

San José, 13 de mayo de 2008
RVR-100-2008

Doctor
Luis Paulino Mora Mora
Presidente
Corte Suprema de Justicia
S. 0.

Estimado señor Presidente:

En cumplimiento con lo establecido en las Pautas de Viajes al Exterior aprobadas por la Corte Plena, me permito presentar el siguiente informe de rendición de cuentas sobre el viaje a Colombia realizado del 5 al 7 de marzo del presente año, atendiendo a la invitación que cursó el Consejo de la Judicatura de Colombia, para dar continuación al **Programa de Intercambio de Experiencias en el marco de EUROsociAL Justicia sobre el tema "Calidad de la Justicia"**.

I. ANTECEDENTES

- ✚ La Corte Plena, en la Sesión N° 30-2.005, ARTICULO IV, celebrada el pasado 3 de octubre de 2005, aprobó la propuesta del Magistrado Rolando Vega Robert para implementar en el Poder Judicial el Programa "Modelo de normalización y gestión de calidad y eficiencia de los despachos judiciales"

- ✚ Como consecuencia de dicho acuerdo tomado por la Corte, el infrascrito Magistrado formuló una solicitud de intercambio ante el Programa EUROsociAL Justicia con el propósito de conocer algunas experiencias en Europa y en América Latina sobre procesos similares al pretendido en nuestro país.
- ✚ El Consejo de Dirección de EUROsociAL, aprobó el primer intercambio de experiencias teniendo a Costa Rica como país beneficiario y a Francia, Colombia y Argentina como países transferentes de la experiencia, el cual se celebró del 14 al 17 de enero del presente año.
- ✚ La transferencia de experiencias con Francia permitió observar e intercambiar criterios sobre la definición de indicadores para medir la calidad de las decisiones de la justicia que ha implementado el Ministerio de la Justicia de Francia mediante el Proyecto Pharos; las experiencias del Tribunal de Gran Instancia de Bobigny sobre el análisis de información estadística para el establecimiento de metas de disminución en los plazos y su marcado interés en mejorar la calidad-efectividad de la justicia a través de la búsqueda permanente de buenas prácticas; los modelos implementados por el Tribunal de Gran Instancia de París: "Herramienta Secretaría" y "taquillas únicas", el primero que con base en estudios estadísticos ha definido los tiempos estimados para cada una de las tareas del personal auxiliar y el segundo para brindar información sobre los procesos, los procedimientos y sobre la forma de establecer las demandas o denuncias; la evaluación de las cargas de trabajo de los magistrados y la calidad de la motivación de las decisiones implementados por la Escuela Nacional de la Magistratura; así

como la influencia de la Ley Orgánica en la búsqueda de la calidad en la justicia.

II. PARTICIPANTES:

- ✚ En representación del Poder Judicial de Costa Rica participaron: Magistrado Rolando Vega Robert, Licenciada Miriam Anchía Paniagua, integrante del Consejo Superior, Máster Marta Asch Corrales, Jefa del Departamento de Planificación y Máster Francisco Arroyo Meléndez, Jefe del Departamento de Gestión Humana. Por parte del Poder Judicial de Francia, el señor Laurent Marcadier, de la Corte de Apelaciones de París.
- ✚ La visita fue coordinada por el Doctor Hernando Torres Corredor y la Doctora Lucía Arbelaez de Tobón, en su orden, Presidente y Presidenta de la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura.

III. RESUMEN DEL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS

Miércoles 5 de marzo.

- ✚ Intercambio de experiencias con los Magistrados de la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura. El Doctor Hernando Torres Corredor, realizó una presentación general del proyecto "Sistema de Gestión de Calidad". Entre las buenas prácticas

implementadas en la ejecución de este proyecto se tiene que a efecto de garantizar su adecuada ejecución y sostenibilidad, se involucró a todos los Jueces y empleados de los juzgados de Itagüí, al Consejo Superior de la Judicatura y su Consejo Seccional de Antioquia, a la Dirección Seccional de la Rama Judicial de Antioquia-Chocó, a la Alcaldía Municipal y a la Universidad de Antioquia Grupo Regional ISO. Este esfuerzo conjunto de las autoridades judiciales, con el decidido apoyo de las autoridades políticas, el sector de la economía y la academia, hizo posible el aseguramiento y certificación de la calidad (norma ISO) para los procedimientos misionales, judiciales y administrativos de los citados despachos.

