

**INFORME  
DE GESTIÓN**

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

---

PAÍS 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://consejodjudicialcc.org/>

# Contenido

Introducción General.....	4
I. RECONOCER A LA PERSONA USUARIA COMO RAZÓN DE SER DE LA JUSTICIA. ....	5
II. GARANTIZAR EL ACCESO A UNA JUSTICIA DE CALIDAD COMO DERECHO FUNDAMENTAL.....	15
III. DESARROLLAR UNA DEBIDA PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD EN LA JUSTICIA. .	27
IV. FOMENTAR UNA JUSTICIA CON ENFOQUE SISTÉMICO INTEGRAL.....	32
V. RECONOCER EN LA JUSTICIA LA IMPORTANCIA DE SU TALENTO HUMANO.....	37
VI. INCENTIVAR EL COMPROMISO Y EL TRABAJO EN EQUIPO EN FUNCIÓN DE LA JUSTICIA. ....	42
VII. ESTABLECER LA EFICACIA Y LA EFICIENCIA COMO REQUISITOS PARA UNA JUSTICIA CONFIABLE Y DE CALIDAD. ....	47
VIII. REALIZAR LA MEDICIÓN DE RESULTADOS EN LA GESTIÓN DE LA JUSTICIA.....	52
IX. GARANTIZAR UNA JUSTICIA TRANSPARENTE Y CON PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	56
X. IMPULSAR LA MEJORA CONTINUA COMO FUNDAMENTO EN LA GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA JUSTICIA. ....	62
Recomendaciones Finales .....	66

## Introducción General

Las buenas prácticas judiciales son aquellas que garantizan la equidad, la transparencia, la eficiencia y el respeto a los derechos humanos en el funcionamiento del sistema judicial, contribuyendo así a la construcción de una sociedad más justa y democrática.

Algunas buenas prácticas suelen promoverse desde Cumbre Judicial Iberoamericana con el objetivo de fortalecer el Estado de Derecho y la Administración de Justicia en la región Iberoamericana contribuyendo entre otros aspectos a:

- **Cooperación Judicial:** Fomentar la colaboración y el intercambio de experiencias entre los sistemas judiciales de los países iberoamericanos para fortalecer la administración de justicia y mejorar la aplicación efectiva del derecho.
- **Formación y Capacitación:** Impulsar programas de formación y capacitación dirigidos a jueces, magistrados y funcionarios judiciales para mejorar sus habilidades técnicas, éticas y de gestión, así como promover una cultura de respeto a los derechos humanos y al estado de derecho.
- **Acceso a la Justicia:** Promover medidas que garanticen el acceso igualitario de todas las personas a la justicia, especialmente de grupos vulnerables y marginados, a través de la implementación de programas de asistencia legal gratuita, mediación y resolución alternativa de conflictos, entre otros.
- **Transparencia y Rendición de Cuentas:** Fortalecer la transparencia en el funcionamiento del poder judicial, mediante la implementación de medidas que garanticen la publicidad de las actuaciones judiciales, la rendición de cuentas de los jueces y magistrados, y la participación ciudadana en la supervisión del sistema judicial.
- **Modernización Tecnológica:** Impulsar la implementación de herramientas y tecnologías digitales en la gestión judicial, como sistemas de gestión de expedientes electrónicos, videoconferencias para audiencias judiciales, y plataformas en línea para la presentación de demandas y trámites judiciales.
- **Promoción de los Derechos Humanos:** Promover el respeto y la protección de los derechos humanos en la aplicación del derecho, a través de la capacitación de jueces en materia de derechos humanos, la creación de órganos judiciales especializados en esta área, y el fortalecimiento de la cooperación judicial internacional en la lucha contra la impunidad y la violación de los derechos humanos.
- **Diálogo y consenso:** Fomentar el diálogo y el consenso entre los países iberoamericanos en la adopción de políticas y medidas destinadas a fortalecer el estado de derecho

y la administración de justicia en la región, a través de la celebración de reuniones periódicas y la elaboración de documentos y resoluciones conjuntas.

El **“Decálogo Iberoamericano para una Justicia de Calidad”** contiene una serie de principios y recomendaciones que buscan promover estándares elevados en el funcionamiento de los sistemas judiciales en los países iberoamericanos. Estos principios suelen ser respaldados por las autoridades judiciales de la región y se utilizan como guía para mejorar la calidad y eficacia de la Administración de Justicia.

La justicia en Centroamérica y el Caribe enfrenta una serie de desafíos complejos que requieren respuestas integrales y coordinadas a nivel nacional y regional. El fortalecimiento del estado de derecho, la promoción de la independencia judicial y la garantía del acceso a la justicia para todos los ciudadanos son aspectos fundamentales para avanzar hacia una sociedad más justa y democrática en la región.

El compromiso con el Acceso a la Justicia implica garantizar que todas las personas, sin importar su condición económica, social, cultural o geográfica, puedan ejercer sus derechos legales y obtener una resolución justa y equitativa de sus conflictos.

## **I. RECONOCER A LA PERSONA USUARIA COMO RAZÓN DE SER DE LA JUSTICIA.**

Reconocer a la persona usuaria como la razón de ser de la justicia implica adoptar un enfoque centrado en el ser humano que garantice la igualdad, la protección de derechos, el empoderamiento y la rendición de cuentas en todos los aspectos del sistema legal y judicial.

Todas las personas deben tener igual acceso a la justicia, independientemente de su origen, estatus socioeconómico, género, etnia u otra característica. Esto significa que los sistemas de administración de justicias deben estar diseñados para ser inclusivos y accesibles para todos y todas.

La justicia, como tal, debe estar orientada hacia la protección de los derechos individuales y colectivos de las personas. Esto implica que los tribunales y las leyes deben ser diseñados para salvaguardar los derechos humanos fundamentales, como el derecho a un juicio justo, la igualdad ante la ley y la presunción de inocencia.

**Norma GICA-Justicia:** Incluye un Criterio General. Persona Usuaria. Pilar del Modelo relacionado con Derechos Expectativas de las personas usuarias.

---

Explicación: 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.

---

**COSTA RICA** **Norma GICA-Justicia:** Incluye criterios de calidad relacionados con:

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.

---

### ACCIONES EJECUTADAS POR LA CSJ

#### Departamento de Documentación Judicial.

- Se cuenta con el Departamento de Documentación Judicial, lo cual es un insumo para toda la población en general, a efecto que se den a conocer las resoluciones, de Corte en Pleno, Salas, Cámaras, Tribunales y Juzgados; asimismo, se publican Decretos, acuerdos, ordenanzas municipales, instrumentos internacionales suscritos por El Salvador, etc.
- Sección de Investigación Profesional.
- Se ha facilitado a los usuarios acceder a la justicia, al poder iniciar en línea los procesos legales que se tramitan en la SIP, es decir solicitud y seguimiento en línea y obtener eficacia en la ejecución del proceso.
- Poner al servicio del usuario personal idóneo y capacitado, que le facilite el acceso a la justicia.
- Proporcionar al usuario seguridad jurídica en el resultado.

#### Dirección de Investigación Judicial

- A efecto que los usuarios puedan acceder a la justicia, de forma más inmediata, es decir, a parte de las denuncias presentadas por escrito, o de manera verbal por vía presencial, ahora los interesados pueden efectuarlo en línea a través de la cuenta de correo electrónico institucional de la Dirección.
- Se cuenta con personal altamente capacitado, idóneo y con experiencia para facilitar el acceso a la justicia, atendiendo consultas personales, telefónicas o en línea; de igual manera para tramitar imparcialmente las denuncias presentadas.

## EL SALVADOR

#### Unidad de Sistemas Administrativos

- Brindar orientación jurídica o administrativa a los usuarios de los Centros Judiciales del país, para el inicio y desarrollo de los procesos (casos o juicios) que conocen los juzgados y tribunales.
- Informar y orientar a los usuarios de los servicios que prestan las dependencias del Órgano Judicial e instituciones del sector justicia, así como proporcionar la ubicación física de los juzgados, tribunales e instituciones donde necesite realizar el trámite.
- Proporcionar orientación especializada por medio del Centro de Atención Telefónico.
- CAT-198, en violencia intrafamiliar, violencia de género, niños, niñas, adolescentes, adultos mayores, personas con discapacidad y demás servicios que presta el Órgano Judicial.
- Brindar información de personas detenidas a usuarios e instituciones del sector justicia que lo requieran en las distintas sedes judiciales, de acuerdo a los registros existentes.

## BUENAS PRACTICAS EJECUTADAS POR LA CSJ

Departamento de Documentación Judicial.

- Se ha puesto a disposición, número telefónico y correo electrónico para que cualquier persona pueda realizar consultas, que tengan relación con las resoluciones emitidas.

Sección de Investigación Profesional.

- Brindando al usuario una buena y digna atención, en la que se le explica los procesos legales que se tramitan en la SIP y su competencia.
- Proporcionarle al usuario formatos de escrito, para que pueda iniciar los procesos legales que se tramitan en la SIP.
- Se han omitido formalidades innecesarias a las peticiones de los usuarios, para facilitarles el acceso a la justicia.
- Señalar medios de comunicación telefónica y correos electrónicos para el seguimiento personalizado al usuario de las solicitudes realizadas en línea.

## EL SALVADOR

- Expedientes administrativos digitalizados.
- Sistema de notificación electrónica (SNE).
- Dirección de Investigación Judicial
- En el área de atención al público, se proporciona al usuario una atención pronta, respetando la dignidad de las personas y confidencialidad de los casos, en las que se les informa sobre los procesos que se tramitan en la Dirección, sus alcances y la competencia de esta.
- A efecto de volver más expeditos los procesos, sin descuidar la legalidad, se ha prescindido de formalidades innecesarias, atendiendo en lo dispuesto en la Ley de Procedimientos Administrativos.

Unidad de Sistemas Administrativos

- Atender a los usuarios con empatía, equidad y eficiencia.
  - Brindar a los usuarios información objetiva y de calidad.
  - Facilitar a los usuarios respuestas precisas y oportunas de la información solicitada.
-

## APLICACIONES TIC EJECUTADAS POR LA CSJ

### Departamento de Documentación Judicial.

- Los ciudadanos se pueden inscribir por medio de un correo electrónico, y recibir periódicamente las novedades en legislación.
- Sección de Investigación Profesional.
- Garantizar al usuario un servicio eficiente y eficaz, adecuado a su caso concreto y al proceso legal que le corresponda, para cumplir con las expectativas que tenga y alcance la justicia que le corresponda.
- Implementación de Sistema de Investigación Profesional (SIPRO) y la notificación electrónica (SNE).

### Dirección de Investigación Judicial

- Garantizar a la sociedad la prestación de un servicio eficiente, eficaz y oportuno, para la consecución de la justicia según el alcance que en cada caso concreto corresponda.
- La Dirección ha implementado la aplicación del Sistema de Notificación Electrónica (SNE), herramienta tecnológica que garantiza la comunicación de las resoluciones, lo que permite realizar actos de notificación con menor tiempo y gasto de recurso.
- Además, para comunicación oficial con los funcionarios judiciales, se hace uso de los correos electrónicos institucionales que la Dirección de Desarrollo Tecnológico Institucional ha creado para uso de todos los jueces y además para cada sede judicial, a través de los que se pueden realizar los actos de comunicación y remisión de escritos y oficios.

## EL SALVADOR

### Unidad de Sistemas Administrativos

- Sistema de Registro de Usuarios (SRU).
  - Sistema de Registro de Usuarios del Call Center (CAT 198).
  - Sistema de Información de Personas Detenidas (SIPD).
  - Módulo de Consulta de la Oficina Distribuidora de Procesos (ODP) o Secretaría Receptora y Distribuidora de Demandas (SRDD).
-

---

**GUATEMALA**

Por medio del Sistema de Gestión de Calidad del Organismo Judicial, se lleva una matriz de partes interesadas donde se identifican sus necesidades y expectativas, ponderando y atendiendo lo identificado.

---

---

**HONDURAS**

- En el marco de la implementación de gestión de calidad: los órganos jurisdiccionales y dependencias administrativa garantizan la existencia de mecanismos de información y orientación para que la persona usuaria permanezca informada de los trámites y servicios que se brindan.
  - Se elaboran trífolios, capsulas informativas y se instalan pantallas para dar a conocer el cronograma de audiencias diarias.
  - Se facilita el acceso a los servicios judiciales adaptados a las necesidades particulares de las personas con discapacidad o en situación de vulnerabilidad dando cumplimiento a lo establecido por las Reglas de Brasilia.
  - En el marco de Justicia Abierta se fomenta la transparencia en los procesos judiciales, lo que implica brindar a las personas usuarias información clara y oportuna sobre el estado de sus casos, los plazos previstos, los recursos disponibles y los costos asociados.
  - Se aplican encuestas de satisfacción, recopilan y analizan quejas, comentarios y sugerencias sobre la satisfacción de las personas, identificando áreas de mejora y tomar medidas correctivas para garantizar la calidad y eficacia de los servicios judiciales.
- 
- 

**NICARAGUA**

---

---

**PANAMÁ**

El nuevo Código Procesal Civil corresponde al principio I del Decálogo, que reconoce a la persona usuaria como la razón de ser de la Justicia. Este nuevo Código Procesal Civil mejora el acceso a una Justicia de calidad al simplificar y agilizar los procedimientos.

---

---

**PUERTO RICO** La educación y relaciones con la comunidad busca extender y afianzar los vínculos entre la Judicatura y la comunidad a la que se sirve, para abonar a la transparencia y confianza que debe cultivarse para el funcionamiento óptimo del Poder Judicial. En esta dirección, el Poder Judicial de Puerto Rico ha realizado varias iniciativas, a través de la educación y el contacto directo con las personas usuarias del sistema judicial desde su comunidad. Desde la Oficina de Educación y Relaciones con la Comunidad, se gestan muchas de estas iniciativas, como:

Juventud y Niñez: mediante este proyecto se diseña material educativo para niños, niñas y jóvenes. Asimismo, se capacita a maestros y maestras sobre el contenido educativo diseñado y las actividades que pueden realizar para implantar el material educativo en el salón de clases. Desde el 2016 se realiza el Módulo Educativo sobre Nuestro Sistema de Gobierno y de Tribunales. Este módulo educativo está dirigido a maestros(as) que enseñan los cursos de Estudios Sociales e Historia desde cuarto a duodécimo grado. A través de las actividades del módulo, se ofrece capacitación a los(as) educadores(as) participantes para fortalecer su conocimiento sobre nuestro sistema de gobierno, así como sobre la composición y funcionamiento de nuestro sistema de tribunales. También se comparten materiales educativos para la enseñanza de estos temas en sus salas de clases. Como parte de esta iniciativa, se desarrollaron planes de estudios en colaboración con un Comité Asesor de Educadores(as) del Departamento de Educación y de la Asociación de Educación Privada. Los planes de estudio contienen una guía curricular para la enseñanza de estos temas en los diferentes grados, incluyendo los Estándares de Contenido y Expectativas de Grado pertinentes, un conjunto de lecciones divididas por tema y por día, así como los objetivos, recomendaciones de actividades y los recursos necesarios para implementarlo en el salón de clases. Cada sesión del módulo se ofrece en una región judicial diferente, para brindar oportunidad de participación a educadores(as) de diferentes municipios de Puerto Rico. Otros proyectos innovadores son: Simulación de juicios; módulos educativos sobre civismo; capacitación de trabajadores(as) sociales escolares: colaboración con agencias municipales y escuelas; y certámenes literarios, mediante estos, el Poder Judicial busca fomentar que estudiantes de diferentes edades investiguen sobre diversos temas legales que son pertinentes para toda la comunidad.

Educación y Orientación para la Comunidad Adulta: El objetivo principal de este proyecto es desarrollar materiales educativos y de orientación para impactar a la población adulta.

El Tribunal visita tu Comunidad: El objetivo de este proyecto es fomentar la participación e integración del Poder Judicial con las distintas comunidades. Para ello, se establece una estrecha relación con los y las líderes comunitarios con el propósito de elaborar actividades educativas en las comunidades.

Semana de los Tribunales: Año tras año el Poder Judicial celebra la Semana de los Tribunales durante la cual se realizan diferentes actividades con el fin de orientar a la comunidad.

Educación y Orientación desde los Tribunales: El objetivo de este proyecto es celebrar visitas educativas guiadas en las trece regiones judiciales, el Tribunal de Apelaciones y el Tribunal Supremo. Cada visita servirá de experiencia educativa a los y las participantes sobre los procesos judiciales y el funcionamiento del Tribunal. Además, como parte de este proyecto, por solicitud, se ofrecen actividades educativas fuera de los tribunales:

- Visitas educativas guiadas en los tribunales: para grupos de estudiantes de 4to grado (primaria) en adelante o para grupos de la comunidad. Estas visitas incluyen una actividad educativa sobre el tema del Sistema de Tribunales, un recorrido por el Tribunal, de así permitirle las facilidades de este, y un diálogo en sala con un Juez o una Jueza sobre su función y la de sus funcionarios y funcionarias de sala.
- Visitas especiales al Tribunal: estudiantes de universidades, escuelas, o grupos de la comunidad pueden solicitar visitas especiales para que observen procedimientos o tengan una experiencia que se atempere a sus necesidades educativas particulares de acuerdo con su disciplina de estudio. Estas actividades no deben durar más de un día y, si son para personas menores de edad, deben estar sujetas a que una persona adulta acompañe a los y las menores.
- Mesas informativas sobre los programas y servicios del Poder Judicial: estas se pueden realizar en o fuera del Tribunal, ya sea por iniciativa propia del Poder Judicial o por invitación de la comunidad. Estas mesas se tratan de una actividad en la que funcionarios y funcionarias del Poder Judicial ofrecen orientación y material informativo a las personas que se acerquen a las mesas.
- Visitas a escuelas o comunidad: se coordinan charlas interactivas sobre temas solicitados, de tener los recursos disponibles. Estas se celebran fuera del Tribunal. El Poder Judicial traslada sus recursos para ofrecerlas.

