

**INFORME  
DE GESTIÓN**

**GRUPO ESPECIALIZADO  
DE TRABAJO CALIDAD EN  
LA JUSTICIA**

---

COORDINADOR  
PODER JUDICIAL DE PANAMÁ  
PERÍODO 2023-2024



**GRUPO ESPECIALIZADO DE TRABAJO**

**CALIDAD DE LA JUSTICIA**

Presidencia Pro tempore 2023-2024,  
Poder Judicial de la República Dominicana  
Junio 2024

<https://consejjudicialcc.org/>

# Contenido

EJE TEMÁTICOS.....	4
EJE TEMÁTICO MORA – JUSTICIA OPORTUNA:.....	5
GRUPO ESPECIALIZADO DE TRABAJO DE CALIDAD EN LA JUSTICIA.....	5
PLAN DE TRABAJO.....	6
INTEGRANTES DEL GRUPO ESPECIALIZADO DE TRABAJO:.....	6
GUÍA DE ACCIONES, BUENAS PRÁCTICAS Y APLICACIONES DESDE LA PERSPECTIVA DEL DECÁLOGO IBEROAMERICANO PARA UNA JUSTICIA DE CALIDAD, CON ENFOQUE TECNOLÓGICO.....	8
OBJETIVO DE LA GUÍA.....	8
ALCANCE DE LA GUÍA.....	9
INSTRUMENTO DE LA GUÍA.....	9

## **CONSEJO JUDICIAL CENTROAMERICANA Y DEL CARIBE**

### **GRUPO ESPECIALIZADO DE TRABAJO**

### **CALIDAD DE LA JUSTICIA**

#### **Eje Temático 0% Mora – Justicia Oportuna**

El Consejo Judicial Centroamericano y del Caribe (CJCC) es el órgano integrador de políticas en materia de aplicación de justicia y seguridad jurídica entre los Poderes Judiciales de los países que lo han estado integrando y los que por su condición de miembros del Sistema de la Integración Centroamericana (SICA) pudieran integrarlo, mediante el establecimiento de canales permanentes de coordinación y la adopción de compromisos institucionales que permitan desarrollar los procesos adecuados para obtener los fines previstos.

El CJCC ha venido funcionando con la integración de los Presidentes y Presidentas de las Cortes y Tribunales Supremos de Justicia de los Estados de: Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua, Panamá, Puerto Rico y República Dominicana.

En la ciudad de Santo Domingo de Guzmán, capital de la República Dominicana, los días 12, 13 y 14 de junio de 2023, en ocasión de la Reunión Ordinaria del Consejo Judicial Centroamericano y del Caribe (CJCC), el Poder Judicial de República Dominicana asumió la Presidencia Pro Témpore del CJCC.

Con el objetivo de impulsar la cooperación y el fortalecimiento de los sistemas de administración de justicia, el Poder Judicial de República Dominicana presentó un Plan de Trabajo y Metodología que surgió como una respuesta sólida y estratégica, para articular de manera coherente y cohesionada las acciones y pasos a seguir en aras de fortalecer los sistemas judiciales y garantizar la dignidad de las personas.

#### **EJE TEMÁTICOS**

Para lograr una Justicia al día y garantizar la dignidad de las personas, se propuso trabajar en los siguientes 3 ejes fundamentales:

1. **Mora - Justicia Oportuna:** Una justicia eficiente, actualizada y apoyada en el uso de tecnología, con el objetivo de alcanzar el 0% de mora en la resolución de casos.
2. **Acceso - Justicia Inclusiva:** Garantizando el 100% de acceso a la justicia para todas las personas, especialmente aquellas en condiciones de vulnerabilidad, promoviendo una justicia respetuosa que proteja los derechos y sea accesible y comprensible.
3. **Transparencia - Justicia Confiable:** Buscando que el sistema judicial sea 100% transparente, generando confianza en la sociedad y asegurando la imparcialidad y la valoración positiva de los jueces.