- ✚ Conversatorio con los jueces civiles que lideran el proyecto. La Doctora Lucía Arbeláez de Tobón, Vicepresidenta de la Sala Administrativa, realizó una amplia exposición de los alcances del proyecto “ **Sistema de Gestión de Calidad**” y de los logros obtenidos, entre ellos: fortalecer el cambio cultural, consolidar el Modelo de Gestión Integral Administrativo-Judicial de los Despachos Judiciales, actualizar los manuales de funciones y procedimientos, definir procesos y procedimientos a certificar con norma ISO, sensibilizar en la perspectiva del trabajo en equipo y la calidad total, desarrollar las competencias y la capacitación del talento humano, formar auditores de calidad, ajustar el programa de educación legal a la comunidad, mejorar la comunicación interna y externa de los despachos judiciales, garantizar el funcionamiento de la cultura del buen servicio, garantizar que el personal reciba la capacitación necesaria para actualizar y complementar

los conocimientos jurídicos y para el manejo de las tecnologías y programas propios de los despachos judiciales, perfeccionar el establecimiento de una cultura motivacional y de actitud positiva del personal para asegurar la eficiencia y eficacia de los despachos judiciales.

- ✚ Reunión con la Vicepresidenta de la Corte Suprema de Justicia, quien transmitió una serie de reflexiones sobre el Modelo de Gestión Judicial que se basa en criterios de eficiencia, eficacia y efectividad como pilares fundamentales de una administración de justicia óptima, así como del Sistema de Gestión de Calidad y Certificación liderado por la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura.

Con fundamento en la experiencia de los Juzgados de Itagüí y con miras a dirigir el desempeño institucional de los organismos y dependencias de la Rama Judicial, en términos de calidad y satisfacción social y obtener la certificación correspondiente, se ha estado trabajando en el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad en el Centro de Servicios Judiciales de Paloquemao, Bogotá y en los Juzgados de Envigado y Antioquia.

- ✚ Visita al Centro de Servicios Judiciales del Complejo Penal de Paloquemao, donde se ubican los Juzgados Municipales y del Circuito Judicial de Bogotá. Se analizaron cada una de las etapas de la organización y funcionamiento del Centro de Servicios Judiciales, que en términos generales coincide con los esfuerzos de integración de servicios comunes que se han implantado en el país.

Jueves 6 de marzo.

- ✚ Traslado a la ciudad de Medellín, en compañía del doctor Hernando Torres.
- ✚ Encuentro con los jueces de la Sala Administrativa del Consejo Seccional de la Judicatura de Antioquia, quienes hicieron una exposición sobre la implantación del proyecto en Itagüí y Envigado.

Viernes 7 de marzo.

- ✚ Conversatorio con algunos jueces contenciosos administrativos que han participado de la experiencia piloto en Antioquia. Exposición de los representantes de la Universidad de Antioquia, quien es la entidad que ha fungido como asesora del Consejo de la Judicatura en el tema de Calidad en la Justicia, logrando la capacitación en gestión de calidad ISO 9001-2000 al personal directivo y operativo que interviene en los procesos de gestión de la calidad en los Juzgados implantados; la asesoría en el proceso de implementación del Sistema de Gestión de Calidad para los despachos bajo el estándar internacional 9001-2000 y el suministro de capacitación en los temas específicos necesarios para la implementación del Sistema de Gestión de la calidad. Se refirieron a la importancia de abordar el cambio cultural y a la necesidad de establecer normas de calidad específica para el sector justicia.

- ✚ Presentación de experiencias en la implementación y certificación de las normas Iso 9001-2000 en los Juzgados de Itagüí y transmisión de buenas prácticas con el Colegio de Jueces, experiencia que permitió constatar su activa participación en el proyecto y la mejora en los tiempos de respuesta de los procesos, así como la participación de los ciudadanos en las propuestas de cambio.
- ✚ Visita a los Despachos Judiciales de Envigado, donde el proceso de certificación está en vías de implementación, donde se afianzaron los conocimientos sobre el Modelo de Organización del Centro de Servicios.

IV. CONCLUSIONES DEL INTERCAMBIO CON COLOMBIA:

1. El éxito de este proyecto se debe al acompañamiento eficaz de las altas jerarquías de la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura y del personal de los Juzgados, quienes han asumido un nivel de compromiso en la mejora continua y en la búsqueda de soluciones a las dificultades que se presentan en el proceso.
2. Este proyecto tiene un fuerte componente de información, divulgación y capacitación orientado a la obtención de las competencias necesarias en el ejercicio del quehacer judicial, para que tanto los jueces como los demás servidores judiciales estén en condiciones de brindar un servicio de calidad, con conocimiento de su entorno, teniendo como centro de atención al usuario.

3. La participación de la Universidad de Antioquia en la transmisión de conocimientos ha sido determinante en el buen desarrollo del proyecto.