Glosario de términos jurídicos y conceptos relacionados al Poder Judicial: Como parte de los esfuerzos dirigidos a desarrollar una comunidad empoderada y participativa que conozca, comprenda y use efectivamente el Sistema de Tribunales de Puerto Rico, el Poder Judicial publica el glosario como herramienta de referencia. Los fines de esta publicación son exclusivamente educativos para promover el acceso a la justicia.

Línea de Información del Poder Judicial / Contact Center: medio de atención y servicio a las personas usuarias del sistema judicial, mediante el cual las personas pueden llamar y recibir información u orientación, al momento, sobre diversos temas. Esta iniciativa se desarrolló tras el paso de los huracanes Irma y María, con el objetivo de atender consultas sobre las operaciones de los tribunales. Posteriormente, tras el impacto de la actividad sísmica al suroeste de Puerto Rico, y luego con las órdenes de cierre y aislamiento provocados por la pandemia del COVID-19, la Línea de Información y la atención del buzón electrónico se convirtieron en mecanismos indispensables para maximizar el ofrecimiento de servicios del Poder Judicial al servir de guía y proveer información a la ciudadanía de dichos servicios. Por ello, se centralizó la asistencia telefónica a litigantes por derecho propio que tenían dudas sobre la solicitud electrónica de órdenes de protección sobre asuntos urgentes a nivel municipal, y se continuaron con los referidos al personal de los Centros Pro Se del Poder Judicial y con las orientaciones remotas de los asuntos que se atienden en estos centros. En el año 2021, se implementó un sistema denominado como Contact Center para lograr el funcionamiento óptimo de la Línea de Información y el Buzón, compuesto por dos herramientas: Amazon Connect y Zendesk Support Suite (Zendesk).

Página de Internet: En el año 2021, el Poder Judicial publicó una página nueva de Internet más interactiva y accesible, que brinda información, educación y servicios en un lenguaje sencillo, inclusivo, cercano, y pertinente a las necesidades de la comunidad. Para facilitar la navegación, el portal se segmenta con secciones diversas que contienen información para atender las necesidades de los distintos públicos. La nueva sección de Educación a la comunidad ofrece información sobre temas legales diversos y los procesos judiciales relacionados, tales como los derechos de las personas de edad avanzada, la violencia de género, la Ley de Salud Mental, desahucios, cobro de dinero, relaciones paternofiliales, patria potestad y custodia, entre muchos otros temas de interés. Además, se comparte material educativo tanto para personas adultas como para niños, niñas y jóvenes, e incluye videos con lenguaje de señas, como: Guía Educativa: Tribunal Supremo; Procedimiento Judicial Criminal; Guía Educativa: Sistema de Justicia Juvenil; Guías Informativas Comunitarias (Guía Informativa Comunitaria: Remedios Legales y Procesos Judiciales para Atender Problemáticas Sociales Comunes; Guía Informativa Comunitaria: Violencia de Género; Guía Informativa Comunitaria: Qué debo saber si solicitaron una orden de protección por violencia de género en mi contra; Guía informativa comunitaria: proceso judicial de desahucio. Por su parte, en la sección de Servicios a la comunidad se incluyen formularios, información sobre cómo solicitar certificaciones y cómo obtener copias de documentos, entre otros servicios. Se desarrolló un catálogo sobre las iniciativas y proyectos disponibles para beneficio de la comunidad y el funcionariado del Poder Judicial, disponible en formato de preguntas y respuestas, hojas y cápsulas informativas, en las que se describen las iniciativas y los proyectos. Se publicó el directorio del Poder Judicial con información relacionada a cada región judicial y sus dependencias, con la información de contacto y ubicación física. Se destacan los servicios disponibles en cada región y un directorio de jueces y juezas para que los usuarios puedan identificar la información de contacto de cada juez(a) y su sala, según el tribunal correspondiente.

Tribunal Electrónico: En cuanto a los servicios disponibles para los abogados y las abogadas, todos están agrupados en la sección denominada Tribunal Electrónico, por lo que están más accesibles para el beneficio de la comunidad jurídica. Estos servicios son: el Sistema Unificado para el Manejo y Administración de Casos (SUMAC); el Registro Electrónico Notarial (REN), el Registro Único de Abogados y Abogadas (RUA) y la Notificación Electrónica en los Tribunales (NET). Otras secciones, que son de las más utilizadas por las personas que visitan el portal, son la Consulta de calendarios y la Consulta de casos. En cuanto a la Consulta de casos, el sistema se ajustó para facilitar la búsqueda de manera que el usuario o la usuaria pueda acceder a la información de los casos presentados antes de la implementación de la presentación electrónica (expedientes físicos/ papel) y los presentados bajo SUMAC (expedientes electrónicos).

Semana de los Tribunales: Año tras año el Poder Judicial celebra la Semana de los Tribunales. Durante esta semana, se realizan diferentes actividades con el fin de orientar a la comunidad sobre diversos temas, incluyendo los servicios, iniciativas y proyectos de nuestros tribunales.

Programa de Voluntariado: Tras el paso de los huracanes Irma y María por Puerto Rico, la Jueza Presidenta del Tribunal Supremo, Hon. Maite D. Oronoz Rodríguez, suscribió la Orden Administrativa OAJP-2017-028, para designar funcionarios(as) para la atención de asuntos especiales ante el estado de emergencia provocado por los huracanes. Se estableció que jueces(zas), así como el personal al que como consecuencia del huracán no se le podía asignar trabajo relacionado con la función judicial o con asuntos administrativos, se le asignó temporariamente para prestar servicios a través de organizaciones sin fines de lucro dedicadas a ayudar a las personas afectadas por los huracanes y los esfuerzos de recuperación. A través de esta iniciativa, el Poder Judicial colaboró activamente con nueve organizaciones sin fines de lucro y otras entidades de base comunitaria, aportando sobre 1, 125 horas de servicios voluntarios a la comunidad.

Servicios de Facilitadores y Facilitadoras Judiciales: Con el fin de contribuir a mejorar los mecanismos alternativos de resolución de conflictos de baja intensidad en las comunidades, sobre todo aquellos vinculados al orden y a la convivencia social, así como a la necesidad de mejorar los niveles de acceso a la justicia, el Poder Judicial suscribió un acuerdo de cooperación con la Organización de Estados Americanos para recibir apoyo técnico en la conceptualización y establecimiento del Servicio de Facilitadores y Facilitadoras Judiciales en Puerto Rico. A través de esta iniciativa, ambas instituciones capacitarán a líderes y lideresas comunitarios(as) electos(as) por sus comunidades para que propicien la difusión de información jurídica, participen en la resolución de conflictos interpersonales y comunitarios de baja intensidad, lleven a cabo orientaciones, provean acompañamiento en trámites relacionados y ofrezcan charlas sobre los derechos y los deberes de las personas. Se trata de un servicio voluntario, en el que el liderato comunitario sirve como puente entre el tribunal y su comunidad.

Contenido educativo sobre Métodos Alternos: El Poder Judicial fomenta la utilización de mecanismos complementarios al sistema adjudicativo tradicional con el fin de impartir Justicia de forma más rápida, eficiente y económica. Con el objetivo de fomentar en la comunidad el conocimiento y uso de métodos para solucionar conflictos sin intervención judicial, se desarrolló contenido diverso para orientar a través del portal del Poder Judicial.

---

Reconocer a la persona usuaria como razón de ser de la Justicia.

**REPÚBLICA  
DOMINICANA**

- a. Política de Calidad Institucional
- b. Plan estratégico Visión Justicia 20|24

[planestrategico20\\_20.pdf \(poderjudicial.gob.do\)](#)

---

Algunas formas en las que se puede lograr dar ese reconocimiento efectivo de las personas ante la Ley:

**Empatía y Sensibilidad:** Los jueces y el personal judicial deben demostrar empatía y sensibilidad hacia las personas que acuden a los tribunales en busca de justicia. Esto implica escuchar activamente, comprender sus preocupaciones y tratarlas con respeto y dignidad.

**Acceso Equitativo:** Es fundamental garantizar que todas las personas tengan acceso equitativo a la justicia, independientemente de su origen étnico, género, nivel socioeconómico o cualquier otra condición. Esto implica eliminar barreras como la distancia geográfica, la falta de recursos económicos o el desconocimiento de los procedimientos legales.

**Comunicación Clara y Accesible:** Los procedimientos legales y las decisiones judiciales deben comunicarse de manera clara y accesible para que las personas usuarias comprendan sus derechos, obligaciones y las implicaciones de las resoluciones judiciales.

**Protección de sus Derechos:** La justicia debe asegurar la protección efectiva de los derechos de las personas, incluido el derecho a un juicio justo, la presunción de inocencia, la igualdad ante la ley y el derecho a la defensa.

**Resolución de Conflictos:** Se debe fomentar la resolución de conflictos de manera pacífica, justa y eficiente, a través de métodos alternativos como la mediación y la conciliación, siempre teniendo en cuenta los intereses y necesidades de las personas involucradas.

**Transparencia y Participación:** La justicia debe ser transparente en sus procesos y decisiones, permitiendo la participación activa de las personas usuarias en el sistema judicial y facilitando el acceso a la información sobre el funcionamiento de los tribunales.

En fin, reconocer a la persona usuaria como razón de ser de la justicia implica garantizar su acceso equitativo, proteger sus derechos, comunicarse de manera clara y transparente, y resolver los conflictos de manera justa y sensible a sus necesidades.

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

Garantizar el acceso a una justicia de calidad como un derecho fundamental es esencial para asegurar la protección de los derechos individuales y promover la igualdad ante la ley.

Para garantizar el acceso a una justicia de calidad como un derecho fundamental se requiere de un enfoque integral que aborde no solo la disponibilidad de recursos y servicios legales, sino también las barreras físicas, económicas y sociales que pueden obstaculizar el acceso efectivo a la justicia para todas las personas.

Norma GICA-Justicia: Incluye criterios de calidad relacionados con Gestión Organizacional. Cumplir con las Políticas Institucionales relacionadas con acceso a la justicia y Criterio General de Persona Usaria.

---

Explicación: 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.

---

#### **COSTA RICA**

- ✓ La Organización debe crear y promover políticas para garantizar el acceso a la justicia de toda la población.
  - ✓ La Organización debe establecer indicadores que permitan determinar el grado de acceso a la justicia.
  - ✓ La Organización debe crear mecanismos de formación y capacitación para su personal en temas relacionados con el acceso a la justicia.
- 

#### **ACCIONES EJECUTADAS POR LA CSJ**

Departamento de Documentación Judicial

- Se hacen versiones públicas de las resoluciones, a efecto que se conozca lo resuelto y lo que motivó a tomar esas decisiones.
- Sección de Investigación Profesional
- Creación de sedes regionales con el objetivo de que la población pueda presentar sus peticiones en la sede que considere pertinente.
- Aplicar el debido proceso administrativo correspondiente, a la petición presentada por el usuario.

Dirección de Investigación Judicial

#### **EL SALVADOR**

- La aplicación del debido proceso en materia administrativa sancionadora, es una prerrogativa de primera categoría, por lo tanto, se ha dotado a la Dirección para garantizar en estricto la tutela administrativa a través de la recepción la denuncia in situ o por medio técnico.

Unidad de Sistemas Administrativos

- Recepción, clasificación y asistencia a usuarios comparecientes en las salas de audiencias judiciales orales y públicas, con especial atención a personas vulnerables.
  - Colaborar con el Juez por medio de delegados de Asuntos Penitenciarios, en vigilancia del respeto de sus derechos fundamentales de los privados de libertad en la celebración de audiencias o diligencias por video conferencia y verificar la presencia e identidad de los privados de libertad haciendo constar lo acontecido en la audiencia, desde la sede penitenciaria.
-

### **BUENAS PRACTICAS EJECUTADAS POR LA CSJ**

#### Departamento de Documentación Judicial

- Se da a conocer los criterios jurisprudenciales, a efecto que otras personas también puedan acceder a la administración de justicia.

#### Sección de Investigación Profesional

- La creación e implementación del Sistema de Investigación Profesional (SI-PRO), que permite llevar de manera virtual el control en tiempo real, de cada una de las etapas procesales y movimientos físicos que tenga el expediente.
- Señalar medios de comunicación telefónica y correos electrónicos para el seguimiento personalizado al usuario de las solicitudes realizadas en línea.

#### Dirección de Investigación Judicial

- El compromiso de la Dirección, para diligenciar los informativos en estricto cumplimiento de los plazos legales establecidos en la normativa aplicable (Ley de la Carrera Judicial, Ley de Procedimientos Administrativos), a efecto de no vulnerar derechos fundamentales de las partes intervinientes; así como con la prevención que un informativo pudiera prescribir o caducar, con los efectos legales correspondientes, abocándose en lo pertinente a los criterios jurisprudenciales.

#### Unidad de Sistemas Administrativos

- Atender a los usuarios con empatía, equidad, eficiencia y brindar información objetiva y de calidad.
- Brindar a los usuarios comparecientes de las audiencias judiciales orales y públicas, respuestas precisas y oportunas; así también a los privados de libertad que comparecen desde sedes penitenciarias a las audiencias o diligencias por video conferencia.

## **EL SALVADOR**

---

### **APLICACIONES TIC EJECUTADAS POR LA CSJ**

#### Departamento de Documentación Judicial

- Se cuenta con toda la información de formato digital.

#### Sección de Investigación Profesional

- Diligenciar en tiempo los informativos disciplinarios, con la estricta observación de los plazos legales establecidos, con el propósito de evitar vulnerar derechos a los usuarios de esta Sección, la caducidad o prescripción de los hechos informados para su investigación y una posible interposición de un recurso o amparo y así brindar una pronta y cumplida justicia a los usuarios de esta Sección.

#### Dirección de Investigación Judicial

- La implementación en la Dirección del Sistema de Medición, Seguimiento y Control de Informativos Disciplinarios, que controla en tiempo real, las etapas procesales y seguimiento de las rutas jurídico-administrativa que tenga cada informativo.

#### Unidad de Sistemas Administrativos

- Diligenciar en tiempo los informativos disciplinarios, con la estricta observación de los plazos legales establecidos, con el propósito de evitar vulnerar derechos a los usuarios de esta Sección, la caducidad o prescripción de los hechos informados para su investigación y una posible interposición de un recurso o amparo y así brindar una pronta y cumplida justicia a los usuarios de esta Sección.
-

---

**GUATEMALA**

Por medio del Sistema de Gestión de Calidad y la ampliación que se busca del alcance, se continúan dando pasos para lograr una justicia de calidad a la población.

---

- Se promueve la transparencia y el acceso a la información relacionada con los procesos judiciales. Se proporciona información clara y comprensible sobre los derechos y responsabilidades de las personas involucradas en un caso, así como sobre los procedimientos legales, plazos y recursos disponibles.
  - Se garantiza el derecho a la asistencia legal para aquellas personas que no puedan costearla en materia penal, violencia doméstica y familia.
  - Se cuenta con el Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales, quienes facilitan el acuerdo de las partes a través de conciliaciones, asesoramiento de personas, transacciones y actuar como amigables compondores, todo ello en el marco de la ley.
  - Se brinda capacitación y formación continua a los jueces, magistrados y personal auxiliar judicial para asegurar que estén actualizados en cuanto a las leyes, jurisprudencia y estándares internacionales de derechos humanos.
  - Se implementan mecanismos de evaluación y control de calidad para monitorear y mejorar la eficiencia y eficacia de los servicios judiciales.
- 

**HONDURAS**

---

**NICARAGUA**

---

**PANAMÁ**

Proyecto de grabación y transcripción de audiencias: Relacionado con el principio II. que garantizan el acceso a una justicia de calidad y la transparencia en la justicia. La grabación y transcripción de audiencias permite un registro preciso de los procedimientos judiciales y facilita el acceso a la información para las partes involucradas.

