

Calidad y administración de justicia

Quality and administration of justice

Sara Lorena Guillén Sánchez.

Universidad Tangamanga (UTAN), Campus Tequis.

Recibido: Mayo 2017
Aceptado: Agosto 2017



Resumen

La calidad es la filosofía dirigida a producir mejoras en todos los ámbitos donde se aplica, en el Sistema Judicial se busca hacerlo con los procesos y procedimientos que conforman la Administración de Justicia a través de factores de medición idóneos que permitan visualizar resultados transparentes y eficaces que faciliten alcanzar los objetivos que el gobierno y los ciudadanos requieren. Sobre esto versa el presente trabajo.

Palabras clave: Calidad, sector público, servidor, jurisdiccional, justicia.

Abstract

Quality is the philosophy aimed at producing improvements in all areas where it is applied, in the Judicial System it is sought to do so with the processes and procedures that make up the Administration of Justice through suitable measurement factors that allow to display transparent and effective results that facilitate achieving the objectives that the government and citizens require. This is what this work is about.

Keywords: Quality, public sector, server, jurisdictional, justice.

Introducción

Hablar de calidad en este mundo globalizado se ha vuelto un tópico común debido a los bienes y servicios que se encuentran en el mercado. Los aportes al término “calidad” viene de Deming (1989) o Juran y Godfrey (2001).

El término surge en Estados Unidos por la necesidad de resolver problemas en el ejército norteamericano, respecto de las fallas en los paracaídas de los soldados, así como en el equipo para la guerra, por lo que surgió la necesidad de buscar soluciones o alternativas al respecto. A partir de ese momento surge la primera norma que regula la calidad y se le denominó Z1 (Cruz, 1998). Dicha norma contribuyó a elevar los estándares de calidad, momento en que Deming capacitó a ingenieros del ejército para perfeccionar los mecanismos de los paracaídas y los equipos. Después de la guerra, Deming viajó a Japón y tuvo contacto con los ingenieros japoneses. En Japón no había antecedentes sobre calidad, su precursor ahí fue Deming (Suárez, 2007).

A partir de la llegada de Deming a Japón la filosofía de la calidad tomó fuerza y se aplicó y difundió en la industria, uno de esos casos y que ha sido ejemplo a nivel mundial ha sido el de Toyota, que ha



influido positivamente en las empresas. Pero también a nivel internacional surgió la estandarización y la regulación de la calidad a través de normas. ISO 9000 tuvo su origen en 1987 y su antecedente es la norma británica BS-5750.

Desarrollo

La industria preocupada por elevar sus estándares de calidad ocupa diversas teorías o modelos para obtener la satisfacción del cliente y la productividad de su empresa, así como el reconocimiento y la certificación de normas de calidad, sin embargo, surgió un debate acerca de si la calidad podía aplicarse a los servicios públicos dado que los objetivos que buscan las empresas privadas no podrían equipararse a los primeros. Sin embargo, ese tema ya fue superado debido a que en la actualidad se busca la mejora continua en cualquier actividad, y hablar de mejora o "Kaizen" (ideogramas japoneses -kanjis-, KAI significa cambio; ZEN significa bueno al combinarse resulta: mejoramiento) (Suárez, 2007, p.89).

ISO (*International Organization for Standardization*) es la organización encargada de acordar las normas internacionales. La norma ISO 9001:2008 se basa en ocho principios de gestión de calidad: enfoque al cliente, liderazgo, participación del personal, enfoque basado en procesos, enfoque de sistema para la gestión, mejora continua, enfoque basado en hechos para la toma de decisión y relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor y su similar en México (DOF, 2008).

La certificación de la norma se utiliza en cualquier organización para dar seguridad sobre los bienes o servicios que brinda una empresa y mejorar la satisfacción de los clientes en las relaciones proveedor-cliente o el servicio público y el usuario. La norma ISO 9001:2008 es la recomendada para éste último. En México, el gobierno ha implementado todo un programa para elevar la calidad de los servicios públicos, entre ellos el modelo Intragob:

El Modelo de Calidad Intragob está orientado a satisfacer plenamente las expectativas y necesidades de los clientes y ciudadanos en la prestación de los productos y servicios que proporciona la Administración Pública Federal (APF), a consolidar el servicio civil de carrera, a desarrollar una cultura de calidad y a fortalecer la actuación responsable del personal de todas las Dependencias y Entidades ante la sociedad.

