



PODER JUDICIAL
DEL PERÚ

CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DEL CALLAO

RESOLUCION ADMINISTRATIVA DE PRESIDENCIA N° 001008-2021-P-CSJCL/PJ

Callao, 31 de diciembre de 2021

VISTOS:

La Hoja de Envío N° 006261-2021-SG-CE-PJ de fecha 28 de diciembre de 2021 remitido por el Secretario General del Consejo Ejecutivo del Poder Judicial y la Resolución Administrativa N° 000417-2021-CE-PJ de fecha 17 de diciembre de 2021 expedida por el Consejo Ejecutivo del Poder Judicial.

CONSIDERANDO:

Primero. Que, es atribución de la Presidencia de la Corte Superior de Justicia, dirigir la política interna de su distrito judicial, así como ejercer las demás atribuciones que le confieren las leyes y los reglamentos, con la finalidad de brindar un eficiente servicio de administración de justicia en beneficio de los justiciables, tal como se establece en los numerales 3) y 9) del artículo 90 del Texto Único Ordenado de la Ley Orgánica del Poder Judicial.

Segundo. Que, mediante Hoja de envío N° 006262-2021-SG-CE-PJ de fecha 28 de diciembre de 2021 se remite la Resolución Administrativa N° 000417-2021-CE-PJ de fecha 17 de diciembre de 2021 que dispone lo siguiente:

"Artículo Primero.- Aprobar la Directiva N° 007-2021-CE-PJ denominada "Disposiciones para el Servicio Estandarizado de Cabinas de Acceso a la Justicia"; que en anexo forma parte integrante de la presente resolución.

Artículo Segundo.- Disponer que los Presidentes de las Cortes Superiores de Justicia del país instalen en la entrada de las sedes judiciales un módulo de atención, para que brinde información y apoyo a las personas en condiciones de vulnerabilidad, a fin que puedan acceder a los aplicativos informáticos del Poder Judicial.

Artículo Tercero.- Disponer que la presente disposición resulta aplicable a la Presidencia del Poder Judicial, los/las Presidentes/as de Cortes Superiores de Justicia del país, jueces/zas, gerentes/as, funcionarios/as, servidores/as jurisdiccionales y administrativos; así como a todo el personal que labore en las dependencias del Poder Judicial.[...]"

Tercero. Que, la Directiva N° 007-2021-CE-PJ denominada "Disposiciones para el Servicio Estandarizado de Cabinas de Acceso a la Justicia"; tiene como objetivo implementar las Cabinas de Acceso a la Justicia, como canal de atención destinado a optimizar el acceso de la información al usuario, con énfasis en el Adulto Mayor o de bajos recursos económicos a través del Módulo de Atención al Usuario, siendo que su aplicación comprende a la Corte Suprema y las Cortes Superiores de Justicia a nivel nacional.

Que, por lo expuesto en los considerandos precedentes, a las disposiciones establecidas en la Directiva N° 007-2021-CE-PJ denominada "Disposiciones para el Servicio Estandarizado de Cabinas de Acceso a la Justicia", conforme a las facultades conferidas a la Presidencia

FLOR ANTONIO
SECRETARIO GENERAL
DEL CONSEJO EJECUTIVO
DEL PODER JUDICIAL

de la Corte Superior de Justicia, previstas en el Texto Único Ordenado de la Ley Orgánica del Poder Judicial; **SE RESUELVE:**

ARTÍCULO PRIMERO: DISPONER LA IMPLEMENTACIÓN DE LA DIRECTIVA N° 007-2021-CE-PJ DENOMINADA “DISPOSICIONES PARA EL SERVICIO ESTANDARIZADO DE CABINAS DE ACCESO A LA JUSTICIA”, que en anexo forma parte integrante de la Resolución Administrativa N° 000417-2021-CE-PJ.

ARTÍCULO SEGUNDO.- DISPONER que la Gerencia de Administración Distrital, gestione la instalación, implementación y puesta en funcionamiento de las Cabinas de Acceso a la Justicia en la Sede Colonial y Sede Dos de Mayo de la Corte Superior de Justicia del Callao, conforme las disposiciones establecidas en la Directiva N° 007-2021-CE-PJ a fin de optimizar el acceso de la información al usuario, con énfasis en el Adulto Mayor o de bajos recursos económicos a través del Módulo de Atención al Usuario .

ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER que la Coordinación de Imagen Institucional cumpla con difundir a través de los medios de difusión correspondientes lo siguiente:

- a) Que los usuarios, en especial el adulto mayor y personas de escasos recursos económicos acudirán directamente a las cabinas de acceso a la justicia para su atención o si desean solicitarán cita vía telefónica o WhatsApp con el personal administrativo encargado de la cabina o mediante la plataforma virtual “El Servicio de Justicia en tus Manos” solicitando una orientación jurídica o una atención vía WhatsApp, la cual será agendada dentro de las 24 horas siguientes de presentada su solicitud.
- b) Que, la atención al público usuario será por el espacio máximo de 15 minutos, en el horario de lunes a viernes a partir de las 7:45 a.m. a 6:30 p.m., teniendo en consideración además el horario de refrigerio de 12:45 p.m. a 1:30 p.m.

ARTÍCULO CUARTO.- AUTORIZAR A LA JEFA DE LA UNIDAD DE SERVICIOS JUDICIALES la programación de los turnos, en virtud al horario señalado anteriormente.

ARTÍCULO QUINTO.- Disponer que el responsable de la Coordinación de informática cumpla con las disposiciones establecidas en la Directiva N° 007-2021-CE-PJ, y asimismo con:

- a) Brindar el soporte técnico informático inmediato y constante al personal del Módulo de Atención al Usuario - MAU, cuando este lo solicite.
- b) Garantizar la conectividad de datos constantes.
- c) Realizar el mantenimiento de las herramientas tecnológicas.

ARTÍCULO SEXTO.- Disponer que el Secretario Técnico de la Comisión Distrital de Atención al Usuario Judicial – CODAUJ cumpla con las disposiciones establecidas en la Directiva N° 007-2021-CE-PJ, y asimismo con:

- a) Supervisar y monitorear el correcto funcionamiento de las Cabinas de Acceso a la Justicia.
- b) Informar mensualmente las actividades realizadas a la Comisión Nacional de Atención al Usuario Judicial - CONAUJ, así como las indecencias o inconvenientes respecto a las Cabinas de Acceso a la Justicia.



Consejo Ejecutivo

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Lima, 17 de Diciembre del 2021



Firmado digitalmente por BARRIOS ALVARADO Elvia FAU 20159981216 soft
Cargo: Presidenta De C.E.
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 17.12.2021 17:22:42 -05:00

RESOLUCION ADMINISTRATIVA N° 000417-2021-CE-PJ

VISTO:

El Oficio N° 50-2021-P-CONAUJ-PJ cursado por el señor Consejero Carlos Arias Lazarte, Presidente de la Comisión Nacional de Atención al Usuario Judicial del Poder Judicial.

CONSIDERANDO:

Primero. Que, mediante Resolución Administrativa N° 084-2020-CE-PJ el Consejo Ejecutivo del Poder Judicial dispuso la creación del "Módulo de Atención al Usuario" en la Corte Suprema de Justicia de la República, y en las Cortes Superiores de Justicia del país; asimismo, estableció su implementación progresiva de acuerdo a la necesidades y factibilidad presupuestal de cada Corte Superior; y en su oportunidad su adecuación y estandarización de los servicios que se brindan en el citado módulo.

Segundo. Que, por Resolución Corrida N° 000442-2020-CE-PJ, se dispuso que los Presidentes de las Cortes Superiores de Justicia del país instalen en la entrada de las sedes judiciales un módulo de atención, para que brinde información y apoyo a las personas en condiciones de vulnerabilidad, a fin que puedan acceder a los aplicativos informáticos del Poder Judicial.

Tercero. Que, al respecto, el señor Presidente de la Comisión Nacional de Atención al Usuario Judicial del Poder Judicial mediante Oficio N° 50-2021-P-CONAUJ-PJ, eleva a este Órgano de Gobierno el proyecto de Directiva denominada "Disposiciones para el Servicio Estandarizado de Cabinas de Acceso a la Justicia", que tiene como objeto implementar cabinas de acceso a la justicia que formen parte del Módulo de Atención al Usuario, permitiendo una atención adecuada y de calidad en los servicios de administración de justicia que presta el Poder Judicial, con el fin que el acceso a la justicia sea general, por lo cual se enfoca en las personas de la tercera edad con poco conocimiento sobre herramientas digitales o aquellas con menos posibilidades de acceder a ella y así promover la inclusión, accesibilidad y protección de los derechos de las personas usuarias de estos servicios de manera inmediata y estandarizada. Asimismo, señala que se procedió a la revisión del proyecto del documento normativo, elaborado con los aportes de los integrantes de la Comisión de Atención al Usuario Judicial, y se han levantado las observaciones realizadas en el Informe N° 000235-2021-SR-GP-GG-PJ de la Subgerencia de Racionalización de la Gerencia de Planificación de la Gerencia General.

