

SOBRE EL CRITERIO DE REPLICABILIDAD

1. PAIS EN QUE SE EJECUTA LA PRACTICA:

PERU(*En la Corte Superior de Justicia de Junín y en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte*).

2. NOMBRE DE LA PRACTICA

Mejoramiento del acceso a la justicia del servicio al ciudadano y fortalecimiento de la gestión institucional

3. SITIO WEB DE LA PRACTICA SI LA TUVIERA

<http://pmsj-peru.org/wp-content/uploads/2014/09/BUENAS-PR%C3%81CTICAS.pdf>

4. PRINCIPIO DE JUSTICIA ABIERTA (TRANSPARENCIA PARTICIPACION O COLABORACION) EN EL QUE MAYORITARIAMENTE SE CIRCUNSCRIBE LA PRACTICA

a. PRINCIPIO DE TRANSPARENCIA: Porque el mecanismo empleado facilita el acceso a la información

b. PRINCIPIO DE PARTICIPACIÓN: Porque el mecanismo empleado tiene que ver con la promoción y garantía del acceso de justicia para una mejor administración de justicia a través del diseño empleado.

5. MANTENIMIENTO EN EL TIEMPO DE LA PRACTICA

FECHA DE INICIO 2008 a la fecha

6. OBJETIVOS, PROBLEMA, POBLACIÓN BENEFICIARIA Y BREVE DESCRIPCIÓN DE LA PRÁCTICA

a. Breve descripción de la práctica: El PJ mejoró en la Corte Superior de Junín los servicios automatizados de:

- Consulta de expedientes virtual y física
- Registro biométrico de firmas (procesados y sentenciados firmes),
- Emisión automatizada de certificados de antecedentes judiciales,
- Servicios asistidos como sistema de colas en mesa de partes, áreas de espera y atención personalizada, e
- Implementación de sistema de notificaciones por correo electrónico

b. Breve descripción de la práctica en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte: El PJ creó una Plataforma de Atención al Ciudadano de la CSJ de Lima Norte que comprende:

- La implementación de un sistema tecnológico de atención con tickets,
- Remodelación de la sala de espera.
- Este sistema de tickets distingue 6 tipos de usuarios lo que permite el análisis de cada categoría en cuanto a emisión de tickets y tiempos

- c. Población beneficiaria: Todos los justiciables
- d. Objetivos: Brindar al ciudadano un servicio predecible, eficiente, eficaz, efectivo y oportuno inclusivo con carácter universal
- e. Metas: Lograr que al 2018 la población de sectores excluidos tengan acceso a los servicios del Poder judicial con calidad inclusive en tiempo a través de una gestión eficiente y eficaz así como desconcentrada

7. ¿LA PRÁCTICA ABORDA TEMAS QUE NO HAN SIDO TRATADOS CON ANTERIORIDAD O DESARROLLA TEMAS HABITUALES DE FORMA DISTINTA? EXPLIQUE.

La práctica aborda temas habituales en forma distinta referente a la calidad de servicio a brindar resolviendo problemas cotidianos de la excesiva demora en la atención de servicios a los usuarios que implicaba descontento de usuarios, ineficiencia operativa para brindar los servicios, por ejemplo en la entrega de las notificaciones judiciales e inadecuada infraestructura, instalaciones, equipamiento para la atención de servicios. Por ello, se tuvo como objetivo tener muy en cuenta la mejora de la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios judiciales ofrecidos, logrando una mayor eficacia en la atención, mejora del clima laboral, uso de nuevas tecnologías y ambientes remodelados para la atención al usuario.

8. ¿LA PRÁCTICA HACE USO DE ACCIONES INNOVADORAS, DIFERENTES Y CREATIVAS? EXPLIQUE.

Si.

