

INTERNATIONAL FRAMEWORK FOR COURT EXCELLENCE

THE AUSTRALASIAN INSTITUTE
OF JUDICIAL ADMINISTRATION
WWW.AIJA.ORG.AU

THE FEDERAL
JUDICIAL CENTER
WWW.FJC.GOV

THE NATIONAL CENTER
FOR STATE COURTS
WWW.NCSCONLINE.ORG

THE SUBORDINATE
COURTS OF SINGAPORE
WWW.SUBCOURTS.GOV.SG

Usuarios del Marco – !Necesitamos su ayuda! Encuestas en línea

El Marco Internacional de Excelencia en los Tribunales ya ha sido probado por tribunales a nivel global hace aproximadamente dos años. Además de un número cada vez mayor de tribunales quienes han implementado el Marco, muchos más sistemas jurídicos se han asociado con este consorcio internacional. Para poder continuar con el proceso de aprendizaje y mejorar aun más el Marco pensamos que ya llegó la hora de realizar una revisión.

Les invitamos a contestar este corto cuestionario que nos ayudará a todos mejor entender la mejor manera en la cual los tribunales pueden usar este Marco y los instrumentos que fueron desarrollados para su implementación. Por favor complete y presente esta encuesta en línea a <http://survey.confirmit.com/wix/p1944801009.aspx>

¿Quiéren saber más en cuanto al Marco?

IFCE celebrará foros regionales en las siguientes regiones:

- ❖ Región del Pacífico
- ❖ Medio Oriente
- ❖ Sur América
- ❖ Europa

Los talleres explicarán el Marco, una vista en general del cuestionario de auto-evaluación, una vista en general de cómo interpretar y analizar los resultados de una evaluación, y como desarrollar un plan de acción de mejoramiento.

Si tiene interés en aprender más en cuanto a estos talleres regionales, contacte un miembro fundador del consorcio o el oficial de contacto del consorcio, Jackie_Wallace@agd.nsw.gov.au.

Número 2 de diciembre, 2011

¿Qué es el Marco?

Un consorcio internacional compuesto por las organizaciones arriba mencionadas de Europa, Asia, Australia y los Estados Unidos que desarrollaron el *Marco Internacional de Excelencia en los Tribunales*.

El Marco es un recurso para evaluar el desempeño de los tribunales al compararlo con las siete áreas detalladas de excelencia, y le ofrece orientación a los tribunales con la intención de mejorar su desempeño. La palabra “tribunal” se refiere a todo órgano que es parte del sistema judicial formal del país que incluye cortes y tribunales de jurisdicción general, limitada o especializada como también tribunales seculares o religiosos.

Actualizaciones internacionales en este número:

Singapur:

Los Tribunales Subordinados de Singapur recientemente fueron adjudicados un premio prestigioso, el Premio de Calidad de Singapur (véase la página 3)

Australia:

La Corte Suprema, el Tribunal del Condado y el Juzgado de Paz de Victoria están todos implementando el Marco (véase la página 2)

Estudios de Caso:

Ucrania:

El ICCE (sus siglas en inglés) Consorcio Internacional de Excelencia en los Tribunales también le está ayudando a la judicatura ucraniana implementar el Marco para fortalecer el imperio de la ley y así mismo reformar su sistema de justicia de acuerdo con las normas internacionales y europeas. Se ofrece una actualización en la página 4.

Australia:

El Tribunal del Condado de Victoria (Australia) presenta su rendición de la implementación del Marco en la página 5.

Actualización de los miembros

Desde el boletín de inauguración el consorcio ha visto aun más interés de varios tribunales internacionales así como instituciones de los tribunales solicitando afiliarse al consorcio. Si tiene algún interés en afiliarse visite el sitio Web courtexcellence.com para recibir un formulario de solicitud o póngase en contacto con el oficial de contacto del consorcio, Jackie_Wallace@agd.nsw.gov.au

Australia:

La Corte Suprema de Victoria, Australia:

La Corte Suprema de Victoria es la corte superior del Estado de Victoria integrando ambas jurisdicciones la civil y la penal y compuesto por la División de Juicios y el Tribunal de Apelaciones.