## EJE TEMÁTICO MORA – JUSTICIA OPORTUNA:

Enfrentando las demandas y dinámicas cambiantes tanto a nivel local como internacional, el eje de mora se convierte en un núcleo estratégico para el fortalecimiento del servicio judicial. Aquí, la estandarización de criterios y la modernización de procesos se fusionan con la tecnología para lograr transformaciones significativas.

Las propuestas y acciones de los Grupos Especializado de Trabajo en este eje se encaminan hacia un servicio de justicia ágil, oportuno y eficiente. La calidad y la optimización de los procesos son el núcleo de nuestra labor, estableciendo vías y mecanismos que combatan la demora judicial y brinden un servicio diligente y expedito.

## GRUPO ESPECIALIZADO DE TRABAJO DE CALIDAD EN LA JUSTICIA

Su objetivo principal es abordar de manera integral y efectiva los desafíos derivados de los retrasos procesales en el sistema judicial, a través de la estandarización de criterios y la implementación de procesos modernizados respaldados por la tecnología, buscando generar un impacto transformador en la justicia.

Así como compartir conocimientos y buenas prácticas en la implementación de vías y mecanismos que permitan lograr un servicio judicial que responda de manera efectiva a la sociedad.

Coordinador y sede: Órgano Judicial de Panamá



## PLAN DE TRABAJO

En atención a los objetivos establecidos por la Presidencia Pro Témpore a cargo del Poder Judicial de República Dominicana, para el GET Calidad en la Justicia, entre los cuales se encuentran:

- Abordar de manera integral y efectiva los desafíos derivados de los retrasos procesales en el Sistema Judicial, a través de la estandarización de criterios y la implementación de procesos modernizados respaldados por la tecnología, buscando generar un impacto transformador en la justicia.
- Compartir conocimientos y buenas prácticas en la implementación de vías y mecanismos que permitan lograr un Servicio Judicial que responda de manera efectiva a la sociedad.

Desde la Coordinación, sugerimos abordar el contenido del Decálogo Iberoamericano para una Justicia de Calidad, en las siguientes condiciones:

**Proyecto:** Elaborar una guía debidamente estructurada de acciones, buenas prácticas y aplicaciones ejecutadas en el Poder Judicial, correspondiente a cada uno de sus países, desde la perspectiva del contenido de Decálogo Iberoamericano para una Justicia de Calidad, y con enfoque tecnológico.

## INTEGRANTES DEL GRUPO ESPECIALIZADO DE TRABAJO:

- Trabajar de manera colaborativa con otros miembros del equipo, compartiendo información, ideas y recursos para alcanzar metas comunes.
- Participar activamente en las discusiones del equipo, expresar opiniones y escuchar las perspectivas de los demás.
- Asumir la responsabilidad de las propias acciones y comprometerse con la calidad del trabajo realizado.
- Realizar las tareas asignadas de manera eficiente y en los plazos establecidos para contribuir al logro del plan de trabajo.
- Cada miembro de la Grupo Especializado de Trabajo debe contar con capacidades donde pueda actuar de manera colaborativa, orientada a objetivos y con una comunicación clara y efectiva.

### Países integrantes:

- Costa Rica
- El Salvador

- Guatemala
- Honduras
- Nicaragua
- Panamá
- Puerto Rico
- República Dominicana

### Técnicos designados/as inicialmente al GET Calidad para la Justicia:

N °	Miembros	País	Cargo
	Julia Varela Araya	Costa Rica	Magistrada de Sala Segunda
	Alex David Marroquín Martínez	El Salvador	Magistrado Presidente de la Sala de lo Civil de la Corte
	Vilma Lissette Segura Martínez	Guatemala	Secretaria de Área de la Secretaría de Planificación y Desarrollo Institucional
	Luis Girón Ortega		Coordinador del Sistema de Gestión de Calidad de la Secretaría de Planificación y Desarrollo Institucional del Organismo Judicial
	Mildren Georgina Dubón Villeda	Honduras	Jefe de la Unidad de Programas Especiales del Poder Judicial
	Claudia María Carrasco Chávez		Jefe de la Unidad de Gestión de la Calidad del Poder Judicial
	Ada Benicia Venegas Ramos	Nicaragua	Magistrada de la Sala Especializada en Violencia y Justicia Penal de Adolescentes del Tribunal de Apelaciones de Managua
	Etéreo A. Medina	Panamá	Coordinador del Despacho Presidencial
	Raúl M. Núñez Negrón	Puerto Rico	Director Ejecutivo de la Academia Judicial Puertorriqueña
	Vanessa Acosta Peralta		Juez de la Segunda Sala Penal de la SCJ
	Miguel Ángel Díaz Villalona	República Dominicana	Juez presidente 1ra. Instancia, Pcia. Cámara Civil Jgdo. 1ra. Inst. D.N.
	Octavio A. Mata Upia		Juez 1Ra. Instancia Cámara Civil Jdo. 1Ra. Inst. La Altagracia