---

**PUERTO RICO**

El Poder Judicial de Puerto Rico debe garantizar el acceso efectivo a la justicia y a los tribunales de toda persona que por razón de su edad (menores, jóvenes o adultos mayores), género, identidad sexual, condición física o mental, o por circunstancias sociales, étnicas, raciales o económicas, confronta barreras para hacer valer sus derechos, según lo promulga la Constitución del Estado Libre Asociado de Puerto Rico en su Artículo II, Sección I, y el Plan Estratégico del Poder Judicial de Puerto Rico 2020-2025: Mapa hacia una Justicia de Vanguardia, mediante el cual se procura dar cumplimiento a los principios constitucionales aludidos. En cumplimiento, el Poder Judicial ha realizado las siguientes iniciativas:

Nuevo Protocolo para la Atención, Orientación y Referido de las personas sin hogar que se presentan en el Tribunal de Primera Instancia. Este persigue establecer unas guías que rijan la adecuada atención de las personas sin hogar o en riesgo de perderlo que comparezcan ante el Tribunal de Primera Instancia. En esa medida, fija las pautas que deben ser consideradas por el funcionariado y el personal contratado por el Poder Judicial, así como por los jueces y las juezas del Tribunal de Primera Instancia en el ejercicio de sus funciones, cuando se encuentren ante una persona sin hogar o en riesgo de perderlo. A su vez, articula guías éticas, jurídicas y procedimentales que corresponde a dicho personal observar ante tales situaciones, para optimizar la atención, orientación y coordinación de servicios a esta población, dentro de un marco dirigido por principios de derecho y justicia. La atención a estas situaciones recae en las instituciones sociales y en otras instituciones del gobierno. Ante ello, es indispensable fortalecer los vínculos del Tribunal con la comunidad y fomentar la relación y el intercambio con las instituciones gubernamentales y no gubernamentales responsables de brindar servicios de apoyo social, emocional y jurídico a dicha población. Dicho Protocolo integra esencialmente tres (3) renglones:

1. Recoge los procedimientos derivados de la legislación civil y criminal aplicable que puede repercutir en la atención de las personas sin hogar o en riesgo de perderlo, de manera que en un sólo instrumento y mediante una relación ordenada de pasos basados en la norma positiva, se encuentre una fuente coherente, segura y de acceso fácil para trabajar los asuntos judiciales relacionados con esta población.
2. Provee trámites sencillos que permiten la atención e identificación de servicios existentes para la población sin hogar, cuando no exista una situación de índole legal.
3. Reitera principios y comportamientos éticos que deben permear en todo trámite judicial o administrativo que involucre a una persona sin hogar o en riesgo de perderlo. En esa medida, el tribunal puede y debe servir como agente facilitador para que esta no quede desprovista de la atención que necesita.

Centros de Mediación de Conflictos: El Poder Judicial fomenta la utilización de mecanismos complementarios al sistema adjudicativo tradicional con el fin de impartir justicia de una forma más rápida, que a la vez sea eficiente y económica. Para implementar esta política pública, el Tribunal Supremo de Puerto Rico creó el Negociado de Métodos Alternos para la Solución de Conflictos. Los Centros de Mediación de Conflictos del Poder Judicial ofrecen la mediación como un servicio alternativo y gratuito en los tribunales, accesibles en las regiones judiciales.

Centros ProSe, Programa de Acceso para Litigantes por Derecho Propio: En Puerto Rico, el derecho a la representación por derecho propio se reconoce para toda persona natural y se extiende tanto al ámbito civil como criminal. A través del Programa de Acceso para Litigantes por Derecho Propio se proveen herramientas a las personas para contribuir a una autorrepresentación efectiva ante el Tribunal. Para viabilizar el acceso a la justicia de quienes comparecen por derecho propio, el Poder Judicial creó los Centros Pro Se.

Programa de Salones Especializados en Casos de Sustancias Controladas o Drug Courts: En respuesta a la necesidad de atender personas acusadas de cometer delitos no violentos, específicamente relacionados al trastorno por consumo de sustancias controladas y/o al uso problemático de alcohol, el Poder Judicial creó el Programa de Salones Especializados en Casos de Trastorno por Consumo de Sustancias Controladas y Alcohol, mejor conocido como Drug Courts. Mediante un enfoque de justicia terapéutica, los jueces y las juezas tienen una participación más activa en el proceso de tratamiento, rehabilitación y recuperación de las personas acusadas. Con la meta de reducir la reincidencia criminal, el Poder Judicial reconoce que el trastorno por consumo de sustancias controladas o de alcohol requiere de herramientas terapéuticas para lograr en los y las participantes su recuperación y reinserción a la sociedad. En esta dirección, los Salones Especializados en Casos de Sustancias Controladas adoptaron un enfoque de justicia terapéutica. Este enfoque considera al derecho y los procesos judiciales como una fuerza social capaz de producir consecuencias terapéuticas, que fomenten el bienestar físico y emocional de las personas, sin subordinar otros valores del Sistema de Justicia.

Entre las metas principales del programa se encuentran:

- la rehabilitación y recuperación de los(as) participantes
- la reintegración de estos(as) de manera positiva a la sociedad
- la disminución de reincidencia; es decir, la comisión de nuevos delitos

Para lograr estas metas, a través de los Salones Especializados se:

- contribuye al desarrollo de destrezas de los(as) participantes para el manejo efectivo de su conducta
- fomenta la responsabilidad de los(as) participantes
- monitorea el progreso para promover el compromiso con su plan de tratamiento
- fortalecen las relaciones sociales de cada participante, su desarrollo ocupacional, entre otros
- promueve la colaboración entre el Sistema de Justicia y las entidades gubernamentales y no gubernamentales que proveen servicios de tratamiento y apoyo, para la prestación efectiva de los servicios necesarios para la recuperación de los(as) participantes

Criterios de elegibilidad:

- haber sido acusada de un delito grave no violento y haber hecho alegación de culpabilidad
- padecer de un trastorno por consumo de sustancias controladas y/o alcohol
- tener interés y disposición de recibir tratamiento y cumplir con las condiciones del programa
- no tener historial criminal o tener un historial criminal limitado y no violento
- el delito imputado debe guardar relación causal con el trastorno por consumo de sustancias controladas y/o alcohol.

El equipo de trabajo de Drug Courts está constituido por el componente judicial; el componente de fiscalía; el componente de tratamiento, investigación y supervisión de desvío; el componente de investigación y supervisión de probatoria; el componente de investigación y supervisión general; y el componente de asesoramiento legal.

Programa de Acceso a la Justicia para Personas con Condiciones de Salud Mental: A través de este programa se desarrolla, implementa, coordina y da continuidad a proyectos que contribuyan a garantizar los derechos y el acceso a los servicios de salud física y mental, así como de apoyo social y emocional, a la población que padece –o se sospecha que padece– de alguna condición de salud mental para así lograr el mejor estado de salud posible. También integra a las personas de apoyo de los(as) participantes durante el proceso de recuperación. De igual forma, le ofrece a los jueces y las juezas estructuras de apoyo e integra otras herramientas y componentes para lograr su objetivo. Entre algunas de sus iniciativas, el programa creó el Proyecto para la Atención de Asuntos en Salud Mental (Proyecto PAAS) donde se atienden personas bajo procedimientos al amparo de la Ley Núm. 408-2000, conocida como la “Ley de Salud Mental de Puerto Rico”, según enmendada. El Proyecto para la Atención de Asuntos de Salud Mental, mejor conocido como las Salas Especializadas de Salud Mental, ofrece seguimiento intensivo a personas que padecen de condiciones de salud mental, incluidos el uso problemático de sustancias controladas y alcohol, y requieren de la intervención del Tribunal para lograr que cumplan y se comprometan con su proceso de recuperación y el tratamiento recomendado por los y las profesionales de la conducta humana. Las Salas Especializadas en Salud Mental consisten en:

- Establecer un calendario judicial especializado para atender las vistas de seguimiento de casos de ingreso involuntario, cambio de estatus de voluntario a involuntario y tratamiento compulsorio al amparo de la Ley de Salud Mental;
- Garantizar el debido proceso de ley y el acceso de la persona participante a los servicios que su condición requiere;
- designar un juez o una jueza con conocimientos especiales en la Ley de Salud Mental para dar seguimiento continuo a estos casos y a los(as) participantes;

- Contar con apoyo a la gestión judicial a través de un(a) coordinador(a) especializado(a) en asuntos de salud mental quien, en colaboración con personal de otras entidades, agencias y proveedores de servicios, canaliza la prestación de servicios a la población atendida;
- Desarrollar alianzas con entidades proveedoras de servicios legales gratuitos para promover la representación legal de las personas participantes procura la aplicación de las mejores prácticas para atender adecuadamente situaciones relacionadas con personas que padecen de trastornos de salud mental y no desean recibir ayuda de manera voluntaria, y para orientar a sus familiares o persona interesada de una manera integral y coordinada;
- Identificar y canalizar situaciones subyacentes que puedan afectar la recuperación de la persona participante;
- reduce la puerta giratoria de las hospitalizaciones involuntarias al intentar conseguir que la persona participante se comprometa con su proceso de tratamiento;
- Proteger la confidencialidad mediante la creación de áreas de espera para mantener la atención individualizada de cada persona cuando se discute su caso ante el juez o la jueza;
- Capacitar al personal judicial, enlaces gubernamentales, no gubernamentales, y de prestación de servicios sobre aspectos clínicos y procesales de la Ley de Salud Mental.

Programa de Igualdad y Equidad de Género: La Constitución del Estado Libre Asociado delegó en el Poder Judicial la responsabilidad de asegurarle a cada persona el disfrute pleno de sus derechos y responsabilidades. Esta responsabilidad está enmarcada en los principios constitucionales de la inviolabilidad de la dignidad humana y la garantía de la igual protección de las leyes. Fundamentada en estos principios de primer orden, por más de dos décadas, el Poder Judicial ha desarrollado y puesto en vigor varios esfuerzos dirigidos a identificar y erradicar situaciones de discrimen por razón de género. La creación del Programa de Igualdad y Equidad de Género y su Consejo Asesor constituye una de las estrategias adoptadas para la consecución de tan importante encomienda. El Programa es una iniciativa dirigida a adelantar su política pública a favor de la equidad de género y de la eliminación del discrimen por razón de género en los tribunales. El establecimiento del programa surgió para propiciar y dar continuidad a la política pública de garantizar la igualdad real y la equidad de género en todas las esferas del quehacer judicial, de un modo transversal y como un asunto de derechos humanos. Además, el programa cuenta con un Consejo Asesor al que se le ha encomendado contribuir al cumplimiento de la política pública.

Programa de Salas Especializadas en Casos de Violencia de Género: Considerando la incidencia de la violencia de género en nuestra sociedad y que las personas sobrevivientes de ese mal se encuentran en una situación de vulnerabilidad, el Poder Judicial creó el Programa de Salas Especializadas en Casos de Violencia de Género. Entre las iniciativas específicas que se implementan como parte de este programa se encuentran el Proyecto de Salas Especializadas en Casos de Violencia Doméstica, el Proyecto de Especialización de

Servicios en Casos de Violencia Doméstica y el Proyecto de Salas Especializadas en Casos de Violencia de Género. Aunque los casos de violencia doméstica y violencia sexual se atienden en cualquier Tribunal de Primera Instancia, estos servicios especializados permiten atender las controversias legales que enfrentan las partes involucradas con un enfoque humano, pero a la vez ágil y efectivo. Algunas entidades que colaboran con el Poder Judicial para lograrlo son la Policía de Puerto Rico, el Departamento de Justicia, el Departamento de Corrección y Rehabilitación, el Departamento de la Familia, municipios, la Oficina de la Procuradora de las Mujeres, organizaciones no gubernamentales y organizaciones que ofrecen servicios de intercesoría legal o asesoramiento y representación legal gratuita. El Proyecto de Salas Especializadas en Casos de Violencia Doméstica tiene el propósito de mejorar la intervención judicial y proveer un ambiente seguro y confidencial para beneficio de toda persona, independientemente de sexo, estado civil, orientación sexual, identidad de género o estatus migratorio de cualquiera de las personas involucradas en una situación de violencia doméstica que acude ante el Tribunal a solicitar ayuda al amparo de la Ley Núm. 54-1989. En las Salas Especializadas en Casos de Violencia Doméstica se:

- asegura a las partes el trámite apropiado y eficiente de su caso
- promueve la seguridad de las personas afectadas por una situación de violencia doméstica
- establece una supervisión intensiva de las personas que incurrir en violencia doméstica
- facilita la oferta de servicios de apoyo y ayuda para las partes involucradas en una situación de violencia doméstica, al contar con recursos especializados del Tribunal y con alianzas con entidades gubernamentales y organizaciones colaboradoras para proveerle servicios necesarios a las partes.

Programa de Accesibilidad del Poder Judicial: En cumplimiento con la misión del Poder Judicial, es un cometido fundamental que todas las personas tengan igual y pleno acceso a nuestros tribunales. Asimismo, se procura ofrecer, en todo momento, un servicio que respete la dignidad y la independencia de las personas con diversidad funcional. En armonía con dicha política institucional, se creó el Programa de Accesibilidad del Poder Judicial. Este Programa tiene como objetivo facilitar que los tribunales y las dependencias del Poder Judicial cumplan con las disposiciones de leyes federales y locales aplicables a los derechos de las personas con diversidad funcional; y coordinar las modificaciones razonables necesarias para garantizarles un adecuado acceso a la justicia. Algunas de las funciones que se llevan a cabo son:

- Apoyar y asesorar a los(as) jueces(zas) y funcionariado autorizado en la atención de solicitudes de modificaciones razonables y para la asignación de intérpretes de lenguaje de señas, los servicios y equipo de asistencia tecnológicas disponibles, y los acomodos razonables alternos;
- Recomendar la adquisición de equipos y servicios auxiliares, como los de asistencia tecnológica, para mejorar la comunicación efectiva de las personas con pérdida de audición; y de cualquier otro equipo que permita que las personas con diversidad funcional puedan participar de los procesos judiciales;

- Realizar, en colaboración con la Oficina de Comunicación del Poder Judicial, pruebas periódicas de accesibilidad del portal cibernético y realizar un plan de trabajo en conjunto para eliminar las barreras de accesibilidad en las diferentes plataformas electrónicas;
- Colaborar con distintas dependencias del Poder Judicial para la determinación de necesidades de adiestramiento sobre temas de accesibilidad al personal.

Programa Educativo: El Programa Educativo busca emplear métodos didácticos de carácter innovador mediante el desarrollo de alianzas con entidades públicas y privadas que propicien un mayor entendimiento de las personas sobre sus derechos y responsabilidades, así como del sistema de tribunales. Esto, con el propósito de fomentar un mayor acceso a la justicia y una cultura de respeto y convivencia pacífica (algunas de sus iniciativas se mencionan en la columna del enunciado I., de este documento).

Programa para la Atención del Sistema de Asignaciones de Oficio: El Poder Judicial tiene un compromiso firme con promover el acceso a los tribunales mediante la representación legal gratuita a personas de escasos recursos económicos. Con el propósito de continuar promoviendo esta misión, procurar la eficiencia, uniformar la implementación de las asignaciones de oficio y evaluar su funcionamiento, el Poder Judicial creó el Programa para la Atención del Sistema de Asignaciones de Oficio adscrito a la Directoría de Programas Judiciales. El programa busca facilitar acuerdos de colaboración con organizaciones que ofrecen servicios legales gratuitos para referir personas de escasos recursos que necesiten representación legal y operacionalizar el sistema de asignaciones de oficio conforme el Reglamento para la Asignación de Abogados y Abogadas de Oficio de Puerto Rico. Se refiere a cuando el tribunal ordena a un(a) abogado(a) del Banco de Abogados(as) de Oficio de Puerto Rico a representar a una parte que tenga derecho a representación legal y esta haya sido declarada como indigente o con escasos recursos económicos. Se consideran asignaciones de oficio en aquellos casos que el (la) juez(a) ordena la selección de abogado(a) del Panel de Voluntarios(as) o del Banco General de Abogados(as) de Oficio. Este panel de voluntarios(as) es parte del Banco de Abogados(as) de Oficio, y son los(as) abogados(as) que solicitan ser de las primeras personas en ser llamadas al momento de hacer una asignación de oficio. También, se puede ser abogado(a) de oficio cuando el (la) representante legal lo solicita, de forma voluntaria en el salón de sesiones y el tribunal lo autoriza, porque cumple con estos requisitos:

- solicitó la autorización desde que asume la representación legal
- presentó una moción conjunta con el (la) cliente certificando que no se percibirán honorarios
- la parte tiene derecho a abogado(a) de oficio en conformidad con el Reglamento
- que el tribunal determinó que la persona es indigente

Proyecto Justicia para la Niñez: Con el compromiso de promover la equidad procesal y la eliminación de las barreras de acceso a la justicia que enfrentan las personas, el Poder Judicial cuenta con el Proyecto Justicia para la Niñez, una iniciativa que busca desarrollar estrategias específicas para atender los casos de maltrato y negligencia de menores. En inglés, se le conoce como Court Improvement Project. Mediante el Proyecto Justicia para la Niñez, el Poder Judicial ofrece una orientación general a padres, madres o a la persona con la custodia del o de la menor (que lo o la tiene bajo su cuidado diario) sobre los derechos, los deberes y el proceso judicial que enfrentan luego de que el Departamento de la Familia remueve al o a la menor del hogar. También se les ofrece el servicio de referido para que tengan representación legal gratuita, si cualifican. Entre sus objetivos, el Proyecto Justicia para la Niñez procura:

- establecer nuevos procedimientos uniformes en el manejo de los casos de maltrato y negligencia de menores
  - promover que estos casos se resuelvan con diligencia, en el tiempo establecido por las leyes estatales y federales
  - establecer estrategias que garanticen los derechos de todas las partes, en especial el mejor interés de los o las menores
  - propiciar acuerdos de colaboración con el personal de las agencias relacionadas a estos casos.
  - Programa por la Juventud: El Poder Judicial impulsa iniciativas sociales para contribuir directamente a mejorar la calidad de vida en Puerto Rico. A través del Programa por la Juventud, el Poder Judicial promueve estrategias efectivas de prevención de conductas de alto riesgo para aquellos y aquellas menores de edad expuestos(as) a factores como el ausentismo, la falta de interés en los estudios, el fracaso en grados o asignaturas y la indisciplina. Mediante un enfoque integral de prevención de conductas antisociales y de indisciplina, se procura el desarrollo de habilidades y competencias al servicio de la comunidad y el buen comportamiento de los y las participantes. Esto en miras de minimizar el riesgo de la comisión de faltas por parte de personas menores de edad. Entre otros objetivos, el Programa por la Juventud procura:
    - propiciar que los(as) participantes se mantengan matriculados(as) en la escuela y aumenten la asistencia a la escuela
    - promover que personas menores de edad participantes mejoren su comportamiento y así evitar situaciones que requieran la intervención del sistema de justicia criminal
    - contribuir al fortalecimiento de los lazos afectivos entre el (la) menor y su familia.
-

**REPÚBLICA  
DOMINICANA**

- 
- a. Guía de trato digno para el Acceso a la Justicia (GUI-PDS-ATE-001).
  - b. Protocolos de Atención al Usuario.
    - PRT-GAU-CTO-002-Atención a Usuarios(as) Centro de Contacto Atención.
    - Presencial-Versión-02.
    - PRT-GAU-CTO-001-Atención a Usuarios(as) en condición de Vulnerabilidad en Sedes Judiciales-Versión-01.
  - c. Protocolo de trato digno en el acceso a la justicia para: personas LGBTQ+, personas con discapacidad y personas migrantes (PRT-PDS-GAU-001).
  - d. Guía de comunicación con perspectiva de género del Poder Judicial (GUI-COMCOM-001).
  - e. Protocolo de Actuación contra Violencia, Discriminación y Acoso del Poder Judicial (PRT-DGH-COR-001).
- 

Algunas razones por las cuales el acceso a una justicia de calidad debe considerarse un derecho fundamental:

**Protección de Derechos Humanos:** El acceso a una justicia efectiva es fundamental para garantizar la protección de los derechos humanos de todas las personas. Esto incluye derechos como el debido proceso, la igualdad ante la ley, la libertad de expresión y asociación, entre otros.

