



SECRETARIA PERMANENTE
CUMBRE JUDICIAL
IBEROAMERICANA

Proyecto RIGICA-Justicia

Red Iberoamericana para la Gestión y la Investigación de la Calidad y Acreditación de la Justicia

San José, Costa Rica

Rolando Vega Robert

Magistrado de la Corte Suprema de Justicia

República de Costa Rica

Marzo, 2011

¿Qué es Calidad?

La calidad es una cualidad o propiedad, que permite una comparación contra un estándar.

Enfocada al servicio público de justicia, la calidad es la satisfacción de los requerimientos de la persona usuaria.

¿cómo lograr la calidad?

Introducción al tema: bases conceptuales

La calidad se logra por medio de la Normalización:

La normalización es la redacción y aprobación de normas que se establecen para garantizar la calidad de los productos y servicios, con el fin de satisfacer los requerimientos del usuario.

La normalización persigue tres objetivos fundamentales:

- **Simplificación:** Se trata de reducir los trámites quedándose únicamente con los más necesarios para lograr una mayor eficiencia.
- **Unificación:** Para permitir la estandarización a nivel internacional.
- **Especificación:** Persigue crear un lenguaje claro y preciso de acuerdo con el sector.

La gestión pública no puede ni debe quedarse al margen de los sistemas de gestión de calidad

Fundamento ideológico

Consolidar en un Estado democrático de derecho una política pública que permita alcanzar una justicia de calidad y eficiente germinada en la participación activa de los ciudadanos, en resguardo de sus derechos fundamentales que garanticen el acceso a la justicia en igualdad de oportunidades, en especial para los sectores más desfavorables y en aras de alcanzar una mayor cohesión social que facilite el crecimiento y desarrollo integral de cara a los procesos de reforma judicial.



¿Qué es calidad dentro de los sistemas judiciales?

Proceso de mejoramiento continuo



Los servidores y las servidoras judiciales que tienen a cargo los procesos de tramitación, desarrollan 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.

Incorporación de la calidad en la gestión judicial

Se logra Integrando 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.

¿Por qué avanzar en esa dirección?

Disfunciones de la Justicia que obstaculizan el cambio

- Se han mantenido por muchos años invariables
- Hay pocos avances representativos
- Pocas definiciones de políticas públicas
- Procesos muy lentos de mejoras legislativas
- Problemas prácticos de organización y funcionamiento del despacho judicial sin solución vigente
- Sistemas judiciales frente a la disyuntiva de la reforma o la modernización judicial

EXPERIENCIAS EN CALIDAD DE LA JUSTICIA

Antecedentes:

- Existen adaptaciones de la Norma ISO:9001 para la **Gestión Judicial**
- Existe un Modelo de Sistema de Gestión de Calidad para la Justicia con sus propias normas (GICA-Justicia)

¿Cómo lograrlo?

Sistemas de Gestión de Calidad

Es la forma mediante la cual una organización dirige y controla su funcionamiento asociado a la calidad, de modo que su estructura, actividades y recursos, estén debidamente alineados para satisfacer las necesidades o los requerimientos de las personas que reciben el servicio.

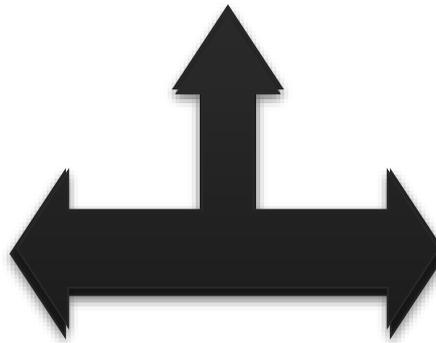
¿Cuáles son los principios básicos para un Sistema de Gestión de Calidad?

