

# Consortio Internacional de Excelencia en los Tribunales

Un Consorcio Internacional que consta de grupos y organizaciones de Europa, Asia, Australia y los Estados Unidos de América ha desarrollado este *Marco Internacional de Excelencia en los Tribunales*



The Australasian Institute of  
Judicial Administration Incorporated



[www.courtexcellence.com](http://www.courtexcellence.com)



## Objetivo del Marco

Desarrollado por el Consorcio, el Marco es un recurso para evaluar el rendimiento de un tribunal en relación a las siete áreas de excelencia detalladas y brinda orientación a los tribunales que pretenden mejorar su rendimiento. El término tribunales se utiliza para todos los organismos que sean parte del sistema judicial formal de un país. Incluye tribunales y cortes de Marco Internacional para La Excelencia de los Tribunales

Apéndices Notas finales jurisdicción especializada, limitada y general, como así también tribunales religiosos o seculares. El Marco también se aplica a la Resolución Alternativa de Disputas (ADR, por sus siglas en inglés), si la ADR es supervisada por un tribunal o un sistema judicial.

Los miembros del consorcio incluyen:

- **El Instituto Australiano de Administración Judicial (AIJA, por sus siglas en inglés)**  
[www.aija.org.au](http://www.aija.org.au)
- **El Centro Judicial Federal (FJC, por sus siglas en inglés)**  
[www.fjc.gov](http://www.fjc.gov)
- **El Centro Nacional para Tribunales Estatales (NCSC, por sus siglas en inglés)**  
[www.ncsconline.org](http://www.ncsconline.org)
- **Los Tribunales de Singapur**  
[www.statecourts.gov.sg](http://www.statecourts.gov.sg)

También brindaron asistencia para desarrollar este *Marco*:

- **La Comisión Europea para la Eficacia de la Justicia (CEPEJ, por sus siglas en inglés)**  
[www.coe.int/cepej](http://www.coe.int/cepej)
- **Consejo de Normas, Productividad e Innovación de Singapur (SPRING, por sus siglas en inglés)**  
[www.spring.gov.sg](http://www.spring.gov.sg)
- **El Banco Mundial**  
[www.worldbank.org](http://www.worldbank.org)



## Beneficios de adoptar el *Marco*

Los tribunales tienen un papel específico en la sociedad. Esto incluye defender la ley, resolver disputas judiciales, hacer cumplir las obligaciones, determinar las consecuencias de una conducta ilegal y proteger los derechos legales. Adoptar el *Marco* ayudará a asegurar que los tribunales puedan proporcionar servicios de alta calidad que son esenciales para lograr su papel y función crítica en la sociedad.

Debido a que los tribunales son únicos y tienen un grado mayor de libertad de escrutinio comparado a otras instituciones públicas, es necesario realizar revisiones regulares de los procedimientos, de la administración y de la medición del rendimiento. El Marco aborda esta necesidad. Ayuda a promover la independencia judicial y la responsabilidad y proporciona orientación a los tribunales que buscan ganar y mantener un alto nivel de confianza en la comunidad.

## Valores de los Tribunales

**Los tribunales exitosos son controlados por diez valores principales: igualdad ante la ley, justicia, imparcialidad, independencia en la toma de decisiones, competencia, integridad, transparencia, accesibilidad, puntualidad y certeza.** Estos valores garantizan el debido proceso, además de la protección de la igualdad bajo la ley para aquellos que tienen asuntos ante el tribunal. Esta es la razón por la cual es importante que—desde el punto de vista del usuario— los valores principales para los tribunales y los procesos judiciales sean explícitos y públicos.

Los valores de tribunales están incorporados en las siete áreas de excelencia identificadas por el Marco. Un trayecto hacia la excelencia de los tribunales es también un trayecto para fortalecer estos valores y hacia una mejora del rendimiento de tribunales. En realidad, el Marco hace que los valores sean más concretos y brinda orientación para medir el progreso del trayecto.

## Las Siete Áreas de Excelencia en los Tribunales

### *1. Gestión y Liderazgo de los Tribunales*

El fuerte liderazgo de los tribunales implica la promoción de una orientación externa, una cultura de gestión profesional y proactiva, responsabilidad y sinceridad, tener buen ojo para la innovación y una respuesta proactiva a los cambios en la sociedad.

### *2. Políticas de Tribunales*

Los tribunales de excelencia desarrollan, implementan y evalúan políticas y estrategias claras.

### *3. Procesos de Tribunales*

Los tribunales de excelencia llevan a cabo procesos de los tribunales efectivos, eficaces y justos.

### *4. Confianza y Fe del Público*

Los tribunales de excelencia gozan de un alto nivel de confianza y fe pública.

### *5. Satisfacción del Usuario*

Los tribunales de excelencia evalúan sistemáticamente las necesidades y las percepciones de los usuarios de los tribunales y utilizan la información recibida para mejorar los procesos y servicios que ofrecen.

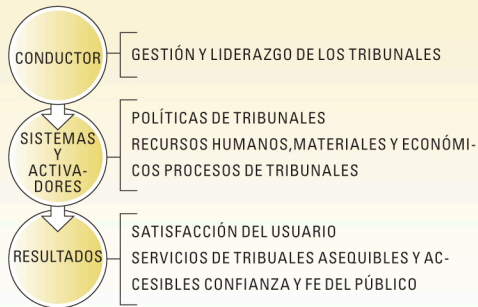
### *6. Recursos de los Tribunales*

Los recursos humanos, materiales y económicos son gestionados correctamente, proactivamente y eficazmente por tribunales de excelencia.