El principal objetivo del Proceso de Calidad es la transformación de la Administración Pública Federal, que se refleje en la calidad de los procesos, productos y servicios, y en una dignificación de la imagen de los servidores públicos, así como de las Dependencias y Entidades, desde el punto de vista de la ciudadanía. Modelo de Calidad Intragob está centrado en la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos, como eje rector de los esfuerzos de calidad, mejora continua, innovación, competitividad, integridad y transparencia por parte de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal, con el fin de que los resultados obtenidos impacten directamente en la percepción de la calidad del servicio por parte de la ciudadanía (Sánchez, Rincón y González, 2005, p.4).

Este modelo tiende a elevar la calidad de los servicios públicos. A nivel jurisdiccional, el Sistema Judicial ha ido evolucionando, de ser el sistema penal inquisitivo hoy es oral (DOF, 2008). En materia civil, mercantil y familiar también es oral para obtener espontaneidad, comunicación directa con los juzgadores, mejores respuestas y alternativas de solución de conflictos menores, etc. (DOF, 2017).



Ahora bien, “La gestión judicial comprende toda la actividad organizacional de índole administrativa, que sirve de apoyo a la labor jurisdiccional de los jueces, pues su implementación y estudio permiten la adecuada administración de los recursos humanos y materiales destinados a dicha función” (Valencia, 2010, p.267).

Respecto a la gestión judicial, el Poder Judicial de la Federación cuenta con la *Ley Orgánica* (1995) y con el *Código de Ética* (2004); el Tribunal Electoral cuenta con el *Código Modelo Ética Judicial Electoral* (2013) y los diversos tribunales locales cuentan con sus ordenamientos para fijar los estándares de los funcionarios. Sin embargo, son ordenamientos que están orientados a inculcar independencia, imparcialidad, objetividad, profesionalismo y excelencia que tienden a elevar la calidad del trabajo del servidor público, pero no es suficiente para garantizar que se logre el objetivo de la calidad en la gestión judicial, pues en caso de que los servidores públicos faltaran a la normatividad prevista en dichos ordenamientos se prevén sanciones como: amonestación o destitución por medio de un procedimiento administrativo. Pero para alcanzar la calidad se debe partir de un proceso que incluya factores de medición que permitan identificar las áreas que deben ser reforzadas y donde pueda fluir el kaizen o mejora continua en la labor cotidiana del servidor público administrativo.

Los servidores públicos encargados de la función jurisdiccional preocupados por la calidad se reunieron en 2012 en Argentina. En dicho evento México participó para crear un documento que contuviera los estándares mínimos que deben observarse en la administración y procuración de justicia y el resultado fue la declaración denominada *Decálogo Iberoamericano para una Justicia de Calidad*, en el documento comentado por el Magistrado Vega (2014) se afirma que:

La calidad de la Justicia debe ser concebida como un eje transversal en el funcionamiento y organización de los Poderes Judiciales Iberoamericanos. Tiene que involucrar no sólo la satisfacción de las necesidades y expectativas de las personas usuarias en relación con el servicio público recibido, sino también incorporar la celeridad, la simplificación y la innovación de los procesos aprovechando eficientemente los recursos disponibles para la mejora continua de la gestión.

La calidad implica el desarrollo de la normalización de los procesos y de mediciones por medio de la planificación y de indicadores objetivos que permitan una adecuada y oportuna toma de decisiones para lograr una Justicia eficaz en el cumplimiento de sus metas, eficiente en la forma y en los recursos empleados para cumplirlas, y efectiva por los resultados que sea capaz de alcanzar (p.4).