- Enfoque a la persona usuaria
- Liderazgo de la administración superior
- Conceptualización como una política pública
- Participación del recurso humano interno
- Enfoque de procesos (Actividades y recursos relacionados)
- Legitimación por medio de la participación ciudadana -
Confianza
- Mejora continua y el compromiso organizacional
- Seguimiento y control por medio de indicadores de gestión
(Lo que no se mide, no existe ni se puede mejorar) -
Transparencia

OBJETIVOS DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD

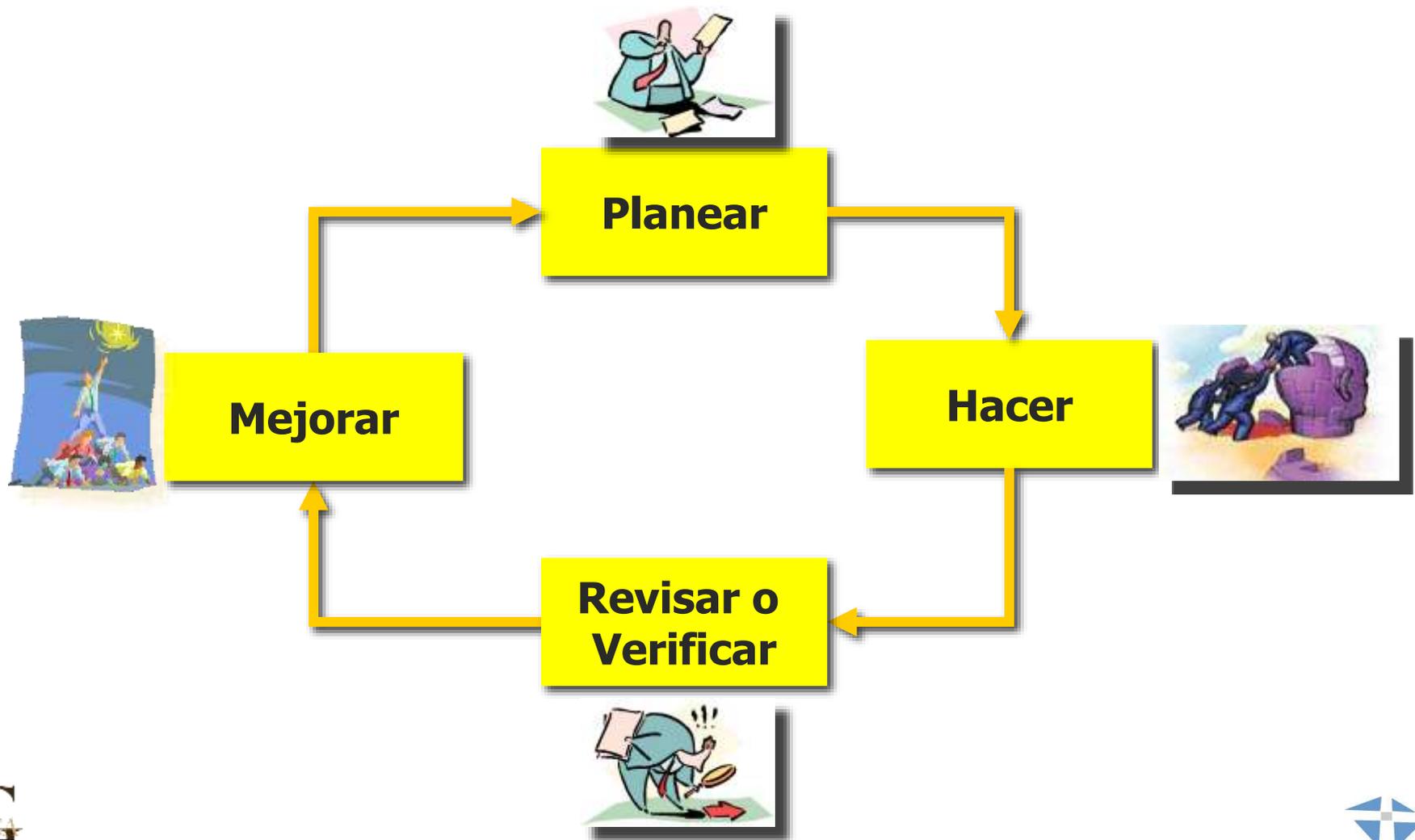
Sistema de Gestión de Calidad

- Prevenir la ocurrencia de problemas.
- Detectarlos cuando ocurran.
- Identificar la Causa.
- Eliminar la Causa.

