

# PLANIFICACION Y GESTION DE DESPACHO JUDICIAL

## VENTAJAS DEL TRABAJO EN EQUIPO PODRÍAN SER:

1. Conduce a mejores ideas y decisiones
2. Produce resultados de mayor calidad
3. Hay un involucramiento de todos en el proceso
4. Aumenta la pertenencia y el compromiso de los miembros
5. Alta probabilidad de implementación de nuevas ideas
6. Se ensancha el círculo de la comunicación
7. La información compartida significa mayor aprendizaje
8. Aumenta el entendimiento de las perspectivas de los otros
9. Aumenta la posibilidad de mostrar las fortalezas individuales
10. Habilidad de compensar las debilidades individuales
11. Provee un sentido de seguridad
12. Desarrolla relaciones interpersonales

## GLOSARIO

1. **Actitud:** Disposición de ánimo manifestada de algún modo. Cuestión de voluntad, de disposición o de empeño. Querer es poder
2. **Calidad:** Grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos. Enfocada al servicio público de justicia, la calidad es la satisfacción de los requerimientos de la persona usuaria.
3. **Calidad en la gestión pública:** La calidad en la gestión pública constituye una cultura transformadora que impulsa a la Administración Pública a su mejora permanente para satisfacer cabalmente las necesidades y expectativas de la ciudadanía con justicia, equidad, objetividad y eficiencia en el uso de los recursos públicos.
4. **Certificación:** Atestación de tercera parte relativa a productos, procesos, sistemas o personas.
5. **Cultura:** Conciencia crítica y sistemática de la realidad según la totalidad de sus factores.
6. **Cultura de calidad:** Es el conjunto de valores y hábitos que posee una persona, que complementados con el uso de prácticas y herramientas de calidad en el actuar diario, le permiten colaborar con su organización para afrontar los retos que se le presenten, en el cumplimiento de la misión de la organización.
7. **Eficacia:** Grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados. Entendido como la consecución de los objetivos, metas y estándares orientados a la satisfacción de las necesidades y expectativas del ciudadano.
8. **Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.  
  
Es la optimización de los resultados alcanzados por la Administración Pública con relación a los recursos disponibles e invertidos en su consecución.
9. **Equipo de Mejora:** Órgano de participación en la mejora continua de la calidad, cuya misión es identificar, analizar y proponer soluciones a actividades o soluciones de trabajo potencialmente mejorables del propio trabajo o actividad.

