



CUMBRE JUDICIAL IBEROAMERICANA PANAMA 2021

La Comisión Iberoamericana de Calidad para la Justicia por sus siglas CICAJ, rinde informe 2018-2020, recordando que los actuales comisionados desempeñaron sus cargos desde 2016 hasta abril 2020.

En Asunción, Paraguay, en el seno de Cumbre, durante las fechas 13, 14 y 15 de abril de 2016 se eligieron como comisionados de CICAJ a:

1. José Eduardo Ayú Prado Canals, de Panamá
2. María Fernanda Castro Mendoza, de Honduras
3. Alejandro Subía Sandoval, de Ecuador
4. Luis Armando Tolosa Villabona, de Colombia
5. Juan Martínez Moya, de España
6. Silvia Patricia Valdés Quezada, de Guatemala

Los miembros de CICAJ eligieron como Coordinadora a la Comisionada María Fernanda Castro Mendoza de Honduras.

En agosto de 2018, se integró a José Antonio Montoya Garcia de México, en sustitución de Alejandro Subía Sandoval de Ecuador, quien había remitido nota a la Comisionada Coordinadora informando de su cede en el cargo de Vocal del Consejo de la Judicatura de Ecuador.

En mayo de 2019, se integró a Julia Varela Araya de Costa Rica, en sustitución de José Antonio Montoya Garcia de México, quien manifestó no poder continuar desempeñando su cargo como comisionado.

Para todas las sustituciones de comisionados se tomó el orden de elección efectuado en Asunción, en la XIV Cumbre Judicial Iberoamericana (CJI).

Concluyendo la integración de CICAJ a partir de mayo 2019 de la siguiente manera:

1. José Eduardo Ayú Prado Canals, de Panamá
2. María Fernanda Castro Mendoza, de Honduras
3. Luis Armando Tolosa Villabona, de Colombia
4. Juan Martínez Moya, de España
5. Silvia Patricia Valdés Quezada, de Guatemala
6. Julia Varela Araya, de Costa Rica

Como se manifestó en el informe rendido por CICAJ en segunda reunión preparatoria realizada en España para la XIV, el Comisionado Luis Armando Tolosa Villabona de Colombia no ha tenido participación activa en CICAJ durante el periodo 2016-2020, pues no ha participado en ninguna reunión presencial o virtual.

Durante el periodo 2016-2018 se desempeñó como Secretario Técnico de la CICAJ el Abogado Andres Mendez Bonilla de Costa Rica. En el periodo 2018-2020 el Secretario Técnico fue Carlos Alberto Izaguirre Bustillo de Honduras.

La Comisión Iberoamericana de Calidad para la Justicia se reunió en ocho (8) ocasiones, de las cuales tres (3) fueron vía video conferencia y cinco (5) presenciales, siendo las últimas en la Ciudad de México y en Tegucigalpa, Honduras.

Durante las actividades de la última reunión presencial en Tegucigalpa, Honduras, los Comisionados miembros de la CICAJ recibieron por parte de la Presidencia de la Corte Suprema de Justicia de Honduras, un reconocimiento por sus labores desempeñados durante el tiempo que estuvieron en propiedad en sus cargos.



Informe del periodo 2018-2021

Del trabajo ejecutado por la CICAJ con la intención de conocer que entiende, cada país miembro de la Cumbre Judicial Iberoamericana, por calidad para la justicia, gestión en calidad y los indicadores que tiene para evaluar y medir la calidad, realizamos un cuestionario y una matriz para identificar dichos elementos.

Dicho cuestionario de calidad para la justicia y la Matriz para recopilar información de la calidad de la justicia, fue contestado por dieciséis (16) de los veintitrés (23) países miembros de la Cumbre, y la CICAJ ha realizado un arduo trabajo en tabular las respuestas obtenidas, con la finalidad de llegar a conclusiones muy importantes en el ámbito iberoamericano relativo a la calidad para la justicia.