Cuarto. Que, el artículo 82°, inciso 26), del Texto Único Ordenado de la Ley Orgánica del Poder Judicial determina como función y atribución del Consejo Ejecutivo del Poder Judicial la adopción de acuerdos y demás medidas necesarias, para que las dependencias de este Poder del Estado funcionen con celeridad y eficiencia. Por lo que siendo así, y teniendo en cuenta que la creación de las cabinas de acceso a la justicia pretende promover la inclusión, accesibilidad y protección de los derechos de las personas



Firmado digitalmente por MERA
IAS Luis Alberto FAU
59981216 soft
vo: Doy V° B°
17: 17.12.2021 09:55:50 -05:00





Consejo Ejecutivo

usuarias de estos servicios de manera inmediata y estandarizada, deviene en pertinente su aprobación.

Por estos fundamentos; en mérito al Acuerdo N° 1556-2021 de la septuagésima segunda sesión del Consejo Ejecutivo del Poder Judicial, de fecha 1 de diciembre de 2021, realizada con la participación de los señores y señoras Barrios Alvarado, Lama More, Arias Lazarte, Álvarez Trujillo, Medina Jiménez y Espinoza Santillán; 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.- Aprobar la Directiva N° 007-2021-CE-PJ denominada "Disposiciones para el Servicio Estandarizado de Cabinas de Acceso a la Justicia"; que en anexo forma parte integrante de la presente resolución.

Artículo Segundo.- Disponer que los Presidentes de las Cortes Superiores de Justicia del país instalen en la entrada de las sedes judiciales un módulo de atención, para que brinde información y apoyo a las personas en condiciones de vulnerabilidad, a fin que puedan acceder a los aplicativos informáticos del Poder Judicial.

Artículo Tercero.- Disponer que la presente disposición resulta aplicable a la Presidencia del Poder Judicial, los/las Presidentes/as de Cortes Superiores de Justicia del país, jueces/zas, gerentes/as, funcionarios/as, servidores/as jurisdiccionales y administrativos; así como a todo el personal que labore en las dependencias del Poder Judicial.

Artículo Cuarto.- Publicar la presente resolución y el documento aprobado en el Portal Institucional del Poder Judicial, para su difusión y cumplimiento.

Artículo Quinto.- Transcribir la presente resolución a la Presidencia del Poder Judicial, Oficina de Control de la Magistratura del Poder Judicial, Presidentes/as de las Salas de la Corte Suprema de Justicia de la República, Oficina Nacional de Justicia de Paz y Justicia Indígena, Presidencias de las Cortes Superiores de Justicia del país, Oficina de Administración de la Corte Suprema de Justicia de la República; y a la Gerencia General del Poder Judicial, para su conocimiento y fines pertinentes.

Regístrese, publíquese, comuníquese y cúmplase.-

Documento firmado digitalmente

ELVIA BARRIOS ALVARADO


Presidenta
Consejo Ejecutivo

EBA/erm

 Firma
Digital

firmado digitalmente por MERA
SAS Luis Alberto FAU
59981216 soft
livo: Doy V° B°
sha: 17.12.2021 09:55:50 -05:00



 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	DOCUMENTO INTERNO		CÓDIGO	
	DIRECTIVA		Versión:	001
	LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS CABINAS DE ACCESO A LA JUSTICIA		Página:	1 de 4

ELABORADO POR		REVISADO POR		APROBADO POR	
Nombre	Carlos Arias Lazarte		Antonio Mirril Ramos Bernaola		Elvia Barrios Alvarado
Cargo	Presidente de la Comisión Nacional de Atención al Usuario Judicial				Presidenta del Consejo Ejecutivo del Poder Judicial

1. OBJETIVO


Implementar "las Cabinas de Acceso a la Justicia", como canal de atención destinado a optimizar el acceso de la información al usuario, con énfasis en el Adulto Mayor o de bajos recursos económicos a través del Módulo de Atención al Usuario.

