



PODER JUDICIAL

Consejo Ejecutivo

TALLER

“LA DEFENSA DEL USUARIO JUDICIAL”

Lima, 23 y 24 de julio de 2009

INFORME

CONTENIDO

I. ANTECEDENTES

II. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

- 2.1. De la organización (Día, hora y lugar)
- 2.2. De los participantes
- 2.3. De la metodología aplicada
- 2.5. De los expositores y temas
- 2.6. De los materiales de lectura y de apoyo

III. CONCLUSIONES

- 3.1. Conclusiones generales (Actividad académica)
- 3.2. Conclusiones (Talleres)

IV. RECOMENDACIONES

V. ANEXOS




TALLER

LA DEFENSA DEL USUARIO JUDICIAL

I. ANTECEDENTES

El Acuerdo de Cooperación entre el Poder Judicial y el Ministerio de Justicia, tiene por objetivo contribuir a dar celeridad e impulso a los reclamos formulados ante el Ministerio de Justicia por los justiciables, priorizando la atención a los de escasos recursos económicos; siendo indispensable, en ese sentido, realizar acciones de coordinación fluida entre el Ministerio de Justicia, el Poder Judicial y las diferentes Oficinas Desconcentradas de Control de la Magistratura del Poder Judicial.

Dentro de la política de transparencia externa del Poder Judicial y acceso a la justicia, actualmente se vienen implementando módulos de servicio o terminales de atención al ciudadano, denominados, según la normatividad vigente (Resolución Administrativa N° 129-2009-CE-PJ “Reglamento de Organización y Funciones de la Oficina de Control de la Magistratura del Poder Judicial”), Unidades Desconcentradas de Defensoría del Usuario Judicial, dependencias que tienen por objetivo generar espacios de información y atención a los usuarios del sistema de justicia, en lugares de concurrencia masiva.



En ese contexto, y con el propósito de coadyuvar la labor de los jueces responsables de las Unidades Desconcentradas de Defensoría del Usuario Judicial, para un servicio de calidad, el Poder Judicial toma la iniciativa de poner en práctica la ejecución del mencionado Acuerdo de Cooperación Interinstitucional, proponiendo al Consejo Ejecutivo del Poder Judicial la realización del Taller “La Defensa del Usuario Judicial”.

II. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

2.1. DE LA ORGANIZACIÓN (DÍA, HORA Y LUGAR)

La presente actividad ha sido organizada por el Consejo Ejecutivo del Poder Judicial, recayendo la responsabilidad en la suscrita, en calidad de coordinadora del Acuerdo de Cooperación entre el Poder Judicial y el Ministerio de Justicia.

El Taller se llevó a cabo los días jueves 23 y viernes 24 de julio de 2009 en la Sala de Juramentos de Palacio Nacional de Justicia, conforme se detalla en el programa que se adjunta (Anexo I).

Es necesario mencionar el apoyo del Centro de Investigaciones Judiciales en los actos preparatorios y ejecución del citado certamen académico.

2.2. DE LOS PARTICIPANTES

El Taller tuvo como público objetivo a los señores Jueces de la Oficina de Control de la Magistratura (OCMA), Jefes de las Oficinas Desconcentradas de Control de la Magistratura (ODECMAS), Jueces Responsables de las Unidades Desconcentradas de Defensoría del Usuario Judicial, y representantes de la Sociedad Civil ante OCMA y ODECMAS de las veintinueve (29) Cortes Superiores de Justicia del país.

| PARTICIPANTES | CANTIDAD |
|--|-----------------|
| JUECES DE OCMA | 16 |
| JEFES DE ODEMAS (1) | 29 |
| JUECES RESPONSABLES DE LAS UNIDADES DESCONCENTRADAS DE DEFENSORIA DEL USUARIO JUDICIAL | 27 (1) |
| REPRESENTANTES DE LA SOCIEDAD CIVIL ANTE OCMA | 3 |
| REPRESENTANTES DE LA SOCIEDAD CIVIL ANTE LAS ODECMAS | 29 |
| TOTAL DE PARTICIPANTES | 104 (2) |

(1) Los jueces Luis Vásquez Silva (Jefe de la ODECMAS de Huaura) y Udelia Butrón Zevallos (Jefe de la ODECMAS de Puno), en adición a sus funciones se desempeñan Jueces Responsables de las Unidades Desconcentradas de Defensoría del Usuario Judicial de sus respectivas Cortes Superiores.

(2) Representa la proyección de las personas que participarían en el certamen académico.

Es conveniente precisar que, no obstante, el detalle de personas a las cuales estaba dirigida la actividad académica, se adjunta al presente la lista de asistencia detallada - ingreso y salida - de los participante (Anexo II).

2.3. DE LA METODOLOGÍA APLICADA

La Metodología aplicada en el presente actividad fue la expositiva - participativa.

Se desarrollaron sesiones matutinas y vespertinas, las cuales siguieron una misma secuencia académica, es decir, *exposiciones introductorias* a temas específicos, *rueda de preguntas* y *trabajo de talleres*.

Las exposiciones estuvieron a cargo de profesionales destacados, lo que motivó la activa intervención de los participantes en las ruedas de preguntas.

Los participantes reunidos en grupos de trabajo (talleres), previamente establecidos y determinados, debatían y analizaban los temas expuestos, para acto seguido proceder a redactar el acta respectiva, conteniendo los acuerdos, recomendaciones y sugerencias sobre dichos temas.

2.4. DE LOS EXPOSITORES Y TEMAS

Han participado en calidad de expositores los siguientes profesionales y jueces:

- *Para el tema: Atención en el Servicio al Usuario del Poder Judicial*
Intervino como expositor el licenciado Luis Francisco Raffo Benavides, quien es Master en Psicología por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos y especialista en el área organizacional.

- Asimismo, intervino el licenciado Williams Estrada Vera, quien es Licenciado en Sociología, consultor y expositor Becado por UNESCO y cuenta con Post Grado en Recursos Humanos por la Pontificia Universidad Católica del Perú.

- *Para el tema: Defensoría del Usuario Judicial - Funciones*
Participó el doctor Hernán Layme Yepes, quien se desempeña actualmente como Juez de Segunda Instancia de la Oficina de Control de la Magistratura.

- *Para los temas: 1) Objetivos del Servicio de Defensa del Justiciable y Actividades y; 2) La Implementación del Servicio de Defensa del Justiciable en el Ministerio de Justicia como respuesta a los justiciables*
Asistió el doctor Ralph Omar Medina Reyes, en representación del Ministerio de Justicia, quien se desempeña como Asesor de la Alta Dirección de dicha institución.

- *Para el tema: Faltas Disciplinarias de los Jueces*

Disertó el doctor César Gilberto Castañeda Serrano, actualmente Juez Supremo Provisional de la Corte Suprema de Justicia de la República.

- *Para el tema: Atención en el Servicio al Usuario del Poder Judicial*
Asistió el ingeniero José Garrido Lecca, quien es Director Adjunto del PAD de la Escuela de Dirección de la Universidad de Piura.
- *Para el tema: Faltas Disciplinarias de los Servidores Judiciales*
Expuso el doctor Víctor Alberto Corante Morales, Juez de la Corte Superior de Justicia de Lima.

2.5. MATERIALES DE LECTURA Y DE APOYO

El material de lectura entregado a los participantes fue seleccionado por el Centro de Investigaciones Judiciales con el visto bueno de la suscrita, el cual contiene las siguientes lecturas:

- *Servicio y atención al cliente.*
ESTRADA VERA, Williams. Proyecto de Mejoramiento de los Servicios de Justicia. En: Servicio y atención al cliente. 2007.
- *La cuestión ética. El sector público, discurso y praxis.*
Texto Tomado de Etkin 1994. Instituto de Gobierno de la Universidad Particular San Martín de Porres. En: Curso Taller “Deontología Profesional”. 2008.
- *Ética, moral y deontología en la administración pública.*
ROY ALLPACCA, Johnny Laureano y RAMOS Marlonbrando (UNI). Instituto de Gobierno de la Universidad Particular San Martín de Porres. En: Curso Taller “Deontología Profesional”. 2008.
- *Ética funcional.*
Instituto de Gobierno de la Universidad Particular San Martín de Porres. En: Curso Taller “Deontología Profesional”. 2008.
- *Conceptos esenciales del servicio. Componentes del buen servicio. La gestión de los servicios en el mundo actual.*
Instituto de Gobierno de la Universidad Particular San Martín de Porres. En: Curso Taller “Deontología Profesional”. 2008.



- *Conceptos esenciales de calidad. Evaluación, importancia y mejora de la calidad de los servicios. satisfacción de los usuarios.*
Instituto de Gobierno de la Universidad Particular San Martín de Porres. En: Curso Taller “Deontología Profesional”. 2008.
- *La comunicación. Gestión de la calidad como sistema. Modelo de la dirección por calidad.*
Instituto de Gobierno de la Universidad Particular San Martín de Porres. En: Curso Taller “Deontología Profesional”. 2008.
- *Ética y gestión pública: una visión desde el otro lado.*
CÁRDENAS KRENZ, Ronald. En: Revista Oficial del Poder Judicial. Corte Suprema de Justicia de la República. Año 2 N° 1. 2008.
- *Maneras de mejorar su vida laboral.*
Diario Oficial El Peruano. 15 de febrero de 2008.
- Ley N° 29277, Ley de Carrera Judicial.
- Resolución Administrativa N° 129-2009-CE-PJ, Reglamento de Organización y Funciones de la Oficina de Control de la Magistratura del Poder Judicial.
- Resolución Administrativa N° 227-2009-CE-PJ, Reglamento de Régimen Disciplinario de los Auxiliares Jurisdiccionales del Poder Judicial.

III. CONCLUSIONES

3.1. Conclusiones generales (actividad académica)

La presente actividad ha permitido sensibilizar y canalizar las habilidades y destrezas de los Jueces Responsables de las Unidades Desconcentradas de Defensoría del Usuario Judicial, impulsándolos a brindar un mejor servicio al usuario judicial.

- Las Unidades Desconcentradas de Defensoría del Usuario Judicial, si bien es cierto que tienen entre sus objetivos brindar información a la ciudadanía sobre sus derechos como litigantes, también canalizan los casos que pueden denunciar ante la OCMA y ODECMAS.



- Actualmente, las 29 Cortes Superiores de Justicia del país, cuenta con una Unidad Desconcentrada de Defensoría del Usuario Judicial, las cuales están a cargo de un juez responsable de recepcionar las quejas verbales: por retardo y otras irregularidades que se formulen, así como tramitarlas desarrollando las coordinaciones necesarias para su pronta solución.

3.2. Conclusiones (talleres)

A continuación se detalla un extracto de las propuestas, recomendaciones y sugerencias contenidas en las actas (Anexo III) realizadas en los talleres:

**23 DE JULIO DE 2009
(MAÑANA)**

TEMAS
ATENCIÓN EN EL SERVICIO AL USUARIO DEL PODER JUDICIAL
DEFENSORÍA DEL USUARIO JUDICIAL – FUNCIONES

Grupo 1

1. Debe establecerse cual será el procedimiento en caso de presentarse el supuesto establecido en el artículo 48° inciso 4) del Reglamento de la OCMA.
2. No debe existir restricción de horario para la recepción de quejas.
3. Gestionar ante Jefaturas de Cortes se implementen los despachos con líneas telefónicas y se dote de líneas gratuitas para recibir quejas.
4. Preservar el carácter reservado de las investigaciones.
5. Implementación de un sistema de defensa al juez.
6. Implementación de un proceso de capacitación sobre atención al cliente, sociología, psicología y Reglamento de OCMA.

Grupo 2

1. El responsable de la Oficina de Defensa del Usuario debe prestar funciones a dedicación exclusiva, con personal propio en cada una de las Cortes Superiores.
2. La Unidad Desconcentrada de Defensoría del Usuario Judicial debe ser entendida también como Defensoría del Juez.
3. La labor contralora del defensor del usuario debe ejercerse no solo respetando el derecho del usuario sino también la dignidad, autonomía e independencia jurisdiccional.



4. Difusión de las exposiciones tanto a magistrados como personal de las Cortes Superiores.
5. Difusión masiva de las funciones de la Unidad de Defensoría.