El tribunal inició la consideración del Marco a fines del 2008. El Consejo de Jueces – la instancia rectora del Tribunal – le solicitó a una comisión internacional presidida por el Ministro Presidente para recibir asesoría en el uso del Marco. La comisión reunió información en cuanto al enfoque de las otras jurisdicciones y debatieron la orientación más viable para el tribunal en cuanto al ejercicio de auto-evaluación.

El Ministro Presidente Marilyn Warren asistió a la Conferencia de los Tribunales del Asia-Pacífica celebrada en Singapur del 4 al 6 de octubre del 2010. El tema principal de la conferencia era la promoción de la concienciación del Marco y su señoría regresó con información adicional en cuanto al enfoque adoptado a nivel internacional.

La comisión interna del tribunal recomendó celebrar un taller facilitado para efectuar el ejercicio de auto-evaluación del Marco de manera colaborativa y discursiva. El taller se celebró en diciembre del 2010 y asistieron miembros del tribunal y su personal de todas las áreas de operación del tribunal. El taller no solo resultó en un punto de referencia amplio de auto-evaluación, pero también en una serie de sugerencias para proyectos de mejoramiento en cuanto al desempeño del tribunal en ciertas áreas.

El tribunal empleó en el 2011 a un asesor con experiencia en marcos de excelencia para desarrollar aun más el uso del Marco. El tribunal realizó una encuesta del personal del tribunal basado en el marco de auto-evaluación, y actualmente se encuentra procesando encuestas de los oficiales judiciales y su personal. Además el tribunal ha usado el Marco y el modelo de facilitación de talleres para desarrollar un plan de cinco años. El tribunal se asoció como miembro del Consorcio este año.

Juzgado de Paz de Victoria

El Juzgado de Paz de Victoria adoptó el *Marco Internacional de Excelencia en los Tribunales* (El Marco) en septiembre del 2009, endosando los valores fundamentales y principales del Marco.

Para realizar las operaciones en las áreas de política y operaciones del Marco, el tribunal estableció un programa en curso. El Juez Presidente del Tribunal de Predios y Medio Ambiente de Nueva Gales del Sur, Juez Brian Preston, visitó al Juzgado de Paz en octubre del 2009 para compartir sus experiencias en la aplicación del Marco en su tribunal. En marzo del 2010 el asesor Barry Walsh hizo una presentación titulada "El Proceso de Evaluación en la Excelencia de los Tribunales" durante la conferencia anual judicial, el

Consejo de los Jueces de Paz. Después de esta vista general los jueces de paz se reunieron para discutir el Marco.

En abril del 2010 el tribunal inició el proceso de auto-evaluación involucrando a más de 50 jueces de paz y administradores del tribunal de alta jerarquía. Este tipo de colaboración demuestra el "enfoque del tribunal total" personificado en el Marco. El tribunal utilizó la metodología contenida en el "Cuestionario de auto-evaluación" del Marco; con encuestas de las opiniones de los participantes en cuanto al "enfoque" actual del tribunal, el alcance de los enfoques "desplegados" y el logro de "resultados." Subsiguientemente los participantes analizaron la información obtenida de los cuestionarios terminados y llegaron a un consenso del progreso del tribunal. El ejercicio de auto-evaluación se terminó en julio del 2010. El tribunal usará los resultados del consenso de la auto-evaluación para guiar las evaluaciones de líneas de fondo y metas estratégicas del futuro.

El Juzgado de Paz tiene muchos conocimientos de los beneficios cualitativos del uso del Marco para evaluar el desempeño del tribunal; en particular como complemento a los datos comparativos reunidos por La Comisión de Productividad del Gobierno Australiano en su "Informe sobre Servicios del Gobierno."

