



## CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE AREQUIPA PRESIDENCIA

### RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA DE PRESIDENCIA N° 448-2014-PRES/CSJAR

Arequipa dos mil catorce  
Julio quince.-

**VISTOS:** El Oficio N° 80-2014-J-USJ-UE-CSJAR/PJ, el Proyecto denominado “Sistema de Encuestas para medir la satisfacción del Usuario - (SISENSA)”;

**CONSIDERANDO:**

**PRIMERO:** Que, este Poder del Estado tiene como visión: ser un Poder del Estado independiente en la función jurisdiccional, autónomo en lo político, económico, administrativo y disciplinario; confiable, democrático, y legitimado ante el pueblo, que brinde sus servicios de manera eficiente, eficaz; moderno, predecible y desconcentrado administrativamente, comprometido en servir a los justiciables y a la comunidad en los procesos de su competencia dentro del contexto de un Estado constitucional de derecho, orientado a consolidar la paz social. Sus integrantes ejercen sus funciones con ética, liderazgo, razonabilidad y responsabilidad ante la sociedad, para garantizar altos niveles de eficiencia, confianza y aceptación ciudadana, coadyuvando a fortalecer la imagen institucional.

**SEGUNDO:** Que, así también en el Plan de Desarrollo Institucional 2009-2018 en adelante (PDI-PJ)<sup>6</sup> se establecen estrategias para: 1) el mejoramiento del Acceso a la Justicia, y; 2) el fortalecimiento de la Gestión Institucional; con la finalidad de lograr una gestión jurisdiccional y administrativa moderna, eficiente, eficaz y desconcentrada donde se tenga que reformar la estructura organizativa y optimizar los procedimientos administrativos a través de una renovada gestión del Potencial Humano. Así también otro objetivo primordial es generar confianza en la ciudadanía y legitimarse ante la sociedad por la eficiencia, eficacia y ética profesional de sus jueces y servidores de tal forma que se fortalezca la imagen institucional.

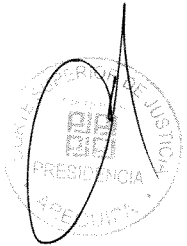
**TERCERO:** Que, por otro lado es importante señalar que del reciente estudio de satisfacción de usuarios<sup>7</sup> (abogados, partes procesales y procuradores y de todos aquellos que reciben directamente un servicio de este Poder del Estado) se revela que el índice de confianza entre usuarios del poder judicial alcanza el 37% ello del muestreo de 4 sedes Judiciales<sup>8</sup>, habiéndose medido también el grado de satisfacción con el servicio de mesas de partes, es decir donde se inicia el contacto con el público, así también se midió la percepción del nivel de eficiencia informática. Este estudio se convierte entonces en una importante herramienta que permite a todos los Presidentes de las Corte Superiores - como unidades responsables- adoptar decisiones para mejorar el servicio en beneficio de los usuarios, disponiéndose acciones concretas en la gestión interna para revertir y superar largamente lo que al 2015 se tiene previsto en el PDI-PJ, es decir alcanzar un logro del 30% de satisfacción de los usuarios del Poder Judicial.

**CUARTO:** Que, estando a ello está Gestión Presidencial en el mes de abril del año en curso de manera directa encargó a la Unidad de Servicios Judiciales acorde a sus funciones desarrolle un proyecto donde se analice la satisfacción de la atención del público usuario en este Distrito Judicial, es así que mediante oficio N° 80-2014-J-USJ-UE-CSJAR/PJ la Jefa de la Unidad de Servicios Judiciales, Abog. María Patricia Salas Cáceres, eleva el Proyecto denominado: “Sistema de Encuestas para medir la satisfacción del usuario – (SISENSA)” sistema desarrollado propiamente por el Ing. Julio Becerra Núñez, resultado del trabajo en equipo de Coordinadores de dicha Unidad: Coordinadora de Servicios Judiciales y Recaudación- Abog. Boni Albina Alarcón Mercado, Coordinador del Centro de Distribución General- Abog. Manuel Gonzales Salazar y el Ing. Eduardo Rebaza Peñares antes Coordinador del Archivo Central ahora encargado de la Coordinador de Estudios Proyectos y Racionalización; que ha prosperado bajo la siguiente estructura: a) antecedentes, desarrollo, objetivos, etapas y costos; b) Ficha del Proyecto; c) visualización del Sistema de Encuestas para medir la satisfacción del Usuario – SISENSA (Versión 1.8); d) el Protocolo de Atención del SISENSA; e) Descripción del Mapeo de Servicios; f) Modelo de banner y sticker del SISENSA y g) Plan de Capacitación. Así también propone que su