Grupo 3

1. Fusión de la Unidad Desconcentrada de Quejas con la Unidad de Defensoría del Usuario Judicial, bajo la responsabilidad de un juez a dedicación exclusiva.
2. Elaboración de un Manual de Procedimientos y/o instructivo que complemente el Reglamento de Organización y Funciones de OCMA.
3. Realización de campañas de difusión en relación a las quejas por inconductas funcionales.
4. Implementación de un sistema de intercomunicación virtual entre los responsables de las Unidades de Defensoría del Usuario Judicial.
5. Fomentar una cultura organizacional de calidad en el servicio de justicia.
6. Implementación en las ODECMAS del sistema computarizado de los registros de las quejas verbales.
7. Fomentar en los responsables de las Unidades de Defensoría del Usuario Judicial la creatividad para solucionar problemas de los usuarios.
8. La Unidad de Defensoría del Usuario Judicial debe contar con jueces y personal capacitados en el manejo de los conflictos y la solución verbal de los mismos.

Grupo 4

1. Fortalecimiento de la Unidad de la Defensoría del Usuario, a fin de que realice una política de prevención.
2. Magistrados y personal de la Oficina de Defensoría del Usuario debe ser a dedicación exclusiva.
3. Precisión en relación a lo previsto por el artículo 48° inciso 4) del Reglamento de Organización y Funciones de la OCMA.

Grupo 5

1. La Unidad de Defensa del Usuario debe actuar como un mecanismo de prevención y no de sanción.
2. Consideran que el actual sistema jurídico del país favorece la presentación de quejas.
3. Implementación de la Oficina de Defensa del Usuario Judicial.
4. Brindar un mejor servicio de justicia para mejorar la imagen del Poder Judicial.
5. Resaltar como valores la prudencia, ponderación y sencillez.



JUEVES 23 DE JULIO 2009

(TARDE)

TEMAS

OBJETIVOS DEL SERVICIO DE DEFENSA DEL JUSTICIABLE Y ACTIVIDADES
FALTAS DISCIPLINARIAS DE LOS JUECES

Grupo 1

1. Rechazar convenio por el que los abogados defensores de oficio puedan canalizar las quejas de los usuarios a la OCMA.
2. Estricto respecto a la improcedencia de quejas que cuestionen decisiones jurisdiccionales.
3. La OCMA debe definir parámetros y lineamiento de lo que significa una queja maliciosa, debiendo remitirse a la Comisión de Ética del Colegio de Abogados para el trámite disciplinario pertinente.

Grupo 2

1. Colaboración interinstitucional por parte del Ministerio de Justicia para el descongestionamiento de la labor del órgano de control.
2. Los Jueces deben tener presente valores como la independencia, imparcialidad, permanencia, probidad, etcétera.
3. Debe darse mayor control a la función de los jueces.
4. La prestación de servicio de justicia requiere auto-control, auto-motivación y empatía.

Grupo 3

1. Reforma legislativa a Ley de Carrera Judicial, ya que no regula la situación del juez que haya sido promovido.
2. La implementación por parte del Ministerio de Justicia del Servicio de Defensa del Justiciable en provincias.
3. El cambio del nombre de *Defensas de Justiciable* por el de *Atención al Justiciable*.
4. Las Unidades de Defensoría del Usuario Judicial deben formular propuestas para solucionar problemas que se detecten en el servicio judicial.



5. El control directo de los jueces en los procesos judiciales.
6. Debe tenerse en cuenta que jueces ejercen distintos roles: unos jurisdiccional y otros disciplinarios.
7. Las oficinas de Imagen Institucionales de las Cortes Superiores asuman la defensas de jueces ante quejas maliciosas.
8. Sanción de los justiciables que presenten quejas maliciosas contra jueces.
9. Proponer a OCMA la existencia de jueces Ad Hoc para casos de jueces y servidores con abstención.
10. El proceso disciplinario existente es inquisitivo y se contrapone a tendencia moderna de procesos que generen contradicción de pruebas.
11. Implementación logística en las Unidades de Defensoría del Usuario Judicial.
12. Implementación de los Módulos Preventivos para la Defensoría del Usuario Judicial.
13. Mejora de la atención a los jueces por parte de los órganos de control, para ello debe priorizarse el control preventivo sobre el disciplinario.

Grupo 4

1. Prestación de un servicio eficaz y eficiente.
2. Se rechacen quejas anónimas.
3. Delimitación de pautas para el control de jueces.

Grupo 5

1. El Convenio suscrito con el Ministerio de Justicia debe ser de conocimiento de las Cortes Superiores y las ODECMAS.
2. Las quejas recepcionadas por Servicio de Defensa del Justiciable del Ministerio de Justicia deben ser remitidas a los órganos de control del Poder Judicial.
3. El Servicio de Defensa del Justiciable del Ministerio de Justicia no debe interferir en las funciones de control.
4. la independencia del Juez es libertad que le otorga la Constitución para resolver conflictos.
5. Sancionar a los quejosos maliciosos.

**VIERNES 24 DE JULIO 2009
(MAÑANA)**



TEMAS
ATENCIÓN EN EL SERVICIO AL USUARIO DEL PODER JUDICIAL
FALTAS DISCIPLINARIAS DE LOS SERVIDORES JUDICIALES

Grupo 1

1. Implementación de un programa de capacitación y sensibilización a jueces y personal del Poder Judicial respecto a atención al público.
2. Implementación de sistema de atención psicológica para jueces y servidores una o dos veces por año.
3. Se solicite a OCMA establezca cual es el personal administrativo que está sujeto a control disciplinario de las ODECMAS.
4. Delimitación de funciones de servidores jurisdiccionales a fin de establecer cuales son faltas administrativas y jurisdiccionales.

Grupo 2

1. Trato justo a beneficio del servicio de justicia.
2. Fomentar contacto socio-afectivo entre juez y usuario (escuchar atentamente al justiciable).
3. Órgano de Control debe propiciar conclusión de controversias a través de medios alternativos de solución.
4. Órgano de Control debe seguir formando parte de la estructura orgánica del Poder Judicial, conformado sólo por jueces (auto control institucional).
5. Mayor precisión en cuanto a faltas disciplinarias de auxiliares jurisdiccionales, tomando en cuenta el Código de Ética del Funcionario Público y el Reglamento Interno de Trabajo.

Grupo 3

1. Difusión y capacitación al personal sobre adecuado servicio al usuario judicial.
2. Exhortar a jueces la priorización de casos de suma urgencia (enfermos terminales, etcétera).
3. Establecimiento de Programas ANTIESTRESS en las Cortes Superiores de Justicia.
4. Mayor énfasis a las pruebas psicológicas en los concursos de selección de personal.



5. Mejorar Reglamento que regula régimen disciplinario de los auxiliares jurisdiccionales, a fin de que la OCMA tenga competencia sobre los comprendidos en el Decreto Legislativo 276 y la Gerencia de Personal del Poder Judicial respecto de los trabajadores contemplados en el Decreto Legislativo 728.
6. Exhortar a las instancias del Poder Judicial a no vulnerar los derechos de los trabajadores.
7. Creación de una comisión a fin de mejorar el régimen disciplinario de los auxiliares jurisdiccionales.

Grupo 4

1. En el servicio de justicia no debe considerarse a los justiciables como clientes, por ser este un término de la actividad empresarial.
2. Capacitación a jueces y personal que labora en órganos de control.
3. Creación de oficinas de Orientación al Litigante en las Cortes Superiores de Justicia.
4. Difusión del evento “Defensa del Usuario Judicial” en todas las Cortes Superiores del país.
5. Formación de comisión que proponga enmiendas a vacíos existentes en nuevo Reglamento sobre faltas disciplinarias de los servidores judiciales como: falta de definición en funciones de auxiliares jurisdiccionales en juzgados corporativos, omisión a normas jurídicas (Reglamento Interno de Trabajo, Ley 27815, Código de Ética del servidor Público, Ley de acoso sexual), no prevé la aplicación del Principio de Inmediatez.

Grupo 5

1. En el servicio de justicia no debe considerarse a los justiciables como clientes, la atención debe generar transparencia.
2. Metodología de atención al usuario (mirar a los ojos a las personas).
3. Reglamento disciplinario no contempla marco disciplinario contenido en la Ley de la Carrera Judicial.
4. Reglamento disciplinario no regula la facultad disciplinaria del juez prevista en Ley Orgánica del Poder Judicial.
5. Recomiendan modificación del artículo 6° de Reglamento, el que no prevé las faltas contempladas en la Ley 27815 y en la Ley de Prevención de Acoso Sexual.



IV. RECOMENDACIONES

- Atendiendo a la importancia de los temas abordados se recomienda que el Consejo Ejecutivo del Poder Judicial disponga la réplica del evento en todos los distritos judiciales del país, encargándosele al Centro de Investigaciones Judiciales la labor de monitoreo y seguimiento.
- Se disponga la elaboración de una publicación sobre la base de la transcripción de las exposiciones, las diapositivas facilitadas por los expositores y el material de lectura entregado a los participantes, a fin de que sirvan de soporte en la replicas.

A edición de dicha publicación puede estar a cargo del Área de Investigaciones y Publicaciones del Centro de Investigaciones Judiciales.

V. ANEXOS

| | |
|-----------|--|
| Anexo I | Programa Oficial |
| Anexo II | Lista de asistencia de los participantes |
| Anexo III | Actas de los grupos de trabajo |
| Anexo IV | Carpeta entregada a los participantes |



ANEXO I



TALLER

“LA DEFENSA DEL USUARIO JUDICIAL”

LUGAR

Sala de Juramentos
 Palacio Nacional de Justicia
 Av. Paseo de la República cdra. 2 s/n. Lima

PROGRAMA

| JUEVES 23 DE JULIO MAÑANA | |
|--|---|
| 08:00 - 08:30 | Registro de asistencia y acreditación |
| 08:30 - 08:40 | <p>Palabras de bienvenida Dra. Elcira Vásquez Cortez Jefa de la Oficina de Control de la Magistratura</p> <p>Palabras de inauguración Dra. Sonia Torre Muñoz Integrante del Consejo Ejecutivo del Poder Judicial, en representación del señor Presidente del Poder Judicial , Doctor Javier Villa Stein</p> |
| 08:40 - 10:00 | <p>Tema: Atención en el Servicio al Usuario del Poder Judicial Lic. Luis Francisco Raffo Benavides Master en Psicología por la UNMSM. Especialista en el área organizacional</p> <p>Lic. Williams Estrada Vera Licenciado en Sociología. Consultor y expositor Becado por UNESCO Post Grado en Recursos Humanos PUCP</p> |
| 10:00 - 10:20 | Rueda de preguntas |
| 10:20 - 11:00 | <p>Tema: Defensoría del Usuario Judicial - Funciones Dr. Hernán Layme Yepes Magistrado de Segunda Instancia de la Oficina de Control de la Magistratura</p> |
| 11:00 - 11:20 | Rueda de preguntas |
| 11:20 - 11:30 | Coffee break |
| 11:30 - 13:30 | Talleres |
| 13:30 - 15:00 | Almuerzo |

| TARDE | |
|---------------------------------------|--|
| 15:00 - 15:40 | Tema: Objetivos del Servicio de Defensa del Justiciable y Actividades Dr. Ralph Omar Medina Reyes Asesor de la Alta Dirección del Ministerio de Justicia |
| 15:40 - 16:00 | Rueda de preguntas |
| 16:00 - 16:40 | Tema: Faltas Disciplinarias de los Jueces Dr. César Gilberto Castañeda Serrano Juez Supremo Provisional Corte Suprema de Justicia de la República |
| 16:40 - 17:00 | Rueda de preguntas |
| 17:00 - 17:10 | Coffee break |
| 17:10 - 18:30 | Talleres |
| VIERNES 24 DE JULIO MAÑANA | |
| 08:00 - 08:30 | Registro de asistencia y acreditación |
| 08:30 - 09:10 | Tema: Atención en el Servicio al Usuario del Poder Judicial Ing. José Garrido Lecca Director Adjunto del PAD Escuela de Dirección de la Universidad de Piura Tema: Faltas Disciplinarias de los Servidores Judiciales Dr. Victor Alberto Corante Morales Juez de la Corte Superior de Justicia de Lima |
| 09:10 - 09:30 | Rueda de preguntas |
| 09:30 - 10:10 | Tema: La Implementación del Servicio de Defensa del Justiciable en el Ministerio de Justicia como respuesta a los justiciables Dr. Ralph Omar Medina Reyes Asesor de la Alta Dirección del Ministerio de Justicia |
| 10:10 - 10:30 | Rueda de preguntas |
| 10:30 - 10:40 | Coffee break |
| 10:40 - 13:10 | Talleres |
| 13:10 - 13:20 | Clausura Dra. Sonia Torre Muñoz Coordinadora del Acuerdo entre el Ministerio de Justicia y el Poder Judicial por el Poder Judicial |
| 13:20 - 14:40 | Almuerzo |

PÚBLICO OBJETIVO

Magistrados de OCMA, Jefes de las ODECMAS, Magistrados responsables de las Unidades Desconcentradas de Defensoría del Usuario Judicial, Representantes de la Sociedad ante la OCMA y ODECMAS.

