



## *Consejo Ejecutivo del Poder Judicial*

### **RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA N° 059-2018-CE-PJ**

Lima, 7 de febrero de 2018

#### **VISTO:**

El Oficio N° 548-2018-SG-CS-PJ, cursado por el señor doctor Duberlí Apolinar Rodríguez Tineo, Presidente de la Corte Suprema de Justicia de la República, que contiene los lineamientos para la creación de la Comisión Nacional de Atención al Usuario Judicial.

#### **CONSIDERANDO:**

**Primero.** Que mediante Resolución Administrativa N° 338-2008-CE-PJ, de fecha 31 de diciembre de 2008, se aprobó el “Plan de Desarrollo Institucional del Poder Judicial”, que ha sido reestructurado en concordancia con lo dispuesto por la Ley de Coordinación entre el Poder Judicial y el Poder Ejecutivo para la Programación y Formulación del Presupuesto Institucional del Poder Judicial, Ley N° 28821; así como, teniendo en cuenta las pautas de carácter técnico y operativo señaladas en la Directiva N° 013-2008-CE-PJ, aprobada por Resolución Administrativa N° 271-2008-CE-PJ; dando origen al Plan de Desarrollo Institucional del Poder Judicial 2009-2018, versión junio 2011.

El mencionado plan, entre otras estrategias y objetivos generales validados, señala el mejoramiento del acceso a la justicia, a fin de brindar al ciudadano un servicio predecible, eficiente, eficaz, efectivo, oportuno, inclusivo y con carácter universal.

**Segundo.** Que, por ello, como una de las primeras medidas administrativas adoptadas por el Poder Judicial, en aras de brindar un servicio oportuno, eficiente y eficaz, se emitió la Resolución Administrativa N° 232-2009-CE-PJ, del 17 de julio de 2009, que aprobó la Directiva N° 007-2009-CE-PJ sobre “Normas para el Funcionamiento de los Terminales de Atención al Usuario Judicial”, con el objeto de establecer normas y procedimientos para facilitar el acceso de los servicios que brinda el Poder Judicial, a través de la desconcentración de los mismos, como una forma de acercamiento a la ciudadanía.

**Tercero.** Que, no obstante ello, resulta necesario que dicha estrategia, construida a partir de la política transversal de justicia, para el logro de sus objetivos generales, cuente con un responsable que conduzca y proponga las acciones pertinentes, para mejorar el servicio de administración de justicia, con la satisfacción de sus usuarios; y superar los estándares en la imagen del Poder Judicial.



## *Consejo Ejecutivo del Poder Judicial*

//Pág. 2, Res. Adm. N° 059-2018-CE-PJ

**Cuarto.** Que, en tal sentido, el señor Presidente de la Corte Suprema de Justicia de la República remite a este Órgano de Gobierno, los lineamientos esbozados por el Despacho Presidencial, para la creación de la Comisión Nacional de Atención al Usuario Judicial, considerando que el Consejo Ejecutivo del Poder Judicial como Órgano de Gobierno de este Poder del Estado, deberá encargar se realicen los estudios presupuestales y técnicos para viabilizar el adecuado funcionamiento de la mencionada comisión.

Dicha propuesta se encuentra alineada al Plan de Desarrollo Institucional 2009-2018; así como, al Plan de Gobierno 2017-2018, que tiene como uno de sus ejes estratégicos de gestión, el acceso a la justicia. Por lo que, dada su trascendencia podría convertirse en un foro permanente en la estructura organizacional.

**Quinto.** Que el objeto de la creación de la Comisión Nacional de Atención al Usuario Judicial, es establecer el diagnóstico de los principales problemas que tienen los usuarios del servicio de administración de justicia a nivel nacional, midiendo los niveles de satisfacción, a través del monitoreo constante por encuestas, evaluando el acceso a las sedes de los órganos jurisdiccionales; y, proponiendo las medidas para mejorar la atención a los usuarios del servicio de justicia.

**Sexto.** Que conforme a lo previsto en los incisos 14), 26) y 30) del artículo 82° del Texto Único Ordenado de la Ley Orgánica del Poder Judicial, son funciones y atribuciones del Consejo Ejecutivo del Poder Judicial, designar comisiones de asesoramiento, investigación y estudio; la adopción de acuerdos y demás medidas necesarias para que las dependencias de este Poder del Estado funcionen con celeridad y eficiencia; y, definir las políticas para la concesión de los servicios conexos y complementarios a la administración de justicia.