10. **Gestión del Cambio:** Parte de la gestión, empleada en aprovechar los cambios del entorno para el bien de la organización a través de la implementación de una "Cultura del Cambio".
11. **Grado de Satisfacción del Cliente:** Nivel que refleja la percepción del cliente sobre el índice en que se han cumplido sus requisitos.
12. **Indicador:** Datos o conjunto de datos que ayudan a medir objetivamente la evolución de un proceso o de una actividad.
13. **Innovación:** Actividad cuyo resultado es la obtención de nuevos productos, servicios o procesos, o mejoras sustancialmente significativas de los ya existentes.
14. **ISO 9000** La ISO 9000 designa un conjunto de normas sobre calidad y gestión continua de calidad, establecidas por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO). Entre ellas destaca la **ISO 9001:2000**.
15. **ISO 9001:2000:** Norma Internacional que especifica requisitos de Gestión de la Calidad, cuyo objetivo final es la satisfacción de los clientes. La última actualización de esta norma es del año 2000, y se aplica en más de 140 países, siendo utilizada universalmente para la evaluación de los suministradores y demostrar la conformidad (certificación).
- a) *Nota: las normas ISO son desarrolladas por la Organización Internacional de Normalización (ISO), y adoptadas en cada país por los Organismos de Normalización autorizados.*
16. **Liderazgo:** Proceso de dirigir y orientar las actividades de los miembros en un grupo, influyendo en él para encauzar sus esfuerzos hacia la consecución de una meta o metas específicas.
17. **Mapa de Procesos:** Representación gráfica de la secuencia e interacción de los diferentes procesos que tienen lugar en una Organización.
18. **Metas:** Conjunto de requisitos detallados de actuación, cuantificados siempre que sea posible, aplicables a la organización o a partes de esta.
19. **Misión:** Declaración que describe el propósito o razón de ser de una organización.
20. **Normalización:** Es la redacción y aprobación de normas que se establecen para garantizar la calidad de los productos y servicios, con el fin de satisfacer los requerimientos del usuario
21. **Objetivo:** Algo ambicionado o pretendido. Los objetivos definen "qué" hay que hacer y es medible su grado de consecución.
22. **PHVA (Planificar, Hacer, Verificar, actuar):** ciclo de mejora continua o ciclo de Deming. Se representa en inglés como ciclo PDCA (plan, do, check, act).
23. **Plan Estratégico:** Proceso de evaluación sistemática de la naturaleza de un negocio, definiendo los objetivos a largo plazo, identificando metas y objetivos cuantitativos, desarrollando estrategias para alcanzar dichos objetivos y localizando recursos para llevar a cabo dichas estrategias.
24. **Política de la Calidad:** Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.
25. **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
26. **Proceso de Mejora:** Proceso sistemático de adecuación de la organización a las nuevas y cambiantes necesidades y expectativas de clientes y otras partes interesadas, realizada mediante la identificación de oportunidades de mejora, y la priorización y ejecución de proyectos de mejora.
27. **Servicio Público:** Actividad llevada a cabo por la Administración o, bajo un cierto control y regulación de esta, por una organización, especializada o no, y destinada a satisfacer necesidades de la colectividad.
28. **Sistema de Gestión de la Calidad:** Es la forma mediante la cual una organización dirige y controla su funcionamiento asociado a la calidad, de modo que su estructura, actividades y recursos, estén debidamente alineados para satisfacer las necesidades o los requerimientos de las personas que reciben el servicio.
29. **Visión:** Declaración en la que se describe cómo desea ser la organización en el futuro.
30. **Vocación de servicio:** predisposición o inclinación de una persona a satisfacer las necesidades de otra

### INDICADORES:

**INDICADORES DE CUMPLIMIENTO DEL DECÁLOGO IBEROAMERICANO PARA UNA JUSTICIA DE CALIDAD Y PARA EL FOMENTO DE LAS BUENAS PRÁCTICAS EN LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA**

FORMULACIÓN	TIPO DE INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA
Reconocer a la persona usuaria como razón de ser de la Justicia	EFICIENCIA	Número de planes estructurados para favorecer al usuario / Número de planes ejecutados que favorecen al usuario.
Garantizar el acceso a una Justicia de calidad como derecho fundamental.	EFICIENCIA	Número de procesos –demandas- resueltos / Número de procesos –demandas- presentados.
Desarrollar una debida planificación de la calidad en la Justicia.	EFICACIA	Número de proyectos estratégicos planeados / Número de proyectos estratégicos ejecutados.
Fomentar una Justicia con enfoque sistémico integral.	EFICACIA	Número de sistemas con enfoque sistémico en ejecución / Número de sistemas de países miembros de la Cumbre con enfoque sistémico
Reconocer en la Justicia la importancia de su talento humano.	EFICACIA-CALIDAD	Número de administradores judiciales en cada país miembro de RIGICA-Justicia / Número de administradores judiciales formados en sistemas de calidad que generan y gestionan conocimiento en los países miembros de RIGICA-Justicia.
Incentivar el compromiso y el trabajo en equipo en función de la Justicia.	EFICIENCIA	Número de grupos de trabajo en proyectos de investigación en sistemas de calidad en los Países miembros de RIGICA-Justicia / Número de proyectos de investigación en sistemas de calidad que gestión y generan conocimiento en los Países miembros de RIGICA-Justicia.
Establecer la eficacia y la eficiencia como requisitos para una Justicia confiable y de calidad.	CALIDAD	Número de PQRS resueltas (favorables o desfavorables) / Número de PQRS presentadas por la ciudadanía. (peticiones, quejas, reclamos y sugerencias)
Realizar la medición de resultados en la gestión de la Justicia.	EFICACIA	Porcentaje de cumplimiento de los procesos en los sistemas de calidad superior al 85% / Procesos planeados en los planes de administración de la justicia en los países miembros de RIGICA-justicia.
Garantizar una Justicia transparente y con participación ciudadana.	EFICIENCIA	Número de Buenas Prácticas en la Administración de Justicia desarrolladas, documentadas y que gestionen y generen conocimiento / Número de Buenas Prácticas planeadas en la Administración de Justicia que gestionen y generen conocimiento.
Impulsar la mejora continua como fundamento en la gestión de calidad para la Justicia	EFICIENCIA	Numero de planes de mejoramiento por procesos/Numero de planes generales por proceso.

