Lima Norte
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC) EN BENEFICIO DEL USUARIO JUDICIAL

Implementación y aplicación de la Norma ISO 9001:2015

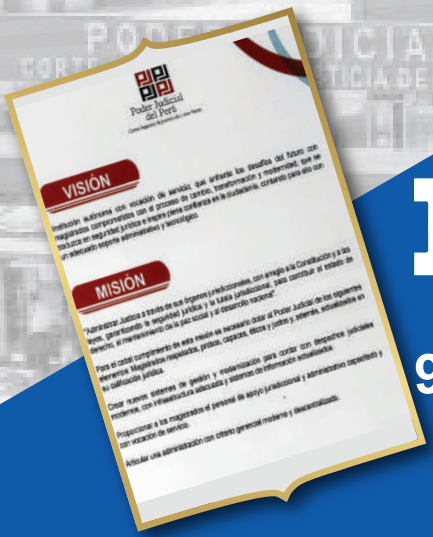
R.A. N° 559-A-2017-P-CSJLN/PJ

- Proceso Judicial de Alimentos.
  (Réplica en 17 juzgados de Paz Letrado).
- Registro y Control Biométrico.
- Orientación Jurídica Gratuita al Usuario.

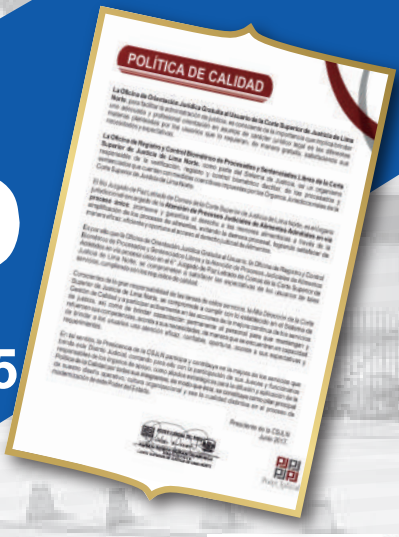
Segunda fase de implementación de la Norma ISO 9001:2015 en:

R.A. N° 188-2018-P-CSJLN/PJ

- 1° Sala Civil
- Sala Laboral
- 1°Juzgado de Investigación Preparatoria
- Presidencia de la CSJLN



ISO 9001:2015



www.pj.gob.pe/csjlimanorte

PODER JUDICIAL DEL PERÚ

ISO 9001:2015

PRESENTACIÓN

Rubén Durán Huaringa
Presidente (2017-2018)
Corte Superior de Justicia de Lima Norte

La demora en resolver los procesos judiciales es un cuestionamiento frecuente al Poder Judicial que tiene su expresión más sensible en los juicios de alimentos. La secuencia de diversos actos jurisdiccionales al margen del principio de concentración, falta de coordinación y comunicación efectiva de usuarios internos, así como la carencia de procedimientos internos uniformes inciden, independiente o secuencialmente, en la mora judicial que la "cultura judicial" la asimila como consecuencia inevitable del sistema judicial, contexto en el que las sentencias en los procesos de alimentos se emiten en un tiempo promedio mayor a un año. Ante tal problema jurídico-social era necesario estandarizar los procedimientos internos, promoviendo la adhesión de los colaboradores a un trabajo sistémico optando por implementar el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 adecuándolo, con sus matices, al sistema judicial, radicando atención en su primera fase en el proceso de alimentos que se tramita en un Juzgado de Paz Letrado. Ello ha permitido que en el juzgado ejecutor del proyecto, los casos de alimentos se resuelvan en 35 días hábiles. Actualmente, este modelo es replicado en otros juzgados homólogos de la CSJLN y acorde a la política de calidad institucional el SGC escalará a otros procesos judiciales, a fin de contribuir a la mejora continua del sistema de administración de justicia.

Carta de Derechos de las personas ante el Poder Judicial Peruano

"(...)los ciudadanos del Perú demandan con urgencia una justicia más abierta(...), con mayor agilidad, calidad y eficacia, incorporando para ello métodos de organización e instrumentos procesales más modernos y avanzados(...)"

R.A. N° 266-2010-CE-PJ

¿QUÉ ES LA ISO?