Por estos fundamentos; en mérito al Acuerdo N° 135-2018 de la cuarta sesión del Consejo Ejecutivo del Poder Judicial de la fecha, adoptado con la intervención de los señores Rodríguez Tineo, Tello Gilardi, Lama More, Ruidías Farfán, Vera Meléndez y Angulo Arana; en uso de las atribuciones conferidas por el artículo 82° del Texto Único Ordenado de la Ley Orgánica del Poder Judicial. Por unanimidad,

**SE RESUELVE:**

**Artículo Primero.-** Crear la “Comisión Nacional de Atención al Usuario Judicial”.

# Consejo Ejecutivo del Poder Judicial

//Pág. 3, Res. Adm. N° 059-2018-CE-PJ

**Artículo Segundo.-** Aprobar los lineamientos para el funcionamiento de la mencionada comisión; que en documento adjunto forma parte integrante de la presente resolución.

**Artículo Tercero.-** Delegar al señor Presidente del Poder Judicial, la facultad de designar a los integrantes de la “Comisión Nacional de Atención al Usuario Judicial”; así como, a su Secretario Técnico y un Asesor Especializado.

**Artículo Cuarto.-** La Gerencia General del Poder Judicial, efectuará los estudios presupuestales y técnicos correspondiente.

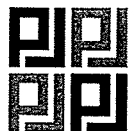
**Artículo Quinto.-** Transcribir la presente resolución al Presidente del Poder Judicial, Oficina de Control de la Magistratura del Poder Judicial; y, a la Gerencia General del Poder Judicial, para su conocimiento y fines consiguientes.

**Regístrese, publíquese, comuníquese y cúmplase.**



**DUBERLÍ APOLINAR RODRÍGUEZ TINEO**

Presidente



PODER JUDICIAL DEL PERÚ  
CONSEJO EJECUTIVO

“LINEAMIENTOS PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LA COMISIÓN NACIONAL DE  
ATENCIÓN AL USUARIO JUDICIAL”

**R.A. N° 059-2018-CE-PJ**

FEBRERO 2018

LIMA - PERÚ



## **LINEAMIENTOS PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LA COMISIÓN NACIONAL DE ATENCIÓN AL USUARIO JUDICIAL**

### **I. OBJETO.-**

- 1.1. Establecer el diagnóstico de los principales problemas que tienen los usuarios del Servicio de Administración de Justicia a nivel nacional.
- 1.2. Medir los niveles de satisfacción en los usuarios del Servicio, a través del monitoreo constante por encuestas.
- 1.3. Conocer quien es el usuario de los órganos jurisdiccionales, y los motivos de sus gestiones.
- 1.4. Evaluar el acceso a las sedes de los órganos jurisdiccionales.
- 1.5. Conocer las sugerencias del usuario para la mejora del Poder Judicial.
- 1.6. Coordinar con la Gerencia de Desarrollo Corporativo de la Gerencia General del Poder Judicial, el manejo de la información relativa a la mejora en la atención de los aspectos no jurisdiccionales del Poder Judicial.
- 1.7. Mantener una base de datos estadística de la información que recopile, para la definición de políticas públicas y adopción de disposiciones administrativas.
- 1.8. Proponer planes de capacitación, tendientes a la mejora de la calidad del servicio brindado por este Poder del Estado.
- 1.9. Proponer otras medidas para mejorar la atención de los usuarios del servicio de administración de justicia a nivel nacional.

### **II. FINALIDAD.-**

- 2.1. Mejorar el servicio de administración de justicia para la satisfacción oportuna de los usuarios del mismo; y, con ello, superar los estándares en la imagen del Poder Judicial.

### **III. ALCANCE.-**

- 3.1. La Comisión Nacional de Atención al Usuario Judicial realizará sus actividades a nivel de la Corte Suprema de Justicia, las 34 Cortes Superiores de Justicia de la República, Sala Penal Nacional; y el Sistema Nacional de Delitos de Corrupción de Funcionarios; precisando que no está facultada a intervenir o pronunciarse en asuntos de naturaleza jurisdiccional; y otros asuntos atribuidos a la competencia exclusiva de otros órganos.