Los principios que contiene el decálogo son:

- I.- Reconocer a la persona usuaria como razón de ser de la Justicia.
- II.- Garantizar el acceso a una Justicia de calidad como derecho fundamental.
- III.- Desarrollar una debida planificación de la calidad en la Justicia.
- IV.- Fomentar una Justicia con enfoque sistémico integral.
- V.- Reconocer en la Justicia la importancia de su talento humano.
- VI.- Incentivar el compromiso y el trabajo en equipo en función de la Justicia.
- VII.- Establecer la eficacia y la eficiencia como requisitos para una Justicia confiable y de calidad.
- VIII.- Realizar la medición de resultados en la gestión de la Justicia.
- IX.- Garantizar una Justicia transparente y con participación ciudadana.
- X.- Impulsar la mejora continua como fundamento en la gestión de calidad para la Justicia (Vega, 201, pp.6-23).



Principios que son acordes con las garantías y protección judicial de la Convención Americana sobre Derechos Humanos o Pacto de San José de Costa Rica (1969) y concordantes con los postulados para elevar la calidad del servicio, que maneja el modelo de calidad Intragob y por ello para llevar un mejor control de la misma, se debe diseñar y desarrollar un sistema que permita registrar y adaptarse a la demanda diaria de ingreso de expedientes en los tribunales, considerando que los servidores públicos necesitan ser capacitados y entrenados en la actividad que realizan, respetando los términos que fijan las leyes para la emisión de acuerdos, disminuyendo el tiempo de espera para la fijación de las audiencias y pronunciando sentencias que cumplan con los principios rectores del derecho y la justicia donde impere la calidad en las decisiones judiciales.

Los principios ya están presentes y deben ser observados por los juzgadores, sin embargo, se debe realizar la medición en la calidad de los procesos judiciales. Al respecto, García (2012) realizó un estudio en el que midió factores como oportunidad, pertinencia, conformidad y seguridad de cada etapa del proceso penal acusatorio. Eligió una ciudad piloto, evaluadores de criterios y selección de procesos, realizando un análisis que concluyó que era importante implementar el estándar y el índice de calidad acorde con la norma ISO 9001:2008, para así fortalecer los procesos de formación judicial ya que estos permitirían enfocar sus programas educativos en las debilidades identificadas para ser corregidas.

Del Real Alcalá (2014), por su parte, realizó un estudio en el que evalúa el nivel de calidad primaria o básica, media y máxima de las resoluciones judiciales de acuerdo con los estándares internacionales del derecho a la tutela judicial efectiva. Este estudio fue más allá de evaluar un proceso específico, se dio a la tarea de tomar en cuenta el acceso a la justicia, la obtención del debido proceso y de una resolución fundada en derecho; el acceso a recursos y la ejecución de sentencias.

También López Rosales (s/f) tomó como índice de valoración la tasa de revocación de sentencias, que constituye el número de dichos mecanismos revocados sobre el total de sentencias apeladas, o el método de indicadores diferentes como el número de sentencias revocadas a un juzgado X en la 2ª instancia por el total de sentencias que dicta ese juzgado en primera instancia.

En México, las Visitadurías Judicial federal y local evalúan los tribunales federales y locales para observar la tasa de revocación de sentencias, el número de asuntos ingresados y la cantidad de expedientes resueltos, y las quejas fundadas hacia los juzgadores. Esta es la forma en que se evalúa el sistema de impartición de justicia y la actividad jurisdiccional. Factores de evaluación que si bien son útiles no permiten identificar las áreas de oportunidad que necesitan ser corregidas para alcanzar una administración y procuración de justicia de calidad. Por ello se debe evolucionar y buscar alternativas nuevas de medición que permitan identificar los errores en los procedimientos, capacitar mejor a los funcionarios en la atención a los usuarios, aunado a la implementación de nuevas medidas que faciliten alcanzar la calidad en la gestión judicial y jurisdiccional.

Sólo así se podrán alcanzar los objetivos del *Decálogo para una Justicia de Calidad* y del modelo Intragob, reconociendo a los usuarios de los servicios de los órganos jurisdiccionales como la razón de ser de la justicia para garantizar una de tipo transparente y con participación y satisfacción ciudadanas.



