

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ

ESCUELA DE GOBIERNO



Los consultorios jurídicos gratuitos en Lima como alternativa a la política pública nacional de promoción del acceso a la justicia

Tesis para optar el Grado de Magíster en Ciencia Política
con mención en Gestión Pública

Lourdes Magaly Hernández Ríos

Asesora: María Angélica Borneck Vega

mayo, 2015

INDICE GENERAL

Introducción	5
CAPITULOS	
CAPITULO I: Marco Conceptual	7
CÁPÍTULO II: Políticas de Promoción al acceso a la justicia en el Perú	29
2.1. Políticas públicas de administración de justicia	29
2.1.1. Década de los años 90	30
2.1.2. Década del 2000	33
2.2. Implementación de políticas públicas sobre el acceso a la justicia	39
2.3. Implementación de políticas públicas sobre consultorios jurídicos populares por el Estado Peruano	42
2.3.1. Servicios de los consultorios jurídicos populares 2006-2011	46
2.3.2. Avances del Proyecto de Mejoramiento de los Servicios de Justicia sobre acceso a la justicia	52
2.3.3. Proyecto de mejora de las estrategias legales para los más Pobres	55
CAPÍTULO III: Los Consultorios jurídicos gratuitos de la Sociedad Civil	59
3.1. Servicio de Asistencia Jurídica Gratuita por la Sociedad Civil	59
3.1.1. La Sociedad Civil y las universidades	60

3.2. Calidad de atención del servicio en Lima desde la mirada de los usuarios	62
3.2.1. Con respecto al servicio	63
3.2.2. Sobre la información brindada	65
3.2.3. Sobre el seguimiento del proceso	65
3.2.4. Sobre la satisfacción del usuario	66
3.2.5. Recomendaciones	66
3.3. Calidad de atención del servicio en Lima desde la mirada de los proveedores	67
3.3.1. Recursos humanos y logísticos	67
3.3.2. Con respecto al servicio	67
3.3.3. Comentarios a los resultados de las encuestas	70
CAPÍTULO IV: Cumplimiento de los objetivos del acceso a la justicia por parte de los consultorios jurídicos gratuitos privados y su relación con los consultorios públicos	72
4.1. Actuación de la Sociedad Civil a través de los consultorios jurídicos Gratuitos privados	73
4.1.1. Objetivos logrados en algunos consultorios privados de Lima	73
4.1.2. Objetivos por alcanzar en los consultorios privados de Lima	77
4.2. Actuación del Estado en políticas de acceso a la justicia	79
4.2.3. Objetivos logrados	80
4.2.4. Objetivos por alcanzar	80

4.3. Comparación entre los consultorios jurídicos gratuitos de la sociedad Civil y los del Ministerio de Justicia	82
4.3.1. Intereses privados	83
4.3.2. Falta de supervisión	83
4.3.3. Falta de información del Estado	84
4.3.4. Falta de coordinación	84
V. Conclusiones	85
VI. Recomendaciones	89
VII. Bibliografía	90
VIII. Anexos	99

INTRODUCCIÓN

El tema de la presente investigación surge al observar deficiencias en el acceso a la justicia que hay en el Perú para aquellas personas que no pueden acceder a un abogado y ser asesorados para resolver sus problemas legales. El acceso a una consulta legal particular no está al alcance de todos los ciudadanos, por lo que tendrá que buscar un centro de asesoría legal gratuita. El ciudadano tendrá que informarse en el Poder Judicial para encontrar asesoría jurídica gratuita ya sea supervisada por el Estado, o por aquellas que brindan las instituciones privadas.

Sobre estos servicios legales gratuitos brindados por la Sociedad Civil se desconoce, en su mayoría, su funcionamiento a diferencia de los ofrecidos por el Estado, quien viene implementando políticas públicas para promover el acceso a la justicia y programas de asistencia legal gratuita en los lugares de extrema pobreza a nivel nacional, mediante las ALEGRAS y los consultorios jurídicos populares.

De tal manera, que mediante esta investigación pretendo evaluar si los consultorios jurídicos gratuitos de la sociedad civil responden al fin de las políticas públicas de promoción de Acceso a la Justicia que viene implementando el Ministerio de Justicia del Perú.

Por lo que se describirán las políticas públicas con relación al acceso a la justicia que se vienen implementando en nuestro país.

A su vez, se elaborará un diagnóstico del servicio brindado en los consultorios jurídicos gratuitos de Lima, y finalmente, se determinará si los consultorios están cumpliendo con los objetivos de la política pública sobre promoción del acceso a la justicia.



CAPITULO I

MARCO CONCEPTUAL

En este capítulo se desarrollarán los conceptos básicos que se utilizarán en la presente investigación como el acceso a la justicia como política del Estado, las barreras al acceso a la justicia, la inequidad de los servicios, las deficiencias en la Administración de Justicia, el rol de los medios alternativos y algunas experiencias de ordenamientos jurídicos en Latinoamérica y países europeos.

En esta investigación, se aplicarán las definiciones de política pública esbozada por autores como Cortázar y Lindblom, pues la principal política pública materia de análisis es aquella política de promoción de los servicios de acceso a la justicia.

Una política pública es "un flujo de interacciones y decisiones que implican el empleo de la autoridad pública con la finalidad de responder a situaciones consideradas problemas públicos, es decir, situaciones problemáticas que exigen la acción del estado"¹. En nuestro país, uno de los problemas es que existen brechas en varios ámbitos de la vida entre los ciudadanos por diferentes razones, como por ejemplo el acceso a la justicia, principal problema social, puesto que como se verá más adelante no todos los ciudadanos tienen la misma oportunidad en el ámbito de justicia por lo que ante

¹ CORTAZAR, Juan Carlos. Reflexiones sobre el marco institucional de las políticas públicas para la mujer. En: Socialismo y participación N° 79 (setiembre 1997) p.6.

dicho problema, el Estado viene realizando acciones para combatir dicha diferenciación expidiendo políticas públicas para que los ciudadanos accedan con facilidad a la Justicia, y dentro de ellas encontramos la promoción de los servicios de asesoría jurídica gratuita.

De acuerdo a Lindblom² el proceso de una política pública consiste en tres fases: pre decisional - decisional, implementación y evaluación. La mencionada política pública ha pasado por estas fases, puesto que el Ministerio de Justicia decidió promover los servicios a la población, optimizando los medios alternativos de solución de conflictos implementando la conciliación, el arbitraje y la defensa gratuita, a través de varios programas como la asesoría gratuita a través de consultorios jurídicos gratuitos. El servicio jurídico gratuito que brindan estos consultorios tienen un valor intrínseco y público al ser relevante la calidad, la efectividad del mismo y cómo esta se otorga a los ciudadanos a través de una buena información y organización. Dicho servicio cumple un rol no solo de resolver problemas a través de una asesoría jurídica y seguimiento de procesos judiciales sino que también es un espacio de capacitación e información a los ciudadanos sobre sus derechos, lo cual favorece a la construcción de una ciudadanía en igualdad de condiciones.

² Lindblom, Charles. El proceso de elaboración de Políticas Públicas. Madrid: Ministerio para las administraciones públicas. 1991, p. 10.

1.1 ACCESO A LA JUSTICIA

Este concepto apareció a fines de los siglos XVII y XIX, derecho de acceso a la protección judicial significaba el derecho del quejoso a litigar o defender una reclamación. Este concepto quedaba en la teoría, ya que el Estado tomaba una actitud pasiva hacia la protección de los derechos de los ciudadanos, puesto que solo podrá acceder aquel que podía pagar el costo del servicio. Los que no podían eran considerados únicos responsables de su destino. Por su parte, los investigadores del Derecho se preocupaban por el análisis abstracto del sistema jurídico, alejado de los problemas de la mayoría de ciudadanos.

Conforme las sociedades fueron avanzando en tamaño y en pensamiento, se fue reconociendo diversos derechos humanos, desde un carácter colectivo y ya no individual, así como los derechos y obligaciones sociales de los gobiernos, comunidades, asociaciones e individuos.

Es así que el autor Mauro Capelletti³ mencionó lo siguiente sobre el concepto del derecho al acceso a la justicia, el cual está vigente actualmente:

El Derecho a un acceso efectivo se reconoce cada vez más como un derecho de importancia primordial entre los nuevos derechos individuales y sociales, ya que la posesión de derechos carece de sentido si no existen mecanismos para su aplicación efectiva. El acceso efectivo a la justicia se puede considerar, entonces, como el requisito más básico - el derecho humano más fundamental - en un sistema igualitario moderno que pretenda garantizar y o solamente

³Capelletti, Mauro. Estudio del derecho en Italia. Buenos Aires: Ediciones Europeas, 1996. P.190.

proclamar derechos de todos, parte de una consideración evidente: La única forma de garantizar la eficacia de las situaciones jurídicas es garantizando a las personas el libre e igualitario acceso a la jurisdicción para la defensa de sus derechos. Si ello no se garantiza, las situaciones jurídicas serían una mera proclamación.

La definición de acceso efectivo a la justicia como equivalente a la tutela judicial del Estado ha sido reestructurada, al no ser suficiente la satisfacción del ciudadano con la creación de tribunales de justicia y la mejor calidad de los mismos bajo la creencia de que toda reforma de la justicia equivale a la mejora de su acceso. Esta idea se ha complementado al considerar el derecho a acceder a la justicia para quienes carecen de medios por su posición económica, racial, de género, cultural, etcétera.⁴ Es decir, se trata del derecho de las personas sin distinción de sexo, raza, edad, identidad sexual, ideología política o creencias religiosas, en obtener una respuesta satisfactoria a sus necesidades jurídicas. Por consiguiente, el ciudadano, en tanto titular de tal derecho, puede exigirle al Estado su cumplimiento o medidas para que sea efectivo.