### *7. Servicios de los Tribunales Asequibles y Accesibles*

Los tribunales de excelencia son asequibles y de fácil acceso para sus usuarios.

# Marco de Excelencia en los Tribunales



- IGUALDAD (ANTE LA LEY)
- JUSTICIA
- IMPARCIALIDAD
- INDEPENDENCIA DE LA TOMA DE DECISIONES
- COMPETENCIA
- INTEGRIDAD
- TRANSPARENCIA
- ACCESIBILIDAD
- PUNTUALIDAD
- CERTEZA

## Cómo convertirse en un Tribunal de Excelencia

El primer paso en el trayecto hacia la excelencia de los tribunales incluye una evaluación de cómo un tribunal está funcionando actualmente.

El Marco incorpora una herramienta de autoevaluación, la cual permite a un tribunal emprender una evaluación de su rendimiento medida en relación a las Siete Áreas de Excelencia en los Tribunales

Los tribunales solicitan ayuda profesional para emprender la evaluación, pero dicha ayuda no es estrictamente necesaria. El cuestionario de la autoevaluación está diseñado para que lo realicen los tribunales fácilmente. Para obtener mejores resultados, el Marco promueve una amplia participación durante la evaluación: jueces, administradores y otros empleados de los tribunales. Además, la participación activa de los socios profesionales de los tribunales (el colegio de abogados, los fiscales, los agentes del orden público, etc.) también es bienvenida. La versión completa del documento del Marco el cuestionario de autoevaluación se encuentran

Tabla de contenidos: Marco Internacional de Excelencia en los Tribunales

Apéndice Notas finales

APÉNDICE A: CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN PARA LA EXCELENCIA EN LOS TRIBUNALES

Marco Internacional para la Excelencia en los Tribunales	ENFOQUE					IMPLEMENTACIÓN					RESULTADOS							
	NINGUNA	REACTIVO	DEFINIDO	INTEGRADO	REFORMADO	INNOVADOR	NINGUNA	ALGO	ALGUNO	LA MAYORÍA	IMPARTANTE	IMPARTANTE	TODO	NINGUNA	LIMPIADO	JUSTO	BIENO	MUY BIENO
<b>ÁREA 1: GESTIÓN Y LIDERAZGO DE LOS TRIBUNALES</b>	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5
1.1 Desarrollar una declaración de la misión con aspiraciones y visionaria describiendo los propósitos fundamentales y los valores incluyendo accesibilidad, expedición, puntualidad, igualdad, justicia e integridad, independencia y responsabilidad																		
1.2 Demostrar orientación exterior de los tribunales, desarrollando relaciones de trabajo cooperativas con profesionales judiciales y otros socios (por ejemplo: colegio de abogados, fiscales, agentes de la ley, agencias gubernamentales).																		
1.3 Demostrar orientación externa de los tribunales, comunicando la visión, las metas, los programas y los resultados de los tribunales para los usuarios de tribunales, la sociedad y los profesionales judiciales y otros socios.																		
1.4 Promover una cultura de gestión profesional, incluyendo entrenamiento y educación en las técnicas de gestión.																		
1.5 Anticipar e identificar los desafíos que los tribunales enfrentan y desarrollar y adoptar políticas innovadoras y programas en respuesta.																		
1.6 Involucrar de manera activa a todos los empleados de tribunales en comunicar e implementar la visión, las metas, los programas y los resultados de los tribunales e identificar los desafíos y las soluciones mediante la comunicación recíproca.																		
1.7 Establecer un sistema de gestión y registro de los casos que promueva de manera eficiente y eficaz y que haga posible monitorear y evaluar el rendimiento de los tribunales con datos cuantitativos confiables.																		
1.8 Establecer un programa para juntar información confiable perteneciente a los indicadores de calidad (por ej: encuestas del personal, usuarios y socios profesionales de los tribunales, y, el público).																		
1.9 Establecer procesos para revisar con regularidad y mejorar las siete áreas de la excelencia en los tribunales.																		
<b>ÁREA 1: TOTAL PARCIAL DE LA GESTIÓN Y LIDERAZGO DE LOS TRIBUNALES</b>																		

disponibles en el sitio web del Consorcio:

[www.courtexcellence.com](http://www.courtexcellence.com).

## Qué hacer después de la evaluación

La evaluación del rendimiento de los tribunales identificará puntos fuertes y áreas donde las mejoras son necesarias. Para facilitar el trayecto hacia la excelencia en los tribunales, se han desarrollado herramientas prácticas para cada una de las siete áreas de medición o que se encontrarán disponibles en un futuro cercano. Se puede tener acceso a los ejemplos de las herramientas en el sitio web del Consorcio [www.courtexcellence.com](http://www.courtexcellence.com).

## Dónde encontrar más información

El texto completo del *Marco de Excelencia en los Tribunales* puede descargarse desde el sitio web del Consorcio. El sitio web también enumera ejemplos de tribunales que ya han aplicado medidas de calidad o un sistema de calidad del tribunal.

Preguntas o comentarios con respecto al o que se apliquen al Marco pueden enviarse a Daniel J. Hall, Centro Nacional para Tribunales Estatales (correo electrónico [djhall@ncsc.org](mailto:djhall@ncsc.org) o llame al 1.303.293.3063). O, para comunicarse con uno de los miembros del Consorcio, visite [www.courtexcellence.com/contact.html](http://www.courtexcellence.com/contact.html) o envíe un correo electrónico a [info@courtexcellence.com](mailto:info@courtexcellence.com).

“El Marco es un recurso para evaluar el rendimiento de un tribunal en relación a siete áreas de excelencia detalladas y proporciona orientación a los tribunales que pretenden mejorar su rendimiento.”