Conclusiones

La calidad es la filosofía encargada de mejorar los productos y servicios para volverlos más útiles o eficaces, puede adaptarse a las empresas públicas o privadas. En el sector público, en el ámbito judicial, todavía es experimental debido a que el procedimiento penal oral tiene poco tiempo de aplicarse en México y por ello existe la oportunidad de implementar procesos de medición que permitan visualizar errores para corregirlos y lograr el objetivo propuesto por la teoría de los juicios orales penales.

Países como Colombia se han preocupado por elevar el nivel de calidad del proceso oral penal y han realizado estudios al respecto, que podrían servir de referencia para implementar parámetros en México.

En los juicios orales civiles, mercantiles y familiares, además de la evaluación tradicional de sentencias revocadas, asuntos ingresados y asuntos con sentencia, se deben buscar nuevos factores de medición que satisfagan plenamente los estatutos previstos en el *Decálogo para una Justicia de Calidad* y el modelo Intragob. Para ello, se debe implementar un nuevo proceso de medición en el que se incluya a la población usuaria del servicio en relación con los servicios prestados por el poder judicial local y federal.

Los servidores públicos encargados de la gestión judicial también deben ser capacitados en atención a los usuarios e implementar técnicas “kaizen” o de mejora continua en su labor cotidiana que les permitan alcanzar la máxima eficiencia en la prestación de sus servicios.

Bibliografía y referencias

- (2008). *Norma ISO 9001:2008*. Recuperado de: <https://bit.ly/32qz5Bz>
- Convención Americana sobre Derechos Humanos. (1969). *Pacto de San José de Costa Rica*. Costa Rica. Recuperado de: <https://bit.ly/36W53t8>
- Cruz, J. (1998). *Educación y calidad total*. México: Iberoamericana.
- Del Real, J. (2014). *La Calidad de las Decisiones Judiciales*, (33). Recuperado de: www.tiempodelosderechos.es/docs/informe-33.pdf
- Deming, W. E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad, la salida de la crisis*. Madrid: Díaz de Santos.
- DOF. (2017). *Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones del Código de Comercio, en materia de Juicios Orales Mercantiles*. 25/01/2017. Recuperado de: <https://bit.ly/2NVMkFc>
- DOF. (2008). *Declaratoria de Vigencia de la Norma Mexicana NMX-CC-9001-IMNC-2008*. 12/12/2008. Recuperado de: <https://bit.ly/2PY12k7>



- DOF. (2008). *Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos*. 18/06/2008. Recuperado de: <https://bit.ly/2WVnHwB>
- García, D. H. (2012). Medición de calidad en los procesos judiciales del Sistema Penal Acusatorio colombiano. *Revista de Derecho*, (37):165-197.
- Juran, J. M. y Godfrey, A. (2001). *Manual del control de la calidad*. Barcelona: Reverte.
- López Rosales, V. (s.f.). *Evaluación del Desempeño Judicial. Un enfoque Económico*. Universidad Complutense de Madrid. Recuperado de: encuentros.alde.es/antiores/viiiieea/trabajos/r/pdf/rosales.pdf.
- Poder Judicial de la Federación. (2004). *Código de Ética del Poder Judicial de la Federación*. Recuperado de: <https://bit.ly/2WWu7vi>
- Poder Judicial de la Federación. (1995). *Ley Orgánica del Poder Judicial de la Federación*. Recuperado de: <https://bit.ly/2WXZTYI>
- Tribunal Electoral del Poder Judicial. (2013). *Código Modelo de Ética del Tribunal Electoral del Poder Judicial*. Recuperado de: <https://bit.ly/2CoGRSO>
- Sánchez, A., Rincón, M. y González, F. *Modelo de Calidad Intragob*. Recuperado de: <https://bit.ly/2CtoueB>
- Suárez, M. (2007). *El Kaizen: La filosofía de mejora continua e innovación incremental detrás de la administración por calidad total*. México: Panorama.
- Valencia, J. (2010). La gestión judicial y su implementación dentro del Poder Judicial de la Federación. *Revista del Instituto de la Judicatura Federal*, (29). Recuperado de: <https://bit.ly/2NUJ2C1>
- Vega, R. (2014). *Decálogo Iberoamericano para una Justicia de Calidad*. Recuperado de: <https://bit.ly/2qDHIBi>