2. ALCANCE

La aplicación de la presente directiva comprende a la Corte Suprema y las Cortes Superiores de Justicia a nivel nacional.

3. BASE NORMATIVA

- Constitución Política del Perú (artículos 2°, 138°, 139°)
- TUO - Texto único ordenado de la Ley Orgánica del Poder Judicial (artículos 7°, 82°), de fecha 3 de Junio de 1993.
- Ley N° 27408 - Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público y su modificatoria.
- Ley N° 30490, Ley de la Persona Adulta Mayor, de fecha 30 de junio de 2016.
- Resolución Administrativa N° 266-2010-CE-PJ, que dispone la adhesión del Poder Judicial a la implementación de las 100 Reglas de Brasilia sobre el Acceso a la Justicia de Personas en Condiciones de Vulnerabilidad y aprueba la Carta de Derechos de las Personas ante el Poder Judicial Peruano.
- Resolución Administrativa N° 090-2016-CE-PJ, que aprueba el Plan Nacional de Acceso a la Justicia de las Personas en Condición de Vulnerabilidad – Poder Judicial del Perú 2016-2021.
- Resolución Administrativa N° 059-2018- CE-PJ de fecha 07 de febrero de 2018, que dispone crear la Comisión Nacional de Atención al Usuario Judicial y aprobar los lineamientos para su funcionamiento.
- Resolución Administrativa N° 084-2020-CE-PJ, de fecha 24 de febrero de 2020, que dispone la creación del Módulo de Atención al Usuario" en la Corte Suprema de Justicia de la República y en las Cortes Superiores de Justicia del País.

 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	DOCUMENTO INTERNO		CÓDIGO	
	DIRECTIVA		Versión:	001
	LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS CABINAS DE ACCESO A LA JUSTICIA		Página:	2 de 4

- Resolución Administrativa N° 370-2020-CE-PJ, que aprueba la Directiva "Disposiciones para el Desarrollo de Documentos Normativos en el Poder Judicial".
- Resolución Ministerial N°103-2020-PCM, de fecha 04 de mayo del 2021, se aprueba los "Lineamientos para la atención a la ciudadanía y el funcionamiento de las entidades del Poder Ejecutivo, durante la vigencia de la declaratoria de emergencia sanitaria producida por el Covid-19, en el marco del Decreto Supremo N° 008-2020-SA".
- Defensoría del Pueblo - Serie de Informes especiales "El Derecho a la salud de las personas adultas mayores en los centros de atención residencial: propuestas para una atención integral y prioritaria frente a la COVID19.

4. DEFINICIONES

4.1 Cabinas de Acceso a la Justicia:

Ambiente o espacio físico exclusivo con herramientas de apoyo tecnológico, que pretende solucionar y reducir la brecha digital existente en varias zonas del país, especialmente en lugares alejados.

4.2 Plataforma virtual "El Servicio de Justicia en tus Manos":

Herramienta tecnológica que permite acceder a los servicios virtuales a través de la internet, permitiendo a los usuarios(as) judiciales a nivel nacional encontrar orientación jurídica y servicios en línea de una manera ágil, eficiente y efectiva.

4.3 Módulo de Atención al Usuario - MAU:

Espacio físico implementado en la Corte Suprema y en cada una de las Cortes Superiores de Justicia del país, con la finalidad de disponer de una plataforma virtual que permita estandarizar todos los servicios que brinda el Poder Judicial, y con ello mejorar la calidad del servicio ofrecido a la/al Usuaría/o Judicial, mediante el conocimiento y aplicación de protocolos, que permitan satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía de una manera ágil, eficiente y efectiva.

4.4 Atención al usuario:

Constituye el conjunto de orientaciones conductuales y actitudinales mínimas necesarias, para el personal que se desempeña en procesos de interacción con la ciudadanía.


5. RESPONSABLES

5.1 Presidente de las Cortes Superiores de Justicia

Disponer las medidas necesarias para la implementación y funcionamiento de las Cabinas de Acceso a la Justicia.

5.2 Gerencia de Administración Distrital o Administrador de Corte

Ejecutar las medidas dispuestas para el correcto funcionamiento de las Cabinas de Acceso a la Justicia en el distrito judicial.