La tabulación nos ha dejado un contenido enriquecedor, que, garantizando la transparencia y políticas del gobierno abierto, tendríamos una herramienta susceptible de mejora continua y comprometernos como países miembros de Cumbre a establecer acciones internas para mejorar la calidad en la justicia.

La Comisión de Calidad para la Justicia (CICAJ) a la vista del trabajo realizado con el Cuestionario de Calidad para la Justicia y la Matriz para recopilar información de la calidad de la justicia, llega a las siguientes **CONCLUSIONES**:

1. Que el concepto de “calidad para la justicia”, debe apostar en todos los países miembros hacia”¹:
 - Mejoramiento del servicio de justicia hacia la persona usuaria, basada principalmente en un enfoque sistemático que permite el establecimiento de estándares de prácticas de gestión en los diversos despachos y oficinas que conforman la organización; o países iberoamericanos.

¹ 16 países de los 23 que integran la Cumbre Judicial Iberoamericana enviaron sus respuestas.

- El compromiso formal del Estado de Derecho de optimizar y mejorar los procesos y procedimientos legales que por ley se deben ejecutar para proveer el mejor nivel de servicio a los usuarios del sistema de Justicia; o 9/16 países iberoamericanos
- Cumplimiento de los requerimientos de un servicio público que deben observarse para dar plena satisfacción a los requisitos y expectativas de los usuarios de la justicia. 8/16 países iberoamericanos

2. La mayoría de países entienden por “Gestión de Calidad para la Justicia”:

- La incorporación de la excelencia y la calidad en el Poder Judicial, como un eje transversal en su funcionamiento y organización que involucre la satisfacción de las necesidades y expectativas de las personas usuarias en relación con el servicio público de justicia recibido, mecanismo de celeridad y simplificación e innovación de los procesos aprovechando eficientemente la tecnología y los recursos disponibles para la mejora continua.
14/16 países iberoamericanos
- Contar con una organización responsable de implementar y auditar la entrega de los niveles de servicio comprometidos frente al ciudadano, en base a las normas, políticas, instructivos y reglamentos emitidos para el efecto. 10/14 países iberoamericanos

3. Que los principales indicadores para evaluar y medir la calidad de la justicia se enfocan en: a) Satisfacción de los usuarios, b) Duración de los procedimientos y, c) Eficiencia.

En cada uno de ellos sobresale así:

En “satisfacción de los usuarios”, la mayoría lo mide con:

1. Estándares en políticas de transparencia y difusión (69%) y;
2. Fijación de estándares orientados a facilitar el acceso a la justicia (63%).



En “Duración de los Procedimientos”, la mayoría lo mide con el cumplimiento de los plazos de gestión (81%).

En “Eficiencia” la mayoría lo mide con:

1. Inspecciones o auditorías en los tribunales (81%)
 2. Registrar desempeño de actividades (75%)
 3. Evaluar desempeño de actividades (75%)
-
4. Todos los países que contestaron el cuestionario emitido por CICAJ tiene mecanismos o herramientas para evaluar la calidad en la justicia, dentro de los que sobresalen el uso de las tecnologías en la comunicación como el sistema automatizado de gestión judicial, utilización de las tecnologías en la comunicación con los profesionales y los usuarios; así como la fijación de estándares de eficacia por los poderes judiciales y, la adecuación de las salas y de los edificios judiciales enfocados en espacios físicos adecuados en los edificios judiciales para espera de los usuarios de justicia.
 5. Siendo conscientes que es muy difícil la obtención de calidad para la justicia, al no existir un tiempo real en las legislaciones para dar respuesta a los ciudadanos iberoamericanos, es necesario implementar medidas para contrarrestar los obstáculos y combatirlos, buscar soluciones para dar cumplimiento a los plazos establecidos en ley.
 6. Es necesario destacar que la mayoría de países no cuenta con indicadores de una manera sistemática para evaluar y medir la calidad para la justicia.

7. La calidad para la justicia, está íntimamente relacionada con los objetivos de todas las otras comisiones de la Cumbre Judicial Iberoamericana y los esfuerzos de todas ellas pueden ser agrupados, para que los países miembros de cumbre al dar cumplimiento a las diversas recomendaciones de las comisiones entiendan que ellas aportan en él objetivo común de tener calidad para la justicia.

