



Poder Judicial Costa Rica

PROYECTO EUROSOCIAL JUSTICIA
PROYECTO PILOTO
GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD Y ACREDITACIÓN JUDICIAL -
GICA

ÁREAS TEMÁTICAS	GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD Y ACREDITACIÓN DE JUSTICIA.
CÓDIGO Y NOMBRE ACTIVIDAD	00-00 PROYECTO PILOTO MODELO DE GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD Y ACREDITACIÓN JUDICIAL
Subactividad	TALLER DE APROVECHAMIENTO PARA LA FORMACIÓN DE GESTORES DE CALIDAD GICA - JUSTICIA

1. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN

1.1. El Proyecto EUROsociAL Justicia.

EUROsociAL Justicia es una iniciativa de cooperación técnica Unión Europea (UE) - América Latina (AL) que forma parte del Programa EUROsociAL y pretende facilitar el intercambio de experiencias, conocimientos y buenas prácticas entre las instituciones públicas del sector Justicia de ambas regiones, con el objetivo específico de aumentar las capacidades de los responsables institucionales de la formulación, aprobación y gestión de las políticas públicas judiciales para mejorar la eficacia y la eficiencia de las mismas en lo que se refiere a la mejora del acceso a la Justicia a los grupos más desfavorecidos.

Este programa representa una iniciativa política que ha nacido de la convicción de que es útil compartir las dificultades y los éxitos; que es posible aprender de las experiencias, aunque pertenezcan a contextos diferentes; que los métodos y las buenas prácticas pueden

transferirse con las oportunas adaptaciones; que las personas que conciben las políticas y que las administran no pueden sino enriquecerse de los vínculos intelectuales, profesionales y humanos que establecen; que las motivaciones, la actitud a la innovación, la productividad y el sentimiento de ser útiles saldrán reforzados de los contactos que se establecerán entre personas que viven una problemática similar.

Ello se realizará mediante el intercambio de experiencias entre los países de las dos regiones sobre las políticas judiciales que fomentan la cohesión social, la transmisión de elementos de la experiencia y modelos sociales europeos, la creación de redes y el establecimiento de vínculos personales y profesionales entre las propias autoridades latinoamericanas y con sus homólogos europeos. EUROsociAL trata de reforzar políticas, procesos o actuaciones de reforma, en marcha o en preparación, iniciadas desde los poderes públicos de estos países.

La coordinación de la ejecución del Proyecto se asegura por la Unidad de Coordinación Ejecutiva (UCE), responsable de su administración ante el Consejo de Dirección del Consorcio que gestiona el Proyecto, que está liderado por la FIIAPP.

1.2. Antecedentes del Proyecto Piloto.

1. La propuesta para implementar el **Programa**, inicialmente denominada “**Modelo gestión de calidad y normalización para los despachos judiciales**” en el Poder Judicial, fue aprobada por Corte Plena, en la Sesión N° 30-2.005, ARTICULO IV, celebrada 3 de octubre de 2005, con lo cual, existe ya una definición del máximo órgano institucional sobre el tema.
2. Esta aprobación de la Corte Plena, se constituye en el punto de partida para la creación de una política pública en materia de gestión integral de calidad que contribuya a aumentar el grado de cohesión social entre el Poder Judicial y la sociedad costarricense, buscando favorecer a todos los justiciables, pero en especial, a los sectores más vulnerables de la población usuaria que se encuentran en situación de desigualdad. El Programa Regional para la Cohesión Social en América Latina, Sector Justicia de EUROsociAL, propició la plataforma adecuada para apoyar este proyecto en la búsqueda de experiencias comparadas e innovaciones a través del Programa de “*Intercambios de experiencias, conocimientos y buenas prácticas*”.
3. Bajo el auspicio del Proyecto EUROsociAL-Justicia, en el año 2006, se realizó el estudio denominado “*Experiencias y buenas prácticas en gestión de calidad aplicada a la Administración de Justicia, información y transparencia judiciales y atención al ciudadano*”, elaborado por los expertos Santos Pastor y Jesús Robledo, mediante el cual

se realiza una evaluación sobre los resultados de dinámicas dirigidas a mejorar la calidad en la justicia, como sistemas de evaluación del desempeño y la definición de indicadores, métodos para reducir la dilación, la certificación y gestión de calidad total, mejoras de insumos y procesos. En cuanto a atención al usuario se reflexiona sobre la medición de la calidad percibida por operadores y usuarios, la asistencia a víctimas, en particular de violencia doméstica. Las conclusiones de este estudio señalan que la metodología y el enfoque que subyacen tanto a la certificación como a la gestión de calidad son de un elevado potencial.