Los puntos de referencia universales del Marco también permiten la oportunidad de rearticular los valores del tribunal. En febrero del 2011 el tribunal lanzó su nuevo Sistema Electrónico de Archivos de Comparecencias (EFAS sus siglas en ingles.) El EFAS es una expansión innovadora de listas existentes "virtuales", en las cuales el sitio Web del tribunal se puede usar como otro medio en el cual otras partes pueden presentar sus comparecencias y solicitar suspensiones. Esta iniciativa se refiere a los valores fundamentales de la transparencia y fácil acceso articulados en el Marco. En una escala mayor – la jurisdicción de los especialistas y aquellos que resuelven problemas del tribunal, incluyendo el Tribunal de Koori, Tribunal de Drogas, Centro de Justicia de la Comunidad, Lista de Evaluaciones y Referencias del Tribunal, Tribunal de Violencia Doméstica, Lista de Ofensas Sexuales así como otros servicios especializados, se relacionan al los valores fundamentales de justicia, el fácil acceso, y la igualdad. Los indicadores del Marco proveen guías de mucho valor en la medición del progreso del tribunal.

Las actualizaciones de las implementaciones del tribunal en cuanto al Marco se pueden encontrar en el sitio Web del Juzgado de Paz de Victoria www.magistratescourt.vic.gov.au.

Talleres en la Filipinas

Al principio de noviembre Dan Hall, vicepresidente del Centro Nacional de los Tribunales Estatales, y el juez Robert Torres de la Corte Suprema de Guam presentaron un taller de dos días y medio en el centro de capacitación de la Academia Judicial de las Filipinas (PHILJA sus siglas en ingles) en Tagaytay, Filipinas. Los talleres fueron organizados con la cooperación del ex-ministro de la Corte Suprema de las Filipinas y el canciller actual del PHILJA, el honorable Adolfo Azcuna y el honorable José Midas P. Márquez, el Administrador de la Corte Suprema de las

Filipinas. Asistieron sesenta jueces de los Tribunales de Primera Instancia Regionales y Municipales a las sesiones patrocinadas por PHILJA y la Corte Suprema de las Filipinas. En preparación para el taller se le solicitó a cada juez terminar la versión en línea del instrumento de auto-evaluación del IFCE. (Un ejemplo de la encuesta de la auto-evaluación en línea se encuentra en <http://survey.confirmit.com/wix/p1990164564.aspx>)

Se estructuró el taller alrededor de cuatro sesiones interactivas. Primero los participantes usaron los resultados de la encuesta sobre la auto-evaluación para identificar las cinco áreas de puntos fuertes del tribunal y las cinco áreas que podrían mejorarse. Segundo, identificaron las medidas de desempeño para cada cual de las diez áreas identificadas en la primera sección. Tercero, utilizando una metodología de mejoramiento de calidad, identificaron soluciones para uno de los problemas e identificaron las medidas de desempeño que podrían evaluar su éxito. En la última sesión los participantes desarrollaron un plan de implementación para todas las cinco áreas que se habían identificado para ser mejoradas. El Canciller Azcuna y el Administrador Márquez han expresado interés en capacitar otros jueces filipinos y administradores en el tema del Marco. Ya se han realizado discusiones preliminares sobre el tema de desarrollar un programa para entrenar los entrenadores, en el cual los miembros de la judicatura Filipina continuarían en la formación de los jueces en el uso del Marco.

Singapur

Los Tribunales Subordinados de Singapur reciben delegaciones de jueces del extranjero así como dignatarios durante todo el año. Juzgando por las solicitudes de nuestros visitantes, ellos quieren obtener más información sobre el Marco Internacional de Excelencia en los Tribunales (IFCE.) Esto incluye la delegación de la División del Tribunal Comercial de Lesotho encabezado por el Juez Lisebo Chaka-Makhoane, el juez del Tribunal Supremo de Lesotho y la delegación liderada por el Dr. Claudio Ximenes, el Juez Laurence Ryan y el Juez Sarah Fleming del Ministerio de Justicia de Nueva Zelanda, y el Ministro Presidente del Tribunal de Apelaciones de Timor-Leste. Acompañado por el Juez Ana Paula Fonseca Monteiro de Jesús.