 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	DOCUMENTO INTERNO	CÓDIGO	
	DIRECTIVA	Versión:	001
	LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS CABINAS DE ACCESO A LA JUSTICIA	Página:	3 de 4

5.3 Responsable de Informática de la Corte Superior de Justicia

- a) Brindar el soporte técnico informático inmediato y constante al personal del Módulo de Atención al Usuario - MAU, cuando este lo solicite.
- b) Garantizar la conectividad de datos constantes.
- c) Realizar el mantenimiento de las herramientas tecnológicas.

5.4 Secretarios Técnicos – Comisión Distrital de Atención al Usuario Judicial - CODAUJ

- a) Supervisar y monitorear el correcto funcionamiento de las Cabinas de Acceso a la Justicia.
- b) Informar mensualmente las actividades realizadas a la Comisión Nacional de Atención al Usuario Judicial - CONAUJ, así como las indecencias o inconvenientes respecto a las Cabinas de Acceso a la Justicia.

6. DISPOSICIONES GENERALES

6.1 EQUIPAMIENTOS DE LAS CABINAS DE ACCESO A LA JUSTICIA

Las cabinas de acceso a la justicia, contarán con dos laptops.

6.2 ATENCIÓN EN LAS CABINAS DE ACCESO A LA JUSTICIA


Las Cabinas de Acceso a la Justicia, se encontrarán bajo la guía del anfitrión(a), integrante del personal del Módulo de Atención al Usuario, encargado de orientar a los usuarios que presenten dificultades con el manejo de las laptops y/o acceso a los servicios digitales que ofrece el Poder Judicial; principalmente, a las personas en condiciones de vulnerabilidad. El encargado de registrar la atención al usuario será el anfitrión a través de la plataforma del Servicio de Justicia en tus Manos.

6.3 GESTIÓN DE CITAS

Los usuarios, en especial el adulto mayor y personas de escasos recursos económicos acudirán directamente a las cabinas de acceso a la justicia para su atención o si desean solicitarán cita vía telefónica o WhatsApp con el personal administrativo encargado de la cabina o mediante la plataforma virtual "El Servicio de Justicia en tus Manos" solicitando una orientación jurídica o una atención vía WhatsApp, la cual será agendada dentro de las 24 horas siguientes presentada su solicitud.

6.4 UBICACIÓN DE LAS CABINAS

Estará ubicado en el primer nivel de cada sede de la Corte Superior de Justicia, dentro de la oficina del Módulo de Atención al Usuario; garantizando, las condiciones de bioseguridad y conectividad a efectos que el usuario acceda a los aplicativos informáticos del Poder Judicial.

 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	DOCUMENTO INTERNO		CÓDIGO	
	DIRECTIVA		Versión:	001
	LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS CABINAS DE ACCESO A LA JUSTICIA		Página:	4 de 4

6.5 HORARIO DE ATENCIÓN

Las Cabinas de Acceso a la Justicia tendrán un horario de atención al público usuario de lunes a viernes a partir de las 7:45 a.m. a 6:30 p.m., teniendo en consideración el horario de refrigerio de 12:45 p.m. a 1:30 p.m.

6.6 TIEMPO EN LA ATENCIÓN

Los usuarios tendrán un tiempo máximo de atención de 15 minutos.

7. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

7.1 PERSONAL ENCARGADO DEL CUIDADO DE LOS EQUIPOS COMPUTACIONALES

El anfitrión(a) es el encargado de las Cabinas de Acceso a la Justicia, tendrá el perfil del personal administrativo o jurisdiccional, que realizará las siguientes funciones:

- a) Guiar al usuario(a) en el acceso a los equipos computacionales y, además, a los servicios digitales.
- b) Velar por el correcto uso de los equipos computacionales.
- c) Proteger los equipos computacionales.
- d) Llevar el registro y control de los usuarios que acceden a las Cabinas de Acceso a la Justicia, así como también de las citas agendadas por los usuarios para su atención.
- e) Este servidor se encontrará bajo la supervisión del anfitrión orientador quien tiene asignado el Módulo de Atención al Usuario.

8. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

Para cumplir con los protocolos de bioseguridad, el responsable de las cabinas de acceso a la justicia deberá realizar la adecuada desinfección de los equipos computacionales posterior a ser utilizada por los usuarios.

9. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha de actualización	Actualización	Responsable/ Cargo	Proceso