**Estado de Derecho:** El acceso a una justicia de calidad es un pilar fundamental del Estado de derecho. Significa que todas las personas, independientemente de su origen, estatus socioeconómico o poder, deben tener la capacidad de acceder a los tribunales y obtener una resolución justa y equitativa de sus disputas legales.

**Prevención del Abuso de Poder:** Cuando las personas tienen acceso a una justicia de calidad, se reduce la posibilidad de que el poder estatal o cualquier otra entidad abuse de su autoridad. Los tribunales pueden actuar como un mecanismo de control para garantizar que todas las partes sean tratadas con equidad y que se respeten sus derechos.

**Promoción de la Paz Social:** Una justicia efectiva y accesible es fundamental para la promoción de la paz social y la resolución pacífica de conflictos. Cuando las personas confían en que pueden acceder a un sistema judicial imparcial y justo, están más dispuestas a resolver sus disputas de manera legal y pacífica.

**Desarrollo Económico y Social:** El acceso a una justicia de calidad también está estrechamente vinculado al desarrollo económico y social de una sociedad. Cuando las

personas pueden resolver sus disputas legales de manera justa y oportuna, se promueve la estabilidad y la confianza en el sistema legal, lo que a su vez fomenta la inversión y el crecimiento económico.

El acceso a una justicia de calidad no solo es fundamental para la protección de los derechos humanos, sino que también es esencial para la promoción del Estado de derecho, la paz social y el desarrollo económico y social de una sociedad. Por lo tanto, debe ser considerado un derecho fundamental y garantizado por los Estados.

### III. DESARROLLAR UNA DEBIDA PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD EN LA JUSTICIA.

Desarrollar una debida planificación de la calidad en la justicia implica establecer un enfoque sistemático y proactivo para garantizar que los servicios judiciales cumplan con los más altos estándares de calidad y eficiencia.

La planificación de la calidad en la justicia requiere de un enfoque integral que involucre la identificación de necesidades, el establecimiento de objetivos y estándares de calidad, la asignación de recursos, la formación del personal y la participación activa de la sociedad en el proceso. Esto garantizará que el sistema judicial pueda cumplir con su misión de administrar justicia de manera justa, equitativa y eficiente.

---

**Norma GICA-Justicia:** Incluye Criterios de Gestión Organizacional relacionado con la definición de la Orientación Estratégica.

---

**Explicación:** Para la consecución de las metas es necesario 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 donde se establezcan protocolos para la generación, validación y difusión del conocimiento.

#### COSTA RICA

---

- ✓ La organización debe definir el tema de Gestión de Calidad en su Orientación Estratégica.
  - ✓ La organización debe Implementar Planes Operativos que fomenten la implementación de la Gestión de Calidad.
  - ✓ La organización debe Evaluar el cumplimiento de los Planes Operativos relacionados con la implementación de la Gestión de Calidad y desarrollar los ajustes necesarios para su cumplimiento.
-

### ACCIONES EJECUTADAS POR LA CSJ

Departamento de Documentación Judicial

- Se cuenta con una planificación Anual Operativa, denominada (PAO).

Sección de Investigación Profesional

- Se ha implementado un plan estratégico institucional idóneo a la SIP.
- Automatización del sistema (digitalización de registros, controles, reportes, secuencia del proceso.
- Homogenizar las actuaciones, los procedimientos a utilizar y reducir la duración de los procesos.

Dirección de Investigación Judicial

- La Corte Suprema de Justicia, a través de su Dirección de Planificación Institucional, tiene desarrollado el Pensamiento Estratégico Institucional, sobre la base del cual se encuentran establecidos el Plan Estratégico Institucional (PEI), el Plan Anual Operativo (PAO) y los Indicadores de Gestión (IG).

Unidad de Sistemas Administrativos

- Seguimiento y actualización periódica a los manuales administrativos de organización, puestos y procedimientos.
- Elaboración y seguimiento del plan anual operativo.
- Elaboración y seguimiento de planes de trabajo específicos.

---

### BUENAS PRACTICAS EJECUTADAS POR LA CSJ

Departamento de Documentación Judicial

- Se hace un informe mensual, con la cual se da a conocer si la meta fue cumplida o superada.
- Dentro de esta planificación se pretende llegar a más usuarios, que se inscriban al correo electrónico institucional del departamento y poder brindar información a más ciudadanos.
- Además, se pretende actualizar la información publicada en el Portal Web.

Sección de Investigación Profesional

- Se verifica mensualmente el cumplimiento en cada área de la SIP, de las proyecciones establecidas en el plan estratégico implementado.
- Revisión y ajuste de la guía de requisitos para el trámite en línea de autorización de abogados.

Dirección de Investigación Judicial

- Cada una de las áreas de las áreas de la Corte Suprema de Justicia elabora anualmente su Plan Anual Operativo (indicando en este las metas estratégicas y operativas) e Indicadores de Gestión.
- Se lleva a cabo mensualmente el seguimiento de las metas establecidas en el PAO y trimestralmente el de los IG.
- De ser necesario en el transcurso del período de que se trate, se pueden realizar los ajustes correspondientes, en particular al darse situaciones imprevistas, no consideradas en la programación inicial.

Unidad de Sistemas Administrativos

- Manuales administrativos descritos con equidad, empatía y eficiencia.
- Planes Anuales Operativos con información objetiva y de calidad.
- Planes de Trabajo con directrices precisas y oportunas.

## EL SALVADOR

#### APLICACIONES TIC EJECUTADAS POR LA CSJ

Departamento de Documentación Judicial

- Informes se rinden de manera digital.

Sección de Investigación Profesional

- Establecer y organizar los deberes y funciones del recurso humano en cada área de la SIP.
- Actualizaciones en SIPRO.

Dirección de Investigación Judicial

#### EL SALVADOR

- La formulación y el seguimiento del PAO e IG, se elaboran y remiten en línea a los correos institucionales proporcionados por la Dirección de Planificación Institucional; el personal de esta dependencia atiende consultas y proporciona asesoría técnica entre otros, a través de plataforma Microsoft Teams para llamadas o programación de reuniones virtuales, con lo cual se potencia el tráfico inmediato de la información interna.

Unidad de Sistemas Administrativos

- Word, Excel
  - Correo electrónico institucional
- 

Por medio de la integración de proyectos orientados a la Gestión de la Calidad en el Plan Estratégico Institucional y por medio de la alineación del Plan Operativo Anual con la Política de Calidad del Organismo Judicial. Los ejes estratégicos son los siguientes:

#### GUATEMALA

1. Acceso a la Justicia para toda la Población
    - 1.1. Desarrollo de la Función Jurisdiccional en Toda la República
    - 1.2. Justicia Especializada Para la Población en Condición de Vulnerabilidad
  2. Desarrollo Institucional Administrativo Enfocado al Fortalecimiento de la Función Jurisdiccional
    - 2.1. Gestión de Calidad Para la Mejora Continua de los Procesos
    - 2.2. Desarrollo y Fortalecimiento de las Competencias del Recurso Humano
    - 2.3. Modernización de la Infraestructura para la Prestación del Servicio
    - 2.4. Fortalecimiento y Desarrollo de Recursos del Área Administrativa y de Apoyo Jurisdiccional
  3. Fortalecimiento Tecnológico Para la Agilización de Procesos Judiciales y Otros Servicios
  4. Servicio Electrónico Eficaz y Eficiente como Apoyo a la Función Jurisdiccional / Recursos Tecnológicos Para Fortalecimiento de Servicios Específicos a la Población.
- 

#### HONDURAS

- El Poder Judicial de Honduras concibe la gestión de calidad como un eje transversal y estratégico en su Plan Estratégico Institucional 2023-2027.
  - Los órganos jurisdiccionales y dependencias administrativas están obligados a elaborar su Plan Operativo Anual, que contienen las metas e indicadores planificados anualmente.
  - Implementación de sistemas de gestión de calidad: Se establecen sistemas de gestión de calidad, bajo la Norma GICA-Justicia Honduras, para establecer procedimientos y controles que aseguren el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos.
  - Se revisan los indicadores de gestión, la recopilación de datos sobre la satisfacción de las partes involucradas y la realización de auditorías internas.
-

---

---

## NICARAGUA

---

---

1. Modelos de Gestión para la Oficina Judicial del Sistema Penal Acusatorio.
2. Guías de procedimiento para las oficinas judiciales del Sistema Penal Acusatorio.
3. Modelo de gestión para la defensa pública en el Sistema Penal Acusatorio.
4. Expediente Judicial Electrónico: Relacionado con los principios III, VIII y X, que destacan la planificación de la calidad, la medición de resultados y la mejora continua. El expediente judicial electrónico permite un registro y seguimiento eficiente de los casos, facilitando la organización y acceso a la información relevante.

## PANAMÁ

5. Proyectos de digitalización de documentos / expedientes: Esto se relaciona con el principio III, que enfatiza la planificación de la calidad en la justicia, y con el principio X, que aboga por la mejora continua en la gestión de calidad. La digitalización de documentos agiliza la búsqueda y recuperación de información, además de reducir el uso de papel.
6. Plataforma Tecnológica del Sistema Penal Acusatorio, Relacionado con los principios III, VIII y X, una herramienta clave para desarrollar una debida planificación de la calidad en la justicia, al facilitar la automatización de procesos, el acceso a la información, el seguimiento y control de casos, la integración de datos y el análisis de datos para la toma de decisiones.

---

---

Para desarrollar una debida planificación de calidad en la justicia, el Poder Judicial crea el Plan Estratégico del Poder Judicial 2020-2025: Mapa hacia una Justicia de Vanguardia. Este se convierte en el instrumento para guiar al Poder Judicial en la dirección que proponemos, y ayuda a fundamentar la toma de decisiones gerenciales junto a otros protocolos y políticas institucionales. Se propicia:

## PUERTO RICO

- el instrumentar un nuevo sistema de evaluación de desempeño;
- elaborar procesos estandarizados para la gestión administrativa;
- identificar métricas adecuadas para validar el cumplimiento con las metas programáticas; y
- modernizar los procesos administrativos.

---

---

## REPÚBLICA DOMINICANA

- a. Planificación estratégica institucional [planestrategico20\\_20.pdf \(poderjudicial.gob.do\)](#)
  - b. Política sobre Conferencia del Poder Judicial sus Comisiones y Grupos de Trabajo (POL-EST-PEI-001).
- 

Aspectos claves para llevar a cabo esta planificación con enfoque sistemático que permitan establecer los más altos estándares de calidad y eficiencia en el servicio de administración de justicia:

**Análisis de Necesidades:** Comenzar identificando las necesidades y demandas de justicia de la población, así como los desafíos y deficiencias actuales en el sistema judicial. Esto

puede implicar la realización de encuestas, entrevistas con partes interesadas y análisis de datos judiciales.

**Definición de Objetivos y Metas:** Establecer objetivos claros y alcanzables para mejorar la calidad de los servicios judiciales. Estos objetivos deben estar alineados con los principios de acceso a la justicia, equidad, transparencia y eficiencia.

**Diseño de Procesos:** Desarrollar procesos y procedimientos claros y eficientes para la gestión de casos, la tramitación de demandas, la programación de audiencias y la ejecución de decisiones judiciales. Esto puede implicar la estandarización de prácticas judiciales y la implementación de tecnologías de la información y comunicación (TIC) para mejorar la eficiencia y la transparencia.

**Asignación de Recursos:** Asegurar que se asignen los recursos necesarios, incluidos el personal, el presupuesto y la infraestructura, para garantizar la calidad y la eficacia de los servicios judiciales. Esto puede implicar la capacitación del personal judicial, la mejora de las instalaciones judiciales y la implementación de sistemas de gestión de casos.

**Monitoreo y Evaluación:** Establecer mecanismos de monitoreo y evaluación para medir el desempeño del sistema judicial y el cumplimiento de los estándares de calidad. Esto puede incluir la recopilación de datos sobre tiempos de respuesta, satisfacción del usuario, índices de resolución de casos y tasas de apelación.

**Retroalimentación y Mejora Continua:** Fomentar la retroalimentación de las partes interesadas, incluidos los usuarios del sistema judicial, para identificar áreas de mejora y realizar ajustes en la planificación de la calidad de manera continua. Esto puede implicar la realización de encuestas de satisfacción, la organización de reuniones con grupos de interés y la implementación de mecanismos de quejas y reclamaciones.

Una debida planificación de la calidad en la justicia requiere un enfoque integral que incluya el análisis de necesidades, la definición de objetivos, el diseño de procesos, la asignación de recursos, el monitoreo y la evaluación, así como la retroalimentación y la mejora continua. Esto asegurará que los servicios judiciales cumplan con los más altos estándares de calidad y satisfagan las necesidades de la población.

## IV. FOMENTAR UNA JUSTICIA CON ENFOQUE SISTÉMICO INTEGRAL.

Fomentar una justicia con enfoque sistémico integral implica adoptar una perspectiva holística que considere todos los elementos y actores que interactúan dentro del sistema judicial.

Al adoptar un enfoque sistémico integral, se puede fortalecer la capacidad del sistema judicial para administrar justicia de manera efectiva, promoviendo la igualdad, la equidad y el estado de derecho en la sociedad.

---

**Norma GICA-Justicia:** Incluye criterios de calidad relacionados con Liderazgo Compromiso y Participación. Pilar del modelo relacionado con el Enfoque Sistémico.

**Explicación:** La gestión de la calidad permite la unificación de esfuerzos con el fin de asegurar la sostenibilidad de los objetivos y metas trazadas. Esta perspectiva de gestión de la calidad como sistema, implica la necesaria coordinación y cooperación. El trabajar articuladamente, permite generar valor al servicio de la administración de justicia.

### COSTA RICA

- ✓ La organización debe desarrollar programas de formación continua, implementando programas de capacitación y desarrollo profesional para el personal judicial; lo cual garantizará que el talento humano esté actualizado con las últimas tendencias, leyes y tecnologías en el ámbito jurídico.
  - ✓ La organización debe fomentar un ambiente laboral favorable, crear un entorno de trabajo que promueva el crecimiento profesional, el trabajo en equipo, la equidad y el respeto. Un ambiente laboral positivo que contribuya a retener y motivar al talento humano en el sistema judicial.
  - ✓ La organización debe establecer mecanismos de comunicación adecuados para promover la gestión de la calidad y divulgar sus resultados.
-

### ACCIONES EJECUTADAS POR LA CSJ

#### Departamento de Documentación Judicial

- El departamento de Documentación judicial, cuenta con comunicación directa, con las Salas, Cámaras, Tribunales y Juzgados, a efecto que las sentencias y resoluciones puedan ser recepcionadas, canalizadas y publicadas a la brevedad posible.

#### Sección de Investigación Profesional

- Mantener como objetivo el servicio al usuario, dándole una solución a su petición en tiempo, cumpliendo con sus expectativas y tratando no solo de sancionar al profesional, sino de reeducarlo o reorientarlo a que su desempeño profesional, sea cumpliendo con el debido proceso.
- Implementación de protocolos de entendimiento con la Fiscalía General de la República y Procuraduría General de la Republica. para el acceso a la información.
- Ágil acceso a la información entre la SIP, los juzgados, cámaras y Tribunales.

### EL SALVADOR

#### Dirección de Investigación Judicial

- La Dirección, tiene relaciones de cooperación mutua interinstitucionales, por ejemplo, con el Consejo Nacional de la Judicatura, con quien comparte información, respecto de las denuncias interpuestas contra funcionarios judiciales.
- Acceso hacia y desde la Dirección con los juzgados, tribunales y cámaras que conforman el Órgano Judicial.

#### Unidad de Sistemas Administrativos

- Apoyar en la elaboración de proyectos de resoluciones a juzgados y tribunales con sobre carga de casos o procesos judiciales a través del Centro de Depuración de Causas Judiciales.
  - Apoyar a los Tribunales de Sentencia de San Salvador, en la distribución de citas y mensajería judicial.
  - Colaborar en la custodia y depósito de decomisos y evidencias a disposición de las autoridades judiciales del Centro Judicial Dr. Isidro Menéndez.
  - Ayudar a los Juzgados y Tribunales a la destrucción de decomisos de acuerdo a las peticiones de la autoridad judicial.
-

### **BUENAS PRACTICAS EJECUTADAS POR LA CSJ**

#### Departamento de Documentación Judicial

- Se cuenta con el personal idóneo y capaz, integrado por coordinadores y colaboradores jurídicos en cada materia, y así poder desglosar y realizar extractos de las sentencias, a efecto que el usuario tenga más facilidad a la hora de realizar consultas.