V. CONCLUSIONES GENERALES:

1. Los sistemas de gestión de calidad y acreditación judicial como los observados en Francia y Colombia, generan resultados positivos en relación con productividad, eficiencia, oportunidad y atención al usuario, entre otros.
2. Se presentan dificultades para la replicabilidad de los proyectos piloto debido a la complejidad del modelo, a los costos involucrados y a los altos estándares de calidad de tipo jurisdiccional.
3. Existen limitaciones en la aplicación de un modelo de normalización tan genérico como las Normas Internacionales ISO 9000, el cual es difícil de armonizar con la humanidad y los requerimientos sociales que demanda el sector justicia. Es una norma operativa sin contenido jurídico ni constitucional que requiere de alternativas para potenciar sus fortalezas y dotarla de contenido social.
4. Como resultado de este proceso de aprendizaje, se plantea como desafío crear un "Modelo de Gestión de Calidad y Normalización de los Despachos Judiciales" específico para el sector justicia, que promueva el ejercicio de una justicia de calidad, el cual, una vez ensayado, evaluado y ajustado, pueda ser replicable de manera gradual en todos los circuitos y despachos judiciales del país, así como en otros países de la región, a partir del banco de lecciones aprendidas resultado de la experiencia

costarricense. Un modelo de gestión de calidad que permita mejorar las condiciones en que los colectivos más desfavorecidos acceden a los servicios que brinda la Administración de Justicia, a través del afianzamiento de políticas públicas relacionadas con la calidad en los servicios públicos, germinadas de la participación activa de los ciudadanos; a través de la promoción de la equidad y de los derechos sociales básicos, asegurando el acceso a un servicio de calidad en igualdad de oportunidades.

5. Estos grandes derroteros que nos hemos impuesto sobre la especificidad y replicabilidad -tanto a nivel nacional como internacional- del "Modelo de Gestión de Calidad y Normalización de los Despachos Judiciales" para el Sector Justicia, tal y como hemos expuesto, nos ha llevado al planteamiento de un diseño dirigido estrictamente a lograr calidad en la atención del usuario de la administración de justicia. Un sistema que potencie todos los avances que ha logrado el Poder Judicial Costarricense en materia de modernización, para que una vez integrados y organizados en un modelo, puedan ser orientados hacia la obtención de un servicio público de calidad, que afiance la accesibilidad de las poblaciones más vulnerables a la justicia asegurando el principio de equidad en dos dimensiones: en la garantía de derecho tutelado y en el servicio que se presta. En esta línea y a través de la estandarización de procesos y su normalización, se pretende que la justicia pueda ser tan igualitaria que pueda dilucidar la especificidad y especialidad que requiere el usuario /usuaria más vulnerable, ya sea indígena, mujer, pobre o víctima de violencia doméstica.

VI. FASES SUB-SIGUIENTES AL INTERCAMBIO CON COLOMBIA

1. Diseño y presentación del proyecto "DISEÑO E IMPLANTACION DE UN MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y NORMALIZACIÓN DE LOS DESPACHOS JUDICIALES, ante EUROsocial Justicia, para optar por una cooperación financiera no reembolsable de aproximadamente € 300.000,00 (trescientos mil euros), en caso de ser seleccionados.
2. Diseño de un plan de trabajo del Proyecto de Gestión de Calidad, que incluya objetivos, cronograma de actividades y responsables, para lo que resta del año 2008, así como un Plan Estratégico y un Anteproyecto de Presupuesto para el año 2009, para la Comisión de Acreditación Judicial.
3. Participación en *la VI Reunión del Consejo de Dirección de EUROsocial Justicia, a celebrarse en Bonn, Alemania entre el 10 y 11 de abril de 2008*, donde se evaluarán y designarán las propuestas de proyectos piloto mejor calificadas, presentadas por los distintos países de América Latina.
4. Finalizar el Programa de Intercambio de Experiencias en el apartado de "Gestión de Calidad", con la visita a Buenos Aires, Argentina del 6 al 8 de mayo. Se visitará el Juzgado Nacional de Primera Instancia en lo Civil, número 74, donde se aplican las normas ISO 9000-2001 y donde se concluyó la implementación del Proyecto de Juzgado Modelo (PROJUM); así como el Juzgado Nacional de Primera Instancia del Trabajo número 77, el cual recibió el Premio Nacional a la Calidad en el sector Público, entre otros.

VI. SOLICITUDES A CORTE PLENA:

Solicito a la Corte Plena lo siguiente:

1. Tener por recibido el presente informe y enviar un agradecimiento a las autoridades de EUROsociAL Justicia, del Ministerio de Justicia y de la Suprema Corte de Colombia, por todas las atenciones brindadas a la delegación que representó al Poder Judicial de nuestro país.
2. Autorizar al Señor Presidente de la Corte, para formalizar la firma de dos convenios marco de cooperación entre la Corte Suprema de Justicia y la Facultad de Ingeniería, Escuela de Ingeniería Industrial de la Universidad de Costa Rica, y el entre la Corte Suprema de Justicia y el INCAE, a efecto de concretar traslado de experiencias, capacitación, asesorías, desarrollo de tesis de grado y trabajos comunales u otros, tras la consolidación de los objetivos del proyecto **“Modelo gestión de calidad y normalización los despachos judiciales”**.

Del señor Presidente, me suscribo muy atentamente,

Rolando Vega Robert
Magistrado de la Sala Segunda
Coordinador de la Comisión de Acreditación Judicial

Cc: Archivo