El Juez Lisebo Chaka-Makhoane tiene ideas alentadoras del IFCE indicando que ella había “aprendido mucho.”

Esta es mi segunda visita a Singapur y de seguro la experiencia fue tan buena como la primera y aprendí mucho.

- Juez Chaka Makhoane 26 de mayo de 2011 -

El Dr. Claudio Ximenes, Ministro Presidente y el Presidente del Tribunal de Apelaciones del Timor-Leste escribió que lo que había escuchado fue muy útil:

... en cuanto al sistema que estamos creando en Timor-Leste, esta experiencia ha sido muy útil en el proceso

que estamos realizando para construir un sistema judicial. ...

- Dr. Claudio Ximenes, Ministro Presidente y Presidente del Tribunal de Apelaciones de Timor-Leste, 10 de junio 2011 -

El Juez Sarah Fleming declaró que la presentación del IFCE entre otras, fue “una presentación muy estimulante”:

Una presentación muy estimulante que me ha causado sentirme muy positiva en cuanto a la implementación de los cambios que estamos discutiendo.

- Juez Sarah Fleming 21 de julio 2011 -

El 27 de febrero del 2011 la judicatura de Singapur aceptó una invitación del Ministerio de Justicia de los Emiratos Árabes Unidos para presentarles al Ministro de Justicia, el Ministro Presidente y los jueces de alta jerarquía una serie de iniciativas, y el IFCE fue identificada como una de las áreas de interés. Esta sesión compartida en Abu Dhabi ayudó a crear concientización y generar interés en el IFCE.

Los Tribunales Subordinados de Singapur otorgaron el Premio de Calidad de Singapur con mención de honor especial (SQA SC.)

El SQA es el premio más alto a nivel nacional para aquellas organizaciones quienes han logrado el Estándar de Excelencia en Negocios. Este premio se le otorga a aquellas organizaciones con sistemas y procesos que logran niveles excepcionales en el ámbito de excelencia en los negocios en todas las áreas. El SQA es el equivalente en Singapur del *Malcolm Balridge National Quality Award* de los EE.UU.

Los ganadores del pasado del SQA pueden solicitar el Premio de Calidad de Singapur con mención de honor especial (SQA SC) después de un mínimo de 5 años de la entrega del premio. La SQA SC reconoce a los ganadores del SQA del pasado quienes han tomado pasos gigantescos en su camino hacia la excelencia de los tribunales, y han demostrado liderazgo global en áreas claves de negocios, servicios o productos. Para obtener más información sobre el SQA y el SQA SC, oprima el vínculo:

<http://www.spring.gov.sg/QualityStandards/be/bea/Pages/singapore-quality-award.aspx>

Para los efectos de la SQA SC, los Tribunales Subordinados presentaron un documento comprensivo demostrando las pruebas que apoyan tal hecho, parecido a las 7 categorías del Marco Internacional de Excelencia en los Tribunales. A partir de esto, un equipo compuesto de 8 asesores independientes incluyendo un asesor de Alemania realizó una evaluación profunda de los Tribunales Subordinados en julio del 2011 la cual duró varios días. Entrevistaron al equipo de liderazgo, personal, las partes interesadas (locales y del exterior) y efectuaron un escrutinio de los sistemas y procesos de los Tribunales Subordinados.

ESTUDIOS DE CASO

La información siguiente provee una actualización de dos tribunales quienes de manera activa han implementado el IFCE: la judicatura de Ucrania y El Tribunal del Condado de Victoria en Australia.