RECOMENDACIÓN

La Comisión Iberoamericana de Calidad para la Justicia, propone la constitución de un **Observatorio de Calidad para la Justicia** en el ámbito de la Cumbre Judicial Iberoamericana, como parte de la CICAJ, cuyo objeto sea la mejora de la eficacia y del funcionamiento de la justicia en los Estados miembros de la cumbre, que permita mantener actualizados y testados la información relativa a calidad para la justicia, convirtiéndose en un recolector de eficiencia en calidad para la justicia, abierto a consultas de otras comisiones.

Todas las comisiones de la Cumbre Judicial Iberoamericana pueden alimentarse de las estadísticas que el observatorio obtenga, todo esto acorde a la transversionalidad que impera dentro de la cumbre, para que todas y todos tengamos a quien consultar en relación a temas de calidad, pues esta se encuentra vinculado a la ética judicial, género y acceso a la justicia, 100 reglas de Brasilia y mecanismos alternos y restaurativos de resolución de conflictos y tribunales de tratamiento de drogas y alcohol.

Este observatorio servirá de un amplio abanico de apoyo a todas las otras comisiones de la cumbre, de ninguna manera sea un ente que este por encima de las comisiones. Este puede servir para que todos los países pueden auto analizarse en relación al cumplimiento de observaciones emitidas por las comisiones, como estándar de calidad para la justicia que otros países estén realizando y ejecutando. Teniendo el compromiso todos los estados miembros de la cumbre de proporcionar la información y/o datos que les sea requerida en relación a calidad para la justicia.



Las funciones del Observatorio de Calidad para la Justicia en el ámbito de Cumbre Judicial Iberoamericana, podrían consistir en:

- A) Elaboración de encuestas periódicas que ayuden o contribuyan con su análisis a obtener resultados de calidad referente a los sistemas judiciales de los países miembros.
- B) Identificar los problemas que se detecten en las encuestas.
- C) Definir medidas concretas para mejorar los sistemas de evaluación de calidad para la justicia.
- D) Llevar a cabo informes o responder consultas, sobre medidas concretas que pueden ser remitidas por otras comisiones de la cumbre o de un Estado miembro, en materia de calidad para la justicia.
- E) Elaborar un reporte anual del observatorio de calidad elaborado por la CICAJ, en relación al estado de la calidad para la justicia en todos los países miembros de la Cumbre.

Se recomienda que este integrada por los miembros de la CICAJ y en su caso abierto a las restantes comisiones de la Cumbre Judicial Iberoamericana.

Actividades desarrollas por países miembros de CICAJ en sus países, relacionados con calidad para la justicia

Honduras:

1. Creación de la Comisión Judicial de Acceso a la Justicia.
2. Creación de un Reglamento para la ejecución de un banco de profesionales que puedan servir como intérpretes, traductores y peritos.

3. Transversalizar las 100 reglas de Brasilia sobre acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad dentro del Plan Estratégico del Poder Judicial 2017 – 2021.
4. Acreditación en Gestión de Calidad de 9 Juzgados y Cortes de Apelaciones.
5. Reacreditación en Gestión de Calidad de la Sala Laboral-Contencioso Administrativo y el Juzgado Especial Contra la Violencia Doméstica de Francisco Morazán.
6. Reconocimiento al Poder Judicial, con nivel de excelencia, en transparencia en acceso a la información, otorgado por el Instituto de Acceso a la Información Pública.
7. Palabras inaugurales y ponencia en el “III Conversatorio Internacional del SIGCMA Y VII Conversatorio Nacional de Calidad y del Medio Ambiente: Prosperidad del SIGCMA, Norma Técnica de Calidad 6256, Guía Técnica de Calidad 286 del 2018 específicas de la Rama Judicial de Colombia, articuladas a las Estructuras de Alto Nivel y al MIPG”. Cartagena, Colombia. 2019.
8. Reconocimiento del Poder Judicial de Honduras, por su labor para una justicia de calidad en Iberoamérica como Comisionada Iberoamericana de Calidad para la Justicia, electa por la Cumbre Judicial Iberoamericana durante el período 2016-2020.
9. Transversalizar la Calidad en la Gestión dentro del Plan Estratégico del Poder Judicial, período 2017-2021.