ANEXO II

Taller "La Defensa del Usuario Judicial"

23 y 24 de Julio de 2009

| | | Jueves 23 | | Viernes 24 | |
|---------------|--|-----------|---------|------------|---------|
| | | Mañana | Tarde | Mañana | Tarde |
| Amazonas | Nanci Consuelo Sánchez Hidalgo | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Ancash | José Flores Valcarcel | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Apurímac | Luis Alberto Leguía Loayza | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Arequipa | Benito Paredes Bedregal | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Ayacucho | Tatiana Beatriz Perez Garcia Blasquez | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Cajamarca | Luis Amilcar Ruiz Vigo | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Callao | Diomedes Oswaldo Anchante Andrade | ✓ | Ausente | ✓ | ✓ |
| Cañete | José Antonio Aguilar Angeletti | ✓ | Ausente | ✓ | ✓ |
| Cusco | Andrés Quinte Villegas | Ausente | Ausente | Ausente | ✓ |
| Del Santa | Carmen Jacoba Caveró Lévano | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Huancavelica | Máximo Alvarado Romero | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Huánuco | Cesar Orlando Gonzalez Aguirre | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Huaura | Luis Vasquez Silva | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Ica | Marcela Teresa Arriola Espino ® | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Junín | Abrahan Percy Torres Gamarra | ✓ | ✓ | Ausente | ✓ |
| La Libertad | Miguel Antonio Mendiburu Mendocilla | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Lambayeque | Juan Peraita Cueva (*) | Ausente | Ausente | Ausente | Ausente |
| Lima | Carlos Giovanni Arias Lazarte | ✓ | Ausente | Ausente | Ausente |
| Lima Norte | Walter Alfredo Díaz Zegarra | ✓ | Ausente | ✓ | ✓ |
| Loreto | Aristóteles Álvarez Lopez | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Madre de Dios | Jhon Rosel Hurtado Centeno | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Moquegua | Rita Valencia Dongo Cárdenas | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Pasco | Richard Nina Quispe Chavez | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Piura | Mario Eliseo Reyes Puma ® | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Puno | Udella Butrón Zeballos | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| San Martín | Edward Sánchez Bravo | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Tacna | Rodolfo De Amat Quiroz | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Tumbes | Percy Elmer León Dios | Ausente | ✓ | ✓ | ✓ |
| Ucayali | René Eduardo Martínez Castro | ✓ | Ausente | ✓ | ✓ |
| Amazonas | Gonzalo Zababurú Saavedra | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Ancash | Melicia Aurea Brito Mallqui | ✓ | ✓ | ✓ | Ausente |
| Apurímac | Eli Alarcón Altamirano | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Arequipa | Max Marco Rivera Dueña | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Ayacucho | César Arce Villar | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Cajamarca | Oscar Gilberto Vasquez Arana | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Callao | Irma Flor Estrella Cama | ✓ | Ausente | Ausente | Ausente |
| Cañete | Pablo Jorge Vivas Sierra (*) | Ausente | Ausente | Ausente | Ausente |
| Cusco | Pedro Álvarez Dueñas | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Del Santa | Walter Ramos Herrera | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Huancavelica | Rene Edgar Espinoza Avendaño | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Huánuco | Héctor Vergara Malqui | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Huaura | Luis Vasquez Silva (en adición a sus funciones) | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Ica | Eulogio Francisco Cáceres Monzón ® | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Junín | Olga Lidia Inga Michue | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| La Libertad | José Ricardo Cabrejo Villegas | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Lambayeque | Juan de Dios Lara Contreras | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Lima | José Manuel Quispe Morote ® | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Lima Norte | Yanet Hernandez Aguilar ® | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Loreto | Aristo Wilver Mercado Arvieta | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Madre de Dios | Denni Manfred Escobal Salinas | ✓ | ✓ | ✓ | Ausente |
| Moquegua | Judith Maritza Jesús Alegre Valdivia | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Pasco | Ricardo Samuel Del Pozo Moreno | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Piura | Jackeline Yalán Leal | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Puno | Udella Butrón Zeballos (en adición a sus funciones) | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| San Martín | Rolando Sabino Pichén Avila | ✓ | ✓ | ✓ | Ausente |
| Tacna | José Felipe de la Barra Barrera | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Tumbes | Luis Fernando Cerrón Rengifo | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Ucayali | Eliana Tuesta Oyarce de Cáceres | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |

(R) JUECES QUE NO ASISTIDO PERO QUE HAN DESIGNADO REPRESENTANTE

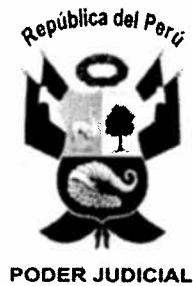
Armando Cuagila Chavez (Ica - Odecma)
 Luis Alberto Cevallos Vega (Piura)
 Ana Maria Sacieta Gonzales (Ica - Defensoria del Usuario Judicial)
 Carmen Rojasi Pella (Lima)
 Gavino Alfredo Espinoza Ortiz

(*) No asistieron

Taller "La Defensa del Usuario Judicial" 23 y 24 de Julio de 2009

| | | Jueves 23 | | Viernes 24 | |
|------------------|---|-----------|---------|------------|---------|
| | | Mañana | Tarde | Mañana | Tarde |
| OCMA | Elcira Vasquez Cortez | √ | Ausente | Ausente | Ausente |
| | Segundo Baltazar Morales Parraguez | √ | Ausente | √ | Ausente |
| | Rubén Roger Durand Huaranga | √ | Ausente | √ | Ausente |
| | Mariem Vicky De La Rosa Bedriñana | √ | Ausente | √ | Ausente |
| | Luis Alejandro Levano Vergara | √ | Ausente | √ | Ausente |
| | Elizabeth Hilda Quispe Mamani | √ | Ausente | √ | Ausente |
| | Ulises Augusto Yaya Zumaeta | √ | Ausente | Ausente | Ausente |
| | Hilda Flor de Maria Sancarranco Caceda | Ausente | Ausente | Ausente | Ausente |
| | Enrique Mendoza Vasquez | √ | Ausente | √ | Ausente |
| | Pedro Cartolln Pastor | Ausente | Ausente | Ausente | Ausente |
| | Hernan Layme Yepes | √ | Ausente | √ | Ausente |
| | Marco Fernando Cerna Bazán | Ausente | Ausente | Ausente | Ausente |
| | Guillermo Martín Huamán Vargas | √ | Ausente | √ | Ausente |
| | Karina Justina Holgado Noa | √ | Ausente | √ | Ausente |
| | Luis Ernesto Rojas Flores | Ausente | Ausente | Ausente | Ausente |
| | Marco Fernando Cerna Bazán | Ausente | Ausente | Ausente | Ausente |
| COO CIVIL | Luis Antonio Legua Aguirre | √ | Ausente | √ | Ausente |
| | Rafael Valdez Marín | √ | Ausente | Ausente | Ausente |
| | Eloy Espinosa - Saldaña Barrera | √ | Ausente | √ | Ausente |
| INDOS | Anita Alva Vásquez (CSJ Huánuco) | √ | √ | √ | √ |
| | Ernesto Lechuga Pino (OCMA) | √ | Ausente | Ausente | Ausente |
| | Sandro Cubas Encinas | √ | Ausente | Ausente | √ |

ANEXO III



Consejo Ejecutivo

TALLER
“LA DEFENSA DEL USUARIO JUDICIAL”

Lima, 23 y 24 de julio de 2009

TRABAJO DE TALLERES

ACTAS

23 DE JULIO DE 2009

SESIÓN MATUTINA

GRUPO 1

TALLER LA DEFENSA DEL USUARIO JUDICIAL

ACTA DE SESION

En la ciudad de Lima, siendo las doce treinta del día veintitrés de julio del año dos mil nueve, en el local de la Sala de Juramentos de la Corte Suprema de Justicia de la República, reunidos los siguientes magistrados conforantes del Grupo 1 del Taller Defensoría del Usuario Judicial, doctores: Máximo Alvarado Romero, Rita Valencia Dongo Cárdenas, Pedro Alvarez Dueñas, Max Rivera Dueñas, Rodolfo de Amat Quiroz, Nancy Consuelo Sánchez Hidalgo, Luis Amilcar Ruiz Vigo, Luis Fernando Cerrón Rengifo, Eulogio Cáceres Monzón, Ricardo Del Pozo Moreno, Anita Alva Vásquez, Bajo la Dirección de debates del Dr. Máximo Alvarado Romero y Relatoría de la Dra. Rita Valencia Dongo Cárdenas

Iniciada la sesión, y luego del debate correspondiente, se tomaron los siguientes acuerdos:

1.- Según el artículo 48, inciso 4) del Reglamento de la OCMA, cuando en determinados casos el jefe de la Unidad de Defensoría del Usuario Judicial encuentra irregularidad grave debe dar cuenta a la Unidad de Quejas verbales, pero esa Unidad no existe, por lo que debe establecerse cual será el procedimiento en ese caso.

Se acordó que de darse ese caso, se remite al Jefe de la ODECMA, sin perjuicio que se consulte al Jefe de la OCMA, si la solución es correcta ya que no existe la Unidad de Quejas verbales como tal

2.- Como quiera que los Magistrados de Control desarrollan su labor en adición a sus funciones jurisdiccionales, y por la naturaleza de la función de la Defensoría del Usuario Judicial no se puede imponer restricción de horario para la recepción de quejas.

Se acordó que se atienda durante el horario de la jornada de trabajo, solicitándose a la Jefatura de la OCMA, que mientras se consigue la exclusividad de la labor de control, se gestione a fin de que todas las Cortes doten a la Oficina de ODECMA del personal necesario para que se pueda atender la Oficina.

3.- Se gestione a nivel de Jefatura que en todas las Cortes, que se implementen todos los Despachos con líneas telefónicas y que además se dote de líneas gratuitas para recibir las quejas.

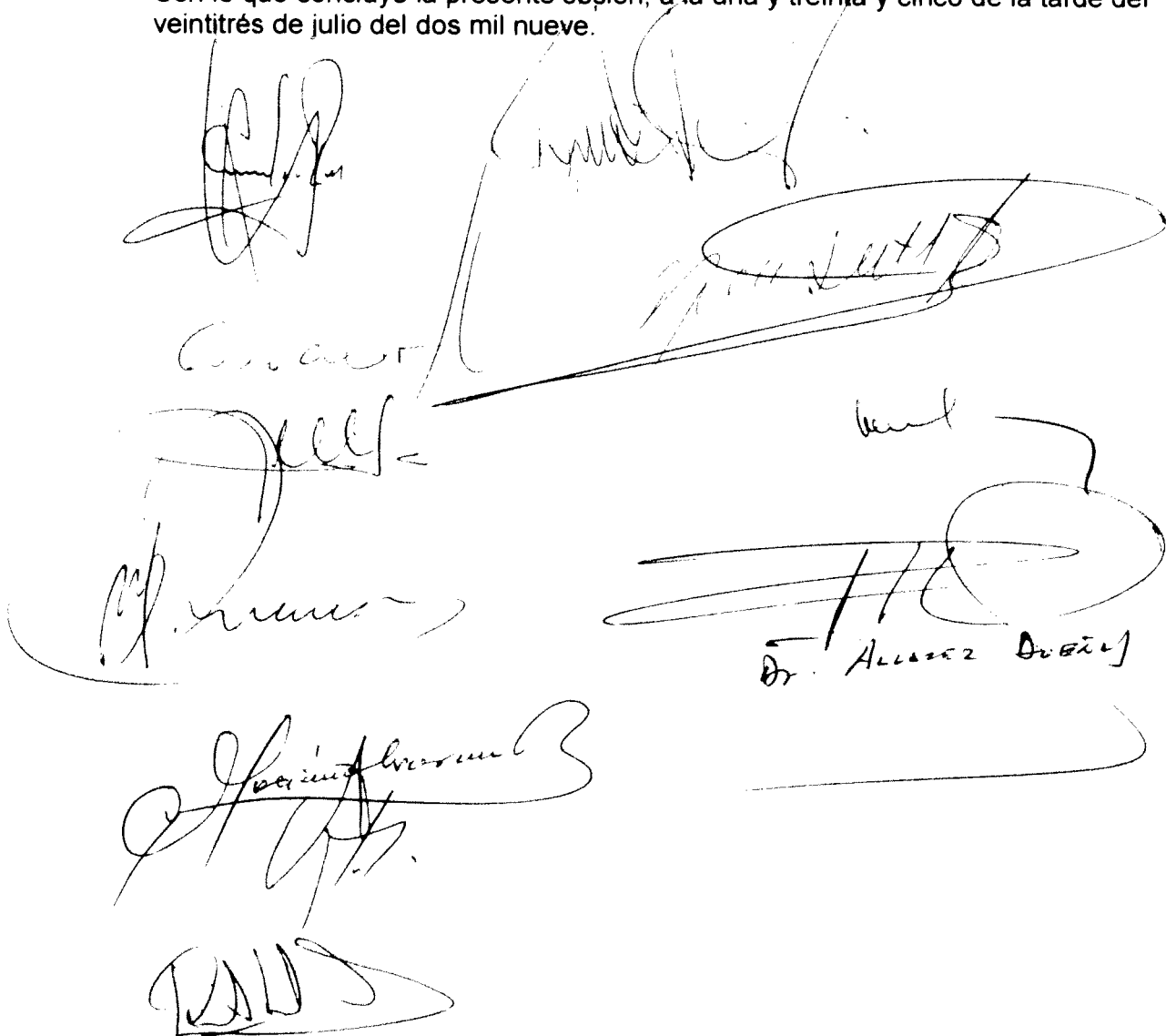
4.- Ante la posibilidad de recibir quejas telefónicas, y proporcionar información por ese medio.