## MAVILA Y CULTURA DE CALIDAD

Octavio Mavila (peruano) realizó una investigación de comparación de culturas. Realizó viajes por países desarrollados y observó que las personas tienen en común ciertos hábitos que son claves para el desarrollo económico. Observó que para convertir una empresa en una organización con calidad, debe partirse desde lo más primordial de su ser: **su equipo humano**. El trabajar con **valores y principios**, que cumplan lo que comprometen tanto los empleados como las empresas, respetando el medio ambiente y la comunidad, asegurando que todos los productos y servicios funcionen desde el primer intento, y que, desde ese primer intento, cumplan plenamente con la función para la que existen o fueron diseñados.

### La calidad más que una palabra una cultura de vida

El concepto de cultura de calidad es muy extenso, ambiguo, intangible y por lo tanto difícil de detallar, por ello es necesario referirse primeramente a la definición de cultura.

La cultura es dinámica, ya que cambia en función del tiempo, y de las circunstancias que rodean a la sociedad.

### CULTURA: CONCIENCIA CRITICA Y SISTEMATICA DE LA REALIDAD

La cultura es el cimiento sobre el cual descansan los ideales y los valores de una sociedad vista como tal; es el pilar del pensamiento de los individuos y forja su carácter y su actuar dentro de otros miembros del grupo en cuestión. Cada sociedad tiene un estilo de vida, de trabajo y de comportamientos únicos. De los aspectos más importantes que destacan son: su forma de convivencia, los métodos de trabajo, la utilización de nuevas tecnologías para la información y la comunicación (telefonía, informática, etc.), la forma de aplicación de la justicia y el grado de nivel de estudios. Una sociedad produce un cambio en su cultura cuando la maduración intelectual de sus habitantes aumenta gracias a una adecuada política de educación trayendo como consecuencia una mayor participación cívica. Otra de las definiciones que se tiene que citar es **calidad** la que significa aportar valor al cliente, esto es, ofrecer unas condiciones de uso del producto o servicio superiores a las que el cliente espera recibir y a un precio accesible. También, la calidad se refiere a minimizar las pérdidas que un producto pueda causar a la sociedad humana mostrando cierto interés por parte de la empresa a mantener la satisfacción del cliente.

### Definición de calidad

Según Crosby: "El primer supuesto erróneo es que calidad significa bueno, lujoso, brillo o peso.

La palabra "calidad" es usada para darle el significado relativo a frases como "buena calidad", "mala calidad" y ahora a "calidad de vida".

Calidad de vida es un cliché porque cada receptor asume que el orador dice exactamente lo que él (ella) "el receptor", quiere decir.

Esa es precisamente la razón por la que se define calidad como "Conformidad con requerimientos", si así es como lo vamos a manejar. Esto es lo mismo en negocios.

Los requerimientos tienen que estar claramente establecidos para que no haya malentendidos.

Las mediciones deben ser tomadas continuamente para determinar conformidad con esos requerimientos.

La no conformidad detectada es una ausencia de calidad.

Los problemas de calidad se convierten en problemas de no conformidad y la calidad se convierte en definición.

La calidad del producto y servicio puede ser definida como:

Todas las características del producto y servicio provenientes de Mercadeo, Ingeniería, Manufactura y Mantenimiento que estén relacionadas directamente con las necesidades del cliente.

Una vez que se tiene el concepto de calidad y el de cultura inmediatamente se conceptualiza la palabra cultura de calidad.

**Humberto Cantú:** Es el conjunto de valores y hábitos que posee una persona, que complementados con el uso de prácticas y herramientas de calidad en el actuar diario, le permiten colaborar con su organización para afrontar los retos que se le presenten, en el cumplimiento de la misión de la organización.

**Valores y hábitos** son aquellas impresiones profundas que se tiene sobre la forma en que se vive, sobre lo que se considera correcto o incorrecto.