Según el informe de la OEA sobre el Acceso a la Justicia: Llave para la Gobernabilidad Democrática,⁵ el acceso a la justicia debe entenderse como el derecho de las personas, sin distinción de sexo, raza, edad, identidad sexual, ideología política o creencias religiosas, a obtener una respuesta satisfactoria a

⁴La Rosa Calle, Javier: Acceso a la Justicia en el mundo Rural. Lima: IDL, 2007, P.22

⁵Lovatón Palacios, David: Acceso a la Justicia: Llave para la Gobernabilidad Democrática (Informe final del proyecto lineamientos y buenas prácticas para un adecuado acceso a la justicia en las Américas) Washington, DC: ACDI, 2006. P.17

sus necesidades jurídicas por medio de toda clase de mecanismo eficaz que permita solucionar un conflicto. Lo interesante de este concepto es que no se refiere al ámbito judicial, sino que también incluye a otras vías de resolución de conflictos alternas como la justicia indígena o los mecanismos alternativos de resolución de conflictos (MARC).

Asimismo, según el enfoque integral de acceso a la justicia dado por el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (Organismo mundial de las Naciones Unidas que promueve el cambio y conecta a los países con los conocimientos, la experiencia y los recursos necesarios para ayudar a los pueblos a forjar una vida mejor⁶), el acceso a la justicia es un instrumento para la transformación de las relaciones de poder que perpetúan la exclusión, la pobreza y la subordinación de grupos tales como mujeres, presos, indígenas, migrantes, discapacitados, niños, ancianos y población de bajos ingresos.⁷ Se trata de un nuevo enfoque de observación de los problemas de los sectores menos favorecidos.

En el caso peruano, la Constitución Política del Perú en el artículo 139 inciso 3, señala que el Acceso a la Justicia se encuentra establecido como "el derecho a acceder a los órganos jurisdiccionales", el mismo que "garantiza a todas las personas al acceso a un tribunal de justicia independiente, imparcial y competente para la sustanciación de cualquier acusación penal formulada

⁶ http://www.beta.undp.org/content/undp/es/home/operations/about_us.html consultado el 03 de febrero del 2010.

⁷ Ibid., p. 23

contra ella, o para la determinación de sus derechos y obligaciones de orden civil, laboral, fiscal o de cualquier otro carácter, como lo señala el artículo 8.1 de la Convención Americana de Derechos Humanos⁸, por lo tanto, el Estado debe garantizar a todos el acceso a la Justicia para que a través del inicio de un proceso se logre la resolución de conflictos de las personas.

Para entender la Efectividad del Sistema de Justicia en el Perú, no es suficiente el acceso a la justicia a acceder físicamente a presentar una denuncia o de iniciar un proceso judicial, sino a un acceso de justicia real y efectivo, es decir, tener acceso a una sentencia rápida, justa que sea ejecutable, que implique no solo el inicio de un procedimiento, sino que concluya en un plazo razonable con una sentencia justa, ejecutada sin demora de lo contrario accedemos a un proceso judicial y no a la justicia.⁹

Asimismo, se busca una transformación del sistema de justicia que no solo se detenga en profundizar la reforma del Poder Judicial e implemente adecuadas garantías para el debido proceso, sino que continuando con su característica exclusionista, se transforme en un sistema judicial inclusivo y de mejor calidad, incrementando la cobertura, incorporando mecanismos alternativos de solución de conflictos, como la mejora de servicios a la población, focalizando las políticas públicas en los grupos más desfavorecidos y desprotegidos de la sociedad, es decir, personas de extrema pobreza.

⁸Sentencia del Tribunal Constitucional emitida el 26 de agosto del 2003 en el expediente N° 0010-2001/AI/TC.

⁹Abugattas Fatule, Javier: Gasto Público y Acceso a la justicia. Lima: OTCIPJ, 1997, p. 60.

2.4. BARRERAS AL DERECHO AL ACCESO A LA JUSTICIA:

El objetivo del sistema de administración de justicia es la resolución de los conflictos y que la defensa dependa de cada una de las partes, sin intervención de motivos ajenos a la ley, lo cual suena utópico al no ser posible la erradicación completa de las diferencias entre las partes.

Para lograr la igualdad efectiva, es necesario vencer las barreras de acceso a la justicia, por tal motivo señalaremos las más importantes con el fin de visualizar el problema existente.

Asimismo, en la presente investigación nos hemos adherido a las conclusiones realizadas por reconocidos profesionales del derecho como instituciones nacionales interdisciplinarias¹⁰ sobre la realidad peruana con respecto al acceso a la justicia estableciendo las siguientes:

2.4.1.1. Barreras económicas

A.1. Los costos del proceso

En el Perú, dada las situaciones de pobreza y de pobreza extrema, los costos económicos para acceder a alguna forma legitimada de resolución de

¹⁰La Rosa Calle, Javier. Acceso a la Justicia en el mundo Rural y diversos informes del Instituto de Defensa Legal, Ceriajus y el Consorcio Justicia Viva.

conflictos es una verdadera dificultad. Se identifica como uno de las principales barreras el pago que deben efectuar los ciudadanos por tasas judiciales y los costos de la defensa letrada.

Así, las personas naturales o jurídicas que poseen recursos económicos están en mejor condición para sobrellevar un proceso judicial, puesto que pueden pagar las tasas judiciales y pagar a un abogado para el seguimiento de sus procesos, todo lo contrario con las personas de escasos recursos económicos. En los procesos judiciales se necesita el impulso de la partes para continuar con las etapas del mismo hasta su conclusión. Por tanto, la desigualdad se presenta cuando los ciudadanos tienen el apoyo de un abogado porque pueden costear sus honorarios mientras otros no pueden y tienen que buscar centros que les brinden asesoría jurídica gratuita. Estos servicios no siempre son conocidos y de fácil alcance a estas personas.

Un ejemplo común es cuando se evalúa si se inicia una demanda ante el Poder Judicial para la devolución de sumas de dinero mínimas o no, ya que el solo hecho de iniciarlo implica el pago tasas judiciales, las mismas que pueden ser más costosas de lo que se pretende recuperar. Entonces, resulta más costoso llevar un proceso judicial que su solución, por lo tanto, se requiere una atención especial para obtener un acceso real.

Los principales costos de un proceso son los siguientes:

- a. **Los Aranceles judiciales:** Son un tipo de impuesto para poder hacer uso de la administración de justicia del Poder Judicial. Estos costos varían en función del tipo de proceso que se llevará a cabo y deben ser pagados desde que se inicia el proceso hasta su culminación.

A continuación, se presenta un cuadro en el que puede observar la relación de tasas judiciales correspondiente a procesos contenciosos¹¹:

CONCEPTO	SOLES	DÓLARES
Por ofrecimiento de prueba	S/. 36.50	\$ 13.98
Por nulidad de actos procesales	S/. 36.50	\$ 13.98
Por recurso de apelación de autos	S/.36.50	\$ 13.98
Por recurso de apelación sentencia	S/.146.00	\$ 55.93
Por recurso de queja	S/.91.25	\$ 34.96
Actuaciones fuera del juzgado	S/. 182.50	\$ 69.92

Fuente: Resolución Administrativa N° 009-2012 CE-PJ de fecha 17 de enero de 2012

Si bien es cierto que el ordenamiento peruano establece la posibilidad de otorgar Auxilio Judicial a personas quienes por realizar el proceso ponen en riesgo su propia subsistencia o la de su familia, ello requiere "reunir documentación especial y presentar además un escrito al juzgado, elaborado por un abogado (lo cual es costoso). Lamentablemente, aun reuniendo todo ello, los jueces, son reacios a otorgar auxilios judiciales."¹²

¹¹ Estos montos se duplican en los procesos no contenciosos. Tasas judiciales aprobadas mediante Resolución Administrativa N° 009-2012 CE-PJ de fecha 17 de enero de 2012.

¹²Armas Alvarado Henry, Proyección Social del Derecho. Experiencias uniando a la universidad y a la comunidad en la promoción de Acceso a la Justicia en el Perú. En: "Proyección Social del

- b. **Honorarios del abogado:** Tal como lo señala Henry Armas "para una persona de escasos recursos económicos cuyas preocupaciones básicas son acceder a comida y vivienda, acceder a un abogado resulta un costo imposible"¹³

Con respecto a los costos de la defensa letrada, se puede señalar la seria omisión por parte del Estado que, a pesar de sus esfuerzos aún el ciudadano no tiene la capacidad plena de acceso a un defensor de oficio cuando este lo requiera. Según cifras del Ministerio de Justicia del año 2012 existen a nivel nacional 308 abogados que ejercen esta labor, lo cual es manifiestamente insuficiente para atender a la población.

Esta situación genera ineficiencia en el sistema de Defensa de Oficio y, por consiguiente, "que se reproduzcan los problemas detallados en los despachos judiciales: falta de capacitación, exceso de trabajo, desprestigio del sistema, poco presupuesto, etc."¹⁴.

Es evidente entonces que los costos formales de un proceso judicial resultan una forma indirecta de discriminación para personas de menores recursos. Es necesario que esto se revalúe para que en aquellas ciudades o distritos que se hayan identificado por debajo de la línea de pobreza, se les

derecho y clínicas jurídicas en las universidades de América Latina del siglo XXI, Dykinson, Madrid, 2005, pg.131

¹³ Ibid, p.130.

¹⁴ Ibid, p.130.

otorgue alguna exoneración del pago de este requisito, mientras que en los demás lugares se difunda y flexibilice la posibilidad de acogerse al auxilio judicial. Asimismo, resulta evidente la necesidad de reforzar el servicio de consultorios jurídicos gratuitos brindados por distintas instituciones de la sociedad civil que puede complementar de manera adecuada el servicio de Defensoría de Oficio, sin perjuicio de reformular el trabajo de estos últimos. (Más adelante se detallará la problemática de Defensorías de Oficio).

