

La gestión de calidad en el ámbito judicial

Por Agustín Gamboa

Al igual que los otros poderes del Estado, el Judicial debe caracterizarse por los resultados que se obtienen en lo que respecta a la calidad de su servicio; ello independientemente de las soluciones jurídicas que deban darse a la ciudadanía frente a conflictos específicos.

Destacaré entonces, la necesidad de implementar normas administrativas de estandarización relativas a la gestión de calidad [completamente ajenas a las cuestiones procesales y de fondo que rigen en el ámbito judicial] todo ello, con la única finalidad de lograr una mayor eficacia, transparencia y eficiencia de uno de los servicios más importantes que deben brindarse a la población; el de la justicia.

El reclamo social respecto de un mejor funcionamiento del poder judicial, no solo se debe interpretar como una cuestión concerniente a la correcta aplicación de las leyes y al término de los procesos; sino también a la calidad de la gestión.

Según el diccionario de la Real Academia Española, la calidad es: “la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor”.

Si aplicamos este significado a nuestro análisis, veremos que la calidad del servicio de justicia debe ser concebido como la capacidad de satisfacer las necesidades del justiciable, teniendo como sustento principal el reconocimiento de sus inquietudes y derechos.

Nuestro segundo paso, se asienta en discernir que la calidad será advertida por intermedio de la gestión.

Para que la gestión sea fructífera parecería adecuado estipular cánones de eficiencia que fueran adoptados voluntariamente por los Tribunales en miras de concretar un mejor servicio de justicia.

Por ello, no sería incoherente instituir un catálogo o nomina de cuestiones básicas [una especie de carta compromiso con el ciudadano] para procurar que todas las personas enlazadas al proceso [el propio justiciable, las víctimas, los familiares, los asesores legales, etc] se encuentren ante una organización administrativa capaz de dar una respuesta ágil al conflicto específico que se plantea.

Entonces, cuales serían los compromisos a asumir, además de los inherentes a los procesos legales. Como señalé, existen otras cuestiones vinculadas a la calidad de la gestión judicial que no son empleadas por los organismos del estamento.

Esas cartas compromiso a las que hago referencia se encuentran ligadas a la gestión de calidad, y constituyen un conjunto de herramientas destinadas a asegurar la eficiencia del servicio de justicia.

En definitiva, algunos de esos “cánones o patrones” estarían relacionados con: 1] Potenciar el derecho de ser escuchados a los actores y personas vinculadas al proceso; 2]

Garantizar sus derechos a ser informados; 3] Satisfacer su derecho a ser respetados; 4] Cumplir con su derecho a recibir respuestas y/o soluciones [información y transparencia]; 5] Dispensar cortesía e imparcialidad; 6] Escuchar los reclamos a efectos de corregir errores; 7] Lograr una verdadera descentralización, desconcentración, y/o delegación en los grupos de trabajo; 8] Motivar al operador del sistema, convirtiéndolo en un verdadero servidor público; 9] Medir el rendimiento de las reparticiones, en función de objetivos y resultados; 10] Establecer pautas de planeamiento interno con una visión estratégica; 11] Crear un sistema de premios y sanciones; 12] Establecer indicadores de "performance".

Todas estas pautas de gestión podrían ser utilizadas dentro de la administración judicial, de forma voluntaria, pudiendo ser reglamentadas y supervisadas por los organismos jerárquicos que el propio sistema posee.

La aplicación de las mismas sin duda, mejoraría la administración y tendería a crear un sistema de compromiso real, con indudables ventajas en favor de la ciudadanía en su conjunto.

Artículo publicado en www.nuevosiglo-online.com el 8 de marzo de 2005.