Se acordó tener cuidado con la información telefónica que se proporciona pues no debemos olvidar que la investigación tiene carácter reservado.

5.- Que ante los innumerables ataques que puede recibir y a los que puede estar expuesto un magistrado, debe privilegiarse un sistema de defensa al Magistrado

6.- Ante la dación de nuevas normas tanto sobre los Organos de Control como respecto de la Ley de la Carrera Judicial, es necesario que se implemente un proceso de capacitación sobre los temas de atención al cliente y sobre temas de sociología y psicología y sobre el Reglamento de la OCMA, para todo el personal, de las Cortes, y que así también se dote a las ODECMAS, de profesionales en psicología.

Con lo que concluyó la presente sesión, a la una y treinta y cinco de la tarde del veintitrés de julio del dos mil nueve.



The image contains several handwritten signatures and scribbles. On the right side, there is a signature that appears to be "Dr. ALVARO DUBAN" with a horizontal line underneath. To the left of this, there are several other signatures, some of which are heavily scribbled over or partially obscured. One signature on the left is clearly legible as "Dr. ALVARO DUBAN". There are also some illegible scribbles and what looks like a signature "Dr. ALVARO DUBAN" written vertically on the left side.

GRUPO 2

TALLER: LA DEFENSA DEL USUARIO JUDICIAL

ACTA DE SESION

En la ciudad de Lima, siendo las doce y treinta horas del día veintitrés de julio del año dos mil nueve, en el local de la Sala de Juramentos de la Corte Suprema de Justicia de la República, reunido el grupo de trabajo número dos, con la presidencia del señor Dr. OSCAR GILBERTO VASQUEZ ARANA, y con la asistencia de los señores Jueces Benito Paredes Bedregal, Andrés Quinte Villegas, Walter Alfredo Díaz Zegarra, René Eduardo Martínez Castro, Gonzalo Zabarburú Saavedra, René Edgar Espinoza Avendaño, Marcela Arriola Espino, Denny Escobal Salinas, José Ricardo Cabrejo Villegas, Guillermo Martín Huamán Vargas, Mario Reyes Puma y Rolando Sabino Pichén Avila, se procedió a realizar la sesión programada en el marco del Taller "LA DEFENSA DEL USUARIO JUDICIAL".

Iniciada la sesión, y luego del debate correspondiente, se tomaron los siguientes acuerdos:

Fijar los puntos respecto de los que se hará el debate en este taller:

- 1.- El doctor Gonzalo Zabarburú manifestó que luego de escuchar al psicólogo como al sociólogo, sus exposiciones están relacionadas con la actividad privada, en tanto que en los procesos judiciales siempre hay una parte que vence y la otra que es vencida, por ello se debe recoger las pautas de los expositores para adecuarlas a los procesos judiciales.
- 2.- El Doctor. Cabrejo Villegas, sostiene que la discusión se centra en la novedad de la existencia de la oficina de Defensoría del Usuario, y que no se tiene una idea clara de cual es su esencia, pero que en realidad esta es la oficina de choque entre el usuario y los jueces frente a la sociedad y que no se tiene claro cual es la naturaleza o esencia de dicha oficina la misma, o si se trata de una oficina que decepciona las quejas como lo hacía anteriormente la oficina que lo precedió, o es que se trata de una unidad desconcentrada que recoge algunos criterios de la empresa privada que van a permitir criterios propios de la administración pública.
- 3.- El doctor. Guillermo Huaman Vargas, opina que la Oficina de Defensoría busca implementar el dar plena satisfacción al usuario judicial, ante el incumplimiento de las funciones de los órganos jurisdiccionales, sin embargo considero que ello debe ir con posterioridad a dotar de una adecuada infraestructura y logística necesaria a los órganos Jurisdiccionales, lo cual, luego de evaluar que hayan satisfecho sus requerimientos mínimos, recién se podría señalar que habrían incumplido con sus obligaciones.

4.- La doctora Marcela Arriola Espino, manifiesta que la creación de la oficina de defensa del usuario judicial tiende a dar una respuesta inmediata ante un problema que se suscite (retraso), y no a iniciar un procedimiento disciplinario al Juez de la causa. Por otro lado está oficina es un vinculo entre el justiciable y el Juez quien puede ser advertido de las inquietudes del justiciable y ello no significa intromisión en el desarrollo de la actividad jurisdiccional, debiendo el Juez mantener su independendencia, imparcialidad y resolver dentro de los plazos establecidos en la L.O.P.J. Asimismo, se debe subrayar que los jueces prestan un servicio público y deben administrar justicia de manera eficiente y eficaz, dando un buen trato al usuario.

5.- El doctor Walter Díaz sostiene que esta unidad debe ser un puente entre el magistrado y el justiciable para canalizar la problemática para dar una solución inmediata, propone que la defensoría no debe agotar el problema sino convertirse en parte de la solución.

6.- El doctor Andrés Quinte sostiene que las orientaciones de los psicólogos se deben sostener con todos los trabajadores involucrados para que los justiciables se vayan satisfechos.

7.- El doctor Escobar sostiene que los magistrados encargados de ésta oficina deben trabajar a tiempo completo; puesto que ello depende la imagen del Poder Judicial.

8.- El doctor René Espinoza Avendaño, sostiene que la creación de la oficina de la Defensoría del Usuario es acertada y que debe permitir se respete a los magistrados y no sea utilizada por los abogados como un mecanismo de chantaje para presionar; asimismo que se debe tener cuidado con los magistrados contralores que no tratan bien a los magistrados y trabajadores; además el reglamento tiene vacíos y que el trabajo debe ser a dedicación exclusiva para que la atención sea real y no solo una aspiración.

9.- El doctor Cabrejo Villegas, agrega que hacer el trabajo de Defensa del Usuario, debe realizarse teniendo en cuenta que también este magistrado es defensor también de los derechos de la dignidad de los magistrados, es decir defensor no solamente del usuario del servicio de administración de justicia, sino también del público interno (magistrados y servidores jurisdiccionales) del Poder Judicial.

CONCLUSIONES:

1.- EL RESPONSABLE DE LA OFICINA DE DEFENSA DEL USUARIO DEBE PRESTAR FUNCIONES A DEDICACIÓN EXCLUSIVA Y CON PERSONAL PROPIO EN LAS 29 CORTES SUPERIORES.

2.- QUE LA UNIDAD DESCONCENTRADA DE DEFENSORIA DEL USUARIO JUDICIAL DEBE SER TAMBIEN ENTENDIDA COMO DEFENSORÍA DEL MAGISTRADO.

3.- QUE LA LABOR CONTRALORA DEL DEFENSOR DEL USUARIO DEBE HACERSE NO SOLAMENTE RESPETANDO EL DERECHO DEL USUARIO SINO TAMBIEN RESPETANDO LA DIGNIDAD, AUTONOMÍA E INDEPENDENCIA JURISDICCIONAL.

4.- QUE LOS CONOCIMIENTOS DE LOS EXPOSITORES SEAN DADOS A CONOCER EN TODAS LAS CORTES SUPERIORES, TANTO A LOS MAGISTRADOS ASI COMO AL PERSONAL JURISDICCIONAL Y ADMINISTRATIVO.

5.- QUE SE REALICE UNA DIFUSIÓN MASIVA DE LAS FUNCIONES DE ESTA UNIDAD DE DEFENSORÍA, TANTO INTERNAMENTE COMO EXTERNAMENTE, PARA QUE HAYA UN MEJOR CONOCIMIENTO DE LA FUNCIÓN DE ESTA UNIDAD.

Con lo que se dio por concluida la sesión de trabajo, siendo las trece horas y treinta y cinco minutos del día de la fecha.

The image contains several handwritten signatures and initials in black ink. On the left side, there are four distinct signatures, some with horizontal lines underneath. In the center, there are more scribbled-out or less legible signatures. On the right side, there is a large, complex signature that appears to be a name with a large 'D' or similar character, and another signature below it. The overall appearance is that of a collection of personal signatures from participants in a meeting.

GRUPO 3

PRESIDENTE: DR. ABRAHAN PERCY TORRES GAMARRA
Jefe de ODECMA de Junín

RELATORA: Yanet Soriel Hernández Aguilar
Asistente de Unidad Desconcentrada de
Defensoría del Usuario Judicial-ODECMA LIMA NORTE.

INTEGRANTES: Dr. José Flores Valcárcel
Jefe de ODECMA- ANCASH

Dr. Diomedes Anchante Andrade
Jefe de ODECMA- CALLAO

Dr. César Gonzáles Aguirre
Jefe de ODECMA.- HUANUCO

Dr. Jhon Hurtado Centeno
Jefe de ODECMA- MADRE DE DIOS

Dr. Edward Sánchez Bravo
Jefe de ODECMA- SAN MARTÍN

Dr. Ely Alarcón Altamirano
Responsable de la Unidad Desconcentrada de
Defensoría del Usuario Judicial- ODECMA APURIMAC

Dra. Jackeline Yalan Leal
Responsable de la Unidad Desconcentrada de
Defensoría del Usuario Judicial- ODECMA PIURA

Dra. Eliana Tuesta Oyarce
Responsable de la Unidad Desconcentrada de
Defensoría del Usuario Judicial- ODECMA UCAYALI

Dr. Luis Vásquez Silva
Jefe de ODECMA - HUARUA

CONCLUSIONES:

1.- En tanto subsistan los problemas presupuestarios se fusione la Unidad Desconcentrada de Quejas con la Unidad de Defensoría del Usuario Judicial, esto es, bajo la responsabilidad de un Magistrado titular a dedicación exclusiva.

2.- Sugerir la conveniencia y necesidad de un Manual de Procedimientos y/o instructivo que complemente las competencias y funciones establecidas en el nuevo Reglamento de Organización y Funciones de OCMA, documento en donde puedan plasmarse las experiencias, las buenas prácticas que se realizan de las distintas ODECMAs, a fin de lograr estandarizar los medios y mecanismos de atención al usuario judicial.

3.- Campañas de difusión a través de los medios de comunicación y en las Cortes respectivas, tanto de usuarios como de Abogados sobre lo que puede ser atendido como queja por inconducta funcionales.