<sup>6</sup> aprobado por Resolución Administrativa N° 338-2008-CE-PJ y modificado por Resolución Administrativa N° 182-2011-CE-PJ

<sup>7</sup> realizado del 21 al 27 de noviembre del 2013 por la encuestadora Vox Populi comunicación y Marketing con una muestra de 500 usuarios.

<sup>8</sup> la Corte Suprema, Corte Superior de Lima ( Sedes Alzamora Valdez y Anselmo Barreto) y Sede Principal de la Corte Superior de Lima Norte



propuesta en producción se realice a partir del 1/08/2014 y como proyecto piloto el SISENSA se inicie en el Centro de Distribución General (C.D.G.) y luego de una posterior evaluación del sistema en torno a: los usuarios internos y externos, personal encargado de la atención de dicha dependencia, impacto, comportamiento e interacción del sistema, se implemente progresivamente en cada uno las oficinas, sedes de punto de atención al público como son: los Centros de Distribución Modular (CDM), las Salas de Lectura de los Módulos Corporativos y de los Módulos Básicos, Mesas de Partes de órganos jurisdiccionales, Oficinas de Trámite Documentario, principalmente de sede de Corte y progresivamente en las demás sedes de las provincias de Arequipa.

**QUINTO:** Que, este Despacho está seguro que desde la perspectiva de eficientar la calidad de los servicios públicos acorde a la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado<sup>9</sup> y el principio de Servicio al Ciudadano<sup>10</sup> que hace que las Entidades Públicas actúen en función a las necesidades de las personas y del interés general de la nación, por lo tanto, ajustan su actividad a criterios como eficacia, eficiencia, simplicidad, celeridad entre otros, como parte del Proceso de Reforma del Estado. Así es una obligación de los servidores y funcionarios del Estado privilegiar en el cumplimiento de sus funciones la satisfacción de las necesidades del ciudadano, en tal sentido y acorde a la propuesta elevada se buscará que en este Distrito Judicial tanto los funcionarios, empleados de confianza y servidores públicos deban planificar, organizar, dirigir y controlar los procesos de la institución en términos de lograr la satisfacción de las necesidades y expectativas promoviéndose un cambio hacia la búsqueda de la mejora continua de la calidad de los servicios públicos y de la atención a los ciudadanos. En ese sentido, la optimización de procesos bajo el enfoque de la gestión por procesos será una de las intervenciones sobre las que se trabajará para avanzar hacia servicios públicos en este Distrito Judicial.

**SEXTO:** Que, por otro lado este Despacho considera que nuestros trabajadores (as) y colaboradores judiciales y administrativos bajo cualquier régimen, son el máximo potencial de la institución pues en este proyecto en especial, tendrán un papel preponderante destacando a los trabajadores del C.D.G. - lugar donde se iniciará este proyecto piloto- área que cuenta con personal idóneo dado el tiempo de servicios que prestan en la institución y su experticia en la materia, por lo que desde ya se es de notar que este proyecto repercutirá un cambio positivo en el procedimiento administrativo interno, logrando medirse el grado de satisfacción de los usuarios, ello teniéndose en consideración todo lo previsto para su puesta en funcionamiento e introducción de mejoras, por lo que revisado el proyecto piloto SISENSA resulta de viable ejecución al haberse considerado cada una de las etapas a desarrollar, así también se ha acompañado cronograma de actividades, plan de capacitación, manual del usuario, protocolo de atención, mapeo del funcionamiento del SISENSA, modelos de banners y stickers, herramientas necesarias para su implantación.