4. Tras el norte de conocer prácticas innovadoras en procesos similares al pretendido en la rama de gestión judicial de calidad y a efecto de valorar su posible aplicación a nuestro sistema judicial, se formuló una solicitud de intercambio de experiencias con Europa y en América Latina ante el Programa EUROsociAL Justicia, el cual fue aprobado por el Consejo de Dirección de EUROsociAL, teniendo a Francia, Colombia y Argentina como países transferentes de la experiencia, visitas de observación y aprendizaje, que no hubiera sido posible asumir mediante recursos del presupuesto ordinario del Poder Judicial.
5. 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.
6. Continuando en la misma línea, mediante el intercambio realizado con Colombia se exploraron las experiencias de los Juzgados Civiles en el proyecto de innovación y calidad, desarrollado por la Sala Administrativa y los Jueces de la República; el proyecto del Centro de Servicios Judiciales del Complejo Penal de Paloquemao, en los Juzgados Municipales y del Circuito de Bogotá; experiencias en la implementación y

certificación de la Norma Internacional de Calidad ISO 9001-2000 en los Despachos Judiciales de Itagüí y Envigado, Modelo de Centro de Servicios, organización de Despachos Judiciales, Salas de Audiencia y Modelo de Gestión; entre otros. En Argentina se visitaron dos juzgados de Buenos Aires; uno civil y otro laboral. En ambos casos se analizaron las experiencias desarrolladas en ellas, que culminaron con la certificación de las normas Iso-9001-2000.

7. Consolidando los resultados de los intercambios de experiencias con Francia, Argentina y Colombia, se confirma la motivación de diseñar un modelo de gestión de calidad que aproveche las lecciones aprendidas de esos países en su recorrido por proyectos similares, a saber: a) Los sistemas de gestión de calidad y acreditación judicial generan resultados positivos en relación con productividad, eficiencia, oportunidad y atención al usuario, entre otros; b) 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; y c) 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.
8. En consecuencia, desde octubre de 2005, el Poder Judicial de Costa Rica se planteó como desafío crear un “Modelo de Gestión de Calidad y Normalización para los Despachos Judiciales” específico para el sector justicia, que promueva el ejercicio de una justicia de calidad en todas las materias e instancias, 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 rediseñar las modalidades de trabajo y orientarlas a generar cuotas de cohesión social a través del mejoramiento de 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.
9. Estos grandes derroteros que nos hemos impuesto sobre la especificidad y replicabilidad -tanto a nivel nacional como internacional- del “**MODELO DE GESTIÓN**

INTEGRAL DE CALIDAD Y ACREDITACIÓN JUDICIAL” en 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.

10. Otros retos y desafíos agregados son:

- La sostenibilidad y crecimiento del “**MODELO DE GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD Y ACREDITACIÓN JUDICIAL**”, así como construirlo sobre la base del convencimiento de los propios servidores judiciales, de la sociedad civil y del Estado Costarricense y afianzarlo en una cultura de cambio que refleje una mayor participación democrática.
- Implantarlo en un Juzgado de Violencia Doméstica y en la Sala Segunda de la Corte Suprema de Justicia (que tiene su competencia en el derecho social), a efecto de superar las más exigentes pruebas tras su paso por una las áreas más sensibles del Judicial y obtener garantía de que el modelo cumple con estándares que aseguran el acceso de los ciudadanos a la justicia, en especial a los sectores sociales más vulnerables.
- Se estima que para lograr un efecto multiplicador y ejemplarizante en la implantación de una futura acreditación judicial de forma global, es muy importante tomar en consideración a un órgano de la cúpula judicial para que realice conjuntamente el piloto de la acreditación con un Juzgado altamente sensible en su población de usuarios como lo es el de violencia doméstica.

1.3. Objetivos Generales del Proyecto Piloto.

Con la colaboración surgida entre la Corte Suprema de Justicia de Costa Rica, el Ministerio de Justicia de Francia, France Coopération Internationale y la FIIAPP, se pretende

desarrollar y ejecutar el Proyecto Piloto en Costa Rica de *Modelo Integral de Gestión de la Calidad Judicial y Acreditación para los Despachos Judiciales*. Este proyecto promueve el ejercicio de una justicia de calidad en todas las materias e instancias partiendo de una experiencia piloto.