### **IV. BASE LEGAL.-**

- 4.1. Constitución Política del Perú, artículos 138°, 139°, 143°, 144° y 146°.
- 4.2. Decreto Supremo N° 17-93-JUS, TUO de la Ley Orgánica del Poder Judicial.
- 4.3. Decreto Supremo N° 42-2011-PCM, creación del Libro de Reclamaciones.



- 4.4. Plan de Desarrollo Institucional del Poder Judicial 2009-2018.
- 4.5. Resolución Administrativa N° 232-2009-CE-PJ, que aprobó la Directiva N° 007-2009-CE-PJ "Normas para el funcionamiento de los Terminales de Atención al Usuario Judicial".
- 4.6. Resolución Administrativa N° 111-2016-CE-PJ, que aprobó el Reglamento de Organización y Funciones de la Corte Suprema de Justicia.
- 4.7. Resolución Administrativa N° 312-2017-CE-PJ, que dispone la implementación del Libro de Reclamaciones en la Corte Suprema de Justicia y Consejo Ejecutivo del Poder Judicial.

#### **V. RESPONSABLE.-**

- 5.1. El Juez Supremo Titular designado por la Presidencia del Poder Judicial como Presidente de la Comisión, será el responsable de conducir y proponer las acciones pertinentes en la Comisión Nacional de Atención al Usuario Judicial; reporta directamente al Titular de este Poder del Estado.

#### **VI. ÁMBITO DE COMPETENCIA TERRITORIAL.-**

- 6.1. La Comisión Nacional de Atención al Usuario Judicial tiene competencia en toda la República, su sede se ubica en la ciudad de Lima.

#### **VII. ESTRUCTURA ORGANICA Y FUNCIONES.-**

- 7.1. Órgano de Gestión (Presidencia de la Corte Suprema de Justicia)

La Presidencia de la Corte Suprema de Justicia, es el órgano de gobierno que dirige la Corte Suprema de Justicia y al Poder Judicial; y que en relación a la Comisión Nacional de Atención al Usuario Judicial, tiene las siguientes atribuciones:

- Promover el mejoramiento de la calidad del servicio de administración de justicia.
- Supervisar la labor de la Comisión Nacional de Atención al Usuario Judicial.
- Impulsar la ejecución de las recomendaciones formuladas por la Comisión Nacional de Atención al Usuario Judicial, en los distintos órganos de gobierno del Poder Judicial.
- Las demás que corresponda por la investidura que ostenta.

- 7.2. Órgano de Dirección (Comisión Nacional de Atención al Usuario Judicial, más apoyo técnico).

La Comisión Nacional de Atención al Usuario Judicial, es el órgano rector de máxima autoridad de carácter permanente que dirige la política institucional para



la mejora en la atención al usuario judicial; enfocada en obtener diagnósticos técnicos y especializados que permita la mejora de la calidad del servicio brindado a los justiciables, coordinando con tal propósito con la Gerencia de Desarrollo Corporativo del Poder Judicial.

Funciones de la Comisión Nacional de Atención al Usuario Judicial:

- Planificar, conducir, coordinar, supervisar, monitorear y evaluar de manera integral la política institucional en materia de mejora de la calidad del servicio brindado a los justiciables a nivel nacional.
- Proponer a la Presidencia del Poder Judicial la adopción de medidas pertinentes, conducentes a brindar un óptimo servicio al usuario judicial.
- Coordinar con la Gerencia de Desarrollo Corporativo y la Subgerencia de Atención de Propuestas Ciudadanas del Poder Judicial, el desarrollo de sus actividades, debiendo estas últimas suministrarles la información pertinente.
- Proponer planes de capacitación, tendientes a la mejora de la calidad del servicio brindado por este Poder del Estado.
- Impulsar la sensibilización y formación de los operadores de justicia, para alcanzar su identificación con comportamientos positivos que incidan en la mejora de la percepción externa del servicio que se brinda.