Por lo que, estando a las facultades conferidas en el Texto Único Ordenado de la Ley Orgánica del Poder Judicial y como titular responsable de la Unidad Ejecutora N° 005-Corte Superior de Justicia de Arequipa;

#### SE RESUELVE:

**Artículo Primero.- IMPLEMENTAR** a partir del 1 de Agosto del 2014 el **SISTEMA DE ENCUESTAS PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO - (SISENSA)** y que como primera etapa prevee su ejecución en el **Centro de Distribución General** de la Sede de Corte (**C.D.G.**) como dependencia piloto de atención al público.

**Artículo Segundo.- APROBAR** el **CRONOGRAMA DE CAPACITACIÓN** para el uso del Sistema de Encuestas para medir la satisfacción del Usuario - SISENSA y sensibilización al personal encargado de la atención al público.

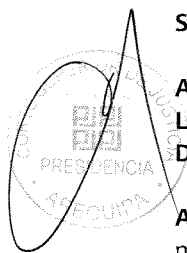
**Artículo Tercero.- DESIGNAR** a la Unidad de Servicios Judiciales como unidad orgánica responsable para la progresiva implantación, uso, funcionamiento y monitoreo del Sistema de Encuestas en cada uno de los puntos de atención al público con mayor afluencia: Centros de Distribución Modular (CDM) y Salas de Lectura de los Módulos Corporativos y de los Módulos Básicos, Mesas de Partes, Oficinas de Trámite Documentario así también en una segunda etapa en las Sede de Provincias.

**Artículo Cuarto.- CUMPLA** la Jefatura de la Unidad de Planeamiento y Desarrollo a través de la Coordinación de Presupuestos y Planes en otorgar la respectiva disponibilidad presupuestal en la respectiva específica de gasto para la implantación del SISENSA en la dependencia afines.

**Artículo Quinto.- CUMPLA** la Jefatura de la Unidad Administrativa y de Finanzas a través de sus respectivas coordinaciones de Logística, Tesorería, Contabilidad, Infraestructura en efectivizar las actividades propias de

<sup>9</sup> Ley N° 27658: Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.

<sup>10</sup> Título Preliminar de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo ( LOPE) Ley N° 29158



cada área acorde a los requerimientos formulados por la Jefa de la Unidad de Servicios Judiciales ( 02 banners, teclados numéricos, acrílicos, servicio de instalación de teclados en cada ventanillas, stickers, entre otros) de tal forma que aseguren la ejecución del proyecto SISENSA aprobado por la presente conforme al cronograma propuesto al ser proyecto prioritario de esta Gestión, todo ello bajo responsabilidad.


**Artículo Sexto.- CUMPLA** el Coordinador del Área de Informática, Ing. Jorge Vargas Llerena, en brindar las facilidades y apoyo técnico necesario acorde a los requerimientos formulados por la Jefatura de la Unidad de Servicios Judiciales, debiendo otorgar el espacio necesario y suficiente de los servidores que están bajo su custodia de tal forma que se asegure el funcionamiento, registro y archivo de la data del SISENSA.

**Artículo Séptimo.- DISPONER** la publicación de la presente resolución en la Página WEB de esta Corte Superior de Justicia a través del área de Imagen Prensa y Producción y Notificador Electrónico (Zymbra) y en el diario de Avisos Judiciales.

**Artículo Octavo.- ENCARGAR** al área de Imagen Prensa y Producción la difusión de la Implantación del Sistema Encuestas para medir la satisfacción del Usuario - (SISENSA) en los medios de prensa locales (diarios, comunicados, notas de prensa, periódicos, internet, programa justicia en acción, página Web entre otros.)

**Artículo Noveno.-** Notifíquese a la Corte Suprema, Gerencia General del Poder Judicial, Gerencia de Servicios Judiciales, Gerencia de Informática, Gerencia de Administración Distrital, Unidad Administrativa y de Finanzas, Unidades de Planeamiento y Desarrollo, Unidad de Servicios Judiciales, Coordinación de Informática, Coordinación de Logística, Tesorería, Contabilidad, Presupuesto y Planes, Estudios Proyectos y Racionalización, Estadística, Colegio de Abogados, Oficina de Imagen, Prensa y Producción de esta Corte Superior y demás interesados.