Mavila dice que en cuanto a la cultura de la calidad personal debe ir estrechamente relacionada con la práctica de una calidad de vida moralmente equilibrada, por lo que deberán ponerse en práctica los valores del decálogo del desarrollo el cual es una doctrina que consiste en 10 actitudes claves (valores y principios) para el desarrollo personal y el bienestar de la comunidad.

Este decálogo surgió cuando al Sr. Octavio Mavila quedó intrigado por las diferencias tan marcadas entre los países desarrollados y los subdesarrollados.

Haciendo análisis históricos de ciertos países y descubrió que la diferencia de vivir en el desarrollo y el subdesarrollo no estaba en la riqueza económica, intelectual o la cantidad de recursos naturales que tiene un país, sino en las actitudes de sus habitantes.

Mavila clasificó estas actitudes, y de ahí nació el Decálogo del Desarrollo el cual busca el desarrollo del país basándose en la superación de cada persona.

**Los 10 principios del Decálogo:**

1. Orden
2. Limpieza.
3. Puntualidad.
4. Responsabilidad.
5. Deseo de Superación.
6. Honradez.
7. Respeto al Derecho de los demás.
8. Respeto a la ley y a los reglamentos.
9. Amor al trabajo.
10. Afán por el ahorro y la inversión.

Las organizaciones que ambicionan enfrentar los retos vigentes necesitan cambiar de prototipo e incorporar el enfoque de calidad, tanto en la **planeación, ejecución, control** y en todos sus procesos de producción u otorgamiento de servicios. El cambio a dicho paradigma de la calidad requiere de la existencia de un ambiente cultural "ad hoc", lo cual refiere a una cultura de calidad tanto a nivel de las personas como de la propia organización, en lo referente a los hábitos, costumbres, valores, etc., que deben tener y poner en práctica tanto los individuos como la organización para afrontar los retos de la actualidad. Cuando se habla de cultura de calidad, se hace referencia del conjunto de valores y hábitos que posee una persona, que integrados con el uso de prácticas y herramientas de calidad en el actuar diario, le permiten colaborar con su organización para desafiar los desafíos que se le presentan en el cumplimiento de su misión.

## **CALIDAD SEGÚN DEMING**

### ***"La calidad es un arma estratégica"***

Para Deming resultan fundamentales:

- Compromiso de **mejora constante**
- Sustituir la **inspección** (control) por una metodología que implique la **participación de todos** rompiendo barreras y fomentando estilos participativos

**LA CALIDAD Y EL CICLO DE DEMING (PHVA)** TAMBIEN CONOCIDO COMO CIRCULO PHVA. BASADO EN UN CONCEPTO IDEADO POR WALTER SHEWHART

EL **CICLO DE DEMING** ES CONSIDERADO UNA HERRAMIENTA PARA LOGRAR:

- LA **MEJORA CONTINUA** EN LAS ORGANIZACIONES O EMPRESAS
- QUE DESEAN APLICAR A LA **EXCELENCIA** EN SISTEMAS DE CALIDAD

EL CICLO CONSISTE EN UNA SECUENCIA LOGICA DE **CUATRO PASOS** LOS CUALES SON REPETIDOS Y SE DEBEN LLEVAR A CABO SECUENCIALMENTE Y SON:

#### **1. PLANIFICAR**

- Definir los objetivos y los medios a seguirlos
- Identificar a los clientes

- Determinar sus necesidades y expectativas
- Desarrollar las características de servicios
- Diseñar los procesos
- Trasladar el plan al nivel operativo

#### **2. HACER**

- Se refiere al acto de implementar la visión preestablecida
- Aplicar lo planeado
- Hacer cambios
- Recopilar datos para determinar que ha sucedido tras los cambios

#### **3. VERIFICAR**

- Comprobar que se alcanzan los objetivos propuestos
- Evaluar los resultados obtenidos
- Comparar los resultados con los objetivos planeados

#### **4. ACTUAR**

- Analizar y corregir las posibles desviaciones detectadas, así como también proponer mejoras
- Tomar decisiones sobre los cambios
- Estandarizar los cambios
- Formar y entrenar
- Repetir el ciclo

LA MEJORA CONTINUA DEL SERVICIO REPRESENTA UNA PARTE IMPORTANTE EN TODAS LAS ETAPAS Y RESULTA INDISPENSABLE EN LAS DE PLANIFICAR Y HACER PORQUE-

