



*Corte Superior de Justicia de Lima*  
*ODECMA*

**RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA N° 022 -2011-J-ODECMA-CSJLI-PJ**

**«Creación del Programa Atento ODECMA»**

**Lima, veinticinco de abril de dos mil once.-**

**VISTO Y CONSIDERANDO:**

**PRIMERO.-** Que, el artículo 3° de la Ley N° 27815 "Ley del Código de Ética de la Función Pública", establece que los fines de la función pública son el servicio a la Nación, de conformidad con lo dispuesto en la Constitución Política del Perú, la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos, conforme a lo dispuesto por la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.

**SEGUNDO.-** Que, esta Oficina Desconcentrada de Control de la Magistratura se encuentra comprometida con el proceso de cambios, transformaciones y modernidad en la administración de justicia, orientados a fortalecer permanentemente la seguridad jurídica que inspire plena confianza a la ciudadanía; asimismo, resulta necesario coadyuvar a que los magistrados y auxiliares jurisdiccionales se desempeñen con observancia de los principios de la administración de justicia, desarrollando sus labores con eficiencia y eficacia acorde a los valores éticos de la función judicial, esto en atención a la finalidad del Órgano de Control, estipulada en el artículo 9° numeral 1 del Reglamento de Organización y Funciones de la OCMA.

**TERCERO.-** Que, con el propósito de hacer efectiva dicha finalidad, debe atenderse las funciones y atribuciones establecidas en el artículo 19° del citado

Dr. Luis Carlos Ayco  
Jefe de la Oficina Desconcentrada de Control de la Magistratura ODECMA  
Corte Superior de Justicia de Lima

Reglamento de la OCMA, en particular lo consagrado en su numeral 1, el cual señala que son funciones del Jefe de la Oficina Desconcentrada de Control de la Magistratura, planificar, organizar, dirigir y evaluar la ODECMA a su cargo.

**CUARTO.-** Que, dentro de la política establecida por este Órgano Contralor se viene realizando una labor proactiva en brindar un buen trato y atención a los justiciables (magistrados, auxiliares jurisdiccionales y público en general), debiendo entenderse que tal comportamiento en favor de los usuarios trasciende de una visión tradicional de mandato legal y el mero ejercicio de la autoridad, entendiendo que los funcionarios públicos deben realizar sus labores con el objetivo de "Servir al Ciudadano", de tal manera que toda su capacidad y talento debe tener como meta principal el servir al usuario en general y no servirse de él.

**QUINTO.-** Que, asimismo la Asamblea General de las Naciones Unidas aprobó el 16 de diciembre de 1991, los Principios de las Naciones Unidas en favor de las personas de edad, y mediante Resolución 46/91 se alentó a los Gobiernos a introducir en los programas nacionales una serie de principios en materia de seguridad a introducir en los programas nacionales una serie de principios en materia de seguridad de determinados derechos que asiste a todo ciudadano, entre otros el principio número 18, que precisa: "*Recibir un trato digno, independientemente de la edad, sexo, raza o procedencia étnica, discapacidad u otras condiciones, y han de ser valoradas independientemente de su contribución económica*"; precisamente, nuestra Constitución Política establece en su artículo 1º que: "*La defensa de la persona humana y el respeto de su dignidad son el fin supremo de la sociedad y del Estado*".

**SEXTO.-** Que, conforme al contenido del artículo 55º, inciso 1 de la Ley N° 27444 "Ley del Procedimiento Administrativo General" se consagra el derecho de todo administrado a que se respete su turno de atención según el orden de llegada a la oficina administrativa de la entidad pública donde se realiza su gestión, no debiéndose tolerar el ingreso de personas sin haber realizado una espera a solicitud de las mismas, otros ciudadanos o por injerencia de algún servidor público, salvo aplicación de la Ley N° 28683, norma que modifica la Ley

Dr. Luis Carrón  
Jefe de la Oficina Desconcentrada de Control de la Magistratura - ODECMA  
Corte Superior de Justicia de Lima

N° 27408, "Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, a los adultos mayores, en lugares de atención al público".