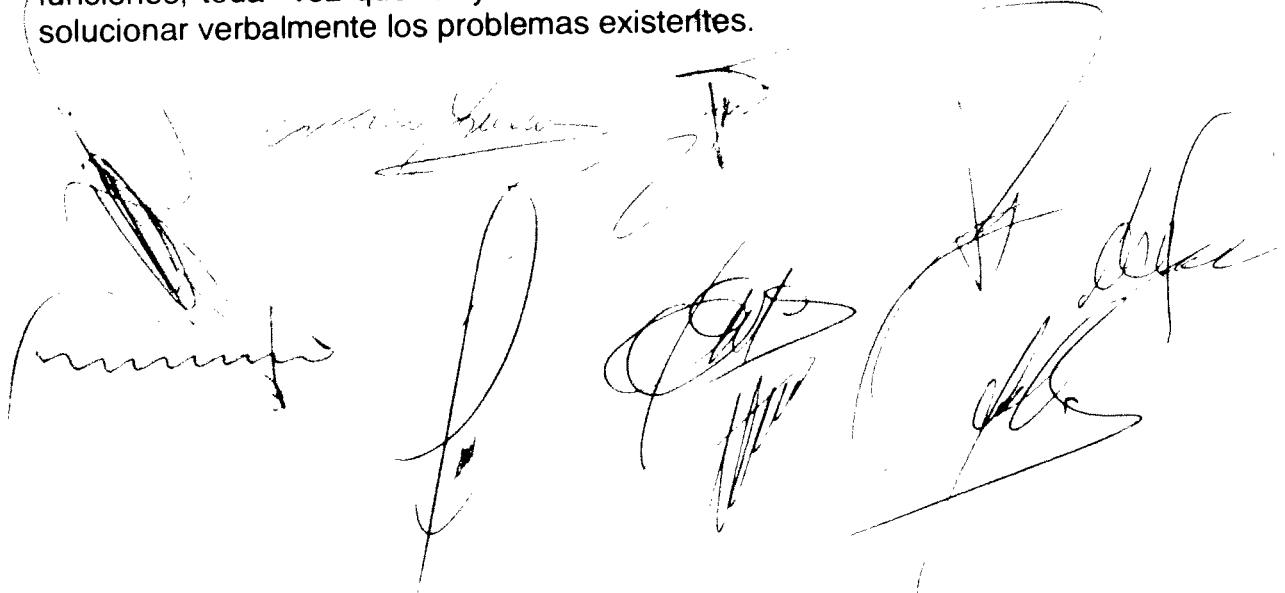
4.- La conveniencia de que se implemente un sistema de intercomunicación entre los Responsables de las Unidades de Defensoría del Usuario Judicial, a través de un sistema de intercomunicación virtual, para que se puedan realizar convenientes coordinaciones para la eficacia en el servicio del usuario judicial.

5.- Fomentar una cultura organizacional de calidad en el servicio por parte de los Jueces y auxiliares jurisdiccionales.

6.- La implementación en cada una de las ODECMAS del sistema computarizado de los registros respectivos de las quejas verbales, en forma adicional al registro de procesos disciplinarios de quejas e investigaciones.

7.- Que sin perjuicio de lo regulado en el ROF- OCMA y las directivas administrativas respectivas se internalice en los responsables de las Unidades de Defensoría del Usuario Judicial, de sus integrantes y Asistentes de dicha unidad que el servicio necesita creatividad para solucionar los problemas particulares y características regionales, locales entre otros de nuestros usuarios judiciales.

8.- Señalar que el servicio judicial tiene características particulares por la presencia de las partes procesales con intereses contrapuestos y que hace necesaria que la Unidad de Defensoría del Usuario Judicial cuente con Magistrados y personal a quienes se capacite constantemente en el manejo de los conflictos que subyacen en la presentación de una queja verbal, así como internalizar en los magistrados y auxiliares jurisdiccionales que las quejas verbales no constituyan un medio de presión e interferencia en sus funciones, toda vez que hoy en día se cuenta con una base legal para solucionar verbalmente los problemas existentes.

The bottom of the page contains several handwritten signatures and initials in black ink. There are approximately seven distinct marks, including a large signature on the left, a smaller one in the center, and several others on the right side, some appearing to be initials or abbreviated names.

GRUPO 4

TALLER "LA DEFENSA DEL USUARIO JUDICIAL"

ACTA DE SESION

En la ciudad de Lima, siendo las once y treinta de la mañana del día veintitrés de julio del año dos mil nueve, en las instalaciones de la Sala de Juramentos de la Corte Suprema de Justicia de la República, con la presencia del señor Dr. Percy Elmer León Dios, y de los señores magistrados TATIANA PEREZ GARCIA BLASQUEZ, CARMEN JACOVA CAVERO, MIGUEL ANTONIO MENDIBURU, RICHARD NINA QUISPE, PERCY ELMER LEON DIOS, JOSE QUISPE MOROTE, WALTER RAMOS HERRERA, JUAN DE DIOS LARA, JOSE DE LA BARRA BARRERA, ELIZABETH QUISPE MAMANI, CESAR ARCE VILLAR, interviniendo como Secretaria la Dra. JUDITH ALEGRE VALDIVIA, se procedió a realizar la sesión programada en el marco de la realización del Taller La Defensa del Usuario Judicial.

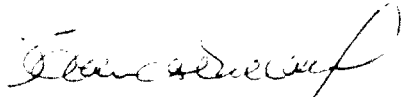
Iniciada la sesión, y luego del debate correspondiente, sobre:

- 1.- La Oficina de Defensoría del usuario Judicial.
- 2.- Quien debe de atender la Oficina Desconcentrada de atención al usuario judicial, si debe hacerlo el Juez titular en adición a sus labores, o debe ser un Juez a dedicación exclusiva.

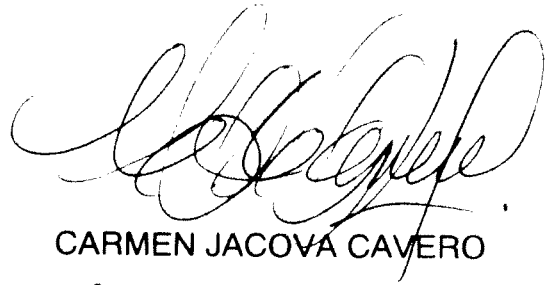
Al respecto se tomaron los siguientes acuerdos por UNANIMIDAD:

- 1.- Fortalecer la Unidad de la Defensoría del Usuario que no sólo debe limitarse a las labores propias de función, sino que debe realizar una política de prevención en coordinación con la Jefatura de la Odecma.
- 2.- Que el personal de Magistrados que laboren en esta Oficina deben hacerlo a dedicación exclusiva, para optimizar el servicio, debiendo asignárseles por lo menos un asistente.
- 3.- Que en el Artículo 48 ° inciso 4) del Reglamento se hace referencia a la derivación de casos de corrupción al responsable de la unidad de quejas verbales, sin embargo, dicha unidad no existe en la estructura de la Odecma, por lo que se solicita se precise al respecto.

Terminando las labores este Grupo de Trabajo a la una y treinta de la tarde, firmando los presentes.



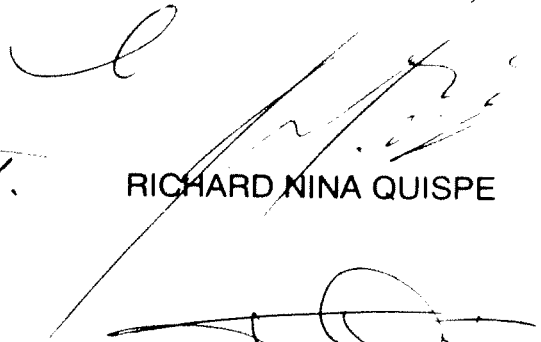
TATIANA PEREZ GARCIA BLASQUEZ



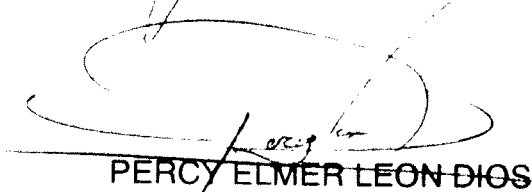
CARMEN JACOVA CAVERO



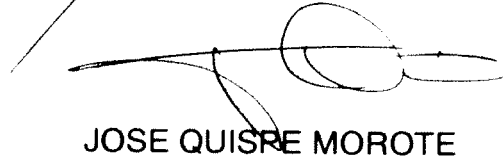
MIGUEL ANTONIO MENDIBURU M.



RICHARD NINA QUISPE



PERCY ELMER LEON DIOS



JOSE QUISPE MOROTE



WALTER RAMOS HERRERA



JUAN DE DIOS LARA



JUDITH ALEGRE VALDIVIA



JOSÉ DE LA BARRA BARRERA

ELIZABETH QUISPE MAMANI



CESAR ARCE VILLAR


**TALLER
LA DEFENSA DEL USUARIO JUDICIAL
GRUPO 5**

ACTA DE SESION

En la ciudad de Lima, a los veintitrés días del mes de julio, siendo las once y treinta del año dos mil nueve, en el local de la Sala de Juramentos de la Corte Suprema de Justicia de la República, reunidos los Magistrados Yrma Flor Estrella Cama (Presidenta), Olga Lidia Inga Michue (Relatora), Melicia Brito Mallqui, Aristóteles Alvarez Lopez, Héctor Vergara Malqui, Udelia Butrón Zevallos, José Antonio Aguilar Angeletti, Luis Alberto Leguía Loayza y Sandro Cubas Encinas, realizada la sesión programada en el marco del taller "La Defensa del usuario judicial", luego del debate correspondiente, se llegaron a las siguientes conclusiones:

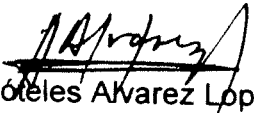
- 1.- La importancia de la Unidad de Defensa del Usuario como mecanismo de prevención y no de sanción.
- 2.- Consideramos que el actual sistema jurídico del país favorece la presentación de quejas al no existir predictibilidad al más alto nivel de nuestro sistema.
- 3.- La necesidad de que se implemente la Oficina de Defensa del usuario Judicial, con toda la logística necesaria para el desempeño de tan importante labor, en cada una de las Cortes Superiores.
- 4.- Brindando un mejor servicio mejoraría la imagen del Poder Judicial.
- 5.- Además de los parámetros señalados por los expositores se debe resaltar como valores la prudencia, la ponderación y sencillez, considerando nuestra condición de Magistrados.

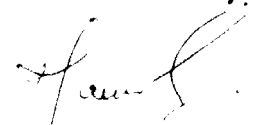
Con lo que se dio por concluida la sesión de trabajo, siendo las trece horas con treinta minutos del día de la fecha.

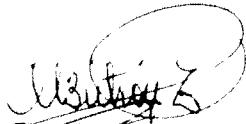

Yrma Flor Estrella Cama (Presidenta),

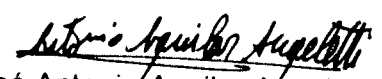

Olga Lidia Inga Michue (Relatora)

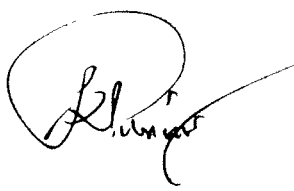

Melicia Brito Mallqui


Aristóteles Álvarez López

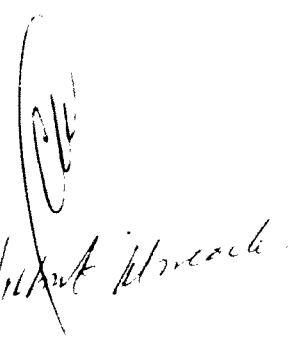

Héctor Vergara Malqui


Udelia Butrón Zavallos


José Antonio Aguilar Angeletti

Luis Alberto Leguía Loayza 

Sandro Cubas Encinas





Consejo Ejecutivo

TALLER
“LA DEFENSA DEL USUARIO JUDICIAL”

Lima, 23 y 24 de julio de 2009

TRABAJO DE TALLERES

ACTAS

23 DE JULIO DE 2009

SESIÓN VESPERTINA

GRUPO 1

**TALLER
LA DEFENSA DEL USUARIO JUDICIAL**

ACTA DE SESION

En la ciudad de Lima, siendo las dieciocho horas con cuarenta y cinco minutos del día veintitrés de julio del año dos mil nueve, en el local de la Sala de Juramentos de la Corte Suprema de Justicia de la República, reunidos los siguientes magistrados confortantes del Grupo 1 del Taller Defensoría del Usuario Judicial, doctores: Máximo Alvarado Romero, Rita Valencia Dongo Cárdenas, Pedro Alvarez Dueñas, Max Rivera Dueñas, Rodolfo de Amat Quiroz, Nancy Consuelo Sánchez Hidalgo, Luis Amilcar Ruiz Vigo, Luis Fernando Cerrón Rengifo, Eulogio Cáceres Monzón, Ricardo Del Pozo Moreno, Anita Alva Vásquez, Bajo la Dirección de debates del Dr. Máximo Alvarado Romero y Relatoría de la Dra. Rita Valencia Dongo Cárdenas

Iniciada la sesión, y luego del debate correspondiente, se tomaron los siguientes acuerdos:

1.- Respecto del Convenio para que los Abogados Defensores de Oficio pudieran canalizar las quejas de los usuarios de justicia a la OCMA. Debe rechazarse tal función, por cuanto la misma está ya adjudicada a la Defensoría del Pueblo, y otras entidades como también a los órganos de Fiscalización y Veeduría representantes de la sociedad ante la OCMA. Que más bien los abogados de oficio deben asumir la defensa de la parte agraviada en asuntos penales.

2.- Es necesario respetar estrictamente lo dispuesto por el artículo 79 inciso 4) del Reglamento de la OCMA, en cuanto establece la improcedencia de quejas que cuestionen decisiones jurisdiccionales.