Integrantes de la Comisión Nacional de Atención al Usuario Judicial:

- Un Juez Supremo Titular, designado por la Presidencia del Poder Judicial, quien presidirá la Comisión.
- Gerente General del Poder Judicial.
- Jefa del Gabinete de Asesores de la Presidencia del Poder Judicial.
- Secretario General del Consejo Ejecutivo del Poder Judicial.
- Secretario General de la Corte Suprema de Justicia o su representante.
- Gerente de Planificación del Poder Judicial.
- Gerente de Desarrollo Corporativo del Poder Judicial.
- Gerente de Servicios Judiciales y Recaudación del Poder Judicial.
- Gerente de Administración y Finanzas del Poder Judicial.
- Jefe de la Oficina de Imagen y Comunicaciones de la Corte Suprema.
- Administrador de la Corte Suprema de Justicia.
- Sub Gerente de Atención de Propuestas Ciudadanas de la Gerencia de Desarrollo Corporativo del Poder Judicial.
- El Secretario Técnico de la Comisión, quien será propuesto por el Presidente de la Comisión Nacional.

Secretaría Técnica de la Comisión Nacional de Atención al Usuario Judicial:

La Secretaría Técnica de la Comisión Nacional, es el órgano de asistencia técnica que diseña, planifica, ejecuta, implementa, monitorea y evalúa las



políticas, planes y acciones de la institución dirigidas a obtener la mejora de la calidad y la satisfacción del usuario del servicio de administración de justicia a nivel nacional.

#### Funciones de la Secretaría Técnica:

- Impulsar la institucionalización y fortalecimiento de una cultura de cambio organizacional orientada a la internalización de conductas, que busquen la mejora en la calidad del servicio.
- Elaborar propuestas normativas para la mejora del marco jurídico vigente, en el marco del servicio de administración de justicia.
- Formular el plan anual de la Comisión Nacional de Atención al Usuario Judicial.
- Formular el presupuesto a requerirse para la ejecución e implementación del Plan de Trabajo de la indicada Comisión Nacional y Comisiones Distritales; así como, para su funcionamiento y sostenibilidad.
- Diseñar planes de capacitación y difusión, enfocados en la mejora de la atención al usuario judicial.
- Sostener reuniones de trabajo y coordinación con las Comisiones Distritales de Atención al Usuario Judicial, Gerencia General del Poder Judicial, otras dependencias administrativas y organizaciones públicas y privadas.
- Conformar equipos de trabajo especializados y gestionar de ser el caso la contratación de consultorías.
- Presentar al Presidente de la Comisión Nacional de Atención al Usuario Judicial, el informe de los avances y resultados de la gestión anual de la Comisión; así como, los informes que le sean requeridos.
- Elaborar informes técnicos según corresponda.
- Cumplir con las demás funciones propias del cargo y las asignadas por la Presidencia de la Comisión Nacional de Atención al Usuario Judicial.

En este marco, desarrolla sus funciones sobre la base de un equipo técnico multidisciplinario conformado por los siguientes componentes:

- a) Gestión de Monitoreo y Evaluación,
- b) Observatorio de la calidad del servicio,
- c) Capacitación; y,
- d) Difusión de los logros obtenidos.

Para lo cual contará con el apoyo mínimo de 5 profesionales y 2 asistentes técnicos.

#### Apoyo Técnico de la Comisión Nacional de Atención al Usuario Judicial:

- Un Asesor Especializado (propuesto por la Presidencia de la Comisión).
- Integrantes del Gabinete de Asesores de la Presidencia del Poder Judicial.
- Sub Gerencia de Estadística del Poder Judicial (Elaboración de encuestas).





### 7.3. Órgano Consultivo (Consejo Consultivo de la Presidencia del Poder Judicial).

Es un equipo de asesoramiento calificado integrado por especialistas que integran el Consejo Consultivo de la Presidencia del Poder Judicial, quienes brindan asistencia técnica de manera ad honorem; son convocados a prestar el asesoramiento a pedido de la Presidencia de la Comisión en asuntos puntuales.

Funciones del órgano consultivo:

- Analizar y dar a conocer sus puntos de vista, sobre materia ambiental que le sean planteadas por el Presidente de la Comisión Nacional de Atención al Usuario Judicial.
- Emitir opinión en los asuntos que la indicada Comisión Nacional lo solicite.
- Brindar asistencia técnica especializada a la Comisión Nacional.
- Participar en las reuniones de trabajo que convoque la Presidencia de la Comisión Nacional de Atención al Usuario Judicial.
- Proponer planes, acciones y/o recomendaciones que permitan optimizar la calidad del servicio de administración de justicia.
- Las demás que le encomiende la Presidencia de la Comisión Nacional de Atención al Usuario Judicial.