Se pretende un modelo de gestión de calidad que permita rediseñar las modalidades de trabajo y orientarlas a generar cuotas de cohesión social a través del mejoramiento de las condiciones de acceso a la Justicia, de los colectivos más desfavorecidos. La consecución del objetivo se alcanzará a través del afianzamiento de las políticas relacionadas con la calidad en los servicios públicos, germinadas de la participación activa de los ciudadanos, de la promoción de la equidad y de los derechos sociales básicos así como del aseguramiento del acceso a la Justicia en igualdad de oportunidades.

El proyecto piloto se desarrollará en dos órganos judiciales: uno perteneciente a la cúpula judicial, como es la Sala Segunda de la Corte Suprema de Justicia, con competencia social. Y en un juzgado altamente sensible en su población de usuarios como es, un Juzgado de Violencia Doméstica. La selección de estos dos órganos responde a la voluntad de lograr un efecto multiplicador y ejemplarizante.

1.4. Objetivos Específicos del Proyecto.

Son objetivos específicos del proyecto, los siguientes:

- a. Diseñar el “**MODELO DE GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD Y ACREDITACIÓN JUDICIAL**”, basado en propuestas de una administración de justicia de calidad, que tome como punto de partida las necesidades expuestas directamente por los usuarios internos y externos de la administración de justicia, a partir de dinámicas de participación ciudadana que faciliten la comprensión de sus necesidades y aseguren el cumplimiento de sus derechos en igualdad de oportunidades y de un diseño de procesos de calidad afines a todas las materias; que sea replicable a todos los despachos judiciales del país y adaptable para su posible replicación en otros países de la región.
- b. Elaborar y documentar las Normas de Calidad, así como los medios para su verificación para ser implantadas y evaluadas, junto con el modelo, en el Juzgado de Violencia Doméstica de Heredia y en la Sala Segunda de la Corte.
- c. Revisar los resultados de la experiencia piloto y realizar ajustes al modelo para la elaboración de un plan de implantación gradual al resto de despachos del país.
- d. Capacitar a los actores clave del proceso a efecto de generar capacidad institucional para la implantación gradual del modelo

2. FASES DEL DESARROLLO DEL PROYECTO

2.1.- FASE 0: MARCO CONCEPTUAL E INSTALACIÓN.

1. Desarrollo del marco conceptual del proyecto
2. Concreción de insumos y estrategias para la gestión del proyecto
3. Elaboración de una propuesta sobre una estructura organizacional permanente que será responsable de gestionar la política de calidad.
4. Identificación de grupos judiciales de calidad en el Juzgado de Violencia Doméstica y Sala Segunda de la Corte.
5. Evento del lanzamiento oficial del proyecto con participación de representantes del Ministerio de la Justicia Francés y de FCI como operador del mismo ministerio.

2.2.- FASE 1: RECOLECCION DE INSUMOS INTERNOS Y EXTERNOS.

1. Elaborar y ejecutar una estrategia de participación ciudadana en los Circuitos Judiciales para la recolección de los insumos necesarios para la construcción del “**MODELO DE GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD Y ACREDITACIÓN JUDICIAL**”.

Especificaciones:

La estrategia de participación ciudadana y de los servidores judiciales consistirá en la realización de **14 Talleres de participación ciudadana** de un día de duración, en distintos partidos judiciales de todo el país. Estos talleres serán conducidos, entre otros, por el Asesor Técnico Principal ATP y su equipo –formado por dos ingenieros especializados en sistemas de calidad. También contarán con el apoyo de los expertos mencionados a continuación en el punto 3 y de tres auxiliares para la realización de dichos talleres en alianza estratégica con la Contraloría de Servicios, las Comisiones de Usuarios, los Consejos de Circuito y las Unidades Administrativas Regionales y debe considerar al menos:

- Debe ser altamente participativa e incluir al menos una dinámica por cada circuito judicial.
- Debe demostrar, en su estructura, contenido y forma la intención de hacer valer las opiniones del usuario y los servidores judiciales de modo transparente y coherente.
- Debe establecer criterios comprensibles y objetivos para las dinámicas de discusión.
- Debe incluir cronograma de trabajo, recursos, responsables y material a utilizar en las actividades.

- Los métodos de compilación de la información y construcción de soluciones deben demostrar apertura para obtener propuestas desde perspectivas distintas a la jerarquía judicial.
 - Algunos de los métodos para utilizar en las dinámicas de discusión serán: “lluvia de ideas”, “grupos focales”, conversatorios, y encuestas.
2. Recolectar información interna resultado de prácticas judiciales que hayan resultado exitosas en su implementación.