3.- Que se defina por la OCMA, los lineamientos y parámetros de lo que significa una queja maliciosa, y que en caso de establecerse que la queja es maliciosa se remita a la Comisión de Etica del Colegio de Abogados para el trámite de medida disciplinaria pertinente.

Con lo que concluyó la presente sesión, a las siete de la noche del veintitrés de julio del dos mil nueve.

(Handwritten signatures and notes)

Máximo Alvarado Romero
Rita Valencia Dongo Cárdenas
Pedro Alvarez Dueñas
Max Rivera Dueñas
Rodolfo de Amat Quiroz
Nancy Consuelo Sánchez Hidalgo
Luis Amilcar Ruiz Vigo
Luis Fernando Cerrón Rengifo
Eulogio Cáceres Monzón
Ricardo Del Pozo Moreno
Anita Alva Vásquez

Dr. Ricardo del Pozo M.

J.P.1

GRUPO 2

TALLER: LA DEFENSA DEL USUARIO JUDICIAL

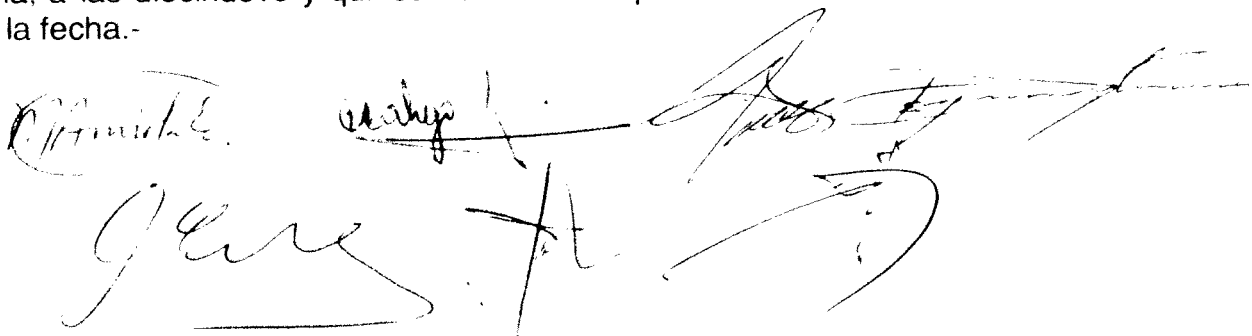
ACTA DE SESION

En la ciudad de Lima, siendo las dieciocho horas con cuarenta y cinco minutos del día veintitrés de julio del año dos mil nueve, en el local de la Sala de Juramentos de la Corte Suprema de Justicia de la República, reunido el grupo de trabajo número dos, con la presidencia del señor doctor OSCAR GILBERTO VASQUEZ ARANA, y con la asistencia de los señores Jueces Benito Paredes Bedregal, Andrés Quinte Villegas, Walter Alfredo Díaz Zegarra, René Eduardo Martínez Castro, Gonzalo Zababurú Saavedra, René Edgar Espinoza Avendaño, Marcela Teresa Arriola Espino, Denny Escobal Salinas, José Ricardo Cabrejo Villegas, Guillermo Martín Huamán Vargas, Mario Reyes Puma y Rolando Sabino Pichén Avila, se procedió a realizar la sesión programada en el marco del Taller "LA DEFENSA DEL USUARIO JUDICIAL".

Sobre las intervenciones vertidas por la tarde en este taller, señalamos las siguientes:

- 1.- El Convenio de colaboración entre el Poder Judicial y el Ministerio de Justicia, es novedoso, en cuanto que el Ministerio de Justicia recepcionará las quejas que presente el usuario de administración de justicia y, las hará llegar al Poder Judicial. Advertimos que esta colaboración interinstitucional descongestionará de alguna manera la labor que ahora presta el órgano de control judicial.
- 2.- La función que prestan los jueces de todos los niveles es noble, exige el tener en cuenta una serie de valores; como el de independencia, que se presenta como el pilar de la administración de justicia; imparcialidad; permanencia; probidad, entre otros.
- 3.- El ejercicio de la administración de justicia está vinculada con la función disciplinaria. Debiéndose tener en cuenta que, a mayor poder (el que nos reconoce la Nación al Juez), mayor responsabilidad y, por ende, es necesario mayor control de la función que prestan los jueces.
- 4.- La prestación del servicio de administración de justicia impone auto-control, auto-motivación y empatía. Y, exige que sea eficiente y eficaz.

En Lima, a las diecinueve y quince horas se dio por levantada la sesión en el día de la fecha.-



Handwritten signatures of the participants and the president of the group.

GRUPO NRO. 03

CONCLUSIONES DE LOS TEMAS:

- OBJETIVOS DEL SERVICIO DE DEFENSA DEL JUSTICIABLE Y ACTIVIDADES.
- FALTAS DISCIPLINARIAS DE LOS JUECES.

1.- Reforma legislativa en cuanto a la Ley de Carrera Judicial. Al derogarse el artículo 215 del Texto Único Ordenado de la Ley Orgánica del Poder Judicial, se ha dejado de regular la situación del Magistrado que haya sido promovido, de tal manera que hoy puede ser sancionado por infracción cometida anteriormente.

2.- Que el Ministerio de Justicia implemente también el Servicio de Defensa de Justiciable en provincias del país, y no solamente se preste ese servicio en Lima.

3.- Se ha discutido en el evento convocado lo relativo a la Defensa del Usuario Judicial, empero advertimos que se ha dado énfasis en la *atención al Usuario* por lo que se propone el cambio del nombre de defensa de justiciable, por el de atención al justiciable.

4.- Los mecanismos de control que se ejercen en la defensa del usuario constituyen una herramienta para detectar los problemas en el servicio judicial, al identificar los cuellos de botella, incidencias más recurrentes y de esta manera se pueden formular las propuestas que permitan eliminar dichos problemas. Sirve por tanto para la gestión judicial. Los responsables de la Unidades de Defensoría de Usuario Judicial formulan propuestas para solucionar problemas.

5.- Los magistrados deben ejercer el control directamente en los procesos judiciales, y cuando rebasa el ejercicio de ésta situación, deben poner de conocimiento al Órgano de Control.

6.- Exhortar y poner énfasis en que si se tiene voluntad de trabajo, pero se tiene que distinguir que tenemos roles distintos; unos netamente jurisdiccionales y otros disciplinarios.

7.- Impulsar la Oficina de Imagen Institucionales de las Corte Superiores de Justicia del país para la defensa de los Magistrados sobre situaciones de quejas maliciosas y que se publiciten en los medios de comunicación, como podría ser incluso boletines.

8.- Sancionar ejemplarmente a los justiciables sobre quejas maliciosas contra los magistrados.

9.- Proponer a OCMA que exista un Magistrado Ad Hoc para los casos de magistrados y servidores judiciales sujetos a abstención. No es posible que sus procesos disciplinarios demoren años y meses y

The page contains several handwritten signatures and scribbles. On the left side, there are approximately six distinct signatures, some appearing to be initials or names. On the right side, there are two large, loopy scribbles that do not clearly resemble any specific text or names. The signatures are scattered across the page, with some overlapping the printed text.

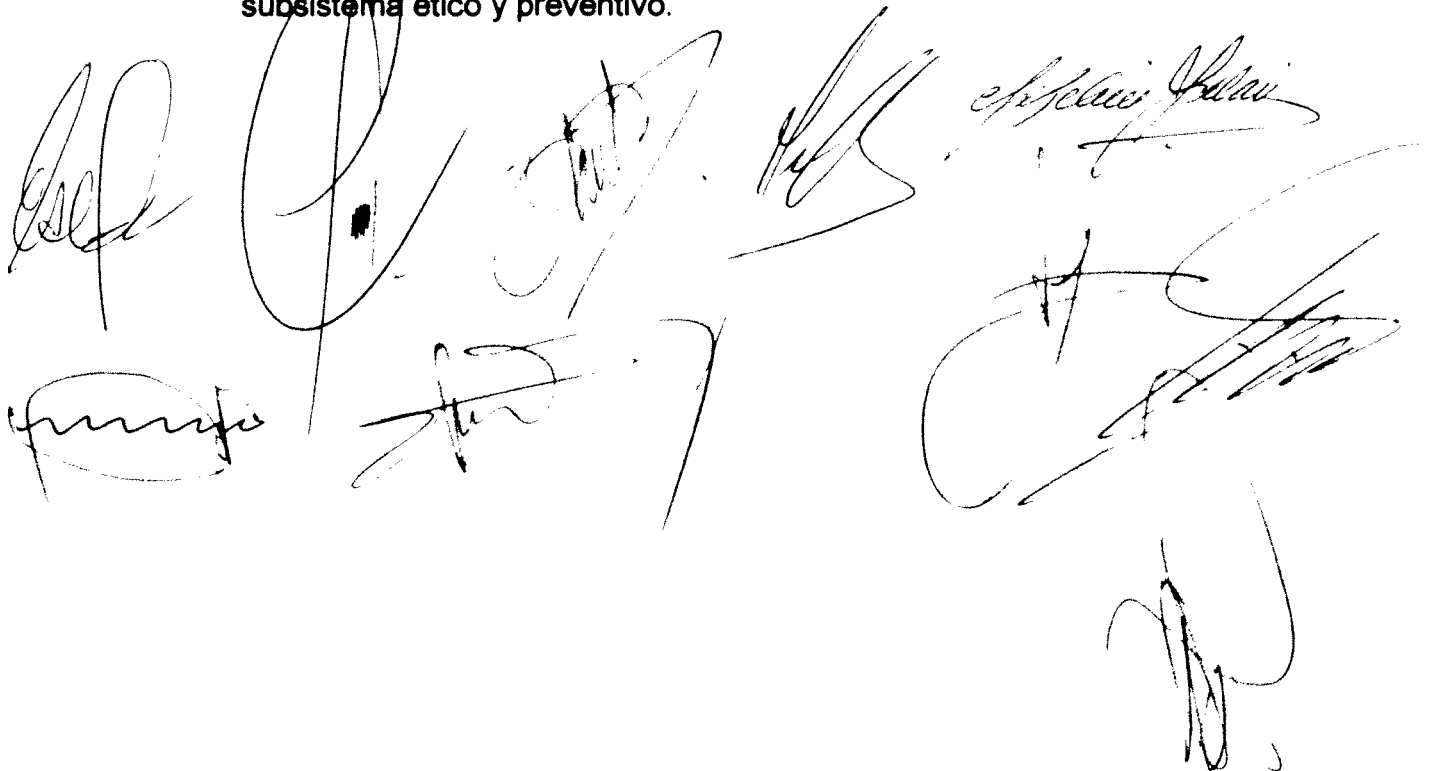
excedan los plazos razonables. Igualmente debe de exhortarse al Consejo Ejecutivo del Poder Judicial a que dilucide en lo que le corresponde la situación de dichos Magistrados, derivando de ser el caso al CNM y/o dilucidar la situación definitiva de los Auxiliares Jurisdiccionales sujetos a abstención.

10.- Tenemos un proceso disciplinario inquisitivo contrapuesto a la tendencia moderna de contar con un procedo adversarial y que pueda generar una adecuada contradicción de las pruebas por parte de los magistrados investigados.

11.- Implementación de las mejoras logísticas en la Unidad de Defensoría del Usuario Judicial (teléfono con línea directa, correo electrónico, entre otros).

12.- Implementación de los Módulos Preventivos para la Defensoría del Usuario Judicial, tanto en sus sedes principales de la Corte Superior, como en sus provincias, esto es, que el equipo de dicha Unidad pueda dirigirse también a los lugares más apartados de sus jurisdicciones y puedan contactarse directamente con la población y recibir preventivamente sus quejas.

13.- Los órganos de control deben de tomar en cuenta siempre que, al igual que el quejoso, también el Magistrado merece una buena atención y comprensión de las condiciones en que desenvuelve su trabajo, por lo que debe de priorizarse el control preventivo sobre el control disciplinario. Esa inclusive es la tendencia actual del propio CNM en cuanto a las evaluaciones de los jueces. Por tanto debe de priorizarse el subsistema ético y preventivo.