**SÉTIMO.-** Que, del mismo modo debe tenerse en consideración que el Consejo Ejecutivo del Poder Judicial mediante Resolución Administrativa N° 266-209-CE-PJ de fecha 26 de julio del 2010 dispuso la adhesión del Poder Judicial a la implementación de las "100 reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de Personas en Condiciones de Vulnerabilidad" disponiendo su obligatorio cumplimiento, en cuanto resulte pertinente, por todos los jueces de la República, incluidos los Jueces de Paz, lo que a su vez guarda relación con la recomendación efectuada por la Jefatura Suprema de OCMA luego de la visita judicial efectuada a la Corte Superior de Justicia de Lima, respecto a la implementación de ventanillas de atención preferencial en el Distrito Judicial de Lima.

**OCTAVO.-** Que, atendiendo a la normatividad vigente y a los principios constitucionales, en salvaguarda de los derechos que asisten a toda persona, resulta pertinente implementar medidas necesarias con la finalidad de brindar atención óptima y preferente, ante cualquier tipo de consulta en las áreas de atención al público, las que deberán ser de cumplimiento obligatorio de todo el personal de este Órgano de Control que tenga contacto directo con los justiciables y público en general, facilitándose el acceso a los servicios que ofrece la ODECMA **preferentemente a mujeres embarazadas, niñas, niños, personas adultas mayores y con discapacidad física**, así como personas en condiciones de vulnerabilidad, conforme lo prescribe el artículo 1° de la citada Ley N° 28683<sup>1</sup>; por lo que en este orden de ideas es necesario habilitar una ventanilla en la Mesa de Partes de este Órgano de Control, para su debido

<sup>1</sup> "Artículo 2.- Obligaciones

- Las entidades públicas y privadas de uso público deben:
1. Consignar en lugar visible de fácil acceso y con caracteres legibles el texto de la presente Ley.
  2. Emitir directivas para el adecuado cumplimiento de la Ley, las que deben ser publicadas en su portal electrónico.
  3. Adecuar su infraestructura arquitectónica cuando corresponda.
  4. Capacitar al personal de atención al público.
  5. Exonerar de turnos o cualquier otro mecanismo de espera a los beneficiarios de la presente Ley.
  6. Implementar un mecanismo de presentación de quejas contra funcionarios públicos, servidores o empleados, que incumplan su obligación de otorgar atención preferente. Así como llevar un registro de control de las sanciones que impongan, las cuales deben poner en conocimiento de la municipalidad correspondiente."

Dr. Luis Carlos Arce  
Jefe de la Oficina Descentralizada de Control de la Mesa de Partes de la Corte Superior de Justicia de Lima

Consultas  
Resulta pertinente  
Atención óptima y preferente

cumplimiento y fines establecidos; así como disponer la implementación de un programa que comprenda acciones permanentes de buen trato al usuario, que se constituya en política de gestión de la ODECMA.

**NOVENO.**-Que, merece mencionarse también, el hecho que los esfuerzos realizados por la ODECMA en lo referido al buen trato al usuario, deben acompañarse de medidas institucionales a nivel de todo el Distrito Judicial de Lima, más aún si se tiene en cuenta que muchas quejas que se reciben en la ODECMA se originan por situaciones en las cuales los ciudadanos no recibieron información adecuada sobre sus procesos judiciales o por casos de maltrato verbal, lo que nos hace inferir que muchas quejas se podrían evitar si los órganos jurisdiccionales, en su totalidad, brindaran un trato cordial a los ciudadanos brindándoles información real sobre el estado de sus procesos judiciales.

Por tales consideraciones, la Jefatura de la Oficina Desconcentrada de Control de la Magistratura de Lima, atendiendo las funciones y atribuciones previstas en el artículo 19° numeral 1, del Reglamento de Organización y Funciones de la Oficina de Control de la Magistratura;

**RESUELVE:**

**Artículo Primero.- DISPONER la implementación del Programa "ATENTO ODECMA"** el cual consistirá en un conjunto de acciones permanentes de buen trato y atención de calidad a los ciudadanos, no sólo en lo referido a la atención en ventanillas sino también en todo momento en el que el usuario establezca contacto con el órgano desconcentrado de control, a fin de garantizar la plena eficacia de las funciones de control y prevención entendiendo que su finalidad está orientada al servicio de la sociedad.

**Artículo Segundo.- ENCARGAR** a la Coordinadora Administrativa de ODECMA que, como parte de las acciones de buen trato al usuario, se distribuya agua y/o infusión a los ciudadanos que se encuentren en espera de atención, de tal manera que encuentren en nuestras oficinas un ambiente cómodo y confortable y tengan la convicción que su presencia es importante para la ODECMA.