Especificaciones:

Paralelo al Banco de Buenas Prácticas del Poder Judicial que ya se encuentra aprobado y operando, se establecerán los mecanismos para compilar la información con las propuestas de buenas prácticas mejor calificadas, para que junto con los resultados de participación ciudadana, se constituyan en insumos básicos del “**MODELO DE GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD Y ACREDITACIÓN JUDICIAL**”. Estas buenas prácticas deben cumplir con requisitos comprobados de:

- Propiciar mayor satisfacción al usuario del servicio de justicia
 - Impactar algún punto crítico del proceso judicial
 - Eliminación o reducción de la congestión judicial
 - Reducción de costos del proceso; entre otros.
3. Intercambio de experiencias con expertos de la Unión Europea sobre normas de calidad y su relación con el sistema judicial.

Especificaciones:

El equipo del proyecto recibirá como insumo adicional el criterio de cuatro expertos de la Unión Europea en esta fase:

-2 expertos al menos uno de ellos especializado en sistemas de gestión de calidad, trabajarán en forma conjunta durante una semana, participando en los talleres de recolección de insumos, compartiendo sus experiencias y conociendo los avances de la justicia costarricense. Se harán sesiones de trabajo y el resultado de esta participación debe quedar plasmado en un documento escrito.

-2 expertos propondrán sugerencias y recomendaciones técnicas al documento de Bases del Modelo de Normas de Calidad.

4. Procesamiento de la información proveniente de las actividades de participación ciudadana, las buenas prácticas estudiadas y el criterio de los expertos participantes en el proceso, con el objetivo de obtener las bases del modelo de calidad en la justicia.

Especificaciones:

- Analizar y sistematizar información documental y estadística proveniente de los insumos 1, 2 y 3 e informes de resultado que tengan relación con el objetivo de este proyecto.
- Diseñar un modelo estructural de ordenamiento de la información sustantiva y de presentación gráfica de forma transparente e incluyente.
- Definir de forma incluyente y participativa los hitos más relevantes identificados en ambos procesos (participación ciudadana y buenas prácticas) que será relevante considerar en el diseño del modelo de Gestión Integral de Calidad.
- Editar la información pertinente y contenerla en formato digital (preferiblemente en formato HTML), ordenada en diseño gráfico escogido.
- Elaborar un documento que contenga de forma integrada y a modo de memoria (resumen ejecutivo) del proceso, toda la información relevante sobre las actividades internas y externas realizadas.
- Elaborar un documento que integrará las “Bases del Modelo de **GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD Y ACREDITACIÓN JUDICIAL**” de conformidad con la información recabada.
- El ATP será responsable de la redacción de dicho documento junto con su equipo de expertos técnicos nacionales –ETN-

Productos esperados:

Documento “Bases del modelo de gestión de calidad”

Tiempo estimado: 2 meses y una semana

2.3.- FASE II: DISEÑO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.

1. Diseño de procesos estandarizables necesarios para el “**MODELO DE GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD Y ACREDITACIÓN JUDICIAL**” que considere al menos:
2. Este mapeo procesos será realizado por dos grupos de trabajo en cada una de las sedes judiciales de implantación del Proyecto Piloto bajo la dirección y asesoría del Asesor Técnico Permanente –ATP-.

Grupo de Trabajo Juzgado Violencia doméstica de Heredia (6 personas).- 1 experto técnico nacional ETN, juez, técnico en planificación y tres profesionales del Juzgado.

Grupo de Trabajo de la Sala Segunda de la Corte Suprema de Justicia (6 personas).- 1 experto técnico nacional ETN, juez, ex secretario y tres profesionales de la Sala.

Especificaciones:

- Debe realizarse un estudio a los códigos procesales vigentes a efecto de determinar todos los procesos que sea factible estandarizar en el “**MODELO DE GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD Y ACREDITACIÓN JUDICIAL**”, en cuanto a variables como tiempo y cumplimiento; así como a otros hitos de control determinados en el proceso.
- Debe tomarse en cuenta el aprovechamiento de las economías de escala, que permitan potenciar los servicios administrativos centralizados ya implantados en el Poder Judicial, como notificaciones, archivo, recepción de documentos y consulta entre otros.
- A modo de referencia, algunos procesos que pueden ser sujetos a estandarización en las materias de penal, civil, laboral y familia son:
 - Recepción y agregado de escritos
 - Recepción de la demanda (emplazamiento, admisibilidad, traslado)
 - Audiencias (excepción, oposición, conciliación, preliminar)
 - Medidas cautelares
 - Señalamientos
 - Notificaciones
 - Dictado de sentencias
 - Recepción de recursos
 - Archivo de expedientes
 - Traslado de expedientes entre oficinas
 - Préstamo de expedientes
 - Fotocopiado de expedientes

Productos esperados:

- Mapeo de procesos vigentes en los despachos sujetos al Plan Piloto recogido en un *Manual de Procesos y Procedimientos*
- Procedimientos optimizados.