Luis Pásara¹⁵ ha señalado tres elementos del precio de la justicia: los gastos directos que realiza la persona que desea resolver su conflicto ante una instancia judicial, los gastos indirectos para llegar a dicho lugar y los costos de duración del mismo proceso. Estas características demuestran que la población de escasos recursos no puede acceder al sistema judicial en iguales condiciones, salvo aquellos que con suficientes recursos económicos puedan sobrellevar estas dificultades.

Para lograr la igualdad efectiva, es necesario vencer las barreras de acceso a la justicia como las económicas (costos del proceso, aranceles judiciales, honorarios del abogado), lingüísticas y culturales, de género y geográficas.¹⁶

¹⁵ Pásara, Luis. Perú: Administración de justicia? La Administración de justicia en América Latina. Consejo Latinoamericano de Derecho y Desarrollo. Lima, 1984.p.220.

¹⁶ La Rosa Calle, Javier en su libro Acceso a la Justicia en el mundo Rural. Lima: Instituto de Defensa LEGAL, 2007.

2.4.1.2. Barreras de género

En la actualidad se observa una escasa perspectiva de género, por los diversos prejuicios y estereotipos machistas manifiestos en nuestra sociedad¹⁷, para que las mujeres accedan a sus derechos en igualdad de condiciones. Esto se revela preferentemente en el ámbito rural, obstáculo para tener un proceso justo donde la mujer pueda hacer respetar su calidad de ciudadana, por ello, es relevante la creación de mecanismos para disminuir dichas diferencias¹⁸.

2.4.1.3. Barreras lingüísticas y culturales

Nuestro país se caracteriza por poseer una pluralidad étnica y cultural, de tal manera que la Constitución Política lo protege al establecer el derecho de las personas a expresarse en su propio idioma y desenvolverse conforme a su cultura (art. 2° inciso 19). A pesar de dicho reconocimiento constitucional, en la práctica la posibilidad de resolver conflictos en los distintos idiomas como el castellano, quechua o algún dialecto de nuestro país es escaso¹⁹, porque los funcionarios de justicia desconocen el idioma nativo o porque no se cuenta con intérpretes. Por tal motivo, es importante que los magistrados (jueces y fiscales) y auxiliares judiciales conozcan la lengua local, de manera que no se genere una situación de indefensión para el ciudadano. Asimismo, en el corto plazo,

¹⁷http://www.usmp.edu.pe/derecho/instituto/revista/articulos/articulo_Dr_PaulinoRueda.pdf consultado el 15 de setiembre del 2011.

¹⁸ Franco Valdivia, Rocío. Las mujeres en la Justicia comunitaria: víctimas, sujetos y actores. Lima: IDL 2009.P.26

¹⁹ <http://www.justiciaviva.org.pe/justiciamail/jm0100.htm> consultado el 15 de setiembre del 2011.

debería asegurarse que cada Corte Superior cuente con traductores que tengan una disposición para intervenir en todo proceso judicial en el cual el litigante se exprese en idioma distinto del castellano.²⁰

2.4.1.4. Barreras geográficas

Nuestra geografía dificulta la presencia del Estado en los lugares más alejados, sin embargo, esto no debe ser justificación para ello. En tal sentido, se crearon más juzgados en diversas zonas, pero aún no se termina con el centralismo estatal.

El Grupo de Trabajo Temático (GTT) sobre acceso a la Justicia y mecanismos alternativos de solución de conflictos, ha mencionado lo siguiente²¹:

Una de las barreras de acceso a la justicia lo constituye la lejanía de las oficinas judiciales de aquellas zonas geográficas que se encuentran distantes de los núcleos urbanos y en donde se concentra la población menos favorecida con la acción del Estado. Los módulos básicos de justicia (MBJ) fueron pues diseñados con el objeto de acercar la justicia a las poblaciones alejadas de las sedes de Corte; mejorar el funcionamiento del primer nivel de administración de justicia; optimizar el ratio juez/población; aumentar la productividad de los órganos jurisdiccionales; reducir las barreras culturales de acceso a la justicia; mejorar la protección efectiva de los derechos y libertades de las personas; y, concentrar a todos los agentes del sistema de administración de justicia en un único local.

²⁰ <http://servindi.org/actualidad/2495> consultado 17 de setiembre del 2011.

²¹ Reflexiones y propuestas desarrollados por el Grupo de Trabajo Temático (GTT) sobre acceso a la justicia y mecanismos alternativos de solución de conflictos.

La creación de módulos básicos de justicia han ayudado al servicio de administración de justicia en las zonas urbanas, pero ha dejado descuidadas las zonas rurales. Por lo tanto, es necesario fortalecer la presencia de la administración de justicia en estas zonas.

Dichas barreras al acceso a la justicia demuestran la dificultad que tenemos para materializar la vigencia de los derechos humanos de toda nuestra población puesto que todavía nos falta fortalecer la aplicación del derecho a la igualdad y los derechos civiles y políticos.

1.3. INIQUIDAD EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Uno de los factores causante de la iniquidad en los servicios públicos para la población es la pobreza. Esta varía de país en país, e incluso de región en región al interior de una misma nación. Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática, la pobreza es "la condición en la cual una o más personas tienen un nivel de bienestar inferior al mínimo socialmente aceptado"²².

Según estadísticas brindadas por el Instituto Nacional de Estadística e Informática del Perú (INEI), en el año 2011, la pobreza disminuyó a 27,8% y el 6,3% de la población se encuentra en situación de pobreza extrema. Asimismo,

²² INEI; "Metodología para la Medición de la Pobreza en el Perú". En Colección de Metodologías Estadísticas. Lima, 2000.

se concluye que en la Sierra y en la Selva del país, se encuentran las tasas más altas que no logran satisfacer la canasta mínima alimentaria.²³

Estas cifras dejan en evidencia la baja condición de vida de casi un tercio de la población y la gran desigualdad social imperante en nuestro país. Los ciudadanos que se encuentran en las cifras señaladas viven en zonas rurales o barrios marginales alrededor de la ciudad. Ellos no cuentan con servicios básicos y son en su mayoría analfabetos o subempleados y se dedican al comercio informal o trabajadores familiares no remunerados. La situación de pobreza repercute de manera directa en el acceso a la justicia pues estos ciudadanos se encuentran en una situación de mayor vulnerabilidad que los de clase media o alta. Así, la percepción de la población en este tema se traduce en dos ideas generales pero ejemplificadoras:²⁴

- Los pobres no tienen Justicia porque no tienen dinero.
- Insatisfacción de los servicios de asistencia legal gratuita a los que solicitan Justicia, en especial en temas penales.

Por ello, podemos afirmar que una importante barrera al acceso a la justicia es la pobreza, que está en gran parte asociada al género, al idioma,

²³<http://www.inei.gob.pe/web/NotaPrensa/Attach/10685.pdf> consultado el 09/05/11 y http://www.rpp.com.pe/2012-05-30-inei-pobreza-en-peru-se-redujo-a-27-8-en-el-2011-noticia_487283.html consultado el 15 de agosto 2012.

²⁴ Audiencia del 25 de septiembre de 2008 que contó con la presencia del Presidente del Poder Judicial y titular de la Corte Suprema de Justicia de la República: Francisco Távara Córdova, magistrados, fiscales, abogados y ciudadanos en general. Recogido en www.elcomercio.com.pe el 28 de octubre de 2008.

etnia, nivel educativo, ruralidad. Se podría decir que pobreza está altamente asociada a las barreras antes mencionadas.

1.4. DESCONFIANZA EN EL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

Nuestro Sistema de Administración de Justicia presentó varios problemas. Entre ellos, la desconfianza en el sistema judicial. Sobre una muestra de 518 ciudadanos en Lima y Callao²⁵, mediante la encuesta de opinión pública de la Universidad de Lima realizada en setiembre del 2009, se observó que el 33.3% desconfía totalmente y el 56.6% confía poco en el Poder Judicial.

La razón de esta desconfianza principalmente es la corrupción con 74.8%, luego sobresale la lentitud de los procesos con 13% y la incompetencia de los jueces con 5.9%.

A nivel nacional existe una confianza en el Poder Judicial muy bajo (15%) según el informe Latinobarometro del 2010²⁶ que demuestra que somos el país en último lugar a comparación de los demás países latinoamericanos, siendo menor al promedio de América Latina que es 32%.

²⁵ [http://www.ulima.edu.pe/webulima.nsf/default/F598031D89943F2F05256E630017BD4C/\\$file/barometro_social_set_2009.pdf](http://www.ulima.edu.pe/webulima.nsf/default/F598031D89943F2F05256E630017BD4C/$file/barometro_social_set_2009.pdf) consultada el 20 de setiembre del 2011.

²⁶ <http://www.latinobarometro.org/latino/latinobarometro.jsp> consultado el 20 de agosto de 2011.

Ante la falta de credibilidad y confianza en el Poder Judicial peruano para resolver conflictos, surgió la necesidad de llevar la resolución de conflictos a otros espacios distintos al Poder Judicial, es decir, la creación de medios alternativos como los centros de conciliación, arbitraje popular, y el reforzamiento de la defensa pública por parte del Estado.

1.5. ROL DE LOS MEDIOS ALTERNATIVOS EN JUSTICIA

Una vez que nos damos cuenta de las barreras al Acceso a la Justicia y la necesidad de resolver conflictos, y ante la pérdida de confianza en el Sistema Judicial por parte de los ciudadanos, surge la idea de resolver los problemas mediante otras vías o espacios diferentes al Poder Judicial.