ISO (International Organization for Standardization). Es la Organización Internacional para la Estandarización. Esta organización se encuentra integrada por representantes de organismos de estándares internacionales de más de 160 países, cuya misión es: promover el desarrollo de la estandarización, a través de un conjunto de normas y patrones internacionales que se interrelacionan, cumpliendo requisitos de calidad para satisfacer al usuario, a través de la mejora continua.

Una de estas normas es referente de los Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC). A través de este sistema, las instituciones más exitosas respaldan sus procedimientos internos en un plano de competitividad alto.

La estructura de la mejora continua de la Norma Internacional ISO 9001:2015 se basa en el ciclo PHVA:

-Planificar: establecer los objetivos del sistema y sus procesos, y los recursos necesarios para generar y proporcionar resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización, e identificar y abordar los riesgos y oportunidades;

-Hacer: implementar lo planificado;

-Verificar: realizar el seguimiento y (cuando sea aplicable) la medición de los procesos y los productos y servicios resultantes respecto a las políticas, los objetivos, los requisitos y las actividades planificadas, e informar sobre los resultados;

-Actuar: tomar acciones para mejorar el desempeño, cuando sea necesario.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC) APLICADO A LA ADMINISTACIÓN DE JUSTICIA

1. LA EXPERIENCIA EN LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA NORTE EN LA IMPLEMENTACIÓN Y APLICACIÓN DEL ISO 9001:2015

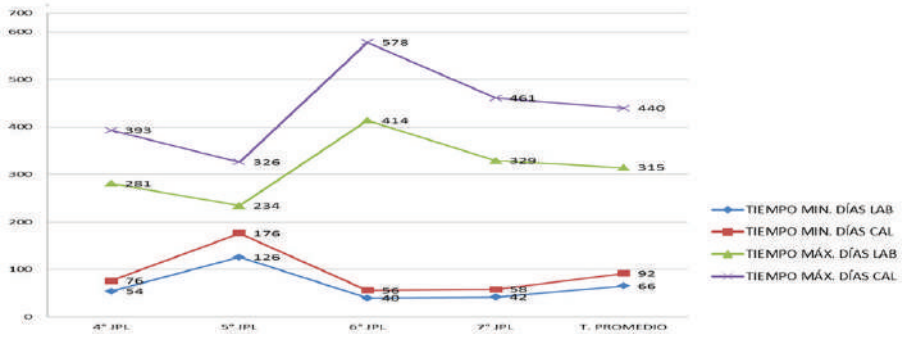
1.1. Atención de procesos judiciales de alimentos en el Sexto Juzgado de Paz Letrado de Comas.

En las dos últimas décadas el Poder Judicial no ha superado en promedio el 18 % de aprobación de la ciudadanía, indicador que está asociado en gran parte a la demora en resolver los procesos judiciales, lo que incide en la prolongación de conflictos y desconfianza de los usuarios, respecto a los órganos encargados de impartir justicia.

Esta problemática al estar presente en muchos países de la región motivó la Carta de Derechos de las personas ante la justicia en el ámbito judicial Iberoamericano (2002), que contiene el compromiso internacional para mejorar el servicio judicial. Sus principios han sido incorporados en la Carta de las personas ante el Poder Judicial Peruano aprobado por R.A. N° 266-2010-CE-PJ. En esa perspectiva se emitió incluso el Decálogo Iberoamericano para una Justicia de Calidad (2012). La administración de justicia tiene un tema prioritario en agenda: efectuar cambios sustanciales a la forma tradicional de gestionar los procesos judiciales para mejorar el servicio de administración de justicia.

