



VIII REALIZAR LA MEDICIÓN DE RESULTADOS EN LA GESTIÓN DE LA JUSTICIA

La calidad se mide a través de indicadores que evidencien el cumplimiento de los objetivos planteados. No puede hablarse de calidad si la misma no es constatable, de ahí que sea necesario que los estándares deban estar debidamente tipificados. La calidad y la mejora continua requieren de evidencias, es decir, toda acción implementada debe ser comprobada por un registro que la respalde. En todos los niveles de la organización las decisiones deben fundamentarse en el análisis de los datos y la información.

IX GARANTIZAR UNA JUSTICIA TRANSPARENTE Y CON PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Una Justicia de calidad debe ser transparente, estar sujeta al escrutinio público y a la rendición de cuentas de sus acciones. La participación de la sociedad organizada en todas sus formas debe ser definida mediante mecanismos que garanticen la atención de las aspiraciones y necesidades de la persona usuaria.

X IMPULSAR LA MEJORA CONTINUA COMO FUNDAMENTO EN LA GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA JUSTICIA

La mejora continua se fundamenta en la evaluación constante de los resultados que permita ajustar las prácticas de gestión a las nuevas necesidades de la persona usuaria y, a su vez, fomentar la innovación y el aprendizaje de las prácticas de gestión.



El Decálogo Iberoamericano para una Justicia de Calidad, aprobado durante la XVI Cumbre Judicial Iberoamericana, constituye una guía básica que se compone de diez enunciados que contienen principios y orientaciones, que permitan a las organizaciones de Justicia encaminar sus esfuerzos hacia una Gestión de la Calidad, en la formulación de políticas públicas relacionadas con la planificación, los modelos y el control para la eficacia, eficiencia y efectividad del servicio de público de justicia.

Seguinos en:

 @PoderJudicialPY

 @poderjudicialpy

 Corte Suprema de Justicia

 tvjusticiaparaguay

 www.pj.gov.py



DECÁLOGO Iberoamericano para una Justicia Calidad



Por Acordada N° 1675/2022 se conformó una comisión institucional para el desarrollo y la implementación de la Gestión de Calidad en la Justicia, acorde con el eje transversal del Plan Estratégico Institucional PEI 2021 – 2025. A través de la Acordada N° 1688/2023, de fecha 22 de febrero de 2023, la Corte Suprema de Justicia ratificó su compromiso con el Decálogo Iberoamericano para una Justicia de Calidad.

I RECONOCER A LA PERSONA USUARIA COMO RAZÓN DE SER DE LA JUSTICIA

La calidad en el ámbito de la Justicia siempre debe estar orientada al cumplimiento de las expectativas y los requerimientos de la persona usuaria. Tiene que dar respuesta a las necesidades de la población con equidad, objetividad y eficiencia. Un sistema de gestión de calidad debe ser capaz de dar respuesta precisa y oportuna a los conflictos suscitados y susceptibles de ser resueltos con apego al Derecho.

II GARANTIZAR EL ACCESO A UNA JUSTICIA DE CALIDAD COMO DERECHO FUNDAMENTAL

En todo Estado Democrático de Derecho debe garantizarse el acceso a una Justicia de calidad respetando siempre los derechos fundamentales de la población, en especial de aquellos grupos más vulnerables.

III DESARROLLAR UNA DEBIDA PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD EN LA JUSTICIA

Para la consecución de las metas se necesitan planear, dirigir, organizar y controlar. La calidad implica la toma de decisiones a largo plazo, determinando claramente los objetivos y las estrategias. Deben establecerse planes, metas y plazos con un uso adecuado de los recursos. Se requiere, además, la sistematización, formalización y normalización de las prácticas de gestión en que se establezcan protocolos para la generación, validación y difusión del conocimiento.

IV FOMENTAR UNA JUSTICIA CON ENFOQUE SISTÉMICO INTEGRAL

Para la consecución de las metas se necesitan planear, dirigir, organizar y controlar. La calidad implica la toma de decisiones a largo plazo, determinando claramente los objetivos y las estrategias. Deben establecerse planes, metas y plazos con un uso adecuado de los recursos. Se requiere, además, la sistematización, formalización y normalización de las prácticas de gestión en que se establezcan protocolos para la generación, validación y difusión del conocimiento.

V RECONOCER EN LA JUSTICIA LA IMPORTANCIA DE SU TALENTO HUMANO

Una Justicia de calidad debe tener como elemento esencial a su talento humano, por ser de vital importancia para crear la sinergia necesaria en su gestión. La organización debe valorarlo en función de la ejecución de sus actividades. Esta debe ser capaz de identificarlo y desarrollarlo mediante la experiencia y el conocimiento. Deben fortalecerse las habilidades, las destrezas, la formación, las actitudes y las competencias personales en procura de la excelencia del servicio público.

VI INCENTIVAR EL COMPROMISO Y EL TRABAJO EN EQUIPO EN FUNCIÓN DE LA JUSTICIA

Quienes integran toda organización de la Justicia deben identificarse con la persona usuaria, con sus necesidades, y comprometerse a brindar una adecuada prestación del servicio público. Ser conscientes de la confianza y la responsabilidad social que tienen depositadas y de la importancia de la Justicia como pilar de la democracia en todo Estado democrático de derecho. Todos los miembros de la organización fomentarán la cultura del trabajo en equipo. Deberán ser garantes de los valores éticos, la vocación de servicio público, la corresponsabilidad y la transparencia en la función pública.

VII ESTABLECER LA EFICACIA Y LA EFICIENCIA COMO REQUISITOS PARA UNA JUSTICIA CONFIABLE Y DE CALIDAD

La concepción de un Estado Social y Democrático de Derecho lleva intrínseca la existencia de un sistema de Justicia eficiente donde las personas usuarias tengan la garantía de la tutela de sus derechos. La calidad debe integrar los conceptos de eficiencia y eficacia. El primero de ellos hace referencia a la optimización de los resultados alcanzados en relación con el uso de los recursos disponibles e invertidos en su consecución. Por otro lado, la eficacia es el logro de los objetivos, metas y estándares orientados a la satisfacción de los requerimientos y expectativas de la persona usuaria.