En algunos Estados, estos son llamados medios extrajudiciales o MARC (Medios alternativos o alternos de resolución de conflictos o controversias), siglas que determinan el conjunto de mecanismos privados de solución de conflictos como la conciliación, la mediación y el arbitraje.²⁷ Existe un consenso a nivel internacional de la importancia de que los Estados promuevan y extiendan el uso de los MARC por parte de los ciudadanos porque hacen frente a la demanda de efectividad de justicia y pueden resolver mejor los conflictos,

²⁷ Lovatón Palacios, David: Acceso a la Justicia: Llave para la Gobernabilidad Democrática (Informe final del proyecto lineamientos y buenas prácticas para un adecuado acceso a la justicia en las Américas) p.84.

restaurando las relaciones interpersonales, tomando en cuenta los verdaderos intereses de las personas y recurriendo a criterios de equidad.²⁸

Por lo que el Estado peruano y la Sociedad Civil en un trabajo conjunto llevaron adelante políticas dirigidas a la reforma del sistema de justicia procurando resolver conflictos de la manera más eficiente, creando más juzgados, exigiendo más capacidad y eficiencia de los jueces e implementando procedimientos ágiles para la reducción de tiempos en los procesos judiciales. Hay que tener en cuenta lo señalado por Violeta Bermúdez Valdivia, quien señala:

Que en la mayoría de casos, las instancias formales de administración de justicia no han podido responder a las necesidades reales de la población peruana, lo que ha dado origen al surgimiento de instituciones paralelas a las oficiales creadas por iniciativa popular y cuyo objeto principal es fundamentalmente atender a sus necesidades de resolución de conflictos²⁹

Para la resolución de conflictos se han creado varios métodos alternativos como la Conciliación, la Mediación y el Arbitraje, mediante los cuales quienes las dirigen desempeñan el oficio con habilidades particulares que se relacionan necesariamente con el conocimiento jurídico. Son personas que saben cómo aproximarse al conflicto: sus destrezas y aptitudes les facilita

²⁸ Ibidem.

²⁹ Bermúdez Valdivia, Violeta, Administración de Justicia y Mecanismos alternativos de Resolución de Conflictos: Apuntes para una reflexión. En: Themis N°22 Año 1992.p.56.

con gran entrenamiento alcanzar el encuentro entre puntos críticos de confrontación entre las personas en conflicto.³⁰

De tal manera, que el Ministerio de Justicia viene implementando la política pública de promoción de acceso a la justicia mediante los medios alternativos para la resolución de conflictos como el mejoramiento de los servicios de la Defensa Pública que implica tanto los consultorios jurídicos populares y lo que antes se llamaban los defensores de oficio.

1.6. ALGUNAS EXPERIENCIAS INTERNACIONALES

1.6.1. ARGENTINA

La Constitución Argentina reconoce el derecho al acceso de justicia, sin embargo, al ejecutarse dicho derecho surgen problemas por lo que la asistencia jurídica gratuita es sumamente deficitaria. En dicho país, es implementada por diversos actores, dependencias estatales, colegios de abogados, facultades de derecho y organizaciones de la sociedad civil, pero no existe una articulación alguna entre los servicios que se prestan.³¹

³⁰ Gozaini, Osvaldo Alfredo. Métodos diferentes al proceso para resolver conflictos entre personas ¿son un tema procesal? En: Revista Peruana de Análisis, prevención y Gestión de conflictos. Año 1, N° 1, setiembre, 2007.p.49

³¹ Fernández Valle, Mariano. El acceso a la Justicia de los sectores en desventaja económica y social en el Libro Acceso a la Justicia como garantía de igualdad. Buenos Aires: Biblos. 2006.p.45

Por ejemplo: La Fundación Poder Ciudadano supervisa una red de abogados pro bono, el Centro de Estudios Legales y Sociales (CELS) posee una comisión de trabajos prácticos en el Centro de Formación profesional de la Facultad de Derecho de la Universidad de Buenos Aires, en la cual se ven casos penales y de derechos económicos, sociales y culturales y la Asociación por los derechos Civiles y la Asociación Civil por la Igualdad y la Justicia se encargan de casos judiciales de interés público. La facultad de derecho de la Universidad de Buenos Aires posee un consultorio jurídico gratuito y numerosos convenios de cooperación con entidades públicas y privadas. A su vez, las facultades de derecho de las universidades del Comahue, de Córdoba, Tucumán y Palermo, entre otras, establecieron clínicas jurídicas de interés público y asistencia gratuita.³²

Es así que tanto el Estado y los colegios de abogados son las entidades legalmente y constitucionalmente obligadas a garantizar la asistencia jurídica gratuita a las personas de escasos recursos.

1.6.2. CHILE

Al igual que en Argentina, el Estado chileno tiene la obligación de asistir jurídicamente y gratuitamente a las personas de escasos recursos. Y adicionalmente a ello, mediante una iniciativa privada de un grupo de

³² Ibidem.

abogados, se creó en el año 2000, la Fundación Pro bono³³, que significa "para el bien público", brinda servicios legales voluntarios y gratuitos a personas de escasos recursos, sectores o grupos vulnerables, organizaciones sociales y a agrupaciones u organizaciones que promueven causas de interés público colectivo. Con esta fundación se espera que los estudios de abogados diseñen gratuitamente servicios a las personas que no cuentan con la posibilidad de pagar los honorarios de un abogado. Esta iniciativa privada se encuentra en coordinaciones con el Estado chileno con la finalidad de brindar un servicio único a la población.

1.6.3. **ESPAÑA**

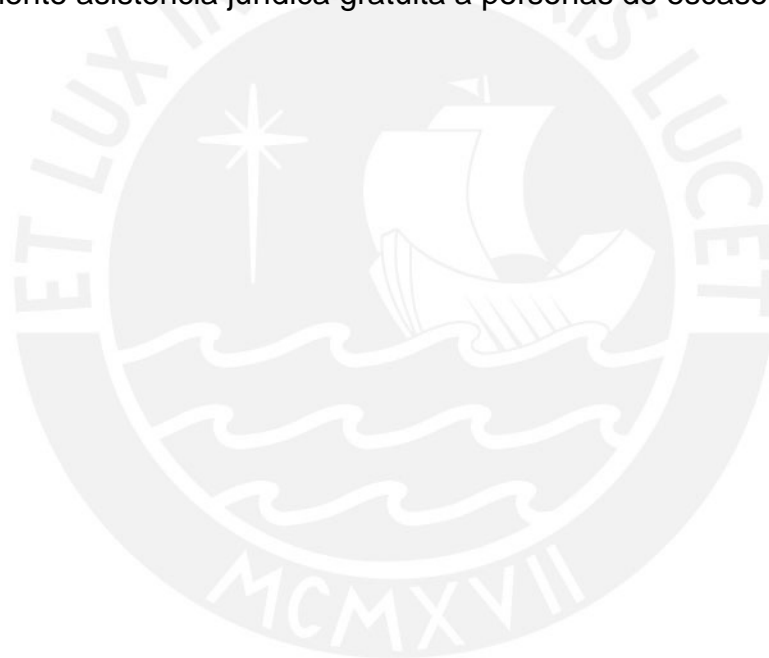
En el año 1996, se aprobó la ley de la Asistencia Jurídica Gratuita (Ley 1/1996 de 10 de enero). Esta ley englobó a diversas leyes dispersas y surgió por las reivindicaciones de los colegios de abogados, que solicitaban remuneraciones más elevadas por sus servicios, de tal forma que se creó el ambiente preciso para modificar dichas deficiencias y entre otras carencias que hacían que el sistema de asistencia jurídica gratuita no funcione eficazmente³⁴.

De tal manera, se creó un servicio de orientación jurídica en los colegios de abogados, cuya organización, gestión y remuneración de los profesionales de

³³ <http://www.probono.cl/> consultado el 22 de agosto del 2011.

³⁴ Hernández Colomer, Ignacio. El derecho a la justicia gratuita. Valencia: Tirant lo Blanch.1999.p.15

oficio estaría a cargo de cada colegio de abogados a nivel nacional. El financiamiento y los procedimientos de reconocimiento son responsabilidad del Estado, pero la ejecución y el servicio en sí, es responsabilidad exclusiva de los colegios de abogados. No cabe posibilidad que dicho servicio gratuito sea asumido por otras entidades privadas puesto que se estaría invadiendo competencias, por lo que en dicho país no existen organizaciones de la sociedad civil como por ejemplo las universidades y ONGs brindando paralelamente asistencia jurídica gratuita a personas de escasos recursos.



CAPITULO II

POLÍTICAS DE PROMOCIÓN AL ACCESO A LA JUSTICIA EN EL PERÚ

En este capítulo se hará un intento de análisis de las políticas públicas sobre el sector Justicia desde la década de los 90 hasta la actualidad, dando especial importancia al Acceso a la Justicia entre los diversos temas pendientes de reforma. Se observa que existe una inclinación por parte del Estado a la creación de medios alternativos al proceso judicial para la resolución de los conflictos de la población, destacando la conciliación, el arbitraje popular y por otro lado, los consultorios jurídicos gratuitos populares para la población de escasos recursos, con la finalidad de que sus conflictos sean resueltos mediante la adecuada asesoría de abogados especializados.

2.1. Políticas públicas de administración de justicia

Las políticas públicas son ante todo acción, esto quiere decir práctica y no sólo discurso; pero más que una acción es "un conjunto de decisiones que toma el Estado a través de sus funcionarios y por medio de procedimientos formales y no formales como respuesta a situaciones consideradas como problemas que requieren intervención pública y que generan, en términos de Moore, valor público".³⁵

³⁵ Carlos Alza, Texto de enseñanza en la maestría virtual de Jurisdicción en la Facultad de Derecho de la PUCP.

Una particularidad del escenario donde se desenvuelven y practican las políticas públicas guarda relación con el hecho de que el conjunto de políticas públicas se encuentran tan estrechamente interrelacionadas que no se pueden hacer descripciones o enunciados analíticos útiles de ellos sin tener en cuenta los demás elementos del conjunto.

Lo que puede llegar a ocurrir, es que esta interrelación pueda comprender un número incontrolado e inmanejable de políticas públicas que se afectan entre sí, y dependiendo de los resultados, lo más probable es que sean necesarios nuevos arreglos institucionales.³⁶ Por lo que a continuación trataremos de señalar las principales políticas públicas a nivel nacional sobre el sector justicia a partir de la reforma del Poder Judicial del año 2001.