Problemática

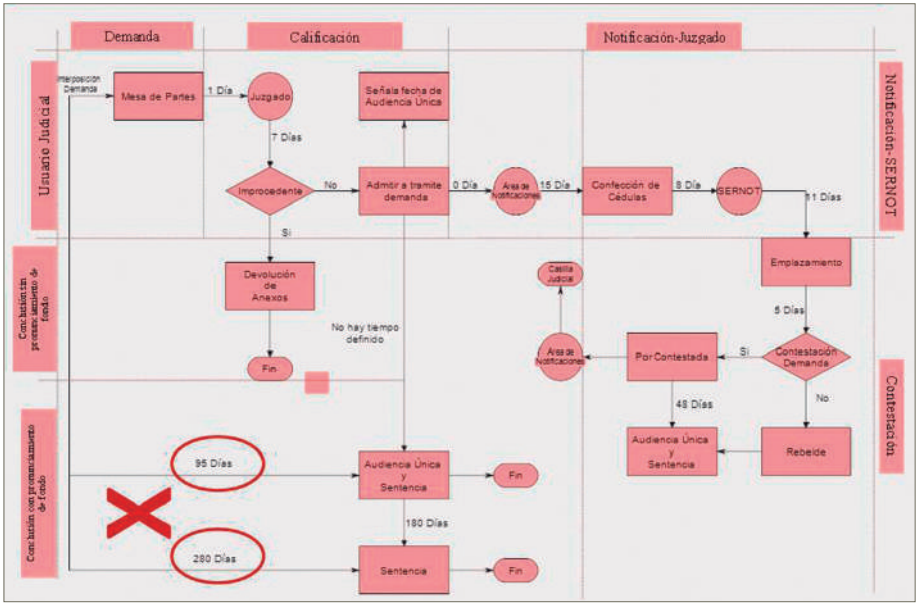
Antes de la implementeción de este proyecto imnovativo, bajo la norma ISO 9001, la emisión de sentencia en los procesos de alimentos tramitados en los juzgados de Paz



Tiempo promedio de conclusión del trámite del Proceso Judicial de Alimentos

Letrado en Comas demoraba incluso 578 días (1 año y 7 meses, aproximadamente), evidenciando una de las debilidades del sistema judicial. Es más, la no solución oportuna de estos procesos judiciales no sólo incide en el incremento de la carga procesal sino que en esencia afecta a un sector sensible de la población: los menores alimentistas.

En tal sentido, enfrentar tal problematica era prioritario, pues de los 165 796 expedientes pendientes de resolver en la Corte Superior de Lima Norte, al inicio del año 2017, los casos de alimentos ascendían a 38 133, lo que implicaba el 23 % de la carga total; esto es, representaba cerca de la cuarta parte de la carga procesal total de la Corte Superior de Justcia de Lima Norte.



Trámite del proceso judicial de alimentos (modelo tradicional)

Implementación

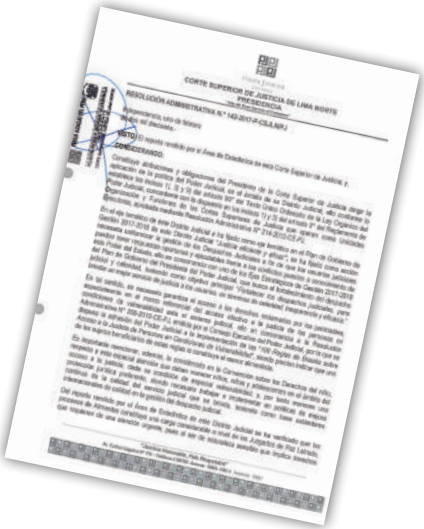
El Sistema de Gestión de Calidad (SGC) ISO 9001:2015 en la función judicial, se implementó con la Resolución Administrativa N° 142-2017-P-CSJLN/PJ. En su fase preliminar el proyecto fue denominado ALISO en atención a las primeras tres letras del proceso seleccionado: ALIMENTOS, (ALI), seguidas de

las iniciales de la certificación ISO, radicando su aplicación en el Sexto Juzgado de Paz Letrado de Comas, formalizada a través de la Resolución Administrativa N° 391-2017-P-CSJLN/PJ.

Reuniones de trabajo del SGC

Reunión de trabajo / 6° JPL de Comas

Como inicial medida, por Resolución Administrativa N° 559-A-2017-P-CSJLN/PJ se aprobó la Política de Calidad de la CSJLN, y luego se priorizó la capacitación especializada a los integrantes de dicho órgano jurisdiccional, y de los órganos de apoyo (oficina de personal, informática y logística) tanto en las normas del SGC ISO 9001, como en el aspecto organizacional (clima y cultura organizacional), a fin de lograr la adhesión a la nueva forma de trabajo en equipo en dicho despacho judicial, y en las oficinas del Registro y Control Biométrico y Orientación Jurídica Gratuita al Usuario.



