

## **JUSTICIA DE CALIDAD Y ACREDITADA**

***Rolando Vega Robert  
Magistrado de la Corte Suprema de  
Justicia***

Desde hace más de dos décadas, el Poder Judicial costarricense ha buscado incesantemente su mejoramiento para un mayor bienestar de la sociedad en general. Primero, se impulsó un Programa de Modernización Judicial para incorporar y desarrollar las nuevas tecnologías propias de esta época. Luego, en la última década, se ha venido impulsando un intenso proceso de Reforma Judicial cuyos fines siguen siendo los mismos.

Lo cierto del caso, es que independientemente del nombre y del momento histórico en que se impulsen las ideas de mejoramiento, todos esos esfuerzos responden a una innegable necesidad: el Poder Judicial sigue estando en deuda, debe cambiar y adaptarse a las exigencias de los nuevos tiempos.

Hemos avanzado mucho al romper el paradigma de entender la Justicia como un Poder de los jueces. Hoy día, la concebimos como un servicio público fundamental para el funcionamiento del Estado de Derecho y para garantizar una armónica convivencia social sustentada en los más altos valores democráticos.

A pesar de todos los esfuerzos realizados y del compromiso de los órganos jerárquicos del Poder Judicial, la administración de justicia sigue presentando falencias importantes. Afloran, entre otros, dos problemas fundamentales: la lentitud en la tramitación y la decisión de los procesos; y una atención a las personas usuarias que debe mejorar sustancialmente.

Ante ese panorama, la interrogante desafiante que se nos plantea es ¿cómo atacar y combatir las causas que ocasionan los principales problemas de la administración de justicia en nuestro país? ¿Bastará únicamente con reformar leyes y códigos procesales?

Indudablemente no es suficiente. Pensamos que el Poder Judicial debe hacer adicionalmente un esfuerzo muy importante y absolutamente necesario para mejorar su organización y el funcionamiento de los despachos judiciales, incluyendo dentro de esta temática, la evaluación del desempeño de los servidores judiciales.

Ya se han iniciado esfuerzos encaminados en esta dirección. El 3 de octubre de 2005, la Corte Plena aprobó el Programa **“Modelo de Gestión de Calidad y Normalización de los Despachos Judiciales”**. Recientemente, el 10 de marzo pasado, la misma Corte Plena integró la denominada Comisión de Acreditación Judicial para dirigir el citado programa.

Un importante producto que ya generó dicha Comisión de Acreditación Judicial, fue la elaboración de un Proyecto Piloto presentado al Programa EUROsociAL Justicia de la Unión Europea, con el propósito de conseguir los fondos necesarios para poder diseñar e implantar en el corto plazo y con asesoría profesional y especializada, el modelo de gestión de calidad y normalización de los despachos judiciales que sean consecuencia de una política pública que pretenda una mayor cohesión social para garantizar una justicia igualitaria y no discriminatoria para los sectores más desfavorecidos de nuestra sociedad, y en general, para todas las personas usuarias del sistema.

El propósito es estandarizar la organización y el funcionamiento de los despachos judiciales mediante indicadores de calidad que serán verificados por acreditadores, tanto nacionales como internacionales, internos como externos. El desafío de crear un sistema de normalización y acreditación específico para el sector justicia, busca promover un servicio de calidad en todos los circuitos judiciales y en todos los procesos e instancias. Se requiere de una revolución cultural que se nos presenta como un enorme desafío para ensayar, evaluar y ajustar el sistema de acreditación y hacerlo replicable no sólo en nuestro país, sino a nivel internacional.

Rediseñar las modalidades de trabajo y los modelos de organización para orientarlos a una mayor eficiencia en el funcionamiento de los despachos judiciales, es una tarea que requiere de la participación abierta de los propios operadores del sistema y de los justiciables.

Se nos impone el reto de asumir una gestión de calidad diseñada para planificar, medir y mejorar continuamente, situando a las personas como el eje central de atención en tres dimensiones: producto, creación de procesos y normas controladas sistemáticamente. Las herramientas deben permitirnos medir el trato a las personas usuarias, la duración y eficacia de los procedimientos, el desempeño de los jueces y juezas, el cumplimiento de las normas procesales, entre otros aspectos.

La gestión de calidad implica además el cumplimiento de perfiles y competencias de cada uno de los roles que deben asumirse en un despacho judicial, asegurando niveles adecuados de competencia profesional, adecuación moral y conducta ética, integridad y congruencia, independencia, transparencia y responsabilidad.

Los resultados esperados en el corto plazo de un año, podemos resumirlos en lo siguiente: fortalecimiento en los niveles de confianza en la administración de justicia; una política judicial consolidada y orientada a una gestión de calidad sostenible y permanente; un modelo de gestión basado en normas de calidad replicable a todos los despachos judiciales del país y adaptable a otros países de la región latinoamericana o a nivel internacional; espacios de participación ciudadana consolidados y dirigidos al fortalecimiento permanente de la gestión de calidad; acreditadores judiciales internos y agentes multiplicadores capacitados; organización iberoamericana o entidad internacional de acreditación judicial consolidada y normada.

Confiamos en que todos estos esfuerzos nos ayuden a complementar y a alcanzar el anhelado cambio traducido en el mejoramiento de nuestro sistema judicial costarricense.