2.1.1. **Década de los años 90**

El Gobierno de Fujimori estaba dando señales contradictorias sobre sus intenciones de reformar el sistema judicial peruano. Por lo que creó la Secretaría Ejecutiva del Poder Judicial y del Ministerio Público con un presupuesto de cantidad considerable. Desde 1996, se exigió que aquellos que deseaban ser jueces o fiscales pasaran primero por los cursos de capacitación o de formación en la Academia de la Magistratura. En esta etapa, el Ministerio de Justicia había comenzado a prestar asistencia jurídica gratuita a los litigantes con menores recursos económicos. Por otro lado, se había

³⁶ Ibidem.

implementado un sistema de organización y gestión de despachos judiciales modernos como los Juzgados Corporativos.

Entre 1995 y 1997, el Poder Judicial inició una campaña de reducción de personal, por medio de incentivos al retiro, que redujo gran número de funcionarios administrativos. El número de jueces aumentó en 2.8% y sus salarios fueron substancialmente incrementados en más del 100%.³⁷

En este contexto, el Banco Mundial³⁸ y el BID fueron invitados por el Gobierno del Perú para apoyar su programa de reformas judiciales. El Banco Mundial preparó un proyecto de gran envergadura cuyos objetivos tendían a fortalecer la alta dirección y las estructuras institucionales del Poder Judicial, y las funciones administrativas básicas con el fin de fortalecer la independencia del Poder Judicial y la mejora de la eficacia y eficiencia de la administración de justicia. Sin embargo, no se llegó a concretar dicho proyecto por motivos políticos.

De acuerdo a la publicación realizada en el 1996³⁹, en el Diario el Comercio los resultados del Poder Judicial sobre el avance de la reforma judicial en el Perú fueron los siguientes:

³⁷ <http://www.justiciaviva.org.pe/justmail/Proyecto%20Justicia%208.htm> consultado el 10 de agosto de 2012.

³⁸ <http://www.idl.org.pe/idlrev/revistas/126/pag73.htm> consultado el 30 de agosto de 2011

³⁹ El dominical- Suplemento del Diario el Comercio publicado el 24 de noviembre de 1996.

Programa de la Reforma Judicial en el Perú	
Materia	Actividades Realizadas
Reorganización Administrativa	Reestructuración de la Gerencia General del Poder Judicial; nuevo Reglamento Interno de Trabajo; programa de retiro voluntario de 300 trabajadores administrativos; reorganización de los órganos de apoyo del Poder Judicial; nuevo reglamento de la Oficina de Control de la Magistratura.
Legislación	Elaboración de anteproyectos de: Ley Orgánica del Poder Judicial; Ley de la Carrera Judicial; Código de Ética; Ley de Casación; Ley del Servicio Judicial; Ley de creación de la Superintendencia Nacional de Servicios de Apoyo a la Justicia; nuevo Régimen de Tasas Judiciales
Apoyo a la Justicia	Nuevos sistemas de apoyo administrativo: sistema de fianzas o cauciones; custodia y control de bienes incautados; embargos, multas, reparación civil, requisitorias, peritajes, equipo multidisciplinario para Juzgados de Familia y creación del Centro de Información Judicial.
Estadísticas	Organización de la estadística por parte del Instituto Nacional de Estadística e Informática. Modernización del Registro Central de Condenas, Registro de Requisitoriados, de Abogados Hábiles, Registro de inculcados en cárcel y
	Registro de Declaraciones Juradas de bienes y rentas de Magistrados. Se concluyó la estadística judicial de 1995 y está en proceso la de 1996.
Indicadores Judiciales	Se formuló a través de una consultoría con la Comisión Andina de Juristas un modelo de indicadores básicos sobre la administración de justicia, que permitirá organizar un sistema de control y autocontrol de la gestión y producción judicial.
Notificaciones	Nuevo servicio de notificaciones judiciales a cargo de empresas privadas.
Juzgados Corporativos	Nuevo modelo de organización de despachos, concibiéndose la remodelación integral del entorno del magistrado mediante la dotación de sistemas de procesos informáticos, de un grupo de apoyo de auxiliares jurisdiccionales y de la infraestructura y mobiliario.
Expedientes	Se ha diseñado un nuevo formato para la presentación y conservación de expedientes judiciales, que tradicionalmente eran archivados con métodos coloniales (cosidos).
Nuevas Cortes	Se ha creado la Corte Superior Especializada en Tráfico Ilícito de Drogas, la Jurisdicción especial para asuntos de pensiones (Juzgados Previsionales) y los especializados en Derecho Público, para asuntos constitucionales.
Justicia Penal	Se ha iniciado un programa de juzgamiento en penales. Adicionalmente, se han creado los Juzgados Penales de Turno Permanente, que atienden las 24 horas del día y la Mesa de Partes Única para la distribución aleatoria de causas ingresadas al Poder Judicial.

Como puede observarse en este periodo se hicieron varios cambios en pro de la Reforma del Poder judicial, ya que se reestructuró la organización administrativa, se propusieron proyectos legislativos, la creación de órganos de

apoyo judicial, como el fortalecimiento en las estadísticas de los procesos judiciales y expedientes y la creación de nuevas cortes en temas penales.

2.1.2. **Primera Década del 2000**

Cabe señalar que en este período el apoyo financiero internacional a la reforma judicial fue muy importante. Por lo que el país recibió recursos para este fin de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID), Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y de otras agencias auspiciadas por la Comisión Europea como por ejemplo CEAPAZ.⁴⁰

Durante el Gobierno de Alejandro Toledo se continuó e impulsó la reforma del Poder Judicial. En el año 2003, el Ministerio de Economía y Finanzas declaró viable el Proyecto de Mejoramiento de los servicios de Justicia (PMSJ), firmándose el contrato de préstamo N° 7219-PE entre el Perú y el Banco Mundial en el año 2004. En el siguiente año el Banco Mundial efectuó el primer desembolso de 12 millones de dólares que corresponden a la fuente de operaciones oficiales de crédito externo y 3 millones de recursos ordinarios como contra partida nacional, los cuales fueron destinados a llevar adelante los siguientes objetivos: la mejora de los servicios de justicia (56%), la

⁴⁰ <http://190.41.250.173/RIJ/bases/reforma/CE000-e.HTM> consultado el 30 de agosto del 2011.

administración de los recursos Humanos (9%), acceso a la justicia (19%) y la administración del proyecto (15%).⁴¹

Adicionalmente, de acuerdo al estudio elaborado por la CERIAJUS⁴², se señaló tres fases para la reforma del Poder Judicial:

a. Fase de la Decisión Política

En esta etapa se evalúa el consenso entre los poderes políticos para realizar un cambio social, el mismo que se dio en el año 2001. Al restablecerse un gobierno democrático con ánimo de ejecutar proyectos legislativos y sociales. Por lo que podemos observar un Congreso con proyectos de Ley sobre un nuevo Código Penal, Código Procesal Penal entre otros. También, se muestra un Poder Ejecutivo diseñando un Plan Nacional de Tratamiento Penitenciario aprobado en el año 2002.

Por su lado, la sociedad civil realizaba iniciativas sobre el respeto a los derechos fundamentales, al acceso a la justicia, independencia del Poder Judicial, Ministerio Público, Consejo Nacional de la Magistratura a través del Foro del Acuerdo Nacional.

Asimismo, en el discurso presidencial del Presidente Toledo en el año 2003, manifestó las propuestas en materia judicial ante el Congreso,

⁴¹ <http://pmsj-peru.org/quienes-somos/historia/> consultado el 30 de agosto del 2012.

⁴² Comisión Especial para la Reforma Integral de la Administración de Justicia creado mediante Ley N° 28083 de fecha 04 de octubre del 2003.

destacando la creación de CERIAJUS, quedando establecida la voluntad de diseñar un plan de cambios en el sector justicia.

b. Fase del Diseño y Planeamiento Estratégico

En esta etapa se tuvo como objetivo establecer un plan, consistente en un marco legal que reformule las instituciones legales establecidas del sistema de justicia. Surgiendo un debate de a quien le correspondería la reforma del poder judicial si a estos mismos o a una entidad no involucrada con el sistema de justicia.

Lo cual, terminó convocándose a todos los involucrados para una reforma judicial, entidades del Estado como de la Sociedad Civil a través del CERIAJUS. La misma, que estuvo conformada por 16 miembros de todas las instituciones del sistema de justicia, 02 representantes del Comisión de Justicia y Derechos humanos del Congreso de la República, 07 representantes de la Sociedad Civil y el Poder Ejecutivo por intermedio del Ministerio de Justicia.

El trabajo de la CERIAJUS tuvo los siguientes objetivos⁴³:

- Garantizar la real vigencia de los derechos fundamentales y el respeto por la autonomía e independencia jurisdiccional.

⁴³ Avances en la Implementación de las propuestas planteadas por la CERIAJUS.

- El Plan Nacional debe estar en función de atender las demandas de justicia siendo que los proyectos y actividades a desarrollar estén siempre en función de la mejora al servicio del usuario
- Las medidas de cambio deben otorgar y reforzar la seguridad jurídica que permita la sana convivencia social y promueva el desarrollo económico del país.

Es así que se presentó el Plan Nacional de Reforma Integral de la Administración de Justicia al Presidente de la República con fecha 06 de mayo del 2004, siendo sus directrices divididas por áreas de trabajo siendo la primera el Acceso a la Justicia, tema de interés de la presente investigación.

c. Fase de Implementación

En esta etapa cada poder del Estado debió implementar las recomendaciones del CERIAJUS, sin embargo, esto no fue así, puesto que de acuerdo a los fondos económicos recibidos no se fue ejecutando el Plan propuesto.