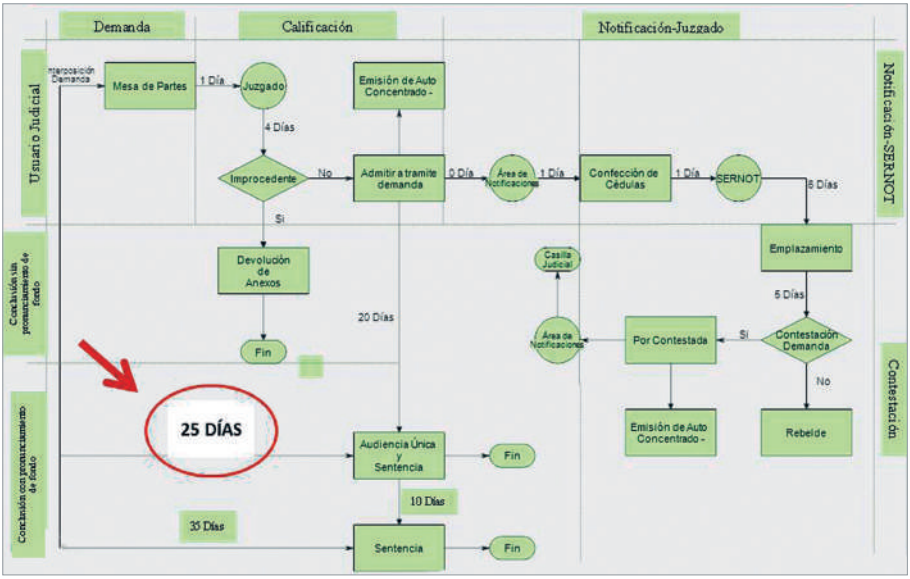
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA NORTE
PRESIDENCIA
RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA N.° 142-2017-P-CSJLN/PJ

R.A. N° 142-2017-P-CSJLN/PJ

Un aspecto a resaltar en esta etapa se relaciona con el rediseño de los procedimientos internos en el juzgado; en ese sentido, se estandarizó la concentración de actos procesales, pues tradicionalmente se emitían varias resoluciones (admisorio, traslado de la demanda y señalamiento de fecha de audiencia). Ahora, sin restringir derechos a las partes procesales ni afectar el debido proceso todos esos actos procesales se encuentran contenidos en una sola resolución evitando que entre la proyección, emisión

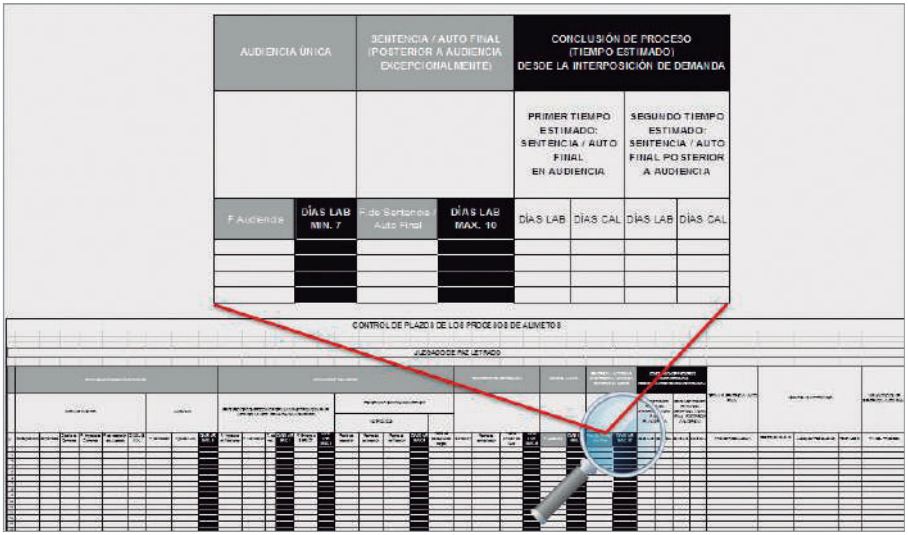
Cursos y talleres sobre Gestión del cambio y cultura organizacional

y descargo de la resolución, confección de la cédula de notificación, remisión al servicio de notificaciones (SERNOT) y el proceso de diligenciamiento de dichas notificaciones (actos internos y externos) transcurran días, semanas y en algunos casos meses.