Ucrania

Uno de los desafíos más significantes al cual se enfrenta Ucrania es lograr fortalecer el imperio de la ley y reformar su sistema de justicia para que se iguale con otros en cuanto a las normas internacionales y europeas, como consecuencia de la falta de normas de desempeño y de un sistema de evaluación del desempeño. Todo esto se encuentra vinculado con otro desafío; bajos niveles de confianza por parte del público así como la falta de conocimiento de la judicatura. Estos desafíos son el resultado de una falta de interacción entre las instituciones judiciales y los ciudadanos, reforzados por la percepción del público derivada de la era soviética que los tribunales son instituciones punitivas sin una tradición de servicio al público.

El Proyecto sobre el Imperio de la Ley de la Ucrania (UROL) con fondos del USAID, en cooperación con el Consorcio Internacional para Excelencia

en los Tribunales (ICCE) le está ayudando a la judicatura de Ucrania sobreponer esos desafíos para efectuar un aumento en la transparencia y la rendición de cuentas del sistema judicial, crear un liderazgo democrático y apoyar la sociedad civil del país en cuanto a sus esfuerzos para contribuir en las actividades contra la corrupción y las reformas judiciales. Junto con la ICCE, UROL organizó y realizó por primera vez en la Ucrania la Conferencia Internacional para Excelencia en los Tribunales en junio del 2011. Esta conferencia integrada por más de 200 participantes incluyendo representantes de las tres ramas del gobierno de Ucrania, Jueces y personal administrativo de los tribunales, líderes de las ONGs académicas, y también organizaciones internacionales donantes activas en cuanto al tema del imperio de la ley. La Conferencia también incluyó representantes de los tribunales y las organizaciones de los tribunales realizando programas de calidad para los tribunales en los Estados Unidos, Singapur, Australia, El Reino Unido, Los Países Bajos y Georgia. Representantes de la ICCE incluyeron al Juez Tan Siong Thye, Juez Presidente del Distrito, el Tribunal Subordinado de Singapur, el Profesor Gregory Reinhardt, el Director Ejecutivo del Instituto Australasian de Gestión Judicial, el Dr. Pim Alvers, asesor de políticas de alta jerarquía para el sistema judicial, el departamento del Ministerio de Justicia de los Países Bajos, y Miembro Asesor de la ICCE



Los líderes de los sistemas jurídicos encuentran el problema común de la resistencia al cambio. Es muy fácil asumir la óptica que los sistemas jurídicos, puesto que son monopolios no requieren el mismo impulsor para crear cambios y reformas que una empresa que vende sus productos y servicios en una economía de un mercado competitivo. Tales actitudes no son buenas para el país. Vivimos en un mundo interdependiente en el cual los países se encuentran en competencia para obtener inversiones así como los mejores talentos. Por lo tanto países que cuentan con sistemas jurídicos competentes, independientes e incorruptibles que proveen acceso a una justicia de calidad y rápida para todos, independiente de la nacionalidad, raza, religión o condición social del individuo, tienen una ventaja en el mercado global. "En la búsqueda por reformas judiciales, la clave es el liderazgo." - Juez Tan Siong Thye, Juez Presidente del Distrito, Tribunales Subordinadas de Singapur durante su discurso en la Conferencia Internacional sobre la Excelencia en los Tribunales.

La conferencia estimuló la concientización entre las partes claves interesadas judiciales y el público, sobre la calidad de los tribunales, prácticas internacionales en la medición del desempeño judicial y el Marco Internacional de Excelencia en los Tribunales. El Proyecto UROL junto con los socios de Ucrania también presentaron los resultados de sus proyectos pilotos – evaluaciones externas del desempeño de los tribunales vía las encuestas del Boletín de Notas de los Ciudadanos (CRC sus siglas en inglés) en tribunales elegidos, así como evaluaciones internas basadas en las normas previamente desarrolladas en cuanto al desempeño de los tribunales.

