendo así con ellos sus prácticas de gestión exitosas.

Art. 13 - De las funciones de Investigación y Formación Académica

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 banco de datos sobre buenas prácticas utilizando para ello todos los medios y herramientas que la Cumbre Judicial Iberoamericana tiene a disposición.

Art. 14. Entrada en vigor

El presente Estatuto entrará en vigor a partir del mismo día de su aprobación en la Asamblea Plenaria de la XVI Cumbre Judicial Iberoamericana.

DECÁLOGO IBEROAMERICANO

PARA UNA JUSTICIA DE CALIDAD

PREAMBULO

La calidad de la Justicia debe ser concebida como un eje transversal en el funcionamiento y organización de los Poderes Judiciales Iberoamericanos. Tiene que involucrar no sólo la satisfacción de las necesidades y expectativas de las personas usuarias en relación con el servicio público recibido, sino también incorporar la celeridad, la simplificación y la innovación de los procesos aprovechando eficientemente los recursos disponibles para la mejora continua de la gestión.

La calidad implica el desarrollo de la normalización de los procesos y de mediciones por medio de la planificación y de indicadores objetivos que permitan una adecuada y oportuna toma de decisiones para lograr una justicia eficaz en el cumplimiento de sus metas, eficiente en la forma y en los recursos empleados para cumplirlas, y efectiva por los resultados que sea capaz de alcanzar.

El grado de democracia de una nación, se mide en gran parte por la expansión efectiva de los derechos de las personas y su justiciabilidad. La tutela judicial efectiva de los derechos, presupone que las organizaciones judiciales puedan ser capaces de cumplir satisfactoriamente las actividades que sean necesarias para evitar dilaciones injustificadas en la prestación de los servicios de justicia. De ello depende en gran medida el poder garantizar la seguridad jurídica como una de las responsabilidades fundamentales de todo Estado Democrático de Derecho.

El desarrollo de los sistemas de gestión integral de la calidad, representan un enorme desafío para poder fortalecer la Justicia democrática que todos anhelamos. Ello debe hacerse dentro de un marco de absoluto respeto a los principios de independencia judicial e imparcialidad, principio de defensa y debido proceso, principios de legalidad y de legitimidad democrática.

El presente Decálogo está compuesto por los siguientes diez enunciados que contienen los principios y orientaciones que pretenden servir de referencia a los sistemas de justicia de los países Iberoamericanos en la formulación de políticas públicas relacionadas con la planificación, los modelos y los métodos que permitan alcanzar la calidad en su gestión y la mejora continua.

I. Reconocer a la persona usuaria como razón de ser de la Justicia.

La calidad en el ámbito de la Justicia siempre debe estar orientada al cumplimiento de las expectativas y requerimientos de la persona usuaria. Tiene que dar respuesta a las necesidades de la población con equidad, objetividad y eficiencia. Un sistema de gestión de calidad, debe ser capaz de dar respuesta precisa y oportuna a los conflictos suscitados y susceptibles de ser resueltos con apego al Derecho.

II. Garantizar el acceso a una Justicia de calidad como derecho fundamental.

En todo Estado Democrático de Derecho, debe garantizarse el acceso a una Justicia de calidad respetando siempre los derechos fundamentales de la población, en especial de aquellos grupos más vulnerables.

III. Desarrollar una debida planificación de la calidad en la Justicia.

Para la consecución de las metas es necesario planear, dirigir, organizar y controlar. La calidad implica la toma de decisiones a largo plazo, determinando claramente los objetivos y las estrategias. Deben establecerse planes, metas y plazos con un uso adecuado de los recursos. Se requiere además, la sistematización, formalización y normalización de las prácticas de gestión donde se establezcan protocolos para la generación, validación y difusión del conocimiento.

IV. Fomentar una Justicia con enfoque sistémico integral.

La gestión de la calidad permite la unificación de esfuerzos con el fin de asegurar la sostenibilidad de los objetivos y metas trazadas. Esta perspectiva de gestión de la calidad como sistema, implica la necesaria coordinación y cooperación. El trabajar articuladamente, permite generar valor al servicio de la administración de justicia.

V. Reconocer en la Justicia la importancia de su talento humano.

Una Justicia de calidad debe tener como elemento esencial a su talento humano por ser de vital importancia para crear la sinergia necesaria en su gestión. La organización debe valorarlo en función de la ejecución de sus actividades. Esta debe ser capaz de identificarlo y desarrollarlo mediante la experiencia y el conocimiento. Deben fortalecerse las habilidades, las destrezas, la formación, las actitudes y las competencias personales en procura de la excelencia del servicio público.

VI. Incentivar el compromiso y el trabajo en equipo en función de la Justicia.

Quienes integran toda organización de la Justicia, deben identificarse con la persona usuaria, con sus necesidades y comprometerse a brindar una adecuada prestación del servicio público. Ser conscientes de la confianza y la responsabilidad social que tienen depositadas y de la importancia de la Justicia como pilar de la democracia en todo Estado democrático de derecho. Todos los miembros de la organización fomentarán la cultura del trabajo en equipo. Deberán ser garantes de los valores éticos, la vocación de servicio público, la corresponsabilidad y la transparencia en la función pública.

VII. Establecer la eficacia y la eficiencia como requisitos para una Justicia confiable y de calidad.

La concepción de un Estado Social y Democrático de Derecho, lleva intrínseca la existencia de un sistema de Justicia eficiente donde las personas usuarias tengan la garantía de la tutela de sus derechos. La calidad debe integrar los conceptos de eficiencia y eficacia. El primero de ellos, hace referencia a la optimización de los resultados alcanzados en relación con el uso de los recursos disponibles e invertidos en su consecución. Por otro lado la eficacia, es el logro de los objetivos, metas y estándares orientados a la satisfacción de los requerimientos y expectativas de la persona usuaria.

VIII. Realizar la medición de resultados en la gestión de la Justicia.

La calidad se mide a través de indicadores que evidencien el cumplimiento de los objetivos planteados. No puede hablarse de calidad si la misma no es constatable, de ahí que sea necesario que los estándares deban estar debidamente tipificados. La calidad y la mejora continua requieren de evidencias, es decir, toda acción implementada debe ser comprobada por un registro que la respalde. En todos los niveles de la organización, las decisiones deben fundamentarse en el análisis de los datos y la información.

IX. Garantizar una Justicia transparente y con participación ciudadana.

Una Justicia de calidad debe ser transparente, estar sujeta al escrutinio público y a la rendición de cuentas de sus acciones. La participación de la sociedad organizada en todas sus formas, debe ser definida mediante mecanismos que garanticen la atención de las aspiraciones y necesidades de la persona usuaria.

X. Impulsar la mejora continua como fundamento en la gestión de calidad para la Justicia.

La mejora continua se fundamenta en la evaluación constante de los resultados que permita ajustar las prácticas de gestión a las nuevas necesidades de la persona usuaria y a su vez, fomentar la innovación y el aprendizaje de las prácticas de gestión.