Tiempo estimado: 1,5 meses.

2.4.- FASE III: DISEÑO DEL MODELO, NORMAS Y MEDIOS DE VERIFICACIÓN

1. Diseño del “**MODELO DE GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD Y ACREDITACIÓN JUDICIAL**”, a partir de los insumos fases I y II.
2. El equipo del proyecto recibirá como insumo adicional el criterio de cuatro expertos latinoamericanos especializados en gestión de calidad en la Justicia así como dos

expertos de la Unión Europea para la elaboración y redacción del diseño final del Modelo de Normas de Calidad y métodos para la verificación y control del cumplimiento de las normas. Asimismo contarán con un equipo multidisciplinar formado por tres profesionales locales.

El diseño del “**MODELO DE GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD Y ACREDITACIÓN JUDICIAL**”, debe partir de principios y políticas ya asumidas por el Poder Judicial en el marco del proceso de reforma judicial. Se mencionan las más relevantes que se asocian a este proyecto:

- La justicia como un servicio público e instrumento de desarrollo humano.
- Accesibilidad.
- La separación de las labores administrativas de las jurisdiccionales.
- Enfoque de no discriminación.
- La oralidad de los procesos judiciales (en las materias en que se encuentre vigente)

Debe incluir al menos las siguientes actividades:

- Identificación de la situación actual (sin incluir los procesos asociados a cada materia específica) que incluya: duración y cuellos de botella, actividades improproductivas, factores internos y externos que afectan la duración de los procesos, fases en las que la gestión podría ser mucho más eficiente
- Elaboración de los flujos de procesos y procedimientos para el despacho de calidad.
- Detalle de los procesos, instructivos, manuales de calidad, responsabilidades.
 - Definición de los criterios y métodos para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces.
 - Asegurar la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de procesos

3. Normalización / redacción de normas de calidad específicas para el sector justicia.

- Deberán tomarse de referencia los métodos comprobadamente exitosos en el sector de servicios¹ públicos y privados y en los sectores judiciales que hayan ensayado prácticas similares, a saber Francia, Colombia y Argentina.
- Deben considerarse los insumos de tres actividades propias de esta fase:

a) criterios de expertos en gestión de calidad durante 10 días hábiles.- 2 provenientes de la Unión Europea y 4 de América Latina b) resultados de la realización de 2 talleres de Validación para 50 personas, por dos días, y

¹ Familia de Normas Internacionales UNE-EN-ISO 9000 (ISO 9000:2000, ISO 9001:2000, ISO 9004:2000 e ISO 19011:2000); el Modelo Europeo de Excelencia (E.F.Q.M.); entre otros.

c) criterio del Equipo Multidisciplinar formado por expertos locales durante 5 días hábiles: un sociólogo, un politólogo y un comunicador.

4. Desarrollo de los métodos para la verificación y control del cumplimiento de las normas:

- Modo y el lugar que muestre evidencia de que la acción se realiza en la manera que aparece normada.
- Indicadores para asegurar que el valor agregado de la gestión de calidad se realiza en un tiempo determinado y con unas garantías controladas
- Ajustes al Sistema Costarricense de Gestión Judicial
- Diseño de hitos de control
- Documentos de verificación, entre otros

Productos esperados:

- Diseño final del modelo, que incluye Normas y Métodos de Verificación.

Tiempo estimado: 3 meses.

2.5.- FASE IV: PLAN DE IMPLANTACIÓN Y CAPACITACIÓN DE GESTORES DE CALIDAD.

1. Elaboración del modelo de implantación piloto en el Juzgado de Violencia Doméstica de Heredia y Sala Segunda de la Corte.
2. Elaboración del programa de capacitación.
 - Debe incluir diseño curricular y material didáctico.
3. Capacitación a los actores claves del proceso a través de un Taller de Capacitación, de dos días de duración, dirigido a 50 profesionales de la rama judicial.

