

DECÁLOGO IBEROAMERICANO PARA UNA JUSTICIA DE CALIDAD

**Aprobado por la Asamblea Plenaria de la
XVI Cumbre Judicial Iberoamericana
2012**

- **GUÍA BÁSICA Y PRINCIPIOS
GENERALES PARA LAS
ADMINISTRACIONES DE JUSTICIA**

- Satisfacción de expectativas de los usuarios en relación al servicio público (celeridad, simplificación e innovación en los procesos)

- I.

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

- - Requerimientos y Necesidades

- La justicia: ¿ejercicio del poder? O
¿servicio público?

- II.

- **GARANTIZAR EL ACCESO A LA JUSTICIA COMO UN DERECHO FUNDAMENTAL**

- - Estado de Derecho

- III.

- **DESARROLLAR UNA DEBIDA PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD EN LA JUSTICIA**

- - ¿Dónde queremos llegar? Metas y plazos
- ¿Qué vamos a hacer para lograrlo? ¿Cómo lo vamos a hacer? Dirigir, organizar y controlar
 - ¿Qué vamos a necesitar? Recursos

IV.

- **FOMENTAR UNA JUSTICIA CON ENFOQUE SISTÉMICO INTEGRAL**
- - coordinación y colaboración
- - unificación de esfuerzos y trabajo articulado

V.

- **RECONOCER EN LA JUSTICIA LA
IMPORTANCIA DE SU TALENTO
HUMANO**

- Habilidades, destrezas, formación, actitudes y competencias personales
- Para excelencia del servicio

VI.

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

- Cultura del trabajo en equipo: no al individualismo
- Vocación de servicio
- Corresponsabilidad social

VII.

- ESTABLECER LA EFICACIA Y LA EFICIENCIA COMO REQUISITOS PARA UNA JUSTICIA CONFIABLE Y DE CALIDAD
- Eficacia y eficiencia
- Garantía de la tutela de los derechos

VIII.

- REALIZAR LA MEDICIÓN DE RESULTADOS EN LA GESTIÓN DE LA JUSTICIA
- Indicadores y estándares tipificados
- Comprobación de la calidad a través de registros

IX.

- **GARANTIZAR UNA JUSTICIA TRANSPARENTE Y CON PARTICIPACIÓN CIUDADANA**
- Rendición de cuentas
- Mecanismos de participación ciudadana

X.

- **IMPULSAR LA MEJORA CONTÍNUA COMO FUNDAMENTO EN LA GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA JUSTICIA**
- Evaluación y ajuste de las prácticas de gestión a las nuevas necesidades
- Fomentar innovación y aprendizaje