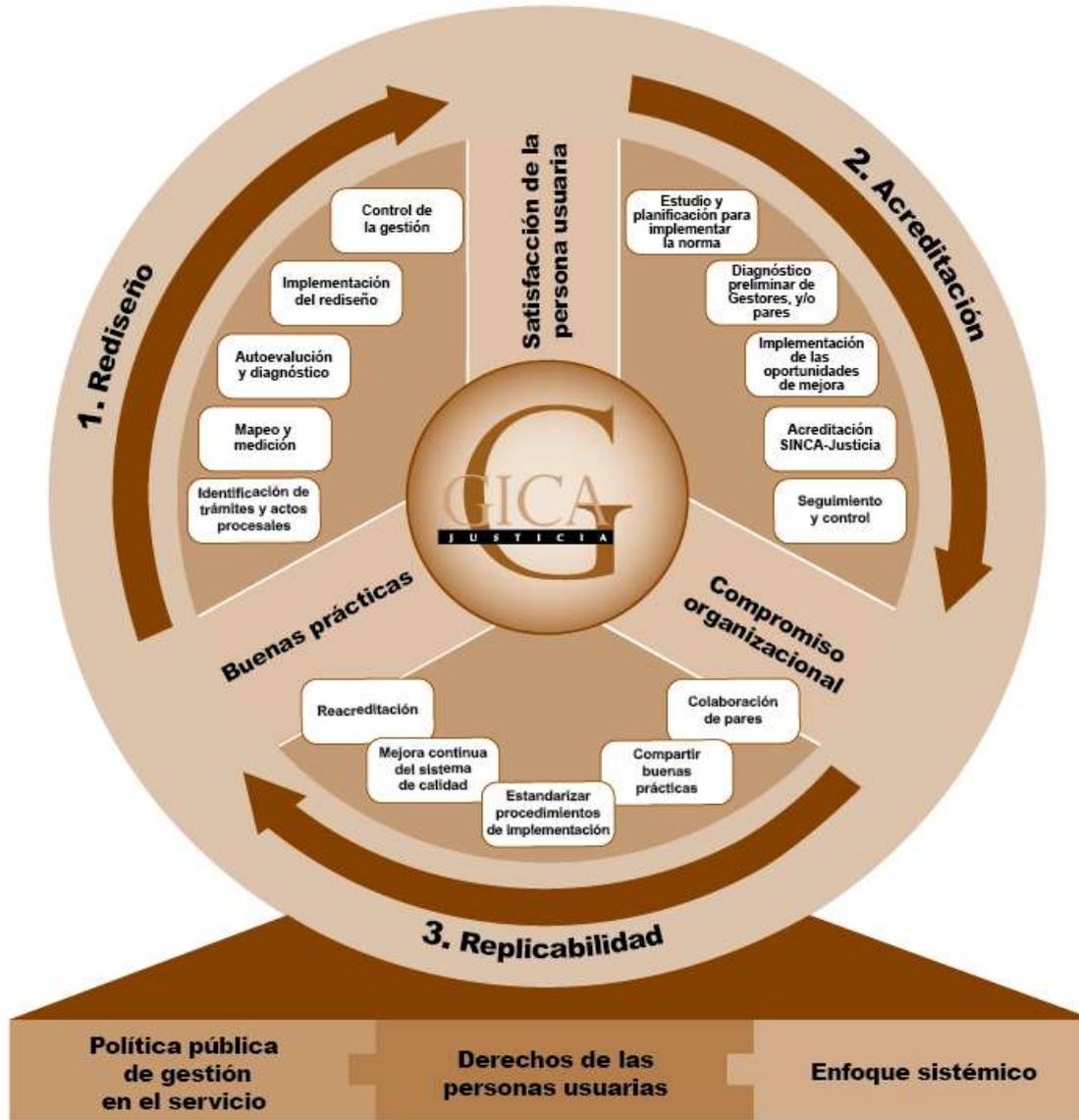


- Dime lo que haces.
- Haz lo que dices.
- Registra lo que dices.
- Verifica lo que hiciste
- Actúa sobre la diferencia