#### Sección de Investigación Profesional

- Definir personas enlace para la comunicación entre la Sección de Investigación Profesional, la Fiscalía General de la República y la Procuraduría General de la República.
- Señalar correos dedicados para la remisión de la información entre la SIP, los juzgados, cámaras y tribunales.

#### Dirección de Investigación Judicial

- Se ha determinado los miembros del personal que actúan como enlace, para la comunicación interna y externa de la Dirección.

#### Unidad de Sistemas Administrativos

- Atender la depuración de causas con eficiencia.
- Elaborar proyectos de resolución con objetividad, imparcialidad y calidad.
- Realizar la depuración de causas, bajo criterios unificados e instrucciones precisas y oportunas.
- Equipos de trabajo para realizar la distribución de citas y mensajería judicial de los Tribunales de Sentencia de San Salvador; así como para la destrucción de decomisos que no son útiles a los fines del proceso por resolución de la autoridad judicial.

## **EL SALVADOR**

---

### **APLICACIONES TIC EJECUTADAS POR LA CSJ**

#### Departamento de Documentación Judicial

- Se cuenta con una plataforma digital independiente, que manejan los técnicos de este departamento y por medio de la cual se da el seguimiento del trabajo realizado.

#### Sección de Investigación Profesional

- Buscar la justicia que espera el usuario, humanizando la norma legal. adecuándola a cada caso en concreto, interpretándola y no aplicándola literalmente.
- Correos electrónicos institucionales dedicados para compartir información.

#### Dirección de Investigación Judicial

- La utilización de los correos institucionales para la emisión y recepción de información a través de las cuentas de correos institucionales, creados por la Dirección de Desarrollo Tecnológico e Información Institucional.

#### Unidad de Sistemas Administrativos

- Word, Excel
- Correo Electrónico.

---

## **GUATEMALA**

Por medio del Mapa de Procesos del Sistema de Gestión de Calidad se definen, los procesos misionales (la razón de ser del Organismo Judicial) y los procesos de apoyo (insumos necesarios para la función jurisdiccional), que permite entender las interacciones entre las diversas áreas.

---

---

## HONDURAS

1. El Poder Judicial establece mecanismos de coordinación y colaboración con otras instituciones, como organismos gubernamentales, organizaciones no gubernamentales y actores del sistema de justicia. Esto permite abordar los problemas desde una perspectiva multidisciplinaria y generar respuestas integrales.
  2. Se implementan herramientas y sistemas de automatización para agilizar tareas y reducir la carga administrativa.
  3. El Poder Judicial implementa indicadores de gestión que permiten evaluar el desempeño de los tribunales en términos de eficiencia, calidad y acceso a la justicia.
  4. El Poder Judicial crea espacios de participación ciudadana para recoger opiniones y sugerencias sobre los problemas y desafíos del sistema de justicia.
- 
- 

## NICARAGUA

---

---

1. Métodos Alternos de Resolución de Conflictos: Contamos con programas de mediación y resolución alternativa de conflictos como una herramienta complementaria a la justicia tradicional, para descongestionar los tribunales, reducir los tiempos de espera, y promover una cultura de paz y conciliación. Y se disponen de guías de Observación para supervisión de sesiones de mediación y guía de inducción para mediadores.
  2. Capacitación y formación del personal judicial: Contamos con el Instituto Superior de la Judicatura de Panamá, Doctor César Augusto Quintero Correa, quién tiene el compromiso de brindar una formación permanente e integral, para que el sistema de administración de justicia cumpla con altos estándares de calidad, eficacia y eficiencia, que repercutirán directamente en la sociedad y, a través de estos preceptos se le dé fiel cumplimiento a la Ley de Carrera Judicial.
- 
- 

## PANAMÁ

Para optimizar los procesos administrativos y operacionales es necesario:

- Implantar una cultura de trabajo orientada al servicio ágil y eficiente para quienes acuden a los tribunales a vindicar sus derechos.
  - Diseñar procesos estandarizados para la ejecución de la gestión administrativa, de manera que asista coherente y adecuadamente a la función judicial.
  - Definir e implantar métricas de los procesos para validar su cumplimiento con las metas de los programas y servicios del Poder Judicial.
  - Atemperar la normativa vigente para modernizar los procesos administrativos y hacerlos cónsonos con las necesidades de la organización.
  - Implantar un sistema de digitalización y archivo de documentos judiciales y administrativos para generar ahorros en su conservación y facilitar su acceso.
  - Optimizar el uso de los espacios en las instalaciones del Poder Judicial.
  - Garantizar que la implantación del Plan Estratégico cuente con los recursos materiales y humanos necesarios.
- 

## PUERTO RICO

---

**REPÚBLICA  
DOMINICANA**

- a. Código de Comportamiento Ético del Poder Judicial ([Enlace](#))
  - b. Comentarios a los Dictámenes de la Comisión Iberoamericana de Ética Judicial ([Enlace](#))
  - c. Podcast: Meditaciones éticas de la Escuela Nacional de la Judicatura ([Enlace](#))
- 

Algunas formas de promover un enfoque sistemático:

**Entender la Interconexión de Componentes:** Reconocer que el sistema judicial está compuesto por una variedad de elementos interconectados, incluidos los tribunales, el personal judicial, los procedimientos legales, las leyes, las políticas públicas y la sociedad en general. Comprender cómo estos componentes interactúan entre sí es fundamental para abordar los problemas de manera integral.

**Coordinación entre Actores:** Fomentar la coordinación y colaboración entre todos los actores involucrados en el sistema judicial, incluidos jueces, abogados, fiscales, defensores públicos, personal administrativo, fuerzas del orden y organizaciones de la sociedad civil. Esto puede ayudar a garantizar una respuesta coherente y eficaz a los desafíos judiciales.

**Enfoque en la Prevención:** Adoptar un enfoque preventivo para abordar los problemas antes de que se conviertan en conflictos legales o judiciales. Esto puede incluir la promoción de la educación legal, la resolución alternativa de disputas y la implementación de políticas públicas orientadas a prevenir la violación de derechos y la comisión de delitos.

**Incorporar la Perspectiva de Género y Derechos Humanos:** Integrar la perspectiva de género y los derechos humanos en todas las etapas del sistema judicial, desde la formulación de leyes hasta la ejecución de decisiones judiciales. Esto implica garantizar la igualdad de género ante la ley, proteger los derechos de las personas vulnerables y combatir la discriminación y la violencia basada en el género.

**Utilizar Datos y Evidencia:** Basar las decisiones judiciales y las políticas públicas en datos y evidencia sólidos. Esto puede implicar la recopilación y análisis de datos sobre el funcionamiento del sistema judicial, así como la evaluación de impacto de las intervenciones y políticas implementadas.

**Promover la Transparencia y la Participación Ciudadana:** Fomentar la transparencia en el funcionamiento del sistema judicial y promover la participación ciudadana en la toma de decisiones judiciales y la formulación de políticas públicas. Esto puede ayudar a mejorar la confianza en el sistema judicial y a fortalecer su legitimidad.

Fomentar una justicia con enfoque sistémico integral implica entender la interconexión de los componentes del sistema judicial, promover la coordinación entre actores, adoptar

un enfoque preventivo, incorporar la perspectiva de género y derechos humanos, utilizar datos y evidencia, y promover la transparencia y la participación ciudadana. Esto contribuirá a un sistema judicial más eficiente, equitativo y justo.

## V. RECONOCER EN LA JUSTICIA LA IMPORTANCIA DE SU TALENTO HUMANO.

Reconocer la importancia del talento humano en el ámbito judicial es fundamental para garantizar el funcionamiento eficiente y efectivo del sistema de justicia.

Al reconocer y valorar el talento humano en la justicia, se puede fortalecer la motivación, el compromiso y la calidad del servicio prestado, contribuyendo así a la construcción de un sistema judicial más justo, eficiente y respetuoso de los derechos humanos.

---

**Norma GICA-Justicia:** Incluye criterios de calidad relacionados con Gestión Organizacional relacionados con Ambiente de Trabajo Saludable, Salud Ocupacional y Criterio Específico de Protocolo de Inducción y Necesidades de Capacitación.

### Costa Rica

---

**Explicación:** 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.

- 
- La organización debe crear y promover políticas para el Desarrollo de Habilidades y Competencias para su talento humano enfocadas en la gestión de calidad.
  - La organización debe crear y promover políticas relacionadas con el desarrollo de un ambiente laboral saludable.

---

La organización debe crear y promover políticas relacionadas con la Salud Ocupacional.

---

#### ACCIONES EJECUTADAS POR LA CSJ

##### Departamento de Documentación Judicial

- Esta dependencia Administrativa, le ha sido asignado personal, adecuado, capacitado e idóneo, para realizar las tareas encomendadas.
- El personal es capacitado periódicamente a fin de brindar un mejor servicio.

##### Sección de Investigación Profesional

- La calidad del recurso humano en cuanto a la función de la SIP, es esencial, tanto en su formación académica, como en su calidad humana y su vocación de servicio.
- En materia de recurso humano se cuenta con estabilidad laboral, prestaciones adecuadas.
- Capacitaciones idóneas al personal técnico jurídico.

#### El Salvador

##### Dirección de Investigación Judicial

- El personal de la Dirección, que tramita informativos disciplinarios, integra dos áreas en particular, la de sustanciación de informativos y la de sentencia, de acuerdo con su grado de especialización, experiencia y conocimiento; además del personal administrativo que colabora con las actividades de logística, administración, transporte y de servicios varios.
- El personal de la Dirección se encuentra en constante capacitación, tanto en temas exclusivamente jurídicos con enfoque en la especialización del quehacer de esta, asimismo sobre temas administrativos, entre otros relacionados con ética, probidad y atención al usuario.

##### Unidad de Sistemas Administrativos

- Evaluación de necesidades y gestión de capacitaciones para el personal.
  - Reuniones de trabajo para comunicar lineamientos y dar seguimiento.
-

### **BUENAS PRACTICAS EJECUTADAS POR LA CSJ**

#### Departamento de Documentación Judicial

- Para un mejor resultado de trabajo y distribución equitativa, esta dependencia, cuenta con Coordinadores en cada Materia, (Constitucional, Derecho Privado y Social, Contencioso Administrativo, Penal), con lo cual hay una mejor distribución de la labor informativa y, especialización del personal.

#### Sección de Investigación Profesional

- En la medida de las circunstancias se capacita continuamente al personal de la SIP.
- Se ha incorporado nuevo personal a la SIP, con el fin de agilizar el servicio prestado a la población.

#### Dirección de Investigación Judicial

- La Dirección de Talento Humano Institucional, a través de su Departamento de Capacitación y Desarrollo, realizan dos actividades anuales, la primera la Evaluación de Desempeño (de la cual se obtienen insumos sobre las necesidades de capacitación para el personal de cada unidad organizativa) y la detección de Necesidades de Capacitación.
- Cada jefatura evalúa anualmente el desempeño de su personal y elabora el Plan de Necesidades de Capacitación, con el objetivo de garantizar que se cuenta con el personal idóneo, capacitado, con conocimientos actualizados para poder hacer frente a las denuncias que en esta Dirección se interponen.

## **El Salvador**

#### Unidad de Sistemas Administrativos

- Brindar a los empleados información objetiva y de calidad.
- Compartir con los empleados criterios e instrucciones precisas y oportunas.

---

### **APLICACIONES TIC EJECUTADAS POR LA CSJ**

#### Departamento de Documentación Judicial

- Todo el trabajo se realiza por medio de un sistema de expedientes digitales, la cual hace más expedito el trabajo.

#### Sección de Investigación Profesional

- Se realizan reuniones continuas de trabajo, entre el personal técnico jurídico de la SIP, con el fin de conocer sus necesidades, objetivos, proyecciones y así escucharlos para solventar sus inquietudes y crear a la vez en ellos una conciencia de pertenencia a la SIP y de mejora del servicio prestado a la población.

#### Dirección de Investigación Judicial

- A raíz de la pandemia de Covid-19, se implementó en aquella oportunidad el teletrabajo, el cual a la fecha si surge la necesidad de hacerlo, se utiliza para garantizar el cumplimiento de metas y plazos procesales.
- Muchas de las capacitaciones recibas se hacen en modalidad virtual asincrónica en la plataforma Microsoft Teams y otras.

#### Unidad de Sistemas Administrativos

- Capacitaciones en línea y presencial de la Dirección de Talento Humano
  - Criterios e instrucciones compartidas además de reuniones por WhatsApp, Teams, correo electrónico y llamadas en celular.
-

---

**Guatemala**

Por medio de evaluaciones de desempeño anuales y la realización de clima laboral, se han identificado y desarrollado estrategias orientadas en el factor humano. Además, por medio de la Escuela de Estudios Judiciales se llevan a cabo programación de formación continua técnica y conferencias de habilidades blandas para el bienestar y desarrollo del talento humano. En el Plan Estratégico de la Institución se ha planteado una estrategia de Desarrollo y Fortalecimiento de las Competencias del Recurso Humano.

---

**Honduras**

- Se promueve el desarrollo profesional del personal judicial a través de programas de inducción, capacitación, entrenamiento y actualización en áreas relevantes para su desempeño.
- Se creó la Unidad de Ambiente Laboral y del Desempeño para fomentar un ambiente laboral saludable y respetuoso, donde se valoren la diversidad, la inclusión y el trabajo en equipo.

---

**Nicaragua**

---

**Panamá**

1. Carrera Pública del Órgano Judicial implementada mediante la Ley 53 de 27 de agosto de 2015.
2. Concursos para los diferentes cargos dentro del Órgano Judicial: Esto se relaciona con el principio V, que reconoce la importancia del talento humano en la justicia. Los concursos garantizan la selección de personal capacitado y competente para ocupar cargos dentro del sistema judicial

---

**Puerto Rico**

El Poder Judicial promueve la eficiencia y la calidad en la gestión judicial mediante el fortalecimiento de la formación y capacitación de la Judicatura, a través de:

- Contar con una oferta curricular para la formación y capacitación de la Judicatura, que combine adecuadamente la teoría y la práctica, asista a aplicar el Derecho a la realidad social y brinde las herramientas adecuadas para un desempeño idóneo.
  - Diseñar currículos compulsorios para la Judicatura que puntualicen la agilidad y la eficiencia de los imperativos de los cánones de Ética Judicial.
  - Desarrollar mediante adiestramientos y otras actividades educativas las capacidades de la Judicatura para atender con perspectiva de género y sensibilidad los reclamos de las poblaciones más vulnerables.
  - Fortalecer la Judicatura a través del desarrollo de destrezas de redacción, del uso efectivo de técnicas de investigación jurídica y de las nuevas herramientas tecnológicas para agilizar los procesos judiciales y alcanzar el desarrollo óptimo de otras habilidades.
  - Promover el diálogo e intercambio de ideas y experiencias entre la Judicatura para impulsar la adopción de las mejores prácticas al adjudicar controversias.
  - Propiciar la formación integral de los jueces y las juezas mediante la discusión de temas jurídicos, sociales y culturales. · Reformular el sistema de mentoría mediante el cual jueces y juezas de mayor antigüedad sirven como mentores para jueces y juezas de nuevo nombramiento.
  - Fortalecer las relaciones y alianzas con academias judiciales de Estados Unidos e Iberoamérica que promuevan el intercambio de ideas y el enriquecimiento académico.
-

---

**República  
Dominicana**

- a) Capacitación continua vía la Escuela Nacional de la Judicatura.
  - b) Reglamento de aplicación del sistema de evaluación del desempeño de los jueces(zas) miembros del Poder Judicial (Resolución núm. 04-2023) ([Enlace](#))
  - c) Política de Compensación variable por desempeño (POL-DGH-COB-004)
- 

Razones por las cuales el talento humano en la justicia es fundamental:

**Profesionalismo y Ética:** El talento humano en la justicia, incluidos jueces, abogados, fiscales, defensores públicos y personal administrativo, desempeña un papel crucial en la administración de la justicia de manera profesional y ética. Su compromiso con la imparcialidad, la integridad y el respeto por el estado de derecho es fundamental para mantener la confianza del público en el sistema judicial.

**Conocimientos Especializados:** El personal judicial y legal aporta conocimientos especializados en áreas como el derecho civil, penal, administrativo, constitucional y de derechos humanos, entre otros. Estos conocimientos son fundamentales para interpretar y aplicar las leyes de manera adecuada y garantizar que las decisiones judiciales sean justas y equitativas.

**Capacidad para la Resolución de Conflictos:** El talento humano en la justicia posee habilidades para la resolución de conflictos, incluida la capacidad para mediar, conciliar y encontrar soluciones justas y pacíficas a disputas legales. Esto es crucial para promover la paz social y la estabilidad en la sociedad.

**Protección de Derechos Humanos:** El personal judicial y legal desempeña un papel fundamental en la protección de los derechos humanos de todas las personas. Su compromiso con los principios de igualdad, no discriminación y justicia social es esencial para garantizar que se respeten y protejan los derechos fundamentales de todos los individuos.

**Mejora Continua:** El desarrollo profesional y la capacitación continua del talento humano en la justicia son fundamentales para mantenerse al día con los cambios legales, las mejores prácticas y los avances tecnológicos en el campo legal. Esto garantiza que el personal judicial y legal esté preparado para abordar los desafíos emergentes y proporcionar servicios de calidad a la comunidad.

