



Protocolo 04

**Protocolo de atención de quejas
verbales por retardo en las
visitas judiciales de la OCMA**



PROTOCOLO 04¹

PROTOCOLO DE PROCEDIMIENTO DE ATENCION A LA QUEJAS VERBALES POR RETARDO EN LAS VISITAS JUDICIALES DE LA OCMA.

ÍNDICE

I.	PRESENTACIÓN	2
II.	PROTOCOLO 05.....	3
III.	ANÁLISIS SITUACIONAL AL 2011	7

Los Protocolos son manuales que sirven como guía de trabajo, se mejora con los aportes que hacen los magistrados en la práctica y ejecución de los trabajos de la OCMA. No son de observancia rígida o estricta, sirven para orientar y facilitar el trabajo del magistrado de OCMA. Así mismo, estos manuales estarán sujetos a actualización permanente como resultado de la ejecución y practica de los actos de control.

I. PRESENTACIÓN

La Unidad de Visitas y Prevención, a partir de las visitas realizadas ha elaborado el presente protocolo y lo propone a la Jefatura de Control de la Magistratura (OCMA), órgano disciplinario y funcionalmente autónomo del Poder Judicial, para que dentro de sus acciones preventivas y de control, en el tema de las quejas por retardos en el trámite de los procesos por parte de los jueces y auxiliares jurisdiccionales, lo apruebe y difunda a las Oficinas Desconcentradas de Control de la Magistratura para su aplicación y empleo.

Las quejas por retardo cuentan con una naturaleza que puede ser subsanada y remediada prontamente, evitando el uso de todo el sistema contralor para conseguir el resultado final, logrando así brindar mayor confianza en el proceso a toda la **ciudadanía en el país**.

Por tal razón, se elabora el presente Protocolo, con la finalidad de establecer y determinar los pasos a seguir en el tratamiento de las quejas por retardo.

II. PROTOCOLO 04.

Primero: Todo usuario del servicio de justicia puede interponer una queja verbal o escrita contra el Magistrado y/o Servidor Judicial por retardo en el trámite de sus procesos.

Segundo: El usuario del servicio de Justicia podrá formular su queja por retardo ante los Representantes de la Sociedad ante la OCMA durante la realización de las Visitas Judiciales a las diversas Cortes Superiores del país.

Tercero: Para la formulación de la queja, se deberá llenar el formato de queja, el mismo que contiene los siguientes ítems:

1. El nombre, copia del documento de identidad, domicilio real y/o procesal del quejoso y su correo electrónico.
2. Nombre completo, cargo y dependencia jurisdiccional del magistrado y/o auxiliar judicial quejado.
3. Dependencia jurisdiccional, secretaría, número y estado procesal actual del expediente que motiva la queja.

4. Determinación clara y precisa del retardo que se cuestiona con indicación de la fecha de la comisión del acto imputado.
5. Fundamento de hecho, sobre los cuales se basa el cuestionamiento de la conducta funcional del magistrado y/o auxiliar jurisdiccional o contralor.
6. El ofrecimiento de todos los medios probatorios de los cuales disponga el quejoso.
7. La firma del quejoso y/o la de su abogado. En caso de ser analfabeto, se tomará su huella dactilar, dejándose constancia de ello por el recepcionista responsable.

Cuarto: Formulada la queja, el Representante de la Sociedad ante la OCMA le asignará un número y la atenderá en forma inmediata dándole solución, efectuándose el seguimiento de la misma, hasta la culminación de la Visita Judicial, facultándoseles para coordinar con el quejado, para que en el plazo máximo de 10 días, cumpla con solucionar el problema motivo de queja.

Quinto: El representante de la Sociedad ante la OCMA, antes de culminada la Visita Judicial deberá registrar en un cuaderno, las quejas recibidas que no haya podido resolver, luego entregará los casos a

la Jefatura de la ODECMA de la Corte Superior de Justicia visitada (con notificación al quejoso), para que esta realice el trámite y seguimiento respectivo.

Sexto: El cuaderno con el registro de las quejas aún no resueltas, será entregado a la Unidad de Defensoría del Usuario Judicial, para que estos realicen el control respectivo, en las ODECMA en las cuales se dejaron las quejas pendientes.

Séptimo: En los casos en que el quejado no cumpla su compromiso de solución a la queja presentada y/o de advertirse presunta conducta disfuncional en el ejercicio del cargo, la ODECMA de la Corte Superior de Justicia visitada, deberá proceder conforme a sus atribuciones establecidas en el Reglamento de Organización y Funciones vigente, con conocimiento de la Jefatura de la OCMA.

Octavo: El Representante de la Sociedad ante la OCMA, luego de concluida la Visita Judicial deberá hacer seguimiento al trabajo de la ODECMA de la Corte Superior de Justicia visitada, respecto de las quejas verbales por retardo pendientes, informando de sus resultados a la OCMA.

MARCO CONCEPTUAL

Retardo

Consiste en la demora con o sin intención, en la que incurren los magistrados y/o los auxiliares jurisdiccionales, respecto a los plazos del iter procesal, generando demora en la provisión, resolución o finalización de un proceso judicial.

Queja Verbal

La queja verbal consiste en la reclamación que efectúa un justiciable o su abogado ante un funcionario de la Unidad de Defensoría del Usuario Judicial de la OCMA, ODECMA o el representante de la Sociedad ante la OCMA. Dicho tipo de queja procede para atender, en su generalidad, casos de retardo o malos tratos, pues su finalidad, a diferencia de la queja escrita, no está orientada a la sanción de quien ha incurrido en tales actos, sino a la pronta solución o superación del efecto en la prestación del servicio, brindando a su vez la posibilidad al quejado de rectificar su conducta.

MARCO LEGAL

- A. Texto Único Ordenado de la Ley Orgánica del Poder Judicial, Decreto Supremo N° 017-93-JUS.
- B. Ley de la Carrera Judicial, Ley 29277.
- C. Reglamento de Organización y Funciones de la Oficina de Control de la Magistratura del Poder Judicial, Resolución Administrativa N° 129-2009-CE-PJ.

OBJETIVOS

- A. Promover una cultura de paz, reduciendo la cantidad de procedimientos disciplinarios por de fácil solución.
- B. Generar mayor confianza en la ciudadanía respecto al órgano de control y el Poder Judicial en su conjunto. Al dar solución pronta al problema específico planteado.
- C. Contribuir a mejorar el desempeño de los jueces y auxiliares jurisdiccionales, logrando un mejor desarrollo de los procesos judiciales.
- D. Sancionar solo en casos graves e injustificados de retardo.

III. ANÁLISIS SITUACIONAL AL 2012

La Oficina de Control de la Magistratura, a través de las visitas realizadas a las diferentes Cortes Superiores de Justicia, así como de informes y denuncias recibidas en las mismas, detectándose una gran incidencia de las quejas por retardo, sin que estas cuenten con un tratamiento especial diferenciado.



OFICINA DE CONTROL DE LA MAGISTRATURA - OCMA
Paseo de la República S/N - 2do piso Palacio de Justicia
Lima - Perú

<http://ocma.pj.gob.pe>
Correo Electronico: ocmapj@pj.gob.pe
Central Telefónica: (511) 513-9260