Mayor y mejor acercamiento entre el PJ y los ciudadanos se logra a través de una mayor transparencia, difusión y acceso a información con el uso de nuevas tecnologías de la información. Ello implica desarrollar actividades que aseguren que el ciudadano cuente con información de calidad, completa y oportuna, fácilmente accesible y entendible, cuya información puede ser difundida a través de canales de comunicación como el Internet. Ello implica contar con información eficaz, mecanismos ágiles y efectivos de interrelación entre el ciudadano y el PJ. Como ejemplo está el hecho que en la Corte Superior de Justicia (CSJ) de Junín, los internos del Centro Penitenciario de La Merced – Chanchamayo, no tenían acceso a información oportuna sobre el estado actual de su expediente judicial. Ello repercutía directamente en el tiempo de reclusión, ya que por la falta de información, los reclusos tenían que recurrir al abogado defensor para que pudiera consultar dicho expediente en el órgano jurisdiccional correspondiente o a algún familiar, lo cual le implicaba un gasto en traslados, entre otros. Esto obstaculizaba el proceso judicial para el recluso así como impedía la pronta condena o su libertad. Por ello, se tuvo como objetivo la mejora en el tiempo de consulta de expedientes con apoyo de tecnologías de información. Para cumplir este objetivo se tuvo que implementar módulos de atención en el Centro Penitenciario de la Merced con un sistema de seguimiento de expedientes judiciales que comprende equipos informáticos, una conexión inalámbrica con antena aérea hacia la sede principal de los Juzgados y Salas además de capacitación de los internos a fin de acceder a la red del Poder Judicial.

9. INDIQUE EL PERSONAL MÍNIMO REQUERIDO PARA LA EJECUCIÓN DE LA PRÁCTICA Y SUS COMPETENCIAS PROFESIONALES.

Por el periodo de puesto en práctica, todo el personal de la Gerencia de Informatica y de la Gerencia de Servicios Judiciales de la Gerencia General del Poder Judicial con el apoyo del personal de la Corte Superior de Justicia involucrada

10. ¿LA PRÁCTICA CUENTA CON INFRAESTRUCTURA, TECNOLOGÍAS O REQUIERE ALGÚN OTRO TIPO DE RECURSO PARA SU EJECUCIÓN? DETALLE

La práctica para ser ejecutada si requirió de tecnología y recursos económicos.

11. ¿LA PRÁCTICA OBEDECE A UNA POLÍTICA PÚBLICA?

Si. El mismo obedece a un proyecto y actividad del Poder Judicial con fines de satisfacer las necesidades de la comunidad a la que presta el servicio de administración de justicia

12. ¿LA PRÁCTICA CUENTA CON UN MARCO NORMATIVO QUE LE RESPALDE (TRATADOS INTERNACIONALES, LEYES, DECRETOS, REGLAMENTOS, NORMAS O DIRECTRICES)? DETALLE

La Ley Orgánica del Poder Judicial contempla el servicio de administración de justicia eficaz y oportuno además de la implementación de tecnología para hacer eficiente ese servicio.

13. ¿LA PRÁCTICA EVIDENCIA EFECTOS QUE DEN CONSTANCIA DEL ALCANCE DE LOS OBJETIVOS ESTABLECIDOS?

SI, dejándose constancia del mismo en el contenido del enlace web ofrecido anteriormente

14. ¿LA PRÁCTICA CUENTA CON DOCUMENTOS, MEMORIAS, SISTEMATIZACIONES DE EXPERIENCIAS, INVESTIGACIONES, EVALUACIONES O BASES DE DATOS A LAS CUALES SE PUEDE TENER ACCESO? DETALLE Y ADJUNTE LOS ENLACES EN LÍNEA EN CASO DE ESTAR DISPONIBLES, NO ADJUNTAR ARCHIVOS.

Si siendo el mismo el que obra en el contenido del enlace web ofrecido anteriormente.

15. ¿LA PRÁCTICA INVOLUCRA ACTIVAMENTE REPRESENTANTES DE ORGANIZACIONES DE SOCIEDAD CIVIL VINCULADOS A LOS TEMAS ABORDADOS? ¿CÓMO LO HACE?

No.

16. ¿LA PRÁCTICA IMPLICA COORDINACIÓN O RECIBE APOYOS DE OTRAS INSTITUCIONES PÚBLICAS, ORGANISMOS INTERNACIONALES, ORGANIZACIONES NO GUBERNAMENTALES O EMPRESA PRIVADA? ¿CÓMO LO HACE?

Si como el Ministerio de Economía y Finanzas del Estado Peruano que es el que aprueba los gastos y monitorea la ejecución del plan de mejoramiento de administración de justicia.