CICLO DE LA GESTIÓN DE CALIDAD



Modelo del Sistema de Gestión Judicial



Pilares del Sistema

- Política pública de gestión en el servicio
- Derechos de las personas usuarias
- Enfoque sistémico

Fases del Sistema

- Rediseño
- Acreditación
- Replicabilidad

Ejes transversales

- Buenas prácticas
- Satisfacción de la persona usuaria
- Compromiso organizacional

Finalidad de la Propuesta

Constituir la Red Iberoamericana de Gestión e Investigación de la Calidad para la Justicia (RIGICA-Justicia).



Contribuir al fortalecimiento y sistematización de las experiencias ya encaminadas en algunos países en el tema de la calidad para la Justicia

Objetivo del Proyecto

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

Intercambio de experiencias y buenas prácticas en gestión de calidad.

Investigación y desarrollo de normas o estándares de gestión de calidad para la justicia.

Convenios o acuerdos de cooperación entre los miembros de la red RIGICA

Objetivos Específicos

Internacionalización de modelos de gestión de calidad y el intercambio de información relevante para dichos modelos.

Intercambio de profesionales, que coadyuven en la implementación de sistemas de gestión de calidad en los países miembros.

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

Resultados Esperados



Constitución de la Red Iberoamericana de Gestión e Investigación para la Calidad de la Justicia (RIGICA-Justicia)



Elaboración de un "Inventario Iberoamericano de Buenas Prácticas para la Calidad de la Justicia".



Suscripción de convenios de cooperación y normalización de la gestión de los sistemas de administración de justicia



Brindar asesoría técnica a los países interesados en incorporar en sus procedimientos judiciales sistemas de gestión de calidad.

Plan de Trabajo

- Conformar el equipo de trabajo, la estructura organizacional, comisiones y responsables de la ejecución de los objetivos.
- Elaborar el cronograma de las actividades, incorporando el estimado de los recursos a utilizar y el estimado de la duración de las actividades.
- Definir los recursos con los cuales se puede disponer (participantes, colaboradores, expertos entre otros), así como su disponibilidad durante la ejecución del proyecto.



Recolección de Insumos

Recolectar insumos de las experiencias de prácticas exitosas en su implementación dentro de la gestión judicial de los diversos países participantes del proyecto.

Recolectar insumos de las experiencias en Sistemas de Gestión de Calidad (ISO 9001, GICA-Justicia, y otros) enfocados e implementados en organizaciones de administración de justicia.

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”.

CONSTITUCIÓN RIGICA-JUSTICIA

Diseñar la estructura organizacional y funcional de la Red Iberoamericana de Gestión e Investigación de la Calidad para la Justicia (RIGICA-Justicia).

Elaborar los reglamentos o estatutos, procesos y procedimientos del funcionamiento de la Red Iberoamericana (RIGICA)

Elección de la secretaría general de la red por parte de los países miembros.

Suscripción de convenios de concertación entre los países miembros que permitan la normalización de la gestión de los sistemas de administración de justicia.

Integración de la Red RIGICA-Justicia.

Estructura del RIGICA-Justicia

Red Internacional de Gestión e Investigación de Calidad para la Justicia

[Miembros]

(Sector justicia)

Poderes Judiciales, Ministerios de Justicia, Ministerios Públicos, Defensas Públicas.

(Sector profesional)

Colegios de abogados y asociaciones profesionales.

(Sector de personas usuarias)

Defensorías del pueblo y Comités de personas usuarias.