GRUPO 4
TALLER
LA DEFENSA DEL USUARIO JUDICIAL

ACTA DE SESION

GRUPO CUATRO

En la ciudad de Lima, siendo las seis y treinta de la tarde del día veintitrés de julio del año dos mil nueve, en el local de la Sala de Juramentos de la Corte Suprema de Justicia de la República, reunida la Sub Comisión de Rediseño de los Despachos de Juzgados, con la presidencia del señor Doctor. Percy Elmer León Dios, con la presencia de los Señores Magistrados TATIANA PEREZ GARCIA BLASQUEZ, CARMEN JACOBA CAVERO, MIGUEL ANTONIO MENDIBURU, RICHARD NINA QUISPE, PERCY ELMER LEON DIOS, JOSE QUISPE MOROTE, WALTER RAMOS HERRERA, JUAN DE DIOS LARA, JOSE DE LA BARRA BARRERA, ELIZABETH QUISPE MAMANI, CESAR ARCE VILLAR, interviniendo como Secretaria la Dra. JUDITH ALEGRE VALDIVIA, se procedió a realizar la sesión programada en el marco de la Mesa de Trabajo, programada en el Taller La Defensa del Usuario Judicial. Iniciada la sesión, y luego del debate correspondiente, sobre:

- 1.- **Objetivos del Servicio de Defensa del Justiciable y Actividades**
- 2.- **Faltas disciplinarias de los Jueces.**

Al respecto se tomaron los siguientes acuerdos por **UNANIMIDAD**:

- 1.- Prestar un servicio eficaz y eficiente, para mejorar la imagen del Poder Judicial, dando una pronta respuesta al usuario del servicio justicia que recurre al Órgano de control, permitiendo en lo posible que las quejas tengan una respuesta inmediata, sin trascendencia a la sociedad civil.
- 2.- Que no se acepten ni procesen las quejas anónimas, siguiendo las pautas del Consejo Nacional de la Magistratura.
- 3.- Que se delimite específicamente a través de una Comisión especializada, cuales son los límites al control de los Jueces.

Terminando las labores este Grupo de trabajo a las siete de la noche, firmando los presentes.


TATIANA PEREZ GARCIA BLASQUEZ



CARMEN JACOBA CAVERO


MIGUEL ANTONIO MENDIBURU


RICHARD NINA QUISPE



PERCY ELMER LEON DIOS



WALTER RAMOS HERRERA



JUDITH ALEGRE VALDIVIA

ELIZABETH QUISPE MAMANI



JOSE QUISPE MOROTE



JUAN DE DIOS LARA



JOSE DE LA BARRA BARRERA



CESAR ARCE VILLAR

**TALLER
LA DEFENSA DEL USUARIO JUDICIAL**

ACTA DE SESION

En la ciudad de Lima, a los veintitrés días del mes de julio, siendo las seis y treinta de la tarde, del año dos mil nueve, en el local de la Sala de Juramentos de la Corte Suprema de Justicia de la República, reunidos los Magistrados Aristóteles Alvarez Lopez (Presidente), Olga Lidia Inga Michue (Relatora), Melicia Brito Mallqui, Aristóteles Alvarez Lopez, Héctor Vergara Malqui, Udelia Butrón Zevallos, José Antonio Aguilar Angeletti, Luis Alberto Leguía Loayza y Wilber Mercado Arbieta, realizada la sesión programada en el marco del taller "La Defensa del usuario judicial", respecto a las ponencias: Objetivos del servicio de Defensa del justiciable y actividades y Faltas disciplinarias de los jueces, luego del debate correspondiente, se llegaron a las siguientes conclusiones:

- 1.- El Convenio suscrito entre el Poder Judicial y el Ministerio de Justicia respecto al servicio de defensa del justiciable (defensor del justiciable), debe ser puesto en conocimiento de todas las Cortes Superiores y de las ODECMAS, para su difusión.
- 2.- El servicio de defensa del justiciable del Ministerio de Justicia en ningún caso debe significar interferencia en la función jurisdiccional; por lo que todas las quejas que pudieran recepcionar deben ser derivadas a los órganos de control del Poder Judicial.
- 3.- El personal que brinda servicios en la defensoría del justiciable del Ministerio de Justicia debe colaborar con las ODECMAS trasladando las quejas o reclamos de los ciudadanos sin interferir en las funciones de control.
- 4.- La independencia del Juez no es un mecanismo de protección ante actos irregulares, es una libertad que le otorga la Constitución para resolver los conflictos de intereses conforme a ley.
- 5.- Se debe sancionar a los quejosos maliciosos conforme lo establece la norma.


Aristóteles Alvarez Lopez (Presidente)




Olga Lidia Inga Michue (Relatora)

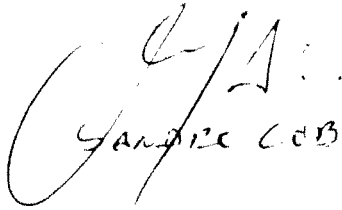

Melicia Brito Mallqui


Héctor Vergara Malqui


Udelia Butrón Zevallos


José Antonio Aguilar Angeletti


Luis Alberto Leguía Loayza

Wilber Mercado Arbieta


YANDREE COBAS ENCINAS.



Consejo Ejecutivo

TALLER
“LA DEFENSA DEL USUARIO JUDICIAL”

Lima, 23 y 24 de julio de 2009

TRABAJO DE TALLERES

ACTAS

24 DE JULIO DE 2009

SESIÓN MATUTINA

GRUPO 1

TALLER LA DEFENSA DEL USUARIO JUDICIAL

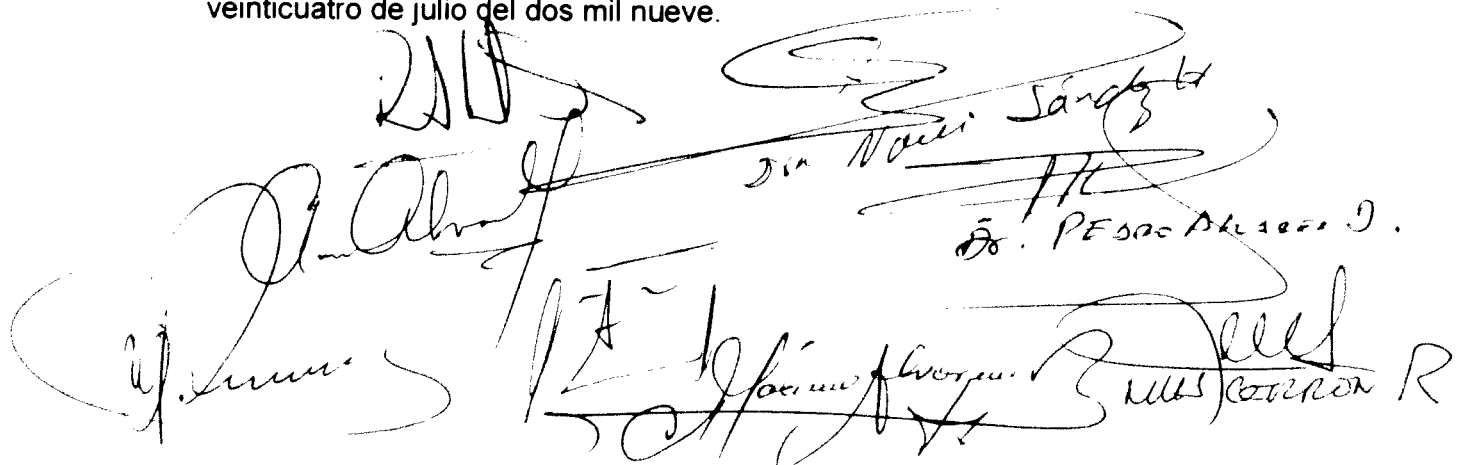
ACTA DE SESION

En la ciudad de Lima, siendo las once treinta horas del día veinticuatro de julio del año dos mil nueve, en el local de la Sala de Juramentos de la Corte Suprema de Justicia de la República, reunidos los siguientes magistrados conformantes del Grupo 1 del Taller Defensoría del Usuario Judicial, doctores: Máximo Alvarado Romero, Rita Valencia Dongo Cárdenas, Pedro Alvarez Dueñas, Max Rivera Dueñas, Rodolfo de Amat Quiroz, Nancy Consuelo Sánchez Hidalgo, Luis Amilcar Ruiz Vigo, Luis Fernando Cerrón Rengifo, Eulogio Cáceres Monzón, Ricardo Del Pozo Moreno, Anita Alva Vásquez, Bajo la Dirección de debates del Dr. Máximo Alvarado Romero y Relatoría de la Dra. Rita Valencia Dongo Cárdenas

Iniciada la sesión, y luego del debate correspondiente, se tomaron los siguientes acuerdos:

- 1.- Que a fin de mejorar el trato al usuario judicial o a las personas que requieren los servicios de justicia se implemente un programa de capacitación y sensibilización a magistrados y personal del Poder Judicial respecto de los temas de atención al público.
- 2.- Que se implemente el sistema de atención psicológica especializada para magistrados y trabajadores una o dos veces al año, a fin de disminuir la carga emocional, stress y presiones que genera la labor de administración de justicia, porque ello repercute en la relación interpersonal y también en las relaciones con las personas que requieren el servicio.
- 3.- Que a fin de dilucidar qué personal administrativo está sujeto al control disciplinario de las ODECMAS, se solicite a la Jefatura de OCMA, establezca claramente este aspecto, pues se da el caso de administradores de módulos, que consideran que por ser personal administrativo no debe ser sujeto de control.
- 4.- Que se delimite claramente las funciones de los servidores jurisdiccionales del Poder Judicial, aclarándose además cuando se trata de una falta administrativa y cuando es jurisdiccional.

Con lo que concluyó la presente sesión, a las doce con treinta minutos del veinticuatro de julio del dos mil nueve.


Dr. Nancy Sánchez
Dr. PESCO Alvarado R.

GRUPO N° 2

TALLER LA DEFENSA DEL USUARIO JUDICIAL

ACTA DE SESION

En la ciudad de Lima, siendo las once hora y cuarenta y cinco minutos del día veinticuatro de julio del año dos mil nueve, en el local de la Sala de Juramentos de la Corte Suprema de Justicia de la República, reunido el grupo de trabajo número dos, con la presidencia del señor doctor OSCAR GILBERTO VÁSQUEZ ARANA, y con la asistencia de los señores Jueces Superiores Marcela Teresa Arriola Espino (Relatora), Benito Paredes Bedregal, Andrés Quinte Villegas, Walter Alfredo Díaz Zegarra, René Eduardo Martínez Castro, Gonzalo Zababurú Saavedra, René Edgar Espinoza Avendaño, Denny Escobal Salinas, José Ricardo Cabrejo Villegas, Guillermo Martín Huamán Vargas, Mario Reyes Puma y Rolando Sabino Pichén Avila, se procedió a realizar la sesión programada en el marco del Taller "LA DEFENSA DEL USUARIO JUDICIAL".

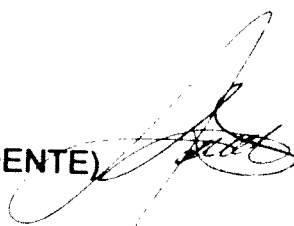
Sobre las intervenciones vertidas esta mañana, señalamos las siguientes conclusiones:

- 1.- El beneficiario directo de un servicio es la persona que hace un trámite ante una entidad determinada. En este caso, el usuario del servicio de justicia de justicia exige un trato personal, un trato que corresponde a su dignidad de ser humano, pero además justo.
- 2.- En el encuentro juez y usuario del servicio de justicia es necesario no solo el contacto físico (inmediatez), sino también que este sea socio-afectivo (en el sentido de que el Juez escuche atentamente al justiciable), además de intelectual (el saber que se requiere o se pretende) y, trascendente (presencia de valores y virtudes). Consecuentemente, el juez se sentirá bien al servir y hará sentir bien a quien necesita de justicia.
- 3.- Los órganos de control del Poder Judicial no solo deben vigilar la buena marcha de la administración de justicia y la aperturade procedimiento disciplinario cuando corresponda, sino que también debe propiciar la conclusión de las controversias a través de los medios alternativos de solución, en todas las áreas del Derecho. Lo cierto es que, no todos los casos deben judicializarse.
- 4.- El órgano de control del Poder Judicial debe seguir formando parte de la estructura orgánica del Poder Judicial, conformado solo por magistrados. Es decir, debe alientarse el auto control institucional y, ello es bueno. Precisándose que este control no se observa en los otros dos poderes del Estado.

5.- En cuanto a lo relacionado a las faltas disciplinarias de los auxiliares jurisdiccionales del Poder Judicial, previsto en la novísima Resolución Administrativa N°227-2009-CE-PJ; debemos indicar que requiere mayor precisión y cubrir vacíos, como por ejemplo, solo hace referencia al procedimiento disciplinario y sancionador establecido en el Decreto Legislativo N°276, N°728 y Texto Único Ordenado de la Ley Orgánica del Poder Judicial, dejando de lado otras normas como el Código de Ética del Funcionario Público y el Reglamento Interno de Trabajo.