Reconocer la importancia del talento humano en la justicia es fundamental para garantizar un sistema judicial eficiente, equitativo y justo. Su profesionalismo, conocimientos especializados, capacidad para la resolución de conflictos, compromiso con los derechos humanos y mejora continua son pilares fundamentales para el buen funcionamiento del sistema judicial.

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

Las corporaciones judiciales son mucho más eficaces y eficientes, cuando son capaces de desarrollar habilidades o destrezas colectivas que potencien el trabajo en equipo.

Incentivar el compromiso y el trabajo en equipo en función de la justicia es fundamental para promover la equidad y la calidad en el sistema judicial.

---

**Norma GICA-Justicia:** Incluye Criterio General de Liderazgo, Compromiso y Participación. Criterio de Gestión Organizacional relacionado con Ambiente Laboral Saludable.

---

**Explicación:** 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.

### COSTA RICA

- 
- La organización debe promover protocolos para resolver conflictos interpersonales en las oficinas
  - La organización debe establecer mecanismos para fomentar el trabajo en equipo.
  - La organización debe promover espacios de participación directa del personal en las decisiones relacionadas con la gestión de la oficina.
-

### ACCIONES EJECUTADAS POR LA CSJ

#### Departamento de Documentación Judicial

- Se ha dotado al Departamento de Documentación Judicial, con las herramientas necesarias, a efecto que el grupo de trabajo, por medio de los coordinadores, digitadores y colaboradores, pueda ir dando respuesta a los requerimientos de los
- usuarios.

#### Sección de Investigación Profesional

- Se concientiza al recurso humano para que realice el trabajo de acuerdo a su función, en la mira de un mismo objetivo de la SIP.
- Concientizar al empleado judicial sobre los procesos y los servicios que se prestan a la ciudadanía en general con la finalidad de orientar al usuario sobre las peticiones presentadas.
- Sensibilización del personal hacia el servicio con efectividad.

### EL SALVADOR

#### Dirección de Investigación Judicial

- El personal de la Dirección, recibe capacitaciones en temas de Ética, Probidad, Normas Técnicas de Control Interno Específicas del Órgano Judicial, Acceso a la Información Pública, Formación especializada de anticorrupción, lavado de dinero y extinción de dominio.

#### Unidad de Sistemas Administrativos

- Formación de equipos de trabajo especializados para la atención de usuarios, levantamientos de gestión y depuración de causas judiciales.
-

---

### BUENAS PRACTICAS EJECUTADAS POR LA CSJ

#### Departamento de Documentación Judicial

- Se ha instruido al personal, que en su mayoría puedan brindar información, atender al usuario, ya sea por medio telefónico, electrónico o de manera personal, para lo cual se cuenta con una persona de turno por cada día y pueda brindar la información requerida.

#### Sección de Investigación Profesional

- Reuniones generales del equipo técnico jurídico para que tengan presente, diligenciar en tiempo los informativos disciplinarios, observando los plazos legales establecidos y así evitar vulnerar derechos a los usuarios, la caducidad o prescripción de los hechos
- informados para su investigación y una posible interposición de un recurso o amparo y así brindar una pronta y cumplida justicia a los usuarios de esta Sección. Establecimiento de sistemas de mejora continua, orientados a la efectividad en todas las unidades del Órgano Judicial.

#### Dirección de Investigación Judicial

- Capitaciones en temas de liderazgo, trabajo en equipo y servicio al cliente, que conllevan al sentido de pertenencia y compromiso institucional.

## EL SALVADOR

#### Unidad de Sistemas Administrativos

- Actividades en equipo realizadas con equidad, empatía y eficiencia; produciendo información objetiva y de calidad, bajo instrucciones precisas y oportunas.

---

### APLICACIONES TIC EJECUTADAS POR LA CSJ

#### Departamento de Documentación Judicial

- Se cuenta con el Portal Web: [www.jurisprudencia.gob.sv](http://www.jurisprudencia.gob.sv) con la cual los empleados de esta dependencia pueden realizar la o las búsquedas de material jurisprudencial, doctrina y legislación, en caso que el usuario no la encuentre.

#### Sección de Investigación Profesional

- (No fueron señaladas por la Sección)

#### Dirección de Investigación Judicial

- Capacitaciones implementadas a través de plataformas tecnológicas.

#### Unidad de Sistemas Administrativos

- Word y Excel.
- Correo electrónico.
- WhatsApp y llamadas celulares.

---

## GUATEMALA

Por medio de la Escuela de Estudios Judiciales, se han llevado a cabo capacitaciones y talleres de trabajo en equipo, además de mensajes institucionales en temas de valores para generar la identificación del personal con la institución.

---

---

**HONDURAS**

- Se definen metas claras y alcanzables que estén alineadas con la misión y visión del Poder Judicial. Estas metas son comunicadas de manera efectiva a todos los miembros del equipo, de modo que se comprenda cómo su trabajo contribuye a los objetivos comunes.
- Se promueve activamente la colaboración y el trabajo en equipo entre los miembros del Poder Judicial.
- Se brinda formación y capacitación en habilidades de trabajo en equipo, tales como comunicación efectiva, resolución de conflictos, toma de decisiones colaborativa y liderazgo compartido.

---

**NICARAGUA**

---

**PANAMÁ**

Notificación electrónica de Resoluciones: Se alinea con los principios VII y IX, que abogan por una justicia confiable y transparente. La notificación electrónica agiliza la comunicación de decisiones judiciales, lo que contribuye a una justicia más rápida y eficiente.

**PUERTO RICO**

Para potenciar una fuerza laboral capacitada y motivada en un ambiente de trabajo flexible, ágil y eficiente, el Poder Judicial es necesario:

- Evaluar y atemperar la realidad de la fuerza laboral con la evolución en la tecnología y las necesidades de servicio, con el fin de maximizar el talento y optimizar los servicios judiciales.
- Innovar la reglamentación relacionada con los recursos humanos para redefinir la operación y la ejecución de las funciones de acuerdo con las necesidades del servicio.
- Desarrollar el potencial de liderazgo y la capacidad gerencial en el personal de apoyo a la función judicial para el manejo efectivo de los procesos judiciales.
- Propiciar el desarrollo del capital humano, al fortalecer la conciencia de servicio, compromiso, empatía y capacidad de cambio.
- Promover el bienestar, la motivación y el desarrollo pleno del recurso humano.
- Procurar el adiestramiento continuo del personal, mediante el uso de la tecnología y técnicas educativas innovadoras.
- Fomentar la comunicación organizacional efectiva a todos los niveles.
- Implementar un nuevo sistema de evaluación de desempeño con el fin de efectivamente medir eficiencia, definir un plan de trabajo para fortalecer destrezas y reconocer las buenas prácticas.

---

**REPÚBLICA  
DOMINICANA**

- a. Reglamento de aplicación del sistema de evaluación del desempeño de los jueces(zas) miembros del Poder Judicial (Resolución núm. 04-2023) ([Enlace](#))
  - b. Política de Compensación variable por desempeño (POL-DGH-COB-004)
-

Algunas formas de lograr incentivar el compromiso y el trabajo en equipo

**Fomentar una Cultura de Colaboración:** Promover una cultura organizacional que valore la colaboración y el trabajo en equipo. Esto puede incluir actividades como reuniones regulares de equipo, sesiones de lluvia de ideas y la creación de espacios para el intercambio de conocimientos y experiencias entre el personal judicial y legal.

**Establecer Metas Comunes:** Definir metas y objetivos comunes para todo el equipo judicial, enfocados en la prestación de un servicio de justicia eficiente, equitativo y de calidad. Estas metas deben ser claras, alcanzables y orientadas a satisfacer las necesidades de la comunidad.

**Reconocer y Valorar el Trabajo en Equipo:** Reconocer y valorar públicamente el trabajo en equipo y los logros colectivos. Esto puede incluir la celebración de éxitos conjuntos, la entrega de premios y reconocimientos, y el elogio público del esfuerzo colaborativo.

**Promover la Comunicación Abierta:** Establecer canales de comunicación abiertos y transparentes dentro del equipo judicial, donde se fomente el intercambio de ideas, la retroalimentación constructiva y la resolución de conflictos de manera colaborativa.

**Facilitar la Capacitación y el Desarrollo Profesional:** Brindar oportunidades de capacitación y desarrollo profesional que fomenten el trabajo en equipo y fortalezcan las habilidades de colaboración, liderazgo y resolución de problemas. Esto puede incluir talleres, seminarios y programas de mentoría.

**Incentivos y Recompensas:** Implementar incentivos y recompensas que reconozcan y motiven el compromiso y el trabajo en equipo. Esto puede incluir bonificaciones, días libres adicionales, oportunidades de crecimiento profesional y ascensos basados en el desempeño colaborativo.

**Promover la Diversidad e Inclusión:** Fomentar un ambiente de trabajo inclusivo que valore la diversidad de opiniones, experiencias y perspectivas dentro del equipo judicial. La inclusión de diferentes puntos de vista puede enriquecer la toma de decisiones y mejorar la calidad de los servicios judiciales.

Incentivar el compromiso y el trabajo en equipo en función de la justicia requiere establecer una cultura de colaboración, definir metas comunes, reconocer y valorar el trabajo en equipo, promover la comunicación abierta, facilitar la capacitación y el desarrollo profesional, ofrecer incentivos y recompensas, y promover la diversidad e inclusión en el equipo judicial. Estas acciones pueden contribuir a un sistema judicial más eficiente, equitativo y orientado al servicio de la comunidad.

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

Muchas de las Constituciones Políticas Iberoamericanas establecen que las administraciones públicas deben garantizar la eficiencia en su gestión.

El sector justicia como servicio público que es, también tiene ese deber fundamental de cumplir con ese mandato constitucional que recoge el derecho esencial de los pueblos a tener servicios públicos de calidad.

---

### Criterios Relacionados con la Gestión de los Procesos.

---

Explicación: 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.

#### **COSTA RICA**

- La organización debe establecer mecanismos de programación y seguimiento de objetivos estratégicos y operativos.
  - La organización debe establecer herramientas de seguimiento a la gestión de las oficinas en relación con el uso de los recursos.
  - La organización debe determinar herramientas para determinar la efectividad e impacto de su gestión.
-

## ACCIONES EJECUTADAS POR LA CSJ

### Departamento de Documentación Judicial

- Se brinda información de manera remota, no siendo necesario que la persona comparezca a las instalaciones para obtener respuesta.

### Sección de Investigación Profesional

- Seleccionar el personal idóneo para cada área de la SIP, partiendo de sus estudios realizados, conocimientos y experiencias laborales.
- Monitoreo de expedientes mediante el SIPRO.
- Transparencia en los procesos.
- Descentralización de los servicios.
- Fortalecimiento de la infraestructura actual.

### Dirección de Investigación Judicial

- Contar con personal idóneo de acuerdo a la función a realizar en cada puesto de trabajo.
- Seguimiento a través del Sistema de Medición, Seguimiento y Control de Informativos Disciplinarios.
- Compromiso con el cumplimiento de los plazos procesales a efecto de evitar caer en una prescripción o caducidad, según sea el caso, por los efectos legales de estos.

## EL SALVADOR

### Unidad de Sistemas Administrativos

- Evaluación y control de ingreso de expedientes, evaluación de plazos y términos procesales, estados procesales, falta de formalización de las resoluciones judiciales y situaciones de congestión en áreas de trabajo a través de los Levantamientos de Gestión en Juzgados y Tribunales, ordenados por la Dirección Superior.
  - Estudios especiales en sedes judiciales de acuerdo a la problemática existente, solicitado por la Dirección Superior.
  - Proporcionar insumos a la Dirección Superior o autoridad judicial, para la toma de decisiones, de acuerdo a los resultados de los Levantamientos de Gestión y estudios.
-

### **BUENAS PRACTICAS EJECUTADAS POR LA CSJ**

Departamento de Documentación Judicial

- Se realizan búsquedas por medio de la plataforma digital, a manera de facilitar la búsqueda de la información requerida.

Sección de Investigación Profesional

- Revisión constante de los plazos legales en los expedientes con el fin de cumplirlos y finalizarlos en tiempo.
- Distribuir en tiempo a quien corresponda, las solicitudes y documentación presentada en la SIP, con el fin de agilizar la tramitación de los procesos o expedientes.

Dirección de Investigación Judicial

- Verificación permanente del cumplimiento de plazos.
- Trabajo en equipo a efecto de cumplir plazos y viabilizar el trabajo.
- Distribución en áreas la especialidad del trabajo de acuerdo a su etapa procesal.

Unidad de Sistemas Administrativos

- Atender las opiniones de los funcionarios y empleados evaluados con equidad, empatía y eficiencia.
- Recolectar y procesar la información obtenida con objetividad y calidad.
- Elaborar y presentar los informes de evaluación de la gestión con respuestas precisas y oportunas.

## **EL SALVADOR**

### **APLICACIONES TIC EJECUTADAS POR LA CSJ**

Departamento de Documentación Judicial

- Los empleados de esta dependencia tienen a su disposición la plataforma digital del Sistema de Expedientes electrónicos; asimismo, cuenta con el Portal Web: [www.jurisprudencia.gob.sv](http://www.jurisprudencia.gob.sv)

Sección de Investigación Profesional

- Implementación de plataformas electrónicas para la transparencia en los procesos y el acceso a la información.
- Desarrollo de los sistemas de procesos administrativos que sean eficientes para satisfacer las necesidades de todas las dependencias del Órgano Judicial y de los usuarios.
- Control de ingreso de las solicitudes presentadas y seguimiento, hasta su conclusión en legal forma.
- Control de los plazos y etapas en cada uno de los procesos conocidos en la SIP.

Dirección de Investigación Judicial

- Implementación del Sistema de Medición, Seguimiento y Control de Informativos Disciplinarios, para el conteo de fechas de prescripción, plazos y etapas del proceso.

Unidad de Sistemas Administrativos

- Word y Excel.
- Correo electrónico.

## **GUATEMALA**

Por medio de la Política de Calidad y los Objetivos de Calidad, se monitorea y regula los parámetros que permiten establecer la orientación estratégica enfocada en la eficacia y eficiencia.

---

---

## HONDURAS

- Se establecen procesos y sistemas eficientes para la gestión de casos y expedientes judiciales. Esto implica el uso de tecnología de la información y comunicación para agilizar la tramitación de los casos, reducir los tiempos de espera y mejorar la organización y seguimiento de los expedientes.
- Se establecen indicadores de desempeño y de gestión y se realizan evaluaciones periódicas para medir la eficacia y eficiencia del trabajo realizado.
- Se brinda capacitación y formación continua al personal judicial en áreas como gestión de casos, resolución alternativa de conflictos, uso de tecnología y habilidades de comunicación.
- Se promueve la colaboración y coordinación entre instituciones y actores del sistema de justicia, como fiscalías, defensa, sociedad civil, entre otros.

---

## NICARAGUA

---

## PANAMÁ

Evaluaciones de desempeño para los Servidores Judiciales: Este proyecto se relaciona con los principios VII y VIII, que enfatizan la eficacia, eficiencia y medición de resultados en la gestión judicial. Realizar evaluaciones periódicas permite identificar áreas de mejora y garantizar un desempeño óptimo del personal judicial.

---

## PUERTO RICO

Para optimizar los procesos administrativos y operacionales es necesario:

- Implantar una cultura de trabajo orientada al servicio ágil y eficiente para quienes acuden a los tribunales a vindicar sus derechos.
  - Diseñar procesos estandarizados para la ejecución de la gestión administrativa, de manera que asista coherente y adecuadamente a la función judicial.
  - Definir e implantar métricas de los procesos para validar su cumplimiento con las metas de los programas y servicios del Poder Judicial.
  - Atemperar la normativa vigente para modernizar los procesos administrativos y hacerlos cónsonos con las necesidades de la organización.
  - Implantar un sistema de digitalización y archivo de documentos judiciales y administrativos para generar ahorros en su conservación y facilitar su acceso.
  - Optimizar el uso de los espacios en las instalaciones del Poder Judicial.
  - Garantizar que la implantación del Plan Estratégico cuente con los recursos materiales y humanos necesarios.
-

Establecer la eficacia y la eficiencia como requisitos para una Justicia confiable y de calidad.

**REPÚBLICA  
DOMINICANA**

1. Ley núm. 339-22, que habilita y regula el uso de medios digitales para los procesos judiciales y procedimientos administrativos del Poder Judicial ([Enlace](#))
  2. Reglamento para la Aplicación de la Ley núm. 339-22 (Resolución núm. 748-2022) ([Enlace](#))
  3. En su artículo 11 indica: “Atención de calidad. Se establece como el principal objeto del uso de los medios digitales en el Poder Judicial el garantizar a los usuarios un servicio judicial basado en altos estándares de calidad”.
  4. Reglamento general sobre mecanismos no adversariales de resolución de conflictos en la República Dominicana (Resolución núm. 446-2023) ([Enlace](#))
- 

Establecer la eficacia y la eficiencia como requisitos para una justicia confiable y de calidad es fundamental para garantizar un sistema judicial que cumpla con su propósito de manera efectiva y oportuna. Ambos aspectos son vitales por las siguientes razones:

**Eficacia:** La eficacia se refiere a la capacidad de lograr los resultados deseados. En el contexto de la justicia, esto implica que los tribunales deben ser capaces de resolver los conflictos legales de manera justa, imparcial y conforme a la ley. Esto incluye la capacidad de tomar decisiones correctas y equitativas, asegurando que se haga justicia para todas las partes involucradas en un caso. Una justicia eficaz implica que las sentencias sean justas y se ejecuten de manera efectiva.