### 7.4. Órganos Desconcentrados (34 Comisiones Distritales de Atención al Usuario Judicial).

El Presidente de cada Corte Superior de Justicia conformará la Comisión Distrital de Atención al Usuario Judicial, pudiendo delegar su representación en un Juez Superior Titular quien la Presidirá, dicha Comisión estará integrada por el Gerente de Administración Distrital o el Jefe de la Oficina de Administración de la Corte Superior, el Jefe de la Oficina de Asesoría Legal de la Corte Superior, el Jefe de Recursos Humanos, el Jefe del Área de Servicios Judiciales, el Jefe del Área de Planificación; el Jefe del Centro de Distribución General; y el Jefe del Área de Notificaciones.

Las Comisiones Distritales de Atención al Usuario Judicial, implementarán en los respectivos Distritos Judicial, las directivas provenientes de la Comisión Nacional de Atención al Usuario Judicial; y reportan el estado de su implementación.

Las mencionadas Comisiones Distritales, cuentan además con una Secretaría Técnica Distrital; y un órgano de apoyo conformado por un especialista y un asistente administrativo de apoyo.

## VIII. ATRIBUCIONES DEL PRESIDENTE DE LA COMISIÓN NACIONAL DE ATENCIÓN AL USUARIO JUDICIAL.-

### 8.1. Dirigir a la Comisión Nacional de Atención al Usuario Judicial.



- 8.2. Representar a la Comisión Nacional de Atención al Usuario Judicial ante las instituciones y organismos nacionales e internacionales competentes; y en los actos públicos correspondientes.
- 8.3. Convocar a los miembros, componentes del apoyo técnico u órgano consultivo; y proponer la agenda de las sesiones de la Comisión Nacional de Atención al Usuario Judicial.
- 8.4. Presentar el Plan de Trabajo y acciones de la Comisión Nacional de Atención al Usuario Judicial, para su aprobación por la Comisión y posterior ejecución.
- 8.5. Presentar el Informe sobre los avances y resultados de la Comisión Nacional.
- 8.6. Presentar el presupuesto a requerirse, para el óptimo funcionamiento y sostenibilidad de la Comisión Nacional y Comisiones Distritales de Atención al Usuario Judicial.
- 8.7. Sostener reuniones de trabajo, de articulación y de coordinación interinstitucional con los Presidentes de las Comisiones Distritales de Atención al Usuario Judicial, Gerencia General del Poder Judicial; y demás áreas administrativas del Poder Judicial, en el marco de la política institucional de mejora de la calidad del servicio de administración de justicia a nivel nacional.
- 8.8. Promover la celebración de Convenios de Cooperación Interinstitucional, con instituciones, organismos públicos y/o privados, nacionales o internacionales, con la finalidad de mejorar la calidad del servicio de administración de justicia a nivel nacional.

#### **IX. ASPECTO OPERATIVO.-**

- 9.1. Los modelos de encuestas serán estructurados y estandarizados a partir de objetivos propuestos, siendo preparados por la Sub Gerencia de Estadística del Poder Judicial.
- 9.2. Las Comisiones Distritales de Atención al Usuario se encargarán de ejecutar las tomas de muestra de las encuestas entre los justiciables asistentes a las sedes judiciales, distribuidas equitativamente; y reportarán los resultados a la Presidencia de la Comisión Nacional y a la Gerencia de Planificación del Poder Judicial. Los encuestadores serán capacitados en el manejo de la técnica de la entrevista y herramientas de la investigación.
- 9.3. La Comisión Nacional supervisará la labor de las Comisiones Distritales, realizando cada 15 días viajes (de 1 0 2 días de duración) a los Distritos Judiciales, precisando que la comitiva comprenderá entre 2 o 3 personas.
- 9.4. Atendiendo a que la Gerencia de Desarrollo Corporativo del Poder Judicial, a través de su Subgerencia de Atención de Propuestas Ciudadanas, realiza una labor permanente para calificar la calidad del servicio de administración de justicia, ésta gerencia proporcionará el apoyo correspondiente a la Comisión Nacional, para el adecuado cumplimiento de sus fines y objetivos.

----- 00000000 -----