Los antecedentes en cuanto a la medición del desempeño de los tribunales en la Ucrania se inició en el 2008 cuando el UROL adoptó la metodología de encuestas del Boletín de Notas de los Ciudadanos (CRC) para medir el desempeño de los tribunales vía marcadores de la percepción de los ciudadanos en siete áreas de calidad: 1) acceso físico al tribunal; 2) nivel de comodidad en el tribunal; 3) acceso a la información del tribunal; 4) asequibilidad de los costos impuestos por los tribunales; 5) procesos oportunos en la consideración de las causas; 6) desempeño del personal del tribunal y 7) y el desempeño de la judicatura. Al contrario del enfoque en la calidad de las decisiones de los tribunales o la aplicación correcta de la ley, el boletín de notas de los ciudadanos refleja un entendimiento más amplio del desempeño de los tribunales, que también se preocupa entre otras cosas por la duración de los procedimientos de la causa, la competencia y adiestramientos profesionales de los jueces y el personal del tribunal, y el tratamiento hacia las partes

de la causa. Al implementar el CRC los tribunales de Ucrania han identificado un instrumento diagnóstico para ayudar a identificar las brechas en el servicio, un método externo para evaluar el desempeño de los tribunales para mejorar el sistema de rendición de cuentas al público, y un instrumento usando puntos de referencia para grabar el progreso de mejoramiento de los servicios ofrecidos al pasar el tiempo.

Hoy por hoy se han implementado tres rondas del CRC en tribunales escogidos por las organizaciones de la sociedad civil que han entrevistado más de 2,300 visitantes a los tribunales en cada de las tres rondas. Durante estas tres rondas, usando los resultados de las encuestas, los socios del CSO han desarrollado conjuntos de recomendaciones para cada tribunal que participó para mejorar su rendimiento. Los tribunales que participaron (un total de 20 durante 3 años) que implementaron las recomendaciones del CSO resultaron con puntajes más altos en cuanto a la percepción de los ciudadanos sobre los servicios ofrecidos. Como resultado de este proyecto piloto un total de 12 tribunales mejoraron su desempeño. En general el puntaje del CRC con respecto al puntaje sobre la calidad en general del rendimiento de los tribunales abarcaba desde un 52% de satisfacción (nivel más bajo) a 78.5% (nivel más alto) en el 2009, del 66% (mas bajo) al 92% (mas alto) en el 2010, y del 71% (mas bajo) al 97% más alto) en el 2011.

La implementación exitosa de este proyecto piloto resultó en el argumento básico más fuerte en la promoción de la medición del desempeño de los tribunales de las autoridades judiciales de Ucrania. Con el apoyo de la UROL y la ICCE, Ucrania inició el desarrollo de normas de rendimiento de los tribunales para formar la base del desarrollo futuro del sistema de medición de desempeño. Dos normas – procesos de los tribunales oportunos y la calidad de los fallos fueron los factores investigados durante los proyectos pilotos en 6 tribunales de Ucrania resultando en el inicio de la medición interna con relación al rendimiento de los tribunales.

La presentación de los resultados de dos proyectos pilotos durante la Conferencia Internacional para Excelencia en los Tribunales, junto con las experiencias de otros países en el tema de medición de desempeño, así como la presentación del Marco de Excelencia a la judicatura de Ucrania – resultó en un compromiso expresado por la judicatura, en particular del Consejo de la Judicatura de Ucrania (un órgano clave de auto-gobierno judicial) y la Administración Estatal Judicial de Ucrania para finalizar el desarrollo de normas nacionales de desempeño y metodologías de medición del rendimiento de los tribunales. Los participantes de la conferencia elaboraron más de 50 recomendaciones a las instituciones judiciales de Ucrania, principalmente al Consejo de la Judicatura de Ucrania y la Administración Judicial del Estado, con el propósito de promover la calidad de los tribunales de Ucrania. Estas recomendaciones incluyen diversos aspectos que resultan ser el ejemplo del camino hacia la excelencia en los tribunales; gestión de los tribunales, liderazgo, administración de los recursos humanos, acceso a los servicios, y la confianza del público en los tribunales. Los líderes de las instituciones judiciales de Ucrania reconocieron que el Marco Internacional de

Excelencia en los Tribunales es un instrumento útil para el país en la elaboración de normas nacionales de excelencia así como un sistema de evaluación del cumplimiento de los tribunales con estas normas.