**Eficiencia:** La eficiencia se relaciona con la capacidad de lograr resultados con los recursos disponibles de manera óptima. En el ámbito judicial, esto implica utilizar los recursos, como el tiempo, el personal y el dinero, de manera eficaz para resolver los casos de manera oportuna y sin demoras innecesarias. Una justicia eficiente implica que los procesos judiciales se realicen de manera ágil y que se minimicen los costos, tanto para el sistema judicial como para las partes involucradas.

Cuando la eficacia y la eficiencia se combinan en el sistema judicial, se crea un entorno en el que las personas pueden confiar en que recibirán un tratamiento justo y que sus casos serán manejados de manera oportuna y efectiva. Esto es esencial para mantener la confianza del público en el sistema de justicia y garantizar la protección de los derechos individuales. Además, una justicia eficaz y eficiente también contribuye a la estabilidad social y al Estado de derecho en general.

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

Para que una organización gestione sus servicios basada en la calidad, debe desarrollar acciones concretas que le permitan la verificación permanente de los resultados. Realizar la medición de resultados en la gestión de la justicia es crucial para evaluar la efectividad y la eficiencia del sistema judicial. Además, debe cimentarse en un proceso previo de planificación de lo que hará y luego ejecutar las tareas o acciones según lo haya previsto.

---

Criterios de la Gestión de la Organización y de la Gestión de los Procesos en relación con herramientas de seguimiento a la gestión para la toma de decisiones.

Explicación: 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.

### COSTA RICA

- La organización debe identificar variables cuantitativas y cualitativas que permitan obtener información para la toma de decisiones.
- La organización debe establecer sistemas que permitan generar información para la toma de decisiones.

La organización debe diseñar reportes de gestión que le permitan obtener información adecuada para la toma de decisiones.

---

### ACCIONES EJECUTADAS POR LA CSJ

#### Departamento de Documentación Judicial

- Mensualmente, se realiza un reporte a efecto de detallar si las metas trazadas al inicio de año se han cumplido, o si se superaron.

#### Sección de Investigación Profesional

- Fortalecimiento de los sistemas de control de la gestión en las áreas de Investigación Judicial, Investigación Profesional, Probidad y de la función pública.
- Verificación periódica del cumplimiento del plan estratégico, de las proyecciones de la STP.

#### Dirección de Investigación Judicial

- La elaboración de informes mensuales de trabajo realizado por la Dirección, presentados a la alta Dirección, para su conocimiento y toma de decisiones.
- Seguimiento mensual del cumplimiento del Plan Anual Operativo, justificando si el caso lo amerita, los motivos de incumplimiento, las acciones realizadas y las acciones correctivas para corregir la desviación de lo programado y su prevención.

#### Unidad de Sistemas Administrativos

- Informes mensuales del Plan Anual Operativo. Para presentar resultados de avance y cumplimiento de metas.
- Informes mensuales de avance de planes de trabajo.
- Informes finales de Actividades específicas asignadas.
- Indicadores de gestión del trabajo que realiza la Unidad.

## EL SALVADOR

---

### BUENAS PRACTICAS EJECUTADAS POR LA CSJ

#### Departamento de Documentación Judicial

- La información del reporte mensual, además sirve para determinar la materia que más información recibe y se publica.

#### Sección de Investigación Profesional

- Fortalecimiento de los sistemas de control de la gestión en todas las áreas de la SIP.

#### Dirección de Investigación Judicial

- Realizar anualmente el Análisis, Valoración y Gestión de Riesgos.

#### Unidad de Sistemas Administrativos

- Seguimiento para el cumplimiento de metas.
  - Recolectar y procesar la información obtenida con objetividad y calidad.
  - Elaborar y presentar los informes de evaluación de la gestión con respuestas precisas y oportunas.
-

---

### APLICACIONES TIC EJECUTADAS POR LA CSJ

Departamento de Documentación Judicial

- La medición de los resultados, se realiza por medio de plataforma digital, la cual proporciona datos pormenorizados del uso que se le da a la misma.

Sección de Investigación Profesional

- (No fue reportado por la Sección)

Dirección de Investigación Judicial

- La mejora continua a través de la incorporación e implementación de nuevos módulos de control al Sistema de Medición, Seguimiento y Control de Informativos Disciplinarios, según surjan necesidades internas o por reformas legales.

Unidad de Sistemas Administrativos

- Word y Excel.
  - Correo electrónico y WhatsApp.
- 

### GUATEMALA

Se han establecido indicadores de desempeño claves que permiten monitorear los tiempos de resoluciones finales, ejecutorias y notificaciones los cuales se verifican cada mes para identificar el comportamiento y oportunidades mejora. Lo anterior basado en los plazos legales aplicables y los tiempos por proceso.

---

### HONDURAS

- Se definen indicadores de gestión que permitan medir y evaluar los resultados de la gestión judicial.
  - Se implementan sistemas y procedimientos para recopilar de manera sistemática y confiable los datos necesarios para medir los indicadores establecidos.
  - Se utiliza la información obtenida a través de la medición de resultados para brindar retroalimentación al personal judicial y promover la mejora continua.
  - Se fomenta la participación de partes interesadas, como las partes involucradas en los casos, abogados, academia y sociedad civil, en los procesos de medición de resultados.
- 

### NICARAGUA

---

### PANAMÁ

1. Expediente Judicial Electrónico: Relacionado con los principios III, VIII y X, que destacan la planificación de la calidad, la medición de resultados y la mejora continua. El expediente judicial electrónico permite un registro y seguimiento eficiente de los casos, facilitando la organización y acceso a la información relevante.
  2. Evaluaciones de desempeño para los servidores judiciales: Este proyecto se relaciona con los principios VII y VIII, que enfatizan la eficacia, eficiencia y medición de resultados en la gestión judicial. Realizar evaluaciones periódicas permite identificar áreas de mejora y garantizar un desempeño óptimo del personal judicial.
  3. Plataforma Tecnológica del Sistema Penal Acusatorio, Relacionado con los principios III, VIII y X, una herramienta clave para desarrollar una debida planificación de la calidad en la justicia, al facilitar la automatización de procesos, el acceso a la información, el seguimiento y control de casos, la integración de datos y el análisis de datos para la toma de decisiones.
-

---

**PUERTO RICO** Propiciar la atención ágil y diligente de los asuntos judiciales para contribuir con la democracia y el desarrollo socioeconómico de Puerto Rico.

- Elaborar e implantar estándares de calidad y tiempo para los procesos judiciales, administrativos y operacionales en los tribunales.
- Promover prácticas efectivas en la gestión judicial, con énfasis en el manejo del calendario judicial, el seguimiento y control de los casos; así como en la distribución de tareas y supervisión del personal de apoyo a la función judicial, para una pronta solución de las controversias.
- Procurar una distribución óptima de casos a la plantilla de jueces y juezas en aras de propiciar la atención y resolución oportuna y adecuada de las controversias.
- Incorporar y actualizar las herramientas tecnológicas y de comunicación para la actividad judicial, así como para las actividades administrativas y operacionales medulares al apoyo de estas.
- Uniformar los procesos en las Secretarías del Tribunal de Primera Instancia para facilitar la medición y evaluación de su desempeño.
- Continuar el desarrollo de las guías para el manejo uniforme de casos y asuntos para todas las materias en el Tribunal de Primera Instancia.
- Fomentar el referido de casos a métodos alternos de resolución de conflictos que contribuyan a agilizar los procesos judiciales.
- Promover la prestación de servicios integrados mediante la coordinación con entidades gubernamentales y no gubernamentales para vincular y unificar esfuerzos al servicio de la justicia.

---

Realizar la medición de resultados en la gestión de la Justicia.

- REPÚBLICA DOMINICANA**
- a. Reglamento de aplicación del sistema de evaluación del desempeño de los jueces(zas) miembros del Poder Judicial (Resolución núm. 04-2023) ([Enlace](#))
  - b. Observatorio del Poder Judicial [Inicio](#) · [Observatorio del Poder Judicial](#)
- 

Al realizar una medición de resultados efectiva en la gestión de la justicia, se puede identificar áreas de mejora, optimizar el uso de recursos y garantizar que el sistema judicial cumpla con su propósito de manera efectiva y eficiente. Esto contribuye a fortalecer la confianza del público en el sistema de justicia y a promover un Estado de derecho sólido. Algunos pasos clave para llevar a cabo esta tarea:

**Definir objetivos claros:** Antes de comenzar a medir resultados, es fundamental establecer objetivos claros y específicos para el sistema judicial. Estos objetivos pueden incluir la reducción de los tiempos de espera en los procesos judiciales, la mejora en la tasa de resolución de casos, la satisfacción del usuario, entre otros.

**Identificar indicadores de rendimiento:** Una vez que se han establecido los objetivos, es importante identificar los indicadores de rendimiento que permitirán medir el progreso hacia esos objetivos. Estos indicadores pueden incluir el tiempo promedio de resolución de casos, la tasa de reincidencia, la satisfacción del usuario con los servicios judiciales, entre otros.

**Recopilar datos:** Se deben recopilar datos relevantes que permitan medir los indicadores de rendimiento identificados. Estos datos pueden provenir de diferentes fuentes, como sistemas de gestión judicial, encuestas a usuarios, registros de casos, entre otros.

**Analizar y evaluar los resultados:** Una vez que se han recopilado los datos, es necesario analizarlos y evaluarlos para determinar si se están cumpliendo los objetivos establecidos. Esto puede implicar comparar los resultados actuales con los resultados esperados, identificar áreas de mejora y tomar medidas correctivas cuando sea necesario.

**Iterar y mejorar continuamente:** La medición de resultados en la gestión de la justicia es un proceso continuo. Es importante revisar periódicamente los indicadores de rendimiento y ajustarlos según sea necesario. Además, es fundamental estar abiertos a la retroalimentación de los usuarios y a incorporar mejores prácticas de gestión judicial para mejorar continuamente el sistema.

## **IX. GARANTIZAR UNA JUSTICIA TRANSPARENTE Y CON PARTICIPACIÓN CIUDADANA.**

Garantizar una justicia transparente y con participación ciudadana es esencial para fortalecer la confianza en el sistema judicial y promover una sociedad más justa y democrática.

La transparencia en el proceso judicial es crucial y para que dichos los procedimientos sean transparentes y accesibles para el público en general es necesario proporcionar información clara y completa sobre los casos judiciales, incluyendo el acceso a documentos judiciales, registros de audiencias y sentencias.

---

Criterios Generales relacionados con la Persona Usuaría.

---

Explicación: 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.

---

**Costa Rica**

- La organización debe implementar mecanismos para la rendición de cuentas a la sociedad.
  - La organización debe establecer mecanismo de comunicación directa con la sociedad.
  - La organización debe establecer canales o mecanismos para conocer el grado de satisfacción de la persona usuaria de los servicios de justicia recibidos.
- 

**ACCIONES EJECUTADAS POR LA CSJ**

Departamento de Documentación Judicial

- No aplica al Departamento de Documentación Judicial.

Sección de Investigación Profesional

- Fortalecimiento de los sistemas de control de la gestión en las áreas de Investigación Judicial, Investigación Profesional, Probidad y de la función pública.
- La población tiene acceso en línea a la información básica o general que administra la SIP de los profesionales del derecho.

Dirección de Investigación Judicial

**El Salvador**

- Anualmente se elabora el informe de rendición de cuentas.
- Trimestral, semestral y anualmente se elabora el informe estadístico correspondiente sobre las actividades de la dirección, esta información se remite a la Dirección de Planificación Institucional en lo que respecta al Plan Anual Operativo; y a la Unidad de Acceso a la Información Pública, lo concerniente al informe de las actividades generales.

Unidad de Sistemas Administrativos

- Elaborar informes solicitados por la Unidad de Acceso a la Información Pública, para atender requerimientos de información del ciudadano.
  - Publicar información de las acciones realizadas en el portal de transparencia del Órgano Judicial.
-

### BUENAS PRACTICAS EJECUTADAS POR LA CSJ

#### Departamento de Documentación Judicial

- El Órgano Judicial tiene a disposición de los Portal de Transparencia:
- [www.transparencia.oj.gob.sv](http://www.transparencia.oj.gob.sv)
- También con el Portal oficial: [www.csj.gob.sv](http://www.csj.gob.sv)
- Especializado en documentación judicial: [www.jurisprudencia.gob.sv](http://www.jurisprudencia.gob.sv)

#### Sección de Investigación Profesional

- Acceso en línea de los expedientes de autorización de abogados en tiempo real, su actualización continua de la información, contenida en la plataforma del SIPRO.
- Ventanillas de información.

#### Dirección de Investigación Judicial

- Anualmente se publica el informe de rendición de cuentas.
- Trimestral, semestral y anualmente, se publica en el Portal de Transparencia del Órgano Judicial, las actividades realizadas por la Dirección, por temas de transparencia y participación ciudadana.
- Emisión de informes requeridos por la Unidad de Acceso a la Información en los términos establecidos.

#### Unidad de Sistemas Administrativos

- Atención a los ciudadanos con equidad, empatía y eficiencia.
- Proporcionar información objetiva y de calidad.
- Brindar informes con respuestas precisas y oportunas.

El Salvador

---

### APLICACIONES TIC EJECUTADAS POR LA CSJ

#### Departamento de Documentación Judicial

- Al contar con la información de manera digital, su transmisión y reenvío, es más expedita.
- Sección de Investigación Profesional
- Plataformas en las que se le puede dar seguimiento a los procesos y para consultar sobre la habilitación de abogados y notarios.

#### Dirección de Investigación Judicial

- La mejora continua a través de la incorporación e implementación de nuevos módulos de control al Sistema de Medición, Seguimiento y Control de Informativos Disciplinarios, según surjan necesidades internas o por reformas legales.

#### Unidad de Sistemas Administrativos

- Word, Excel.
  - Correo electrónico
  - Portal de Transparencia del Órgano Judicial.
-

---

**Guatemala**

Por medio de la recopilación de encuestas de satisfacción en los órganos jurisdiccionales certificados se obtiene la percepción del servicio, que permite mejorar con base en lo que los usuarios opinan. Está en proceso la implementación de la política institucional del Organismo Judicial de Justicia Abierta.

---

**Honduras**

- El Poder Judicial promueve la transparencia en sus procesos y decisiones. Esto implica proporcionar acceso público a la información relevante, como normativas, jurisprudencia, agendas de audiencias y resoluciones judiciales.
  - Se implementan medidas para garantizar el acceso efectivo a la justicia para todos los ciudadanos.
  - Se promueve una cultura de ética y probidad en el ejercicio de la función judicial. Esto incluye la capacitación y formación continua en ética judicial, la adopción de códigos de conducta y la aplicación de mecanismos disciplinarios efectivos para prevenir y sancionar malas prácticas.
  - Se fomenta la utilización de tecnologías de la información y comunicación para mejorar la transparencia y la participación ciudadana en la justicia. En los órganos jurisdiccionales y dependencias administrativas en gestión de calidad implementan el Módulo de Monitoreo de Indicadores proceso de recolección de datos en expedientes y solicitudes (escritos) para la medición de indicadores de gestión y en la actualidad se desarrolla el Sistema de Expediente Judicial Electrónico SEJE.
- 

**Nicaragua**

---

**Panamá**

Encuesta de Calidad de Atención: Este proyecto se vincula con el principio IX, que aboga por una justicia transparente y con participación ciudadana. La encuesta de calidad de atención permite recoger la opinión de los usuarios del sistema judicial y mejorar la calidad del servicio ofrecido.

---

**Puerto Rico** Redes Sociales: Desde el 2016, el Poder Judicial aumentó y maximizó el uso de las redes sociales como un mecanismo adicional para facilitar el acceso a la justicia, la transparencia y la rendición de cuentas. A través de las redes sociales se difunde información relacionada a los tribunales y los servicios que se proveen. También se utilizan para orientar sobre temas legales diversos y los procesos judiciales relacionados mediante la divulgación de infográficos y videos informativos. El Poder Judicial cuenta con presencia en las principales redes sociales, como: Facebook, X, Instagram y YouTube. Pueden encontrar al Poder Judicial de Puerto Rico en las redes sociales a través de @poderjudicialpr.

Transmisión de procesos judiciales: Con el fin de promover la transparencia en el desempeño judicial, el Tribunal Supremo de Puerto Rico ha fomentado el acceso de la ciudadanía a las salas de los tribunales a través de las transmisiones en vivo de los procesos judiciales autorizados. Desde el 2013 el Tribunal Supremo de Puerto Rico ha expandido la apertura de los procedimientos que transcurren en las salas de los tribunales a través de la transmisión en vivo, según autorizada, de las vistas judiciales en casos de alto interés público de naturaleza civil o criminal. Para beneficio de la ciudadanía y en colaboración con los medios periodísticos, el Poder Judicial ha logrado difundir cientos de vistas judiciales en tiempo real, promoviendo que las comunidades atestigüen y conozcan lo que transcurre en los tribunales a través de una propuesta que también impulsa la transparencia en los procesos. Iniciativas de apertura como esta fueron esenciales para acercar a la ciudadanía a los procesos judiciales durante emergencias como la ocasionada por la pandemia del Covid-19 en el 2020. El Poder Judicial de Puerto Rico ha extendido la disponibilidad de las transmisiones autorizadas de vistas judiciales en vivo a todos los niveles de la estructura judicial y a través de diversas plataformas electrónicas, incluyendo su cuenta oficial de YouTube.

