

2. INDICADORES

INDICADOR: Datos o conjunto de datos que ayudan a medir objetivamente la evolución de un proceso o de una actividad.

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 gestión 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. (peticiones, quejas, reclamos y sugerencias)
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 ciudadana.	EFICIENCIA	Número de Buenas Prácticas en la 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.
---	------------	---