(Sector gestión de calidad)

Sistemas nacionales de calidad para la justicia y ONG's

(Sector académico e investigación)

Universidades, Institutos, Asociaciones de Estudiantes y Centros de investigación.

[Ejes temáticos]

(Gestión del Gobierno Judicial)

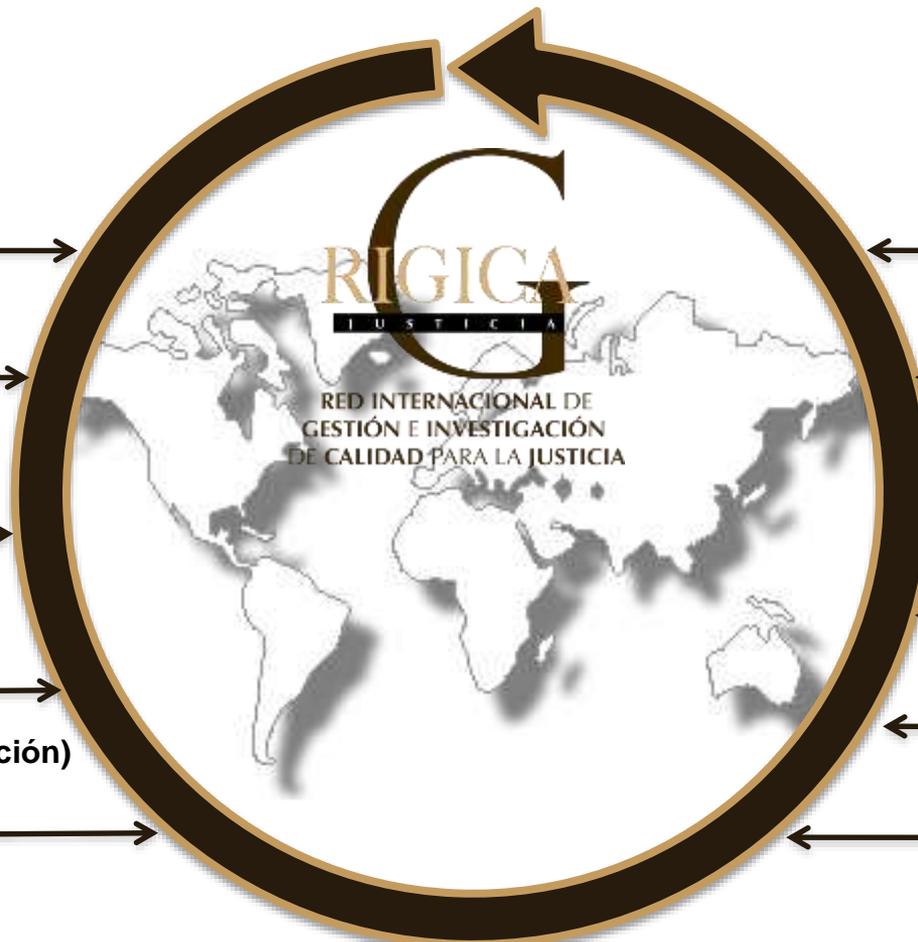
(Organización del despacho judicial)

(Organización de la oficina administrativa)