- Ayuda a definir los objetivos y mide el estado de su cumplimiento
- Monitorea y evalúa la calidad de los procesos
- Define y precisa las mejores propuestas de desarrollo
- Sirve de referencia cuando se está mejorando

LOS RESULTADOS DE LA IMPLEMENTACION DEL CICLO PERMITEN A LAS EMPRESAS UNA MEJORA INTEGRAL DE LA COMPETITIVIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS, MEJORANDO CONTINUAMENTE LA CALIDAD, REDUCIENDO LOS COSTES, OPTIMIZANDO LA PRODUCTIVIDAD, REDUCIENDO LOS PRECIOS, INCREMENTANDO LA PARTICIPACION DEL MERCADO Y AUMENTANDO LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA U ORGANIZACION

### **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

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

## PLAN ESTRATÉGICO DEL MINISTERIO PÚBLICO

### MISIÓN

Representar a la sociedad paraguaya ante los órganos jurisdiccionales, velar por el respeto de sus derechos y garantías constitucionales, defender el patrimonio público y social, el ambiente, así como los intereses difusos y los derechos de los pueblos indígenas, a través de la promoción y ejercicio de la acción penal pública y la intervención legal en los procesos.

### VISIÓN

Constituirnos como la institución que representa a la sociedad ante los órganos jurisdiccionales, respetar la igualdad en el acceso a la justicia, de manera pro activa, con gestión de calidad, velar por la defensa del patrimonio público y social, con actos transparentes y promover de esta manera, la justicia para todos.

### LÍNEAS DE ACCIÓN

A través de la planificación estratégica institucional establecida con anterioridad y del conjunto de definiciones ya realizadas en relación a lineamientos, políticas estratégicas, ejes estratégicos y objetivos estratégicos, se han determinado las líneas de acción que deberán ser ejecutadas y evaluadas en el mediano y largo plazo por cada uno de los involucrados.

Puesto que la gran mayoría de estas líneas de acción contribuirán a la implementación de nuevos planes e iniciativas, se hace necesario que su programación y desarrollo se realice de manera coordinada entre los distintos niveles y responsables del Ministerio Público, para que sean llevados a cabo exitosamente, y una vez en proceso de gestión y operación, se desarrollen sistemas de seguimiento, para una posterior evaluación.

### Acciones estratégicas

- Atención sensibilizada con estándares de calidad.
- Mecanismos eficientes de articulación interinstitucional.
- Entrenamiento y actualización técnico jurídica
- Aplicación tecnológica de gestión.
- Expansión de cobertura territorial.
- Sistemas de control de la gestión fiscal y administrativa.
- Sistemas de acceso a la información.

### EJES y POLÍTICAS

Las acciones que se desarrollan dentro del contexto del Plan Estratégico del Ministerio Público 2011-2016, estarán marcadas por los valores, políticas y objetivos estratégicos que de forma transversal se desprenden de dichos ejes.

### **Eje 1 - Acceso a la justicia:**

Fortalecimiento de lazos de acercamiento con la sociedad, de manera sensible, activa y consciente de sus requerimientos, generando respuestas inmediatas a sus necesidades y demandas, mediante la implementación de herramientas efectivas que permitan a todos el pleno ejercicio de sus derechos en el ámbito de la justicia.

### **Eje 2 - Gestión con calidad:**

Establecimiento de los mecanismos de desarrollo y control de la gestión en el Ministerio Público.

### **Eje 3 - Transparencia:**

Impulso de los principios y valores éticos en la gestión, tanto administrativa como misional, así como la implementación del proceso de rendición de cuentas, a fin de fortalecer la confianza de los ciudadanos en el Ministerio Público con alto compromiso social.

### **Las líneas estratégicas asociadas, se orientan a:**

- Sistema de Gestión del Talento Humano.
- Sistema de Tecnología de la Información y de la Comunicación (TICs).
- Sistema de Infraestructura Física.
- Sistema de Reorganización Estructural y Funcional.