## **GUÍA DE ACCIONES, BUENAS PRÁCTICAS Y APLICACIONES DESDE LA PERSPECTIVA DEL DECÁLOGO IBEROAMERICANO PARA UNA JUSTICIA DE CALIDAD, CON ENFOQUE TECNOLÓGICO.**

La Calidad en el Ámbito de la Justicia siempre debe estar orientada al cumplimiento de las expectativas y 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.

- La organización debe implementar mecanismos para comunicarse de manera eficiente con la persona usuaria, informando adecuada y oportunamente sobre los servicios que presta y trámites necesarios para acceder a los servicios.
- La organización debe implementar mecanismos para recopilar información relacionada con la satisfacción de la persona usuaria, con el fin de realimentar los servicios que presta.
- La organización debe implementar mecanismos que favorezcan la continuidad de los servicios ante diferentes circunstancias con el fin de no afectar a la persona usuaria.
- La organización debe desarrollar esfuerzos para establecer mecanismos para recopilar información de quejas o sugerencias que permitan realimentar los servicios que presta.

### **OBJETIVO DE LA GUÍA**

Recopilar acciones, buenas prácticas y aplicaciones ejecutadas por los Poderes Judiciales de la región, desde la perspectiva del contenido de Decálogo Iberoamericano para una Justicia de Calidad, y con enfoque tecnológico.

## **ALCANCE DE LA GUÍA.**

Fomentar el intercambio de información y la cooperación judicial regional, potenciando a la gestión del conocimiento y el intercambio de experiencias y buenas prácticas en las distintas áreas de actuación de los Sistemas Judiciales.

## **INSTRUMENTO DE LA GUÍA.**

### ***Decálogo Iberoamericano para una Justicia de Calidad***

- I. Reconocer a la persona usuaria como razón de ser de la Justicia.
- II. Garantizar el acceso a una Justicia de calidad como derecho fundamental.
- III. Desarrollar una debida planificación de la calidad en la Justicia.
- IV. Fomentar una Justicia con enfoque sistémico integral.
- V. Reconocer en la Justicia la importancia de su talento humano.
- VI. Incentivar el compromiso y el trabajo en equipo en función de la Justicia.
- VII. Establecer la eficacia y la eficiencia como requisitos para una Justicia confiable y de calidad.
- VIII. Realizar la medición de resultados en la gestión de la Justicia.
- IX. Garantizar una Justicia transparente y con participación ciudadana.
- X. Impulsar la mejora continua como fundamento en la gestión de calidad para la Justicia.

El Decálogo Iberoamericano para una Justicia de Calidad fue aprobado unánimemente por la Asamblea Plenaria de la XVI Cumbre Judicial Iberoamericana, celebrada del 25 al 27 de abril del 2012, en la ciudad de Buenos Aires, Argentina.

El Decálogo constituye una guía básica que contiene los principios generales que pretenden inspirar y orientar a las organizaciones de Justicia que deseen encaminar sus esfuerzos hacia una Gestión de la Calidad en beneficio de nuestros pueblos Iberoamericanos.

Está compuesto por enunciados que contienen los principios y orientaciones que pretenden servir de referencia a los sistemas de Justicia de los países iberoamericanos y de la región, en la formulación de políticas públicas relacionadas con la planificación, los modelos y los métodos que permitan alcanzar la calidad en su gestión y la mejora continua.