Todos los proyectos continuarán con el apoyo del nuevo FAIR (sus siglas en inglés – Justicia, rendición de cuentas, independencia y responsabilidad) fundado por la USAID en un proyecto dirigido a la judicatura que se inició después de la finalización del proyecto UROL. La ICCE continuará cooperando con los nuevos proyectos en cuanto al desarrollo, promoción e implementación de sistemas basados en normas del desempeño de los tribunales nacionales en Ucrania.

Tribunal del Condado de Victoria

El Tribunal del Condado de Victoria es uno de los primeros en adoptar el Marco Internacional de Excelencia en los Tribunales (IFCE) y se enorgullece en iniciar nuevos campos hacia el mejoramiento de la transparencia y acceso a la justicia.

Empezando

El Tribunal de Condado inició su trabajo en el IFCE en noviembre del año pasado. El Ministro Presidente Michael Rozenes asistió a la Conferencia del Asia-Pacífica en octubre del 2010 donde oyó del Marco y llegó a saber como otros ya lo habían adoptado en sus sistemas. Al regresar a su país, la Comisión Ejecutiva del Consejo de la Judicatura, el Gerente General, el Registrador Principal y los gerentes de alta jerarquía del registro, y la Gestión de los Tribunales, participaron en un Taller de Planificación Estratégica de dos días durante los cuales discutieron la idea de adoptar el Marco en sus tribunales.

Durante el taller, Laurie Glanfield, la Directora General del NSW Departamento del Fiscal General y Justicia, presentó su argumento a favor de la adopción del Marco. El señor Glanfield explicó como esta era una oportunidad singular para los tribunales, una entidad que no rápidamente se conforma a la medición de resultados, para ejercer una auto-evaluación comparada con criterios relevantes y así fijar prioridades para el futuro.

En grupo discutieron sobre las áreas en las cuales los tribunales se desempeñaban bien y otras en las cuales podrían crear mejoras. Conviniere que el Marco podía ofrecerle a los tribunales un método de mapeo hacia el futuro en las áreas que necesitaban mejoras y que los resultados de las evaluaciones deberían usarse como la base para el Plan de Negocios Anual del 2011a 2012. También acordaron que el proceso debería ser diseñado para incluir todas las áreas de los tribunales – la judicatura, el personal judicial, registros y gestión - de manera inclusiva para que el uso del Marco fuera algo aceptado por todos los afectados.

La Comisión Ejecutiva formalmente endosó el uso del Marco por los tribunales y nombró al Juez Davis para que fuera el presidente de la nueva Comisión de Implementación.

El tribunal convocó una reunión para todos los empleados del tribunal para presentarles el IFCE e invitó a la judicatura y al personal para que participaran. El Juez Presidente Rozenes presentó el Marco como una oportunidad emocionante para que el tribunal pudiera esforzarse por alcanzar la excelencia. Laurie Glanfield también asistió a la reunión y les explicó el sistema del Marco a la judicatura y el personal.