Dr. Luis Carrón  
Jefe de la Oficina Desconcentrada de Control de la Magistratura de Lima  
Corte Superior de Justicia

**Artículo Tercero.-HABILITAR** en la Mesa de Partes de la ODECMA una ventanilla de **ATENCIÓN PREFERENCIAL** efectuando la señalización correspondiente en un lugar visible, disponiéndose la atención prioritaria a mujeres embarazadas, personas con niños en brazo, personas adultas mayores, personas con discapacidad física, así como personas en condiciones de vulnerabilidad con la finalidad de brindarles un servicio óptimo y eficaz.

**Artículo Cuarto.-DISPONER** la aplicación de la atención preferencial mencionada en el artículo precedente en todas las oficinas de ODECMA en las que se atiende a los ciudadanos incluyendo las Oficinas de Quejas Verbales tanto de la Sede Alzamora Valdez como de las Sedes Anselmo Barreto y Puno y Carabaya.

**Artículo Quinto.- ESTABLECER** como política de gestión el buen trato y atención de calidad al ciudadano, disponiéndose que la misma sea aplicada por todos los Magistrados y servidores de ODECMA en concordancia con el artículo primero de la presente resolución.

**Artículo Sexto.- DISPONER** la inmediata publicación en un lugar de fácil acceso y con caracteres legibles del contenido de la Ley N° 28683, debiéndose preservar que la misma se encuentre visible de manera permanente en este Órgano de Control.

**Artículo Séptimo.- ENCARGAR** a la Juez Superior Responsable de la Unidad Desconcentrada de Defensoría de Usuario Judicial la supervisión del cumplimiento de la presente resolución atendiendo a las funciones especiales que le confiere el numeral 1) del artículo 49° del ROF de la OCMA de *"Conducir el sistema de defensa de los derechos del usuario judicial en el ámbito distrital"*.

**Artículo Octavo.-DISPONER** que el Jefe de Mesa de Partes de la ODECMA efectúe un control permanente del personal de ventanillas a su cargo, a fin de que los ciudadanos que se acercan a nuestras oficinas reciban un trato amable, cortés y se cumpla con brindar la debida atención preferencial, bajo responsabilidad.

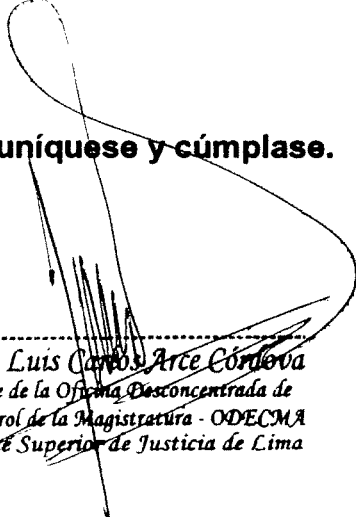
Dr. Luis Carlos  
Jefe de la Oficina Desconcentrada de Defensoría de Usuario Judicial  
Control de la Magistratura - ODECMA  
Corte Superior de Justicia de la zona

**Artículo Noveno.- ENCARGAR** a la Coordinación Administrativa de ODECMA la realización de todas las acciones administrativas que sean necesarias para la ejecución de lo dispuesto en la presente resolución.

**Artículo Décimo.- PROPONER** a la Presidencia del Consejo Ejecutivo Distrital de la Corte Superior de Justicia de Lima la adopción de medidas similares de buen trato al usuario así como de atención preferencial en los diferentes órganos jurisdiccionales del Distrito Judicial de Lima.

**Artículo Undécimo.- Artículo Sexto.- PONER** la presente resolución en conocimiento del Consejo Ejecutivo del Poder Judicial, de la Jefatura Suprema de la Oficina de Control de la Magistratura, Presidencia del Consejo Ejecutivo Distrital, Presidencia de la Corte Superior de Justicia de Lima, Magistrados y Servidores de la ODECMA.

**Regístrese, comuníquese y cúmplase.**



Dr. Luis Carlos Arce Córdova  
Jefe de la Oficina Desconcentrada de  
Control de la Magistratura - ODECMA  
Corte Superior de Justicia de Lima