## **POLÍTICAS DE ADMINISTRACIÓN**

Asumimos la administración actual consciente de los desafíos que el contexto social y jurisdiccional impone como retos al Ministerio Público en el cumplimiento de su misión como representante de la sociedad. Frente a este deber que abrazamos con la convicción y determinación de contribuir a la construcción de un país con justicia y equidad, se presenta el Plan Estratégico 2011-2016.

Este documento, está basado en la visión indispensable de desarrollo institucional, manifiesto, de carácter cuantitativo y cualitativo; una guía que pretende orientar el camino trazado en cuanto a la política de gestión de los próximos cinco años.

El Ministerio Público es una institución de rango constitucional, con autonomía funcional y administrativa, garante de la seguridad jurídica a través de la promoción y ejercicio de la acción penal pública e intervención legal en los procesos.

En el Estado de Derecho, el imperio de la ley es el marco que rige a toda institución, norte del Ministerio Público, por lo que el acceso a la justicia representa una instancia emblemática en la defensa y protección de los derechos de la sociedad.

El escenario primordial del Ministerio Público es el proceso penal, cuya definición, actores y procedimientos están claramente establecidos y constituyen una base apropiada para la organización con la finalidad de brindar una gestión con calidad.

La institución está llamada a desempeñar un rol fundamental en la reforma judicial, en la medida que pueda avanzar sustantivamente en su programa de modernización, con alto grado de compromiso, vocación de servicio y transparencia, que constituyen factores y condiciones que posibilitarán el éxito del plan de transformación.

Pretendemos establecer un esquema integral no solo con la dotación de herramientas, tecnología, capacitación y desarrollo de talentos, sino también con un fuerte impulso desde la concienciación de valores y principios que reflejen una gestión fiscal en la política de igualdad en el acceso a la justicia para cada compatriota.

La experiencia del ente, puede ser modelo de cambio, mejoramiento de gestión y gerencia, tanto para el sector judicial, como para los demás poderes del Estado.

## **VALORES INSTITUCIONALES**

### **Sensibilidad**

- Somos el rostro humano de la institución, sensibles a las necesidades de justicia de la sociedad y las expectativas que se generan a partir de su rol social.
- Reconocemos que la institución está basada en el Estado Social de Derecho, por lo que el acceso a la justicia es nuestra principal preocupación.
- Procuramos satisfacer las demandas del pueblo paraguayo dentro de los deberes y atribuciones legales de la institución.

### **Respeto y confiabilidad**

- Reconocemos los derechos del otro y no lo vulneramos.

- Reconocemos y aceptamos las distintas formas de pensar, opinar y actuar de los grupos sociales, y a través de ella de la sociedad entera, dentro del marco normativo, y en el proceso garantizamos los derechos constitucionales y legales de las partes.
- Constituimos una institución confiable, guardando las reservas en los casos en que sea necesaria, manteniendo la profesionalidad y legalidad dentro de ella.

#### **Transparencia y compromiso social**

- Damos cuenta pública de nuestras actuaciones y permitimos su observación y control a través de los órganos establecidos para el efecto. Nos sometemos al juicio social de nuestra labor, y a partir de nuestras deficiencias y eficiencias, mejoramos nuestra labor diaria institucional.
- Hacemos pública nuestra gestión y la administración de los recursos y otorgamos participación a la ciudadanía en la contraloría social de nuestras actuaciones y resultados.
- Asumimos sentido de pertenencia con la sociedad y con los objetivos estratégicos de la institución. Adecuamos nuestras acciones a los principios y valores éticos institucionales y los orientamos hacia el servicio a la sociedad.

#### **Eficiencia en la investigación penal**

- Realizamos la investigación de manera rápida, confiable y conforme con los lineamientos establecidos con la política de servicio de la institución.
- Cumplimos con los protocolos y procesos establecidos para la investigación penal.
- Nos actualizamos y tecnificamos conforme con las demandas actuales propias de la investigación, y nos esforzamos en cumplir con alta calidad en la labor de la investigación penal.

#### **Excelencia en la gestión**

- Nos comprometemos para que los procesos de trabajo institucionales sean diseñados y ejecutados considerando los mayores estándares de calidad, en términos de eficacia y eficiencia, respondiendo a las demandas de los procesos de la institución.
- Orientamos la labor institucional hacia los máximos estándares de calidad, y la unificación de criterios de gestión, en beneficio directo para la sociedad, a quienes defendemos y representamos.