

SISTEMA INTEGRAL DE CALIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA PARAGUAYA - (SICAJP)

CRITERIOS GENERALES

CRITERIO GENERAL 1. LIDERAZGO, COMPROMISO Y PARTICIPACIÓN

La gestión de calidad en la justicia requiere el compromiso de todos los niveles creando las condiciones a través del liderazgo, consenso, cooperación, responsabilidad y sentido de pertenencia institucional en procura de la implementación de la gestión de la calidad y su sostenibilidad.

SUBCRITERIOS:

- 1- La dependencia judicial debe identificar y desarrollar habilidades de liderazgo efectivo para promover la gestión con calidad.
- 2- La dependencia judicial debe realizar acciones para la participación de todos y todas en la implementación de los criterios de la norma de gestión de calidad.
- 3- La dependencia judicial debe realizar acciones para que su personal participe, se comprometa y dé sostenibilidad al sistema de gestión de calidad.

CRITERIO GENERAL 2. COMUNICACIÓN

Este criterio requiere la implementación de políticas y estrategias de comunicación efectivas y transparentes, así como la promoción de una cultura de comunicación abierta y participativa.

SUBCRITERIOS:

- 1- La dependencia judicial debe definir y establecer un instructivo mediante el cual se establezca la comunicación de la gestión con el personal de la oficina.
- 2- La dependencia judicial debe garantizar el cumplimiento del instructivo.

CRITERIO GENERAL 3. GESTIÓN DE LA MEJORA CONTINUA

La mejora continua es un elemento fundamental en la calidad. El alcance de este criterio se refiere a la permanente revisión de la gestión con el fin de establecer mejoras por medio de mecanismos que permitan el registro y adecuado seguimiento de ideas que se originen al interior de la dependencia o surjan como producto de la recopilación de información de otras fuentes.

SUBCRITERIOS:

- 1- La dependencia judicial debe realizar un instructivo para identificar y gestionar las oportunidades de mejora, que al menos contemple los siguientes aspectos:

a) el mecanismo de recopilación;

- b) mecanismo de registro;
- c) plazo de revisión y seguimiento, y
- d) la persona responsable.

2- La dependencia judicial debe garantizar el cumplimiento del instructivo.

CRITERIO GENERAL 4. SATISFACCIÓN DE LA PERSONA USUARIA

El alcance de este criterio implica la adopción de un protocolo para la atención de las personas usuarias, brindando a la ciudadanía un servicio que facilite el acceso a la justicia y el ejercicio efectivo de sus derechos.

SUBCRITERIOS:

1- La dependencia judicial debe definir e implementar un protocolo para la atención de las personas usuarias, contemplando al menos los siguientes aspectos:

- a) Prácticas de atención prioritarias;
- b) Mecanismos de información y orientación;
- c) Uso de un lenguaje claro conforme a la necesidad de la persona usuaria; y
- d) Mecanismo de medición del grado de satisfacción con respecto a la atención recibida.

2- La dependencia judicial debe evaluar los resultados de la implementación del protocolo.

