

*Órgano Judicial*  
*Corte Suprema de Justicia*  
*Presidencia*

**Sala Cuarta**

**ACUERDO N.º 271**  
**(De 6 de abril de 2011)**

**QUE IMPLEMENTA UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD  
EN EL ÓRGANO JUDICIAL**

En la ciudad de Panamá, a los 6 días del mes de abril del año de dos mil once, se reunieron los Honorables Magistrados que integran la Sala Cuarta de Negocios Generales de la Corte Suprema de Justicia, con la asistencia del Secretario General.

Abierto el Acto, el Magistrado Presidente de la Corte Suprema de Justicia, **ANIBAL RAÚL SALAS CÉSPEDES**, manifestó a los presentes que el motivo de la reunión era considerar la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad en el Órgano Judicial y el Comité que garantice su desarrollo, implementación, mantenimiento, evaluación y mejora continua.

**CONSIDERANDO:**

Que se requiere encauzar la cultura de la institución hacia la mejora continua, introduciendo métodos de gestión que transmitan y proyecten una imagen confiable, transparente y de alta calidad en la prestación del servicio que estamos llamados a brindar.

Que es indispensable determinar y documentar los procesos involucrados en las actividades desarrolladas en el cumplimiento de la misión institucional de los diferentes componentes de la estructura organizacional.

Que las actividades institucionales se desarrollan a partir de un conjunto de procesos diseñados para cubrir las múltiples necesidades de nuestros usuarios, cuyas fases están interrelacionadas para viabilizar la administración en su conjunto.

Que uno de los objetivos de la alta directiva, es el mejoramiento de la efectividad de la gestión administrativa, aumentando la eficiencia mediante la continuidad de un sistema de gestión de la calidad, certificado en la norma ISO 9001-2008, persiguiendo la meta de elevar los estándares de eficiencia y calidad del servicio.

#### **ACUERDA:**

**PRIMERO:** Implementar un Sistema de Gestión de Calidad en el Órgano Judicial y establecer el Comité de Calidad como unidad responsable de su desarrollo, implementación, mantenimiento, evaluación y mejora continua, el cual estará integrado por:

1. Presidente del Comité: quien ocupe el cargo de Presidente/a de la Corte Suprema de Justicia.
2. Coordinador/a: quien ocupe el cargo de Secretaria/o Administrativa/o.
3. Secretario/a: quien sea nombrado, para tal función, por el/la Coordinador/a.
4. Miembros: directores, jefes de despachos o personal especializado. Estos miembros serán designados por quien presida la Corte Suprema de Justicia y no serán más de siete miembros.

**SEGUNDO:** Determinar que el/la Coordinador/a del Comité tendrá la responsabilidad de proseguir el proceso de implementación del Sistema de Gestión de Calidad bajo los requisitos de la norma ISO 9001-2008.

**TERCERO:** Señalar que el/la Coordinador/a del Comité, en el Sistema de Gestión de la Calidad tendrá a su vez, entre otras funciones, las siguientes:

1. Establecer las funciones del Comité de Calidad a través de Acta estructurada bajo la premisa inicial de una mejora continua de los procesos y velar por el fiel cumplimiento de las funciones que estarán orientadas a la ejecución eficaz y eficiente del proyecto institucional del sistema de Gestión de la Calidad.
2. Convocar y coordinar formalmente las reuniones y sesiones de trabajo del Comité de Calidad, Directivos y Jefes de área sobre los procesos y actividades que precisa realizar la Institución para el mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad.
3. Asegurar la comunicación, participación y colaboración de todos los funcionarios de la institución, y gestionar ante las instancias que correspondan, la dotación de recursos y la capacitación continua de los colaboradores requeridos por el Sistema de Gestión de la Calidad para su efectivo funcionamiento.