En Lima, a las doce horas y veinticinco minutos se dio por levantada la sesión en el día de la fecha.-

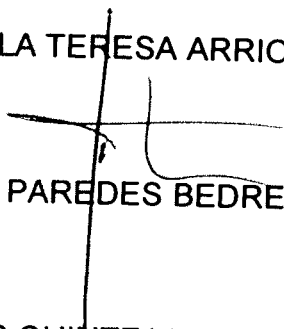
OSCAR GILBERTO VASQUEZ ARANA (PRESIDENTE)



MARCELA TERESA ARRIOLA ESPINO (RELATORA)

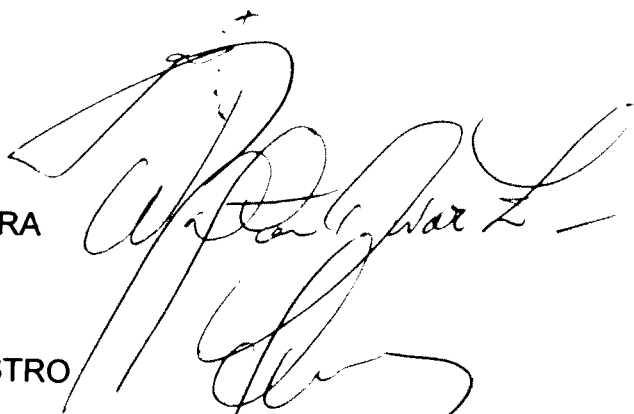


BENITO PAREDES BEDREGAL



ANDRÉS QUINTE VILLEGAS

WALTER ALFREDO DÍAZ ZEGARRA



RENÉ EDUARDO MARTÍNEZ CASTRO



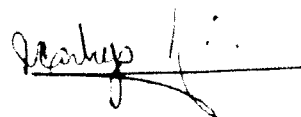
GONZALO ZABARBURÚ SAAVEDRA

RENÉ EDGAR ESPINOZA AVENDAÑO



DENNY ESCOBAL SALINAS

JOSÉ RICARDO CABREJO VILLEGAS



GUILLERMO MARTÍN HUAMÁN VARGAS

MARIO REYES PUMA



ROLANDO SABINO PICHÉN AVILA,



GRUPO NRO. 03

PRESIDENTE: Dr. ABRAHAN PERCY TORRES GAMARRA
JEFE DE ODECMA-JUNÍN

CONCLUSIONES DE LOS TEMAS:

- FALTAS DISCIPLINARIAS DE LOS SERVIDORES JUDICIALES
- LA IMPLEMENTACIÓN DEL SERVICIO DE DEFENSA DEL JUSTICIABLE EN EL MINISTERIO DE JUSTICIA COMO RESPUESTA A LOS JUSTICIABLES.

1. Mayor difusión en los medios de comunicación, conferencias al personal con profesionales Psicólogos a fin de capacitarlos y concientizarlos la conveniencia de un adecuado servicio al usuario judicial.
2. Exhortar a los Magistrados del Poder Judicial a que en los casos de suma urgencia (enfermos terminales, entre otros) se defina su situación a la mayor brevedad habida cuenta que se trata de un usuario con situación especial.
3. Establecimiento de Programas ANTISTRESS en las Cortes Superiores como profesionales adecuados (Psicoanalista, psicólogos y equipos multidisciplinarios afines) que puedan abortar temas como la mejora de atención al usuario judicial.
4. Que en los concursos de personal se de mayor énfasis a las pruebas psicológicas y que puedan establecer un mejor perfil de los servidores judiciales toda vez que finalmente estos van a atender directamente a los usuarios judiciales.
5. Sugerimos que el Reglamento que regula el Régimen disciplinarios de los Auxiliares jurisdiccionales del Poder Judicial, debe ser mejorado en los siguientes términos:
 - o Que en el Poder Judicial existen distintos regímenes laborales como son: Decreto Legislativo Nro. 276, Decreto Legislativo Nro. 728, CAS , lo que implica que haya la necesidad que sus procesos disciplinarios se regulen por sus normas específicas, de tal manera que la OCMA solo tenga competencia con respecto a los magistrados y servidores jurisdiccionales que estén comprendidos en el Decreto Legislativo Nro. 276 donde se contempla la carrera Auxiliar Jurisdiccional (Sección SEXTA-Título I, Capítulo I; artículo 249 y sgtes de la Ley Orgánica del Poder Judicial).

- o Que la situación disciplinaria de los trabajadores del Decreto Legislativo Nro. 728 sea contemplado por la Administración y la Gerencia de Personal del Poder Judicial, toda vez que ante casos de gravedad como (robos de objetos, entre otros) se les aplica un procedimiento privilegiado como es el procedimiento de OCMA y no el procedimiento laboral que exige inmediatez.
6. Exhortar a las instancias competentes del Poder Judicial que siendo casa de la Justicia debe de garantizarse que no existen violación a los derechos de los trabajadores.
 7. Que exista una comisión que analice el Reglamento disciplinario de los auxiliares jurisdiccionales para que sea mejorado, en donde participen los directamente involucrados, a fin de evitar posibles conflictos en el futuro.

GRUPO 4

ACTA DE MESA DE TRABAJO

En la ciudad de Lima, siendo las doce del día veinticuatro de julio del dos mil nueve, dentro del marco del Taller denominado **LA DEFENSA DEL USUARIO JUDICIAL**, fueron presentes los integrantes del GRUPO 4 integrado por los Señores Magistrados. TATIANA PEREZ GARCIA BLASQUEZ, CARMEN JACOBA CAVERO LEVANO, RICHARD NINA QUISPE CHAVEZ, PERCY ELMER LEON DIOS, quien interviene como Presidente, CESAR ARCE VILLAR, JOSE MANUEL QUISPE MOROTE, WALTER RAMOS HERRERA, JUAN DE DIOS LARA CONTRERAS, JUDITH ALEGRE VALDIVIA, JOSE DE LA BARRA BARRERA, MIGUEL ANTONIO MENDIBURU, se procedió a realizar la sesión realizada.

Iniciada la misma, y luego del debate correspondiente sobre.

1.- Atención en el servicio al Usuario del Poder Judicial

2.- Faltas Disciplinarias de los servidores Judiciales

Al respeto se tomaron los siguientes acuerdos por **UNANIMIDAD**:

1.- En el servicio de impartición de justicia, resulta inaceptable considerar a los justiciables como clientes, por ser éste un término propio de la actividad empresarial, toda vez que no es razonable tener buenos y malos clientes-justiciables; lo que tenemos son usuarios de justicia- quienes sencillamente son personas humanas, que aspiran tener una respuesta satisfactoria a sus pretensiones en términos humanos y de calidad; es decir un servicio personalizado y de calidad.

2.-Se requiere para ello, capacitar no sólo a los Magistrados sino de manera urgente al personal que labora en los órganos de control y auxiliares jurisdiccionales

3.- Que las Cortes deben de tener Oficinas de Orientación del Litigante debidamente implementadas con la logística necesaria, para que informen y orienten a la comunidad sobre los servicios que brinda el Poder Judicial.

4.-Que éste evento denominado " LA DEFENSA DEL USURIO JUDICIAL" se replique en todas las Cortes del país.

5.- Que en relación al nuevo reglamento sobre faltas disciplinarias de los servidores judiciales se han evidenciado vacíos (no se han definido las funciones de los auxiliares jurisdiccionales en los Juzgados Corporativos) omisiones a ciertas normas jurídicas vigentes, (no se dice nada sobre el Reglamento Interno de Trabajo, Ley 27815, Código de Etica del servidor Público, Ley de acoso sexual) e incongruencias no se ha previsto la aplicación del principio de "inmediatez", propio del derecho laboral privado, en relación a la demora natural del debido proceso administrativo disciplinario en relación a los diversos regímenes laborales, de los diversos servidores jurisdiccionales; que podrían dar lugar a sanciones

arbitrarias y falta de sanción a conductas disfuncionales, que requieren que se forme una comisión de estudio, con representación nacional, compuesta por integrantes de las Odecmas y Magistrados designados por sus Cortes, que propongan las enmiendas necesarias para cualificar éste importante herramienta de trabajo. Mientras tanto debe disponerse la vacatio legis o suspensión de la vigencia de éste Reglamento.

Terminado las labores este grupo de trabajo a la una de la tarde, firmando los presentes.

TATIANA PEREZ GARCIA BLASQUEZ, CARMEN J. CAVERO LEVANO

RICHARD NINA QUISPE CHAVEZ

PERCY ELMER LEON DIOS

CÉSAR ARCE VILLAR,

JOSE MANUEL QUISPE MOROTE

WALTER RAMOS HERRERA

JUAN DE DIOS LARA CONTRERAS

JUDITH ALEGRE VALDIVIA

JOSE DE LA BARRA BARRERA

MIGUEL ANTONIO MENDIBURU

GRUPO 5

TALLER LA DEFENSA DEL USUARIO JUDICIAL

ACTA DE SESION

En la ciudad de Lima, a los veinticuatro días del mes de julio, siendo las once de la mañana del año dos mil nueve, en el local de la Sala de Juramentos de la Corte Suprema de Justicia de la República, reunidos los Magistrados Aristóteles Álvarez Lopez (Presidente), Olga Lidia Inga Michue (Relatora), Melicia Brito Mallqui, Aristóteles Álvarez Lopez, Héctor Vergara Malqui, Udelia Butrón Zevallos, Sandro Cubas Encinas, José Antonio Aguilar Angeletti, Luis Alberto Leguía Loayza y Wilber Mercado Arbieto, realizada la sesión programada en el marco del taller "La Defensa del usuario judicial", respecto a las ponencias: "Atención en el servicio al usuario del Poder Judicial y Faltas Disciplinarias de los servidores judiciales", luego del debate correspondiente, se llegaron a las siguientes conclusiones:

- 1.- De acuerdo al servicio que prestamos no podemos hablar de clientes ni usuarios sino de personas, por tanto la atención que brindemos debe ser un trato personal, socioafectivo, intelectual y el que genere transparencia y seguridad en las personas (participante) usuarias del servicio de justicia.
- 2.- Como metodología de atención al usuario se debe mirar a los ojos a las personas como dinamismo físico e intelectual.
- 3.- El grupo expresa su preocupación respecto al contenido del Reglamento que regula el régimen disciplinario de los auxiliares jurisdiccionales del Poder Judicial, porque la misma no desarrolla el marco disciplinario contenido en la Ley de la Carrera Judicial.
- 4.- El reglamento no regula la facultad disciplinaria del Juez prevista en la Ley Orgánica del Poder Judicial, respecto de los procesos judiciales en trámite.
- 5.- El artículo 6 del Reglamento, respecto a las faltas, no recoge las que se encuentran previstas en la Ley N° 27815 – Código de Etica de la Función Pública, del Reglamento interno de trabajadores del Poder Judicial, emitido mediante R.A. N° 010-2004-CE-PJ y en la Ley de Prevención de Acoso Sexual, por lo cual si se procesa a auxiliares jurisdiccionales por faltas previstas en dichas normas se estaría vulnerando el Principio de Tipicidad que rige en todo proceso disciplinario sancionador, por lo que recomendamos se haga la modificación pertinente del reglamento.


Aristóteles Álvarez Lopez (Presidente)


Olga Lidia Inga Michue (Relatora)


Melicia Brito Mallqui

Héctor Vergara Malqui

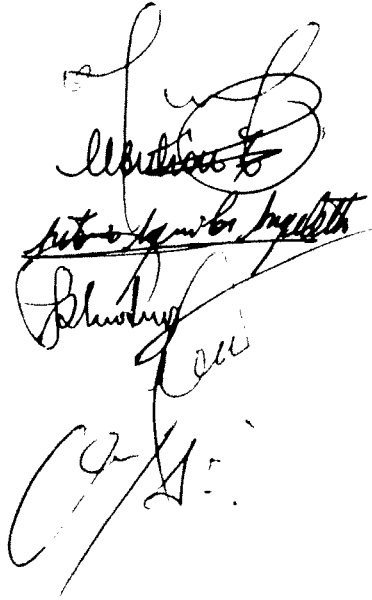
Udelia Butrón Zevallos

José Antonio Aguilar Angeletti

Luis Alberto Leguía Loayza

Wilber Mercado Arbieta

Sandro Cubas Encinas



The image shows a collection of handwritten signatures in black ink. The signatures are arranged vertically, corresponding to the names listed on the left. The top signature is large and stylized, followed by a smaller one, then a signature that appears to be crossed out with a horizontal line, and finally two more distinct signatures at the bottom.