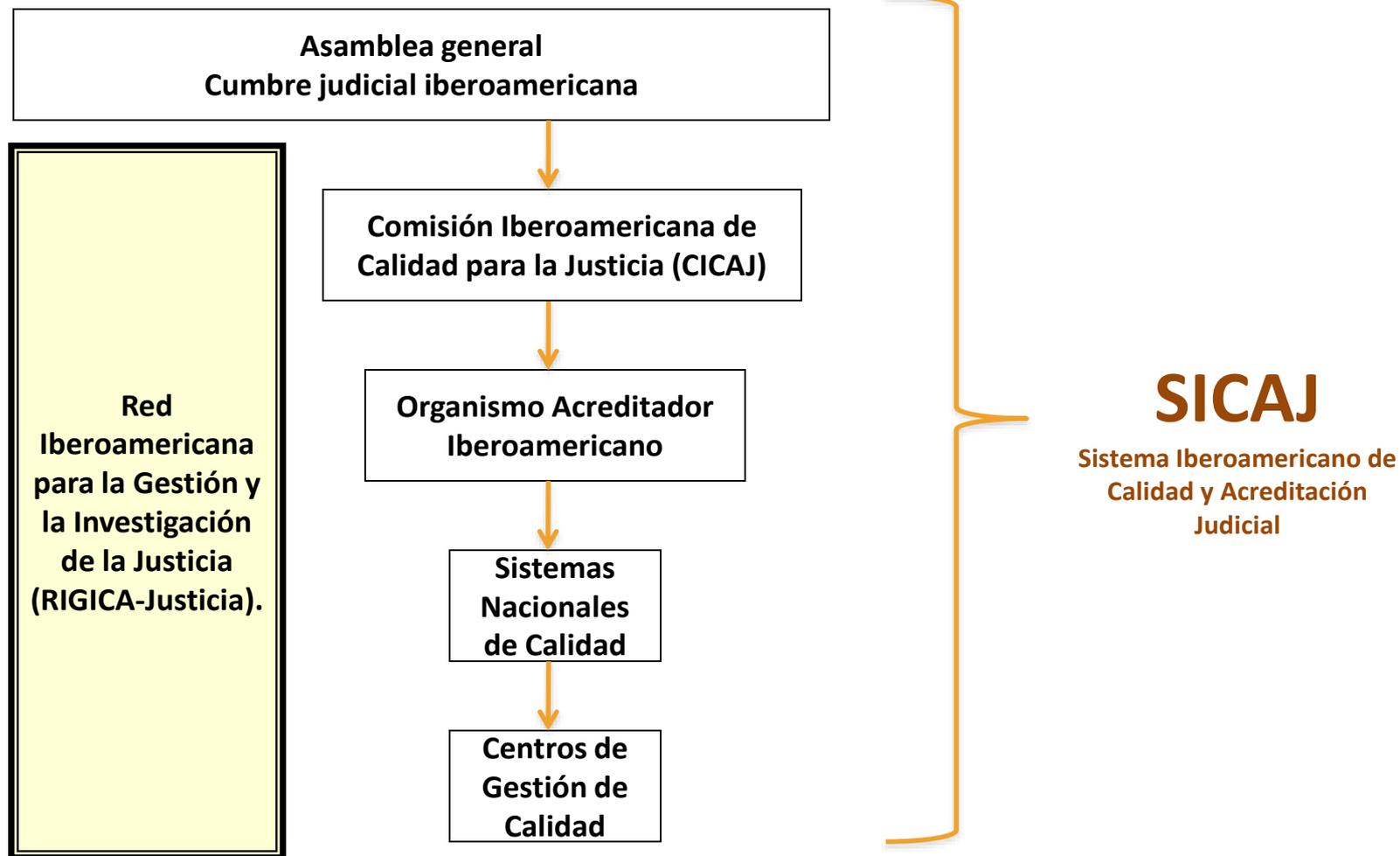
(Organización del Ministerio Público)