Trámite del proceso judicial de alimentos (modelo estandarizado)

Así también, se dotó al juez de un *Tablero de control de plazos* en el que puede visualizar de manera virtual la secuencia de todos los procesos sometidos al trámite de alimentos, con lo que tiene dominio integral de su carga procesal, lo que permite evitar desvíos irregulares en los procesos y tomar las acciones preventivas y correctivas oportuna y eficazmente.



Tablero de Control de Plazos

Impacto

En base al compromiso asumido por los integrantes del Juzgado a cargo del proyecto, se logró la emisión de sentencias en un 96% de casos en plazos no mayores a 35 días hábiles, lo cual ha permitido un alto nivel de aprobación: 95 % de usuarios dieron su conformidad al servicio judicial brindado a través de este proyecto.

Réplica

La experiencia de innovación, a través del Sistema de Gestión de Conclusión Célere de Procesos de Alimentos, se replica en 15 de 17 juzgados de paz letrado que también tramitan procesos de alimentos en la CSJLN, verificándose mejoras sustanciales en más del 83% de ellos, mejorando la percepción de los encuestados, pues el 90 % de los usuarios beneficiados han expresado su satisfacción con la pronta solución de sus demandas judiciales, lo que consideramos *contribuirá a mejorar la confianza de la ciudadanía en el servicio que brindamos*.

Jueces de Paz Letrado (Réplica).

Pasantías

El modelo del SGC implementado y aplicado en el Sexto Juzgado de Paz Letrado de Comas recibió la visita de los 17 jueces a cargo de los juzgados de paz letrado de

la CSJLN, y de cuatro Cortes Superiores a través de pasantías, quienes conocieron dicho proyecto innovativo en forma directa.

Corte Superior de Justicia de Ica.

Corte Superior de Justicia de Santa.

Corte Superior de Justicia de Ancash.

Corte Superior de Justicia de La Libertad.

1.2. Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario (OOJGU)

Los integrantes de la OOJGU, son conscientes de la importancia que implica brindar una adecuada y profesional orientación en asuntos de carácter jurídico legal en las diferentes materias planteadas por los usuarios que lo requieran, orientación que se brinda de manera gratuita.

Oficina Orientación Jurídica Gratuita al Usuario.

Los resultados que reflejan las encuestas realizadas a los usuarios que reciben orientación en esta oficina, ha superado el criterio de aceptación (90%), lográndose un 95% de satisfacción en la atención.

1.3. Oficina de Registro y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres (ORCB)

La ORCB, como parte del sistema de justicia, es un organismo responsable de la verificación, registro y control biométrico dactilar de los procesados y sentenciados libres que cuentan con medidas coercitivas impuestas por los órganos jurisdiccionales de la CSJLN.

Oficina de Registro y Control Biométrico.

Así, se ha reducido el tiempo para la atención a los usuarios, logrando superar el criterio de aceptación del 90%, pues las atenciones se realizan en un promedio de 33 segundos por usuario.

2. SEGUNDA FASE DE IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2015

A través de la Resolución Administrativa N° 188-2018-P-CSJLN/PJ, la CSJLN ha ampliado el alcance del SGC en los siguientes procesos:

- 1° SALA CIVIL, "Gestión de procesos judiciales civiles y de familia".
- EXPEDIENTE JUDICIAL DIGITAL SALA LABORAL, "Gestión de procesos judiciales laborales".
- 1° JUZGADO DE INVESTIGACIÓN PREPARATORIA, "Proceso inmediato para los delitos de omisión en asistencia familiar".
- PRESIDENCIA DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA NORTE (CSJLN), "Gestión de exhortos internacionales y cartas rogatorias".

1° Sala Civil de la CSJLN.

Sala Laboral de la CSJLN.