Este taller será conducido por el ATP y su equipo de expertos ETN.

- Capacitación sobre gestión de calidad, el modelo del despacho, normas y medios de verificación.
- La capacitación estará dirigida a todos los actores que componen estructura del “**MODELO DE GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD Y ACREDITACIÓN JUDICIAL**”; así como a los Departamentos que deberán asumir distintos roles permanentes en el modelo. (Planificación, Recursos Humanos, Tecnología de Información, Contraloría de Servicios, entre otros)

Productos esperados:

- Plan de Implantación.- Cronograma
- Personal del Juzgado de Violencia doméstica de Heredia y de la Sala Segunda de la Corte Suprema de Justicia, capacitado para la implantación del modelo.

Duración estimada:

-0,5 meses (10 días hábiles)

2.6.- FASE V: IMPLANTACIÓN EN LOS DESPACHOS PILOTO Y RECOPIACIÓN DE LA EXPERIENCIA.

1. Implantación en el Juzgado de Violencia Doméstica de Heredia y Sala Segunda de la Corte.

La implantación en ambos despachos se realizará en ejecución de los requerimientos establecidos en el Plan de Implantación.

2. Puesta en marcha del modelo. Período de prueba y evaluaciones del grupo de calidad del despacho del cumplimiento de la norma.

3. Evaluación interna.- Esta evaluación se realizará con recursos humanos internos bajo la modalidad establecida en el modelo de gestión de calidad. Se pretende aprovechar estructuras ya institucionalizadas como la Unidad de Control Interno, la Auditoría Interna, Inspección Judicial, o grupos de jueces capacitados e integrados para los efectos.

4. Elaboración de una memoria del proyecto piloto.

5. Realización del Seminario de Cierre: "*Buenas Prácticas en los Procesos de Gestión de Calidad y Acreditación Judicial- experiencia Costa Rica*". Al objeto de dar una mayor visibilidad al proyecto se realizará este encuentro de difusión nacional dirigido a una pluralidad de actores de la sociedad civil -200 personas aproximadamente- durante una mañana. Con participación al evento de la cláusula, representantes del Ministerio de la Justicia Francés, de la FIIAPP como líder del Consorcio Justicia y de la Comisión europea.

Productos esperados:

- Despachos evaluados y certificados.
- Informe Final ATP

Tiempo estimado: 3 meses.

A nivel de indicadores de progreso se espera contar con al menos los siguientes resultados: 1) Catorce actividades de participación ciudadana realizadas en los principales circuitos judiciales con representantes de la sociedad civil, servidores judiciales, víctimas, grupos vulnerables, universidades, abogados litigantes, entre otros; 2) Banco de información con los resultados de las experiencias de participación ciudadana, procesado y sistematizado; 3) Mapeo de procesos afines a todas las materias, secuencias e interacciones; 4) Normas de calidad genéricas y procesales; 5) Herramientas de control y verificación, debidamente elaboradas; 6) Sistema de gestión de despachos judiciales fortalecido con los medios de control e indicadores de calidad; 7) Juzgado de Violencia Doméstica de Heredia y Sala Segunda de la

Corte, debidamente implantado con el nuevo modelo de gestión de calidad y 8) Evaluación, verificación formal en el Juzgado de Violencia Doméstica de Heredia y Sala Segunda de la Corte.

3.- CRONOGRAMA DEL PROCESO

FASE	DESCRIPCIÓN	DURACIÓN (MESES)	INICIO	FIN
0	MARCO CONCEPTUAL E INSTALACION.		Proyecto aprobado en junio de 2008 por el Consejo de Dirección. Lanzamiento en MAYO 09	MARZO 09
1	RECOLECCION INSUMOS INTERNOS Y EXTERNOS	2	JUNIO 09	AGOSTO 09
2	DISEÑO PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	1.5	AGOSTO 09	SETIEMBRE 09
3	DISEÑO DE MODELO, NORMAS Y MEDIOS DE VERIFICACIÓN	3	SETIEMBRE 09	DICIEMBRE 09
4	PLAN DE IMPLANTACIÓN Y CAPACITACIÓN DE GESTORES DE CALIDAD	0.5	ENERO 10	ENERO 10
5	IMPLANTACIÓN Y RECOPIACIÓN DE LA EXPERIENCIA PILOTO FINALIZACION OFICIAL DEL PROYECTO	3	FEBRERO 10	ABRIL 10 Evento de finalización oficial
TOTAL		10		