España:

1. Premios de Calidad para la Justicia.
2. Creación de una herramienta de cálculo de indemnización por despido.
3. Creación de una herramienta para el cálculo de las pensiones alimenticias.
4. Creación de Programa para alumnos de secundaria llamado “Educar en Justicia”
5. Portal de Transparencia
6. Creación de una herramienta para el cálculo de indemnizaciones en accidentes de circulación.



7. Reconocimiento del Poder Judicial de Honduras, por su labor para una justicia de calidad en Iberoamérica como Comisionado Iberoamericano de Calidad para la Justicia, electo por la Cumbre Judicial Iberoamericana durante el período 2016-2020.

Costa Rica:

1. El Poder Judicial de Costa Rica, con el objetivo de fomentar la eficiencia y la eficacia en los servicios de justicia; desarrolló del 2011-2015, Normas de Gestión de Calidad para cada ámbito de la organización. Estas Normas fueron desarrolladas mediante un proceso participativo mediante la interacción de un equipo técnico del Centro de Gestión de Calidad, personas usuarias y representantes de cada uno de los sectores sea Ámbito Jurisdiccional (Despachos Judiciales) Ministerio Público, Defensa Pública, Organismo de Investigación Judicial y Oficinas Administrativas, de allí que la familia de Normas GICA-Justicia está integrada por una Norma de Calidad para cada una de las áreas citadas.
2. Culminado eso se iniciaron los procesos de acreditación siendo este un mecanismo mediante el cual las oficinas o despachos judiciales interesados en implementar las Normas de Gestión de Calidad, hacían manifiesta esa intención en forma voluntaria y se iniciaba con la implementación de los criterios de calidad de la Norma.

3. Otra labor de gran importancia consistió en el desarrollo de Talleres de Información y Sensibilización mediante visitas a todo el país para explicar los alcances del proceso de Gestión de Calidad.
4. Otro esfuerzo que se tiene programado es el desarrollo de una capacitación formal en Verificación de Calidad, cuya meta es contar con personal judicial capacitado en este proceso para coadyuvar en las labores de acreditación de igual manera se tiene en desarrollo la divulgación de una campaña publicitaria en la cual se explican los Sellos de Gestión de Calidad a la población judicial y a la persona usuaria.
5. Reconocimiento del Poder Judicial de Honduras, por su labor para una justicia de calidad en Iberoamérica como Comisionado Iberoamericano de Calidad para la Justicia, electo por la Cumbre Judicial Iberoamericana durante el período 2016-2020.

Guatemala:

1. Reconocimiento del Poder Judicial de Honduras, por su labor para una justicia de calidad en Iberoamérica como Comisionado Iberoamericano de Calidad para la Justicia, electo por la Cumbre Judicial Iberoamericana durante el período 2016-2020.

Colombia:

Dra. María Fernanda Castro Mendoza
Magistrada Corte Suprema de Justicia de Honduras
Presidenta Comisión Iberoamericana de Calidad para la Justicia



ANEXOS

1. Cuestionario de Calidad para la Justicia
2. Matriz de recopilación de información de la calidad de la justicia
3. Tabulación “A” a respuestas vertidas a cuestionario
4. Tabulación “B” a respuestas vertidas a cuestionario
5. Tabulación a Matriz
6. Diagnóstico de Buenas Prácticas
7. Diagnostico de Trámites y Proceso que afectan la satisfacción de la persona usuaria.
8. Reglamento para el otorgamiento del premio iberoamericano a la calidad para la justicia.
9. Detalles de actividades nacionales desarrolladas por algunos países miembros de la CICAJ en relación a calidad para la justicia.
 - a. Honduras
 - b. España
 - c. Costa Rica