El Proceso de Evaluación

La evaluación se dividió en 3 equipos así como sigue:

- Equipo 1 de Evaluación – Impulsores (Área 1 Liderazgo y Gestión)
- Equipo 2 de Evaluación – Sistemas y Facilitadores (Área 2 Planificación y Políticas, Área 3 Procesos del Tribunal, Área 4 Confianza del Público)
- Equipo 3 de Evaluación – Resultados (Área 5 satisfacción del usuario, Área 6 Recursos de los tribunales, Área 7 Asequibilidad y Acceso al tribunal)

La Comisión de Implementación preparó unos cuadernos de ejercicios para las evaluaciones de puntajes individuales. Voluntarios de todas las áreas de los tribunales (12 jueces y 21 miembros del personal) escogieron cual área era de su interés propio para desempeñar el trabajo de asesor. Cada asesor asignó el puntaje en su cuaderno de manera independiente en su área de interés en base a su propia percepción y conocimiento del desempeño del tribunal. Se analizaron los puntajes y se llegó a un puntaje total para ser discutido. Luego los asesores asistieron a varios talleres y discutieron los puntajes para determinar por consenso el puntaje de 5 en relación a cada una de las áreas arriba mencionadas.

El beneficio de utilizar a los empleados de todo nivel del tribunal fue que se facilitó un intercambio de información que les proporcionó a los jueces y al personal un mejor entendimiento de los procesos y procedimientos en áreas del tribunal que anteriormente no conocían. Fue una oportunidad de gran valor para las distintas secciones de los tribunales trabajar juntos de manera colaborativa.

Resultados

El puntaje final del Tribunal del Condado es 463/1000 que de manera efectiva coloca al tribunal en la banda 4 de la mesa de bandas del IFCE.

La comisión de Implementación analizó todas las áreas del tribunal en el cual el puntaje era menos de 3 de los 5, e identificó un número de proyectos propuestos ha ser incluidos en el Plan Anual de Negocios del 2011-12, lo cual luego fue endosado por la Comisión Ejecutiva. El tribunal ya inició muchos de los proyectos incluyendo una nueva Declaración de Visión y Valores para el Tribunal que mejor representa el Tribunal del Condado como una institución.

El Tribunal del Condado de Victoria tiene la intención de realizar otra evaluación el año entrante para determinar si se han visto mejoras o no en las áreas identificadas por el Marco en el Plan de Negocios.

La auto-evaluación involucró un número de individuos de todos los niveles del tribunal y le asistió a la Comisión Ejecutiva obtener un mejor entendimiento de cómo se hacían las cosas, y de más importancia como se podían mejorar. El Juez Presidente está muy complacido de trabajar con jueces y personal quienes tienen un compromiso tan fuerte para obtener la excelencia.

¿Está interesado en afiliarse o quiere saber más?

Si tiene interés en afiliarse al Consorcio puede encontrar un formulario de matrícula y la política de asociación para los socios en el sitio Web courtexcellence.com Para preguntas generales se puede contactar con el oficial de la Oficina del Consorcio a la siguiente dirección: Jackie_Wallace@agd.nsw.gov.au Si tiene algunas preguntas específicas sobre la implementación del Marco, contacte uno de los siguientes socios fundadores:



Pim Albers

Ministry of Security and Justice
Judicial System Department
P.O. Box 20301
2500 EH The Hague
The Netherlands
+31 (0) 7 03 70 75 62
P.albers2@minjus.nl



Laurence Glanfield

Director General
Department of Attorney General and Justice
GPO Box 6
Sydney NSW Australia 2001
61 2 8688 7313
Laurie_glanfield@agd.nsw.gov.au



Daniel J. Hall

Vice President, Court Services
Division
National Center for State Courts
707 Seventeenth Street, Suite 2900
Denver, Colorado 80202
(303) 308-4300
djhall@ncsc.org

Beth Wiggins

Research Division
Federal Judicial Center
1 Columbus Circle, NE
Washington, DC 20002-8003
(202) 502-4160
bwiggins@fjc.gov

Heike Gramckow

Senior Counsel, Justice Reform
Practice Group Legal Vice
Presidency, World Bank
hgramckow@worldbank.org



Jennifer Marie

Subordinate Courts
Deputy Chief District Judge /
Registrar

1 Havelock Square

Singapore 059724

(65) 6435 5859

subct_registrar@subct.gov.sg