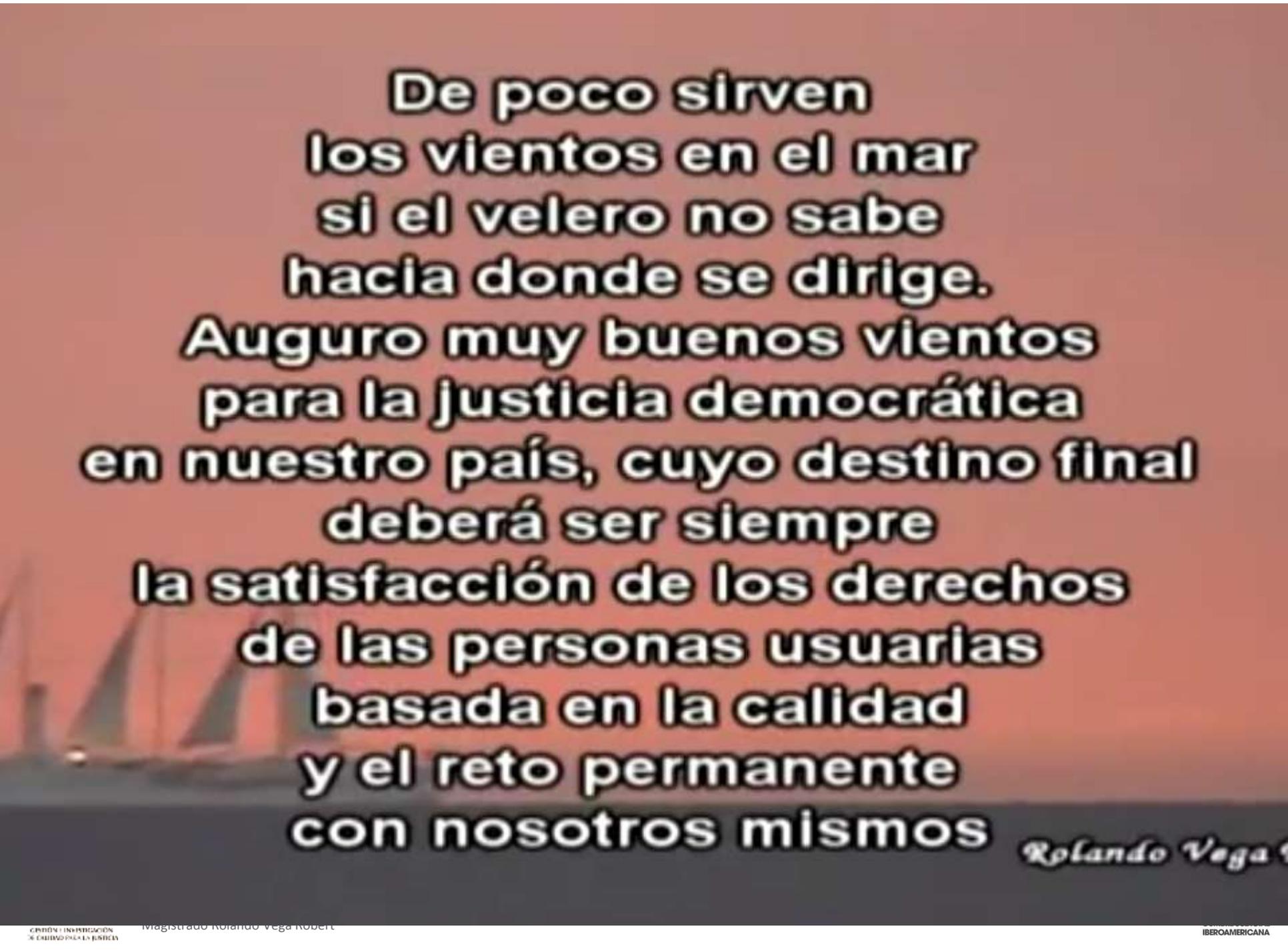
(Organización de la Defensa Pública)

(Organización de la Policía Judicial)



Estructura del Sistema Iberoamericano de Calidad y Acreditación Judicial





**De poco sirven
los vientos en el mar
si el velero no sabe
hacia donde se dirige.
Auguro muy buenos vientos
para la justicia democrática
en nuestro país, cuyo destino final
deberá ser siempre
la satisfacción de los derechos
de las personas usuarias
basada en la calidad
y el reto permanente
con nosotros mismos**

Rolando Vega



SECRETARIA PERMANENTE
**CUMBRE JUDICIAL
IBEROAMERICANA**

Rolando Vega Robert

Magistrado de la Corte Suprema de Justicia

República de Costa Rica

rvega@poder-judicial.go.cr