**REGISTRESE, COMUNIQUESE y CUMPLASE**

  
Francisco Carreón Romero  
PRESIDENTE  
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE AREQUIPA





## CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE AREQUIPA PRESIDENCIA

### RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA DE PRESIDENCIA N° 448-2014-PRES/CSJAR (ADENDA)

Arequipa dos mil catorce  
Julio quince.-

**VISTOS:** La Resolución N° 448-2014-PRES/CSJAR; y

**CONSIDERANDO:**

**ÚNICO:** Que, en la Resolución Administrativa de Presidencia N° 448-2014-PRES/CSJAR de fecha quince de julio del año en curso artículo cuarto de la parte expositiva se mencionó que "... mediante oficio N° 80-2014-J-USJ-UE-CSJAR/PJ la Jefa de la Unidad de Servicios Judiciales, Abog. María Patricia Salas Cáceres, eleva el Proyecto denominado: "Sistema de Encuestas para medir la satisfacción del usuario – (SISENSA)" sistema desarrollado propiamente por el Ing. Julio Becerra Núñez, resultado del trabajo en equipo de Coordinadores de dicha Unidad ..."; que corresponde hacer la precisión en las personas del abogado Manuel Gonzales Salazar en su condición de Coordinador del Centro de Distribución General, abogada Boni Alarcón Mercado en su condición de Coordinadora de Servicios Judiciales y Recaudación y el Ingeniero Eduardo Rebaza Peñares antes Coordinador del Archivo Central ahora encargado de la Coordinador de Estudios Proyectos y Racionalización..."; en este sentido, corresponde a ésta Presidencia precisar e integrar la resolución citada dichos extremos.

Por lo que estando a tales fundamentos y en uso de las facultades otorgadas el artículo 90° de la Ley Orgánica del Poder Judicial;


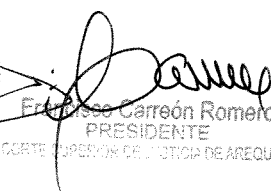
**SE RESUELVE:**

**Artículo Primero.- PRECISAR** los extremos que correspondan al artículo cuarto parte considerativa de la Resolución Administrativa N° 448-2014-PRES/CSJAR **DEBIENDO DECIR:** "... mediante oficio N° 80-2014-J-USJ-UE-CSJAR/PJ la Jefa de la Unidad de Servicios Judiciales, Abog. María Patricia Salas Cáceres, eleva el Proyecto denominado: "Sistema de Encuestas para medir la satisfacción del usuario – (SISENSA)" sistema desarrollado propiamente por el Ing. Julio Becerra Núñez, resultado del trabajo en equipo de Coordinadores de dicha Unidad: **Coordinadora de Servicios Judiciales y Recaudación- Abog. Boni Albina Alarcón Mercado, Coordinador del Centro de Distribución General- Abog. Manuel Gonzales Salazar y el Ing. Eduardo Rebaza Peñares antes Coordinador del Archivo Central ahora encargado de la Coordinador de Estudios Proyectos y Racionalización** y que ha prosperado bajo la siguiente estructura..."

**Artículo Segundo.- INTEGRENSE** dichos extremos de la Resolución Administrativa N° 448-2014-PRES/CSJAR **SUBSISTIENDO** los demás que contiene.

**Artículo Tercero.-** Notifíquese a la Corte Suprema, Gerencia General del Poder Judicial, Gerencia de Servicios Judiciales, Gerencia de Informática, Gerencia de Administración Distrital, Unidad Administrativa y de Finanzas, Unidades de Planeamiento y Desarrollo, Unidad de Servicios Judiciales, Coordinación de Informática, Coordinación de Logística, Tesorería, Contabilidad, Presupuesto y Planes, Estudios Proyectos y Racionalización, Estadística, Colegio de Abogados, Oficina de Imagen, Prensa y Producción de esta Corte Superior y demás interesados.

**REGISTRESE, COMUNIQUESE y CUMPLASE**

  
  
Francisco Carreón Romero  
PRESIDENTE  
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE AREQUIPA