Aplicación móvil: En mayo del 2023, se hizo disponible una nueva versión de la aplicación móvil del Poder Judicial. El rediseño de esta herramienta se suma a otros proyectos implementados para promover la eficiencia en los servicios y ampliar la transparencia en los procesos judiciales por medio de la tecnología. A través de la aplicación, toda persona puede acceder desde su celular o tableta inteligente de manera fácil y ágil a información sobre la operación de los tribunales y los servicios que se ofrecen en los tribunales. Además, las personas pueden: consultar y dar seguimiento a casos del Tribunal de Primera Instancia con expedientes físicos o electrónicos; conocer los calendarios de las salas; recibir notificaciones automáticas sobre casos de interés; navegar y utilizar el directorio telefónico de los tribunales; y obtener información sobre temas legales. Asimismo, esta herramienta facilita el acceso a las solicitudes electrónicas de asuntos urgentes, como las órdenes de protección, entre otras funcionalidades. La aplicación móvil del Poder Judicial de Puerto Rico es gratuita y se puede descargar desde Google Play para dispositivos con el sistema operativo Android o desde el App Store de Apple para dispositivos con el sistema operativo iOS o iPadOS.

---

**República  
Dominicana**

- a. Política y estrategia para la inclusión de participación social del Poder Judicial (POL-COM-COM-001)
  - Guía para la inclusión de la participación social del Poder Judicial (GUI-COM-COM-003)
  - Instructiva caja de herramientas de participación ciudadana del Poder Judicial (INT-COM-COM-002)
- b. Guía de consulta pública para la elaboración de normas administrativas planes y programas del Poder Judicial (GUI-COM-COM-002)
- c. Política de comunicación del Poder Judicial (POL-COM-COM-002)
- d. Publicación de estadísticas en el Observatorio del Poder Judicial

[Inicio · Observatorio del Poder Judicial](#)

- e. Espacio abierto y colaborativo de investigación creado por el poder judicial de la república dominicana, como el objetivo de promover el intercambio y difusión de conocimientos con miras a mejorar la eficiencia y calidad del sistema judicial dominicano. [Observatorio de Justicia y Género \(poderjudicial.gob.do\)](http://poderjudicial.gob.do)
- f. Cumplimiento de normativa legal de transparencia de las instituciones públicas de la República Dominicana.
  - Publicación de informaciones en el Portal de transparencia institucional Transparencia Poder Judicial
  - Política de presentación de declaración jurada de bienes para jueces, juezas y funcionarios(as) judiciales (POL-DVJ-VJU-001)
- g. Gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias
- h. Publicación de Cátedra de Jurisprudencia “Almanzor González Canahuatè”, por la Escuela Nacional de la Judicatura ([Enlace](#))

---

Algunas estrategias clave para lograr garantizar una justicia transparente y con participación ciudadana

**Acceso a la información:** Es fundamental que la información relacionada con el funcionamiento del sistema judicial, los procedimientos legales y los casos específicos sea accesible para el público en general. Esto incluye publicar en línea decisiones judiciales, leyes y regulaciones pertinentes, así como proporcionar acceso a estadísticas judiciales y datos sobre el desempeño del sistema.

**Transparencia en los procesos judiciales:** Los procedimientos judiciales deben llevarse a cabo de manera abierta y transparente. Esto implica permitir la asistencia y observación del público en audiencias judiciales siempre que sea posible, así como proporcionar información clara sobre los pasos del proceso legal y los derechos de las partes involucradas.

**Participación ciudadana en la toma de decisiones:** Es importante involucrar a la ciudadanía en la formulación de políticas judiciales y en la toma de decisiones que afecten

al sistema de justicia. Esto puede lograrse a través de consultas públicas, mesas de diálogo con la sociedad civil, y la creación de mecanismos para que los ciudadanos expresen sus opiniones y preocupaciones sobre cuestiones judiciales.

**Educación legal y capacitación cívica:** Promover la educación legal y la capacitación cívica ayuda a empoderar a los ciudadanos para que comprendan sus derechos y responsabilidades legales, así como el funcionamiento del sistema judicial. Esto les permite participar de manera más informada y activa en los asuntos judiciales que les conciernen.

**Rendición de cuentas y control externo:** Establecer mecanismos efectivos de rendición de cuentas y control externo sobre el sistema judicial es fundamental para prevenir el abuso de poder y garantizar la integridad y la imparcialidad de las instituciones judiciales. Esto puede incluir la creación de órganos independientes de supervisión, como consejos judiciales o comisiones de ética, así como la promoción de una cultura de responsabilidad entre los jueces y otros funcionarios judiciales.

Al garantizar una justicia transparente y con participación ciudadana, se fortalece la legitimidad del sistema judicial y se promueve una mayor equidad y justicia en la sociedad. Esto contribuye a construir un Estado de derecho sólido y a fomentar el respeto por los derechos humanos y las libertades fundamentales.

Debemos ser capaces de integrar de manera consustancial a la ciudadanía por medio de verdaderos procesos participativos que conlleven al control de la gestión. Sólo de esa manera podremos ser capaces de alcanzar un servicio público de Justicia con estándares de calidad altamente legitimados en la transparencia y la rendición de cuentas.

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

Las organizaciones prestatarias de la justicia en su dimensión de servicio público, deben ser capaces de reaccionar ante el ambiente que las rodea y ante las demandas permanentes de mejora que le formula la ciudadanía. Además de apostar a resolver los aspectos meramente normativos con reformas legales que pretenden procesos más sencillos y efectivos, oralidad e incorporación plena de las tecnologías, deben también considerar permanentemente los cuestionamientos de su gestión, de los aspectos propios relacionados con su organización y su funcionamiento.

---

Criterio General de Gestión de las Oportunidades de Mejora

---

Explicación: 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.

---

**COSTA RICA**

- La organización debe establecer canales o mecanismos para conocer el grado de satisfacción de la persona usuaria de los servicios de justicia recibidos.
  - La organización debe implementar mecanismos para el registro y seguimiento de las oportunidades de mejora que se origine al interno y externo de la organización.
  - La organización debe establecer mecanismos de coordinación internos para la gestión de las oportunidades de mejora.
- 

**ACCIONES EJECUTADAS POR LA CSJ**

Departamento de Documentación Judicial

- Mensualmente, se determina por medio de los informes, si el objetivo trazado se está cumpliendo, además de dar pautas para reinventar las necesidades.

Sección de Investigación Profesional

- Digitalización de los procesos
- Solicitudes en línea

Dirección de Investigación Judicial

- Se cuenta con personal interno y se solicitaron practicantes al Departamento de Práctica Jurídica, a efecto de escanear los informativos disciplinarios y digitalizar los que se encuentran en trámite.

Unidad de Sistemas Administrativos

- Capacitación al personal.
  - Identificación, Análisis y Gestión de Riesgos (FODA).
- 

**EL SALVADOR**

**BUENAS PRACTICAS EJECUTADAS POR LA CSJ**

Departamento de Documentación Judicial

- Se da respuesta a toda persona sin cuestionarla para que necesita la información.
- Se brinda capacitación continua al personal.
- Sección de Investigación Profesional
- Formularios y buzón para recomendaciones/quejas

Dirección de Investigación Judicial

- Se reforzó la Dirección con personal idóneo para el diligenciamiento de los informativos disciplinarios.

Unidad de Sistemas Administrativos

- Formación y actualización de conocimientos del personal.
  - Proporcionar y procesar la información de forma objetiva y de calidad.
  - Brindar informes con respuestas precisas y oportunas.
-

---

## APLICACIONES TIC EJECUTADAS POR LA CSJ

Departamento de Documentación Judicial

- La plataforma digital, puede ser mejorada y ajustarse a las necesidades del momento, en caso de contar con falla alguna o en emergencias subyacentes.

Sección de Investigación Profesional

- La creación e implementación del Sistema de Investigación (SIPRO).

### EL SALVADOR

Dirección de Investigación Judicial

- Se cuenta con equipo de escaneo en comodato, y se instalaron los programas de software necesario para guardar los informativos disciplinarios que han sido escaneados.

Unidad de Sistemas Administrativos

- Word, Excel.
- Correo electrónico.

---

### GUATEMALA

Por medio de auditorías, la identificación del contexto y el análisis de datos se determinan oportunidades de mejora que permiten el constante establecimiento de planes de acción orientados a mejorar el desarrollo de las funciones jurisdiccionales y administrativas.

---

### HONDURAS

- Se promueve una cultura organizativa que valore y fomente la mejora continua en todos los niveles del Poder Judicial.
- Se establecen objetivos y metas claras y alcanzables que estén alineados con la visión y misión del Poder Judicial.
- Se debe proporcionar retroalimentación constante a los miembros del Poder Judicial sobre su desempeño y resultados.
- Se buscan y adoptan buenas prácticas y referentes de gestión exitosos en el ámbito judicial.
- Se fomenta la innovación en la gestión judicial, mediante la exploración y aplicación de nuevas tecnologías, enfoques y prácticas que puedan mejorar la eficiencia, la calidad y la accesibilidad del sistema de justicia.

---

### NICARAGUA

---

## PANAMÁ

- Plan Estratégico Institucional 2020 - 2030: e compromete con un rumbo a largo plazo, y está llamado a implantar un sistema de gestión por resultados. Han sido delimitados 4 Ejes Estratégicos que enmarcan los objetivos más prioritarios, que deben ser atendidos en los próximos 10 años para minimizar las principales dificultades que afectan el sistema de administración de justicia y cuyo logro es necesario para la mejora del servicio que la institución presta a sus usuarios. Estos ejes son:
  1. Resolución Eficaz y Oportuna de Conflictos
  2. Acceso a la Justicia
  3. Fortalecimiento Institucional
  4. Consolidación de la Imagen Institucional
- Expediente Judicial Electrónico: Relacionado con los principios III, VIII y X, que destacan la planificación de la calidad, la medición de resultados y la mejora continua. El expediente judicial electrónico permite un registro y seguimiento eficiente de los casos, facilitando la organización y acceso a la información relevante.
- Plataforma Tecnológica del Sistema Penal Acusatorio, Relacionado con los principios III, VIII y X, una herramienta clave para desarrollar una debida planificación de la calidad en la justicia, al facilitar la automatización de procesos, el acceso a la información, el seguimiento y control de casos, la integración de datos y el análisis de datos para la toma de decisiones.

---

## PUERTO RICO

La eficiencia en el quehacer judicial supone continua innovación al prestar servicios, al educar a su capital humano y a la comunidad, al diseñar procesos, y al supervisar. También supone viabilizar la efectiva comunicación entre la alta gerencia, la judicatura y el funcionariado, así como con otros actores del sistema de justicia del País, de la academia y de la comunidad, particularmente, de los sectores cuyos derechos están en mayor riesgo de desamparo. El Poder Judicial de Puerto Rico, continuará innovando el desarrollo de sus seis (6) ejes temáticos: Gestión Judicial Eficiente; Educación y Relaciones con la Comunidad; Gestión Administrativa y de Apoyo a la Función Judicial; Tecnología para la Justicia; Independencia Judicial; y Acceso a la Justicia, para garantizar la mejora continua como fundamento de la gestión de calidad para la justicia.

---

## REPÚBLICA

## DOMINICANA

- a. Plan anual de inspección ordinaria
  - b. Informes de inspección ordinaria que incluyen recomendaciones de mejora.
- 

Impulsar la mejora continua como fundamento en la gestión de calidad para la justicia es esencial para garantizar que el sistema judicial se adapte a las necesidades cambiantes de la sociedad y cumpla con los más altos estándares de eficacia, eficiencia, transparencia y equidad. Aquí hay algunas formas de promover este enfoque:

**Establecer una cultura de mejora continua:** Es fundamental promover una cultura dentro del sistema judicial que valore y fomente la mejora continua. Esto implica crear conciencia

sobre la importancia de la mejora constante y motivar a los jueces, abogados y personal judicial a buscar oportunidades para optimizar los procesos y procedimientos existentes.

**Recopilación y análisis de datos:** La recopilación y el análisis de datos son fundamentales para identificar áreas de mejora y evaluar el rendimiento del sistema judicial. Esto puede implicar la recopilación de datos sobre tiempos de resolución de casos, tasas de apelación, satisfacción del usuario y otros indicadores relevantes, así como el análisis de estos datos para identificar tendencias y áreas de preocupación.

**Establecimiento de objetivos y métricas de desempeño:** Es importante establecer objetivos claros y medibles para la mejora continua en el sistema judicial. Estos objetivos pueden incluir la reducción de los tiempos de espera en los procesos judiciales, la mejora en la calidad de las decisiones judiciales, o la optimización del uso de recursos. Además, es importante definir métricas de desempeño que permitan monitorear el progreso hacia estos objetivos de manera efectiva.

**Capacitación y desarrollo del personal:** Proporcionar capacitación y desarrollo profesional al personal judicial es clave para impulsar la mejora continua. Esto puede incluir programas de formación sobre mejores prácticas en la gestión judicial, el uso de tecnología en el ámbito legal, habilidades de resolución de conflictos, entre otros temas relevantes.

**Involucramiento de las partes interesadas:** Es importante involucrar a las partes interesadas, como abogados, litigantes, organizaciones de la sociedad civil y el público en general, en el proceso de mejora continua. Esto puede implicar la realización de consultas públicas, la creación de grupos de trabajo colaborativos y la búsqueda activa de retroalimentación y sugerencias para la mejora del sistema judicial.

Al impulsar la mejora continua como fundamento en la gestión de calidad para la justicia, se promueve un sistema judicial más eficiente, equitativo y transparente, lo que a su vez contribuye a fortalecer el Estado de derecho y la confianza del público en el sistema de justicia.

## **Recomendaciones Finales**

El “Decálogo Iberoamericano para una Justicia de Calidad” representa un marco de referencia para promover una justicia de calidad en los países iberoamericanos, orientado hacia el fortalecimiento del estado de derecho, la protección de los derechos humanos y la promoción de una cultura judicial basada en principios de independencia, transparencia y eficiencia.

El Grupo Especializado de Trabajo Calidad de la Justicia se ha conformado con los expertos técnicos en el campo jurídico, representantes de las instituciones de administración de justicia, con el objetivo de abordar y mejorar diversos aspectos relacionados con la gestión de calidad del sistema judicial regional.

En ese sentido, rescatamos lo principal, la gestión de calidad en la Administración de Justicia es fundamental para garantizar la eficiencia, transparencia e imparcialidad del sistema, por ello, establecemos algunas recomendaciones para mejorar la gestión de calidad en el ámbito jurisdiccional:

**Establecer estándares de calidad:** Definir y establecer estándares claros de calidad en el servicio judicial, incluyendo tiempos de respuesta, procedimientos estándar, y criterios de evaluación de desempeño.

**Capacitación continua:** Proporcionar capacitación y formación continua a jueces, magistrados, abogados y personal judicial en aspectos técnicos, éticos y de gestión, para garantizar que estén actualizados en las mejores prácticas y normativas legales.

**Implementar sistemas de gestión de calidad:** Adoptar sistemas de gestión de calidad, como ISO 9001, adaptados a las necesidades del sistema judicial, para mejorar la eficiencia de los procesos, la satisfacción del cliente y la transparencia en la gestión.

**Promover la transparencia:** Garantizar la transparencia en el funcionamiento del sistema judicial, incluyendo la publicación de información sobre casos judiciales, decisiones judiciales y estadísticas judiciales, para promover la confianza y la rendición de cuentas.

**Fomentar la participación ciudadana:** Involucrar a la sociedad civil y a las partes interesadas en el diseño, evaluación y seguimiento de políticas y prácticas judiciales, para promover una mayor legitimidad y aceptación del sistema judicial.

**Utilizar tecnología de manera efectiva:** Implementar tecnologías de la información y comunicación (TIC) para mejorar la gestión de expedientes, agilizar los procedimientos judiciales y mejorar el acceso a la información judicial para todas las partes involucradas.

**Promover la resolución alternativa de conflictos:** Fomentar el uso de métodos alternativos de resolución de conflictos, como la mediación y el arbitraje, para aliviar la carga del sistema judicial y ofrecer soluciones más rápidas y efectivas a las partes involucradas.

**Evaluar y monitorear el desempeño:** Establecer mecanismos de evaluación y monitoreo del desempeño del sistema judicial, incluyendo indicadores de calidad, tiempos de resolución

de casos y satisfacción de los usuarios, para identificar áreas de mejora y tomar medidas correctivas.

Promover la ética judicial: Fomentar una cultura de ética judicial, basada en principios de imparcialidad, integridad y responsabilidad, para garantizar la confianza pública en el sistema judicial.

Fomentar la colaboración interinstitucional: Promover la colaboración y coordinación entre diferentes instituciones involucradas en la administración de justicia, incluyendo poderes judiciales, ministerios de justicia, órganos de control y sociedad civil, para abordar de manera integral los desafíos relacionados con la calidad de la justicia.

Los poderes Judiciales de la región demuestran, con cada una de las iniciativas planteadas, que internamente se encuentran trabajando en el análisis y evaluaciones exhaustivas que permitan un mejor funcionamiento del sistema judicial, identificando en las oportunidades áreas de mejoras y nuevas buenas prácticas.

Esta guía permitirá interactuar con los diferentes planteamientos implementados a nivel Centroamericano, a través de un intercambio de experiencias judiciales como práctica para promover la mejora continua y el aprendizaje entre diferentes jurisdicciones y sistemas judiciales.

Al implementar estas recomendaciones, se puede mejorar la gestión de calidad en la Justicia y promover un sistema judicial más eficiente, transparente e imparcial, que garantice el acceso a una justicia equitativa y efectiva para todos los ciudadanos.