

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.