En el año 2006,⁴⁴ después de algunos años surgen varias críticas a dicho Plan puesto que no se llegaba a ejecutar concretamente. Para reforzar el impulso de ejecución tenemos las propuestas del Ministerio de Justicia sobre la

⁴⁴ <http://www.justiciaviva.org.pe/notibak/2006/09set/21/nota01.htm> consultado el 21 de setiembre del 2006.

transparencia y acceso a la jurisprudencia de la Corte Suprema, entre otras iniciativas enfocadas a las organizaciones del Poder Judicial.

Es así que en el año 2008, ante la Comisión de Justicia y Derechos Humanos del Congreso de la República, la Ministra de Justicia, Rosario Fernández Figueroa, presentó el documento sobre políticas del sector 2008⁴⁵, en el que señaló el rol del Ministerio de Justicia a fin de acceder al derecho del Acceso a la Justicia y los medios alternativos. También, hizo referencia a diversos temas para el desarrollo del sistema judicial como el fortalecimiento del asesoramiento jurídico al Poder Ejecutivo y entidades de la administración pública, promoción del principio constitucional del derecho a la defensa orientado principalmente a los sectores de escasos recursos económicos, la optimización del funcionamiento de la conciliación y la promoción de otros medios alternativos de solución de conflictos, promoción de la plena vigencia y defensa de los derechos humanos, considerando su carácter universal, indivisible, interdependiente y transversal, mediante la articulación de los servicios del sistema de administración de justicia en el marco de un enfoque sistémico orientado al usuario.

⁴⁵ http://www.justiciaviva.org.pe/nuevos/2008/febrero/21/plan_2008.pdf consultada con fecha 10 de abril del 2010.

Asimismo, mediante una conferencia Magistral⁴⁶, el doctor Javier de Belaúnde López de Romaña presentó un informe sobre la CERIAJUS después de 5 años de su creación, destacándose varios temas del sector Justicia, entre ellos, las políticas de acceso a la justicia.

De todo lo expuesto, podemos señalar que las políticas del Estado están orientadas a toda una reformulación del sistema de Justicia, siendo la primera política específica dirigida al acceso a la justicia, incluyendo la administración interna del sistema judicial, el Despacho Judicial, el rendimiento judicial y la descarga procesal. Es decir, busca una modernización y mejoramiento de la calidad de la función jurisdiccional en general, así como optimizar el funcionamiento de la conciliación y promover otros medios alternativos de solución de conflictos.

De acuerdo al informe consolidado de evaluación anual del plan operativo 2007 de las Dependencia del Poder Judicial⁴⁷ se observan los resultados concretos sobre los expedientes en trámite, en ejecución de sentencias y los indicadores judiciales como de resolución, congestión, calidad, eficiencia económica, productividad de las dependencias judiciales, del magistrado y la productividad global a nivel nacional, los mismos que reflejan una descarga procesal, agilizando los procesos judiciales con la creación de dependencias

⁴⁶ <http://www.justiciaviva.org.pe/nuevos/2009/mayo/07/01.pdf> consultada el 07 de mayo del 2009.

⁴⁷ http://www.justiciaviva.org.pe/nuevos/2008/julio/17/informe_pj.pdf consultado el 25 de agosto del 2011.

jurisdiccionales con carácter transitorio, los cuales demuestran logros sobre la ampliación del acceso a la justicia de los ciudadanos.⁴⁸

2.2. Implementación de políticas públicas sobre acceso a la justicia

Entre las políticas del sector de justicia establecidas en el año 2008⁴⁹ sobre acceso a la justicia, se destaca en subrayado lo referente a los medios alternativos y el reforzamiento de la defensa gratuita del ciudadano de escasos recursos a través de los consultorios jurídicos gratuitos, siendo las siguientes políticas:

- Promover el principio constitucional del derecho a la defensa, orientando principalmente a los sectores de escasos recursos económicos.
- Optimizar el funcionamiento de la Conciliación y promover otros medios alternativos de solución de conflictos.
- Contribuir a la sistematización y divulgación de la legislación e información jurídica de interés general.
- Contribuir a la sistematización y divulgación de la legislación e información jurídica de interés general.

⁴⁸http://historico.pj.gob.pe/transparencia/documentos/Eva_Anho2008_PEI2007-2009.pdf consultado fecha 12 de diciembre del 2011.

⁴⁹ http://www.justiciaviva.org.pe/nuevos/2008/febrero/21/plan_2008.pdf consultado con fecha 10 de abril de 2010.

- Promover la plena vigencia y defensa de los derechos humanos, considerando su carácter universal, indivisible, interdependiente y transversal.
- Articular los servicios del Sistema de Administración de Justicia en el marco de un enfoque sistémico orientado al usuario.

Se optimizará e impulsará el sistema de justicia en el país, propiciando un mayor acceso a la población mediante:

- El reexamen de las ventajas y oportunidades de la conciliación extrajudicial y su obligatoriedad a nivel nacional.
- Creación del arbitraje popular a fin de lograr la solución de controversias de la población de escasos recursos con los operadores económicos del mercado.
- Impulsar la propuesta normativa para la priorización en la tramitación de los beneficios penitenciarios, mediante la atención de los defensores de oficio.
- Capacitación progresiva de los defensores de oficio para las zonas en las que se está implementando el Nuevo Código Procesal Penal.
- Creación y fortalecimiento de los Programas de Asistencia Legal Gratuita en los lugares de extrema pobreza a nivel nacional, mediante las ALEGRAS y los consultorios jurídicos gratuitos.

- Desjudicialización como alternativa para la solución de los conflictos.
- Sumarización del divorcio por separación de hecho.
- Simplificación del proceso de alimentos, permitiendo su desarrollo en una sola audiencia.
- Especialización de la justicia constitucional, en el ámbito judicial.

En el año 2010, el Estado 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"⁵⁰ (Resolución Administrativa No 266-2010-CE-PJ publicado el 23 de octubre de 2010 en el diario El Peruano) en la cual se expresa la importancia del Poder Judicial con los otros poderes del Estado en la mejora del acceso a la justicia de las personas en situación de vulnerabilidad, motivo por el cual se dispone su implementación en todos los distritos judiciales y en todos los poderes del Estado, asimismo, la creación de una oficina de monitoreo para lograr los fines de las 100 reglas de Brasilia.

⁵⁰ <http://www.justiciachaco.gov.ar/pjch/contenido/varios/100reglas.pdf> Consultado el 12 de diciembre del 2011. Se consideran en condición de vulnerabilidad aquellas personas que, por razón de su edad, género, estado físico o mental, o por circunstancias sociales, económicas, étnicas y/o culturales, encuentran especiales dificultades para ejercitar con plenitud ante el sistema de justicia los derechos reconocidos por el ordenamiento jurídico. Podrán constituir causas de vulnerabilidad, entre otras, las siguientes: la edad, la discapacidad, la pertenencia a comunidades indígenas o a minorías, la victimización, la migración y el desplazamiento interno, la pobreza, el género y la privación de libertad. La concreta determinación de las personas en condición de vulnerabilidad en cada país dependerá de sus características específicas, o incluso de su nivel de desarrollo social y económico.

2.3. Implementación de políticas públicas sobre Consultorios Jurídicos Populares del Estado peruano

En el año 1980, con la promulgación de la Ley Orgánica del Ministerio de Justicia (Decreto Legislativo No 117 publicado el 12 de junio de 1981) se estableció como finalidad velar por el derecho y la justicia. De tal forma, que después de seis años, el 02 de julio de 1986, se creó el sistema de consultorios jurídicos populares (Resolución Ministerial No 153A-86-JUS) que funcionaría adscrito a la Dirección General de Justicia. La finalidad de dichos consultorios era promover, conducir y coordinar un adecuado asesoramiento legal a las personas de escasos recursos económicos, teniendo como funciones la elaboración de políticas de su competencia, establecer pautas con el fin de brindar asesoría legal para garantizar los derechos de la población, así como la absolución de consultas legales.

Mediante el Decreto Supremo No 016-86-JUS publicado el 12 de diciembre de 1986 se aprobó el cuadro orgánico del Ministerio de Justicia creándose el órgano de línea de Dirección de Servicios Jurídicos Populares para una mejor coordinación con la Dirección General de Justicia de aquel tiempo. De tal manera que desde 1986 comenzaron a funcionar los consultorios jurídicos Populares.

En el año 90 se aprobó la Directiva sobre los Consultorios Jurídicos Populares a nivel nacional (Resolución Ministerial No 116-90-JUS publicada el 20 de abril de 1990), mediante la cual se especificó las materias de las consultas en asuntos civiles, laborales, penales y administrativos puesto que en la práctica se dieron cuenta que era necesario establecer las materias más urgentes de la población.

En el año 1993, se aprobó el Texto Único Ordenado de la Ley Orgánica del Poder Judicial, en donde se estableció en el título II, el capítulo único sobre la Defensa Gratuita, estableciéndose la gratuidad de la defensa como deber del Estado, los servicios de defensa gratuita y los beneficios de la gratuidad.

Con la Ley de Defensa Pública⁵¹ los consultorios jurídicos populares del Estado son competentes para absolver consultas y prestar asesoramiento legal. La finalidad de los consultorios jurídicos populares del Estado es brindar defensa y asesoría técnica legal gratuita a las personas que no cuentan con recursos económicos. Asimismo, se establece los mecanismos de verificación de la capacidad socioeconómica de los usuarios del servicio, se diseña y mantiene programas de información al público sobre los derechos de las personas y las garantías constitucionales, así como las condiciones y modos para acceder al servicio.

⁵¹ Ley No 29360 publicada el 14 de mayo de 2009 en el diario oficial El Peruano.