Problemática

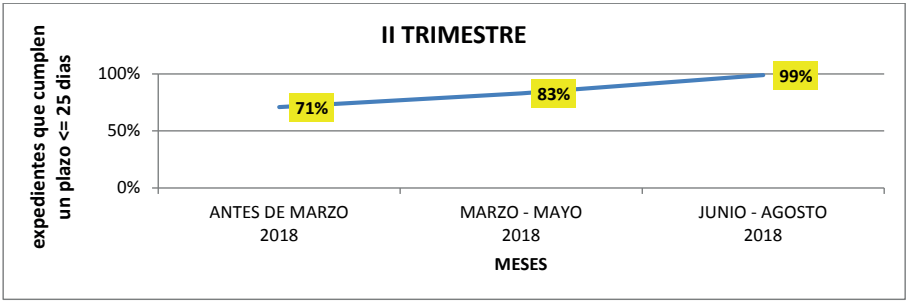
Según el estudio de campo realizado en las salas superiores en mención, se constató que la duración promedio de la emisión de la sentencia o auto final, según sea el caso, en vía de grado superaba ampliamente el plazo legal.

Implementación

La 1ª Sala Civil integrada por las juezas superiores Carmen López Vásquez, Hilda Huerta Ríos y Mary Bajonero Manrique y la Sala Laboral integrada por los jueces superiores Yaqueline Yalán Leal, Vicente Pinedo Coa y Carmen Julia Palmer Oliden, han asumido el reto de implementar y aplicar la Norma ISO 9001:2015 para mejorar el servicio judicial en sus proceso claves.

Impacto

El cumplimiento de los plazos establecidos en los Planes de Calidad, se reflejan en los informes de medición realizados periódicamente (marzo-agosto). El objetivo propuesto fue la emisión de sentencias en plazos menores a 25 días, lográndose un nivel de cumplimiento del 87% en la 1° Sala Civil y 94% en la Sala Laboral.



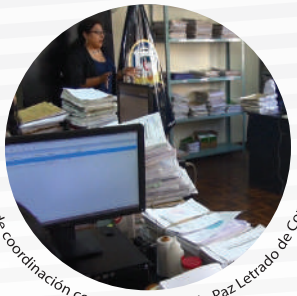
Cumplimento de objetivos del Plan de Calidad: Sala Laboral

3. SISTEMA DE GESTIÓN ANTISOBORNO ISO 37001:2016.

Uno de los pilares de la actual gestión es la "Lucha contra la corrupción", por ello, la Presidencia, a través de la R.A. N° 520-2018-P-CSJLN/PJ, del 31 de mayo de 2018, dio inicio a las acciones para la implementación del "Sistema de Gestión Antisoborno", bajo los alcances de la norma ISO 37001:2016, pues es fundamental fortalecer y dar sostenibilidad a una cultura de integridad, transparencia, honestidad y compromiso, lo cual podrá permitir sentar las bases para una política distrital firme y decidida contra la corrupción en sus distintas variantes.

Equipo de trabajo recibiendo el certificado que acredita inicio de implentación del SGAS.

Lima Norte
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA



Reunión de coordinación con el 6° Juzgado de Paz Letrado de Comas (SGC)

Jueces de Paz Letrado (Réplica).

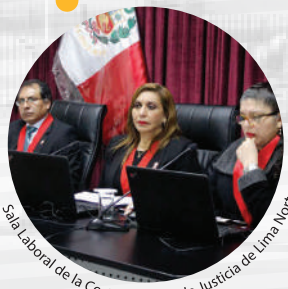
Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario (SGC)

Oficina de Resgistro y Control Biométrico (SGC)

1° Sala Civil de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte.

Equipo de trabajo recibiendo certificado que acredita inicio de implentación del SGAS.

Reunión de coordinación con el 1° Juzgado de Investigación Preparatoria



Sala Laboral de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte.

Presidencia: Exhortos y Cartas Rogatorias Internacionales

PODER JUDICIAL DEL PERÚ

Diseño y Diagramación:
Oficina de Imagen Institucional de la CSJLN
Mariella Mazzini Cumpa
Victor Garcia Álvarez
Oscar Rivera Mejia