4. Presidir las reuniones o sesiones de trabajo del Comité de Calidad y/o Comités y grupos de trabajo. Suscribir las actas de cada sesión de acuerdo al formato señalado en el Sistema de Gestión de la Calidad.
5. Informar al/a la Presidente/a del Comité de Calidad del desempeño, dificultades, limitaciones o impedimentos relacionados con el desarrollo o mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad, recomendar las medidas y acciones de mejora continua necesarias para su oportuna ejecución.
6. Verificar que en todos los procesos, procedimientos y requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad, en su desarrollo e implementación, se asegure el cumplimiento de los requerimientos de los usuarios con el fin de aumentar el bienestar y calidad de los servicios brindados.
7. Establecer la Política de Calidad, en donde se expongan los puntos que se requieren lograr y los requisitos de cómo alcanzarlos de acuerdo a los planes establecidos para satisfacción de los usuarios.
8. Establecer los mecanismos necesarios que garanticen la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo a programas planificados.
9. Evidenciar el seguimiento a los compromisos y acciones de mejora, correctivas o preventivas, promovidas en las reuniones de trabajo y asegurar que se establecen, implementan y mantienen los procesos y procedimientos elementales para el óptimo funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad.
10. Establecer los procedimientos formales que aseguren la custodia de toda la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad, en forma física o magnética, con el propósito que estén disponibles, accesibles y actualizados para consulta de los usuarios internos y externos.

**CUARTO:** Continuar e implementar gradualmente, el Sistema de Gestión de la Calidad en todas las áreas del Órgano Judicial, en varias etapas, hasta su culminación. Las unidades administrativas participantes de la primera etapa de constitución del sistema y certificación son las siguientes:

1. **Dirección Ejecutiva Nacional de Servicios Comunes:**  
Todos los Centros que la integran: Registro Único de Entrada (RUE), Centro de Comunicaciones Judiciales (CCJ), Centro de Custodia de Expedientes Vigentes (CCEV), Centro de Información y Atención al Ciudadano (CIAC), en el ámbito nacional. De estar en funcionamiento, quedarán contemplados, los nuevos centros de Servicios Comunes que se establezcan durante el proceso de certificación.
2. **Dirección de Servicios Generales:**  
Dos Departamentos en la Provincia de Panamá: El de Mensajería y Transporte, y el de Mantenimiento.

3. **Dirección de Abastecimiento y Almacén:**

Dos Departamentos en la Provincia de Panamá: El de Compras y Abastecimiento, y el de Almacén.

Se tomó en consideración las otras unidades que brindan el apoyo al desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad, tales como: Secretaría Administrativa; Asistencias Administrativas en el ámbito nacional; Departamento de Bienes Patrimoniales; Dirección de Planificación y Presupuesto; Dirección de Contabilidad y Finanzas; Dirección de Asesoría Legal; Dirección de Informática; Secretaría Técnica de Modernización y Desarrollo Institucional; Sección de Editorial y Publicaciones; Sección de Archivo Judicial; Dirección de Auditoría Interna; Dirección de Auditoría Judicial; Dirección de Recursos Humanos; Escuela Judicial y Centro de Estadísticas Judiciales.

**QUINTO:** Que el resto de las etapas, funciones del Comité de Calidad, sus miembros, objetivos y todos los aspectos relacionados con el señalado Sistema de Gestión, serán reglamentados y autorizados a través de Resoluciones Administrativas por conducto de dicho Comité.

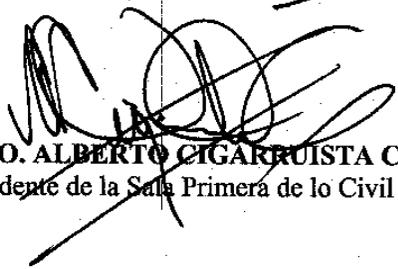
**SEXTO:** Que el presente Acuerdo entrará a regir a partir de su aprobación y deberá ser publicado en la Gaceta Oficial.

No habiendo otros temas que tratar, se dio por terminado el acto y se dispuso hacer las comunicaciones correspondientes.

**COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.**



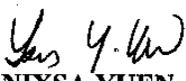
**MAGISTRADO AKIBAL RAÚL SALAS CÉSPEDES**  
Presidente de la Corte Suprema de Justicia



**MGDO. ALBERTO CIGARRUISTA C.**  
Presidente de la Sala Primera de lo Civil



**MGDO. WINSTON SPADAFORA F.**  
Presidente de la Sala Tercera de lo Contencioso Administrativo



**LCDA. YANIXSA YUEN**  
Secretaria General, Encargada de la Corte Suprema de Justicia