Con respecto a la asesoría, se da patrocinio legal a las víctimas de violencia familiar, violencia sexual, abandono moral y material, y a favor de los niños, niñas, adolescentes, ancianos y ancianas que resulten agraviados por delitos contra la vida, el cuerpo y la salud, la libertad y la familia; y a las personas de escasos recursos económicos en materia de derecho civil, familia, derecho administrativo y laboral.

Los beneficiarios son las personas de escasos recursos económicos y cuando el procesado no cuenta con abogado o haya renunciado a la defensa y lo requiera el órgano jurisdiccional o el Ministerio Público. Se presume que una persona tiene escasos recursos económicos cuando se encuentra desempleada o no tiene empleo o trabajo conocido, percibe por cualquier concepto o modalidad ingresos mensuales inferiores a una remuneración mínima vital. Para su verificación, el beneficiario deberá presentar la constancia expedida por la entidades públicas o privadas dedicadas a programas sociales, asistencia social o defensa de los derechos fundamentales.

Desde el año 2009 se ha unificado la regulación anterior con la Defensa de Oficio⁵² con la finalidad de asegurar el derecho de defensa y asesoría legal gratuita de manera eficaz a los usuarios, señalándose las funciones de cada servicio, quiénes son sus prestadores, los deberes y derechos del Defensor Público, los beneficiarios y sus requisitos para acceder al servicio jurídico como el régimen disciplinario de los defensores públicos.

⁵² La Ley N° 29360 derogó la Ley N° 27019, Ley del Servicio Nacional de la Defensa de Oficio.

A partir del 2009, la Defensoría de Oficio y los Consultorios Jurídicos Populares operan bajo una misma norma, de tal forma que el accionar de los defensores de oficio cuentan con un respaldo estructural que les permite ejercer efectivamente la defensa del imputado facilitando por esta vía un legítimo acceso a la justicia.

De acuerdo al Anuario Estadístico del Sector Justicia del año 2006⁵³, se contó con un total de 63 Consultorios Jurídicos Populares, de los cuales 25 (39,68%) se encontraban ubicados en Lima Metropolitana y 38 (60,32%) en provincias, y 12 centros de Asistencia Legal Gratuita (ALEGRA)⁵⁴, 3 ubicados en Lima Metropolitana y 9 en provincias, brindando asistencia legal gratuita a la población de escasos recursos económicas de las zonas urbano marginales. Asimismo, podemos observar en el cuadro N°1 el aumento de estos centros en el año 2011, puesto que más adelante se observará el aumento de las atenciones en este año. El citado cuadro con respecto al año 2011, solo identifica Lima Norte como Lima centro y suponemos que dentro de este radio se encuentran más consultorios populares así como a nivel nacional que solo representa a las provincias, pero puede darse que haya más de un consultorio en cada provincia, datos que no tenemos con exactitud.

⁵³<http://www.lib.utexas.edu/benson/lagovdocs/peru/federal/justicia/estadistico%20anuario%2006.pdf> página consultada con fecha 10 de Julio del 2011.

⁵⁴ Centros de Asistencia Legal Gratuita, en todo el territorio nacional, a través de los cuales se brindan los servicios de justicia de Defensoría de Oficio, Consultorio Jurídico Popular y Centro de conciliación extrajudicial gratuito, con el fin de ejecutar acciones de mayor promoción y más efectivo acceso a la justicia y a favor de población de escasos recursos (Resolución Ministerial No 323-2004-JUS)

CUADRO N° 1: Consultorios Jurídicos Populares del Sector Justicia – 2006 y 2011

AÑO 2006	CONSULTORIOS JURÍDICOS POPULARES	ALEGRAS
Lima Metropolitana	25	3
Provincias	38	9
TOTAL 2006	63	12
AÑO 2011		
Lima Metropolitana	2	5
Provincias	27	18
	29	21

Fuente: ANUARIO ESTADÍSTICO DEL SECTOR JUSTICIA DEL 2006⁵⁵ y 2011⁵⁶

A continuación se observará el detalle de los servicios brindados por los consultorios populares durante los años 2006 al 2011.

2.3.1. Servicios de los Consultorios Jurídicos Populares: 2006-2011

Con respecto a los servicios brindados, tenemos que durante el año 2006, los servicios brindados por los Consultorios Jurídicos Populares a nivel

⁵⁵ <http://www.lib.utexas.edu/benson/lagovdocs/peru/federal/justicia/estadistico%20anuario%2006.pdf> consultada el 10 de Julio del 2011.

⁵⁶ <http://sistemas3.minjus.gob.pe/transparencia2/Anuario%202010.pdf> consultada el 10 de julio del 2011

nacional, ascendieron a 111 507, cifra que muestra un incremento de 6 621(6,31 %) respecto al año 2005 que ascendió a 104 886⁵⁷. Se observa que del total de servicios brindados corresponde a consultas atendidas, acciones judiciales iniciadas y terminadas, actas de conciliación en proceso de ejecución y ejecutadas, acciones administrativas iniciadas y terminadas, y finalmente causas en seguimiento, criterios que nos informan la cantidad de casos y materias llevadas por estos consultorios.

CUADRO N° 2: Servicios de los Consultorios Jurídicos Populares 2006-2009

SERVICIOS EN LOS CONSULTORIOS 2006	Nivel nacional	Lima Metropolitana	Provincias	Materia predominante
Consultas atendidas	67 485 (60,52 %)	36 643 (54,30 %)	30 842 (45,70 %)	<input type="checkbox"/> Civil (21,19 %) <input type="checkbox"/> Familia (65,14%) <input type="checkbox"/> Penal (9,69 %) <input type="checkbox"/> laboral (1,01 %) <input type="checkbox"/> Administrativo (2,97 %)
Acciones judiciales iniciadas	10 500 (9,41 %)	5 457 (51,97 %)	5 043 (48,03 %)	<input type="checkbox"/> Civil (15,33 %)
				<input type="checkbox"/> Familia (73,68%) <input type="checkbox"/> Penal (10,22 %) <input type="checkbox"/> laboral (0,32 %) <input type="checkbox"/> Administrativo (0,45 %)

⁵⁷<http://www.lib.utexas.edu/benson/lagovdocs/peru/federal/justicia/estadistico%20anuario%202006.pdf> consultada con fecha 12 de Julio del 2011.

Acciones judiciales terminadas	1 591 (1,43 %)	437 (27,47 %)	1 154 (72,53 %)	<input type="checkbox"/> Civil (16,59 %) <input type="checkbox"/> Familia (72,91%) <input type="checkbox"/> Penal (10,37 %) <input type="checkbox"/> laboral (0,13 %)
Actas de conciliación en proceso de ejecución	163 (0,15 %)	100 (61,35 %)	63 (38,65 %)	<input type="checkbox"/> Civil (84,05 %) <input type="checkbox"/> Familia (14,11%) <input type="checkbox"/> Penal (1,84 %)
Actas de conciliación ejecutadas	5 (0,01 %)	5 (9,26 %)	49 (90,74 %)	<input type="checkbox"/> Civil (20,00 %) <input type="checkbox"/> Familia (60,00%) <input type="checkbox"/> Penal (20,00 %)
Acciones administrativas iniciadas	37 (0,03 %)	37 (0,03 %)	37 (0,03 %)	<input type="checkbox"/> Laboral (3,7 %) <input type="checkbox"/> Administrativo (96,30%)
Acciones administrativas terminadas	31 672 (28,40 %)	14 054 (44,37 %)	14 054 (44,37 %)	<input type="checkbox"/> Civil (10,38 %) <input type="checkbox"/> Familia (76,75%) <input type="checkbox"/> Penal (12,49 %) <input type="checkbox"/> laboral (0,32 %)
				<input type="checkbox"/> Administrativo (0,06 %)
SERVICIOS EN LOS CONSULTORIOS 2009	Nivel nacional			Materia predominante
Consultas atendidas (incluye procesos nuevos, en seguimientos y escritos)	125 337			

Procesos nuevos		<input type="checkbox"/> Civil (20 , 625)
	22 390	<input type="checkbox"/> Penal (1 765)
Procesos en seguimiento	34 729	<input type="checkbox"/> Civil (33 , 010)
		<input type="checkbox"/> Penal (1 719)
Escritos	68 218	No hay información

Fuente: Anuario Estadístico del Sector Justicia del 2006, 2009⁵⁸

En el año 2006 el promedio mensual de atenciones brindadas por un Consultorio Jurídico Popular alcanzó la cifra de 148 consultas aproximadamente.

En el año 2009 el Ministerio de Justicia informó a la población que se tenía 79 consultorios⁵⁹ jurídicos populares y que en dos semanas se sumarían 20 más para el mes de junio. Lo cual, fue confirmado por el Anuario Estadístico del Sector Justicia. Es así, que en el mes de diciembre se contó con un total de 92 Consultorios Jurídicos Populares a nivel nacional, brindando asistencia legal gratuita a la población de escasos recursos económicos y un total de 125 337 atenciones (procesos nuevos, procesos en seguimiento y escritos).

Al revisar las cifras estadísticas y los cuadros de los años 2006 y 2009, observamos a primera vista que se han atendido numerosos casos a nivel nacional aparentemente de menos a más llegando en el año 2009 a un total de 125, 337 consultas atendidas a diferencia del año 2006 que fueron 67, 485. Sin

⁵⁸ Anuario Estadístico del Sector Justicia del 2009. PDF
<http://es.scribd.com/doc/35569003/Anuario-Estadistico-del-Sector-Justicia-2009#scribd>
consultado 11 de julio del 2011.

⁵⁹ <http://www.minjus.gob.pe/prensa/detalle.asp?strNoticiald=00657> consultada con fecha 12 de julio del 2011.

embargo, considero que estamos hablando de las mismas cifras puesto que sumados las consultas atendidas, acciones administrativas iniciadas, causas en seguimiento y actas de conciliación en proceso de ejecución del año 2006 suman un total mayor al del año 2009. En los referidos cuadros no se desprende si beneficia a la población de escasos recursos puesto que los indicadores del año 2006 han sido más detallados sobre el territorio en Lima Metropolitana y en provincias en aspectos como consultas atendidas, acciones judiciales iniciadas y terminadas, actas de conciliación en proceso de ejecución y ejecutadas, acciones administrativas iniciadas y terminadas, y finalmente causas en seguimiento, y adicionalmente sobre las materias que predominan en cada una a diferencia del año 2009, siendo estos criterios suprimidos y solo se presenta el número de consultas atendidas que incluyen procesos nuevos, procesos en seguimiento y escritos presentados, sin especificar la cantidad a nivel provincial.

En la primera parte del cuadro (2006) conocemos las consultas atendidas (que incluyen todos los criterios ya mencionados) con mayor detalle, a diferencia del cuadro (2009) que nos da información sobre las consultas atendidas (que incluyen procesos nuevos, en seguimiento y escritos), pero de manera más general omitiéndose valiosa información.

Además, se observa que los servicios cubren la demanda de la población de escasos recursos, sin embargo, se desconoce si esta ha sido satisfecha o

no. Con lo cual, nos preguntamos si el derecho al acceso a la justicia esta siendo cumplido por el Estado peruano.

En adelante, tenemos el cuadro sobre los años 2010⁶⁰ y 2011⁶¹, que contienen los mismos datos referenciales pero se observa un incremento considerable en todos los rubros.

CUADRO N° 3: Servicios de los Consultorios Jurídicos Populares 2010-2011

SERVICIOS EN LOS CONSULTORIOS	AÑO 2010	AÑO 2011
Atenciones	130 310	223 399
Procesos nuevos	20 190	39 908
Procesos civiles	18 886	34 342
Procesos penales	1 304	5566
Procesos en seguimiento	39 758	54 498
Escritos presentados	70 362	89 235
Casos atendidos de violencia familiar	1234	1 255

⁶⁰ <http://sistemas3.minjus.gob.pe/transparencia2/Anuario%202010.pdf> consultado el 25 de agosto del 2012.

⁶¹ <http://sistemas3.minjus.gob.pe/transparencia2/Anuario%202011-rvt.pdf> consultado el 25 de agosto del 2012.

Casos atendidos de violación de la libertad sexual	249	458
--	-----	-----

Fuente: Anuario Estadístico del Sector Justicia del 2010 y 2011⁶²

Es así, que se puede confirmar un notable incremento en el año 2011 a diferencia de los años anteriores. sobre los procesos nuevos y en seguimiento, escritos presentados, atenciones sobre violencia familiar y violación de la libertad sexual. Se observa que no se encuentra información sobre cuantos defensores públicos han brindado los servicios de asistencia jurídica gratuita en dicho periodo.

A pesar del esfuerzo realizado por el Estado, es insuficiente para satisfacer las demandas del ciudadano de acuerdo al informe de Latinobarómetro del 2010, mediante el cual el Perú no tiene la capacidad para resolver problemas ni los medios para resolverlos.

2.3.2. Avances del Proyecto de mejoramiento de los servicios de justicia sobre acceso a la justicia

El proyecto de mejoramiento de los servicios de justicia sobre acceso a la justicia es financiado por el Banco Mundial y su fin es mejorar el acceso a los ciudadanos de menores recursos a la justicia fortaleciendo y promoviendo los servicios de ayuda legal, conciliación en materia de familia, campañas

⁶²Anuario Estadístico del Sector Justicia del 2009. PDF

participativas y alianzas estratégicas con la sociedad civil, la justicia de paz y los juzgados de familia.

Los componentes del proyecto son tres mejoras: en la celeridad y atención a los justiciables, en las capacidades de la magistratura y en el acceso y transparencia de los servicios de justicia.

De acuerdo a la Primera Etapa del Proyecto de Mejoramiento de los servicios de justicia se logró implementar 15 módulos ALEGRA en infraestructura y en equipamiento, se incrementó la cobertura de atenciones (por ejemplo de 0 a 50 mil atenciones anuales) y se realizó campañas de difusión de los servicios prestados por las ALEGRAS ante la escasa cobertura de servicios de la Defensoría de oficio y de los servicios jurídicos del MINJUS según el informe final de Gestión 2005-2010 y el Informe Institucional 2005-2010⁶³.

Asimismo, se implementó asistencia técnica para el desarrollo de los mecanismos de resolución de conflictos con 15 mil atenciones anuales nuevas ante una débil presencia de los medios alternativos de resolución de conflictos, y finalmente se realizó y diseñó el perfil de competencias, funciones, sistema de evaluación del Defensor de Oficio, así como cursos de capacitación ante la existencia de limitadas capacidades del Defensor. También, se crearon "casas

⁶³<http://pmsj-peru.org/publicaciones/memoria-institucional-del-pmsj-2005-2010/> y <http://pmsj-peru.org/wp-content/uploads/2011/08/Informe-de-Gesti%C3%B3n-I-Etapa.pdf> consultado en setiembre del 2012.

de la justicia" orientados a brindar hasta 10 tipos de servicios: defensoría de oficio, conciliación extrajudicial, consultorio jurídico popular, defensoría del pensionista, arbitraje popular y otros servicios en las zonas más vulnerables del país.

Actualmente, desde enero del 2011 el proyecto se encuentra en la Segunda Etapa⁶⁴ (2011-2014) con el apoyo técnico y financiero del Banco Mundial, siendo su objetivo principal mejorar la calidad y el acceso a los servicios de justicia en los procesos jurisdiccionales y administrativos, sustentados en cambios normativos y organizacionales, el desarrollo de capacidades humanas y una mejor provisión de recursos, particularmente de equipamiento y activos intangibles.⁶⁵

Al respecto, el proyecto apoyará al Ministerio de Justicia en la prestación de los servicios de Defensa de Oficio, consultorios jurídicos populares, conciliación extrajudicial, defensa del justiciable y defensa del pensionista al considerarse que existe un déficit de calidad y acceso en el interior del país.

De tal manera, el proyecto respaldará la ampliación y mejoramiento de los servicios de promoción del acceso a la justicia, a través de la formación de capacidades, equipamiento y acondicionamiento físico necesario para la

⁶⁴ <http://pmsj-peru.org/wp-content/uploads/2011/08/Resumen-Ejecutivo-II-Etapa.pdf> consultado en setiembre del 2012.

⁶⁵ <http://pmsj-peru.org/quienes-somos/presentacion-del-pmsj/> consultado en setiembre del 2012.

operación de las casas de justicia que integran el conjunto de servicios del Ministerio de Justicia, así como la ampliación del Programa Nacional de Educación Legal para la inclusión social.

2.3.3. Proyecto de mejora de las estrategias legales para los más pobres

El 15 de diciembre del 2011 el Fondo Japonés para el Desarrollo Social y el Banco Mundial presentaron al Ministro de Justicia el Proyecto de Mejora de las Estrategias Legales para los más pobres, el mismo que busca fortalecer la prestación de los servicios de justicia gratuitos para los ciudadanos más pobres y vulnerables de las zonas urbanas del país, a través de una alianza de carácter público-privado entre la Orden Nacional de Abogados, Colegios de Abogados, Universidades, Facultades de Derecho, Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente (DEMUNA) y otros proveedores de servicios legales gratuitos para complementar aquellos que actualmente ofrece el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (MINJUSDH).⁶⁶ El proyecto está enfocado a potenciar los servicios de asistencia y orientación legal gratuita que desde el sector privado y entidades autónomas se ofrecen a la población vulnerable, ampliando su cobertura, mejorando la calidad del servicio y proporcionando a dicha población la asistencia efectiva para la solución de sus problemas legales.

⁶⁶<http://pmsj-peru.org/noticias/unen-esfuerzos-para-mejorar-el-acceso-a-la-justicia-de-los-sectores-mas-pobres/> consultada en setiembre del 2012.

Los componentes del proyecto son los siguientes:

- a) **Identificación de la demanda de los servicios de Justicia**, mediante el cual se establecerá un equipo multidisciplinario de profesionales y voluntarios para desarrollar un censo sobre los servicios legales con el fin de evaluar los servicios existentes, la disponibilidad de asistencia y localidades recomendadas para la oferta de los servicios legales gratuitos.

- b) **Establecimiento de una Red de servicios de Justicia**, mediante la cual se desea crear una red de servicios legales capaz de desarrollar e implementar un programa de capacitación y acreditación para crear un cuadro de proveedores de servicios legales.

- c) **Concientización pública y defensa del derecho de acceso a la justicia**, mediante el cual se dará información a los pobres de sus derechos, ofrecerá mensajes anti-violencia familiar, proveerá información sobre la nueva red de servicios legales e implementará a nueva línea telefónica y portal web para los proveedores de servicios legales.

Según el Informativo balance del Proyecto de Mejoramiento de los Servicios de Justicia de enero a marzo del 2012⁶⁷, se había mapeado, recogido y analizado información de diversas fuentes públicas y privadas, incluyendo

⁶⁷<http://pmsj-peru.org/wp-content/uploads/2012/05/balance-informativo-n1-enero-marzo-2012.pdf> consultado setiembre del 2012.

visitas de campo a diferentes ciudades del país representativas del norte, oriente, centro y sur del país. En tal sentido, se seleccionó las localidades de Huánuco, Puerto Maldonado, Iquitos, Trujillo, Villa María del Triunfo y Carabaylo para el inicio de sus actividades. Asimismo, se ha programado audiencias públicas en cada una de estas localidades para conocer los problemas legales de la población y características de la demanda no atendida de servicios judiciales.

Con lo expuesto en este capítulo podemos observar cómo el servicio de asesoría jurídica gratuita brindada por el Estado, a través de los consultorios jurídicos gratuitos populares, ha ido tomando posición propia. Al principio del año 2008 resaltando la conciliación y el arbitraje con mayor intensidad dentro de las políticas del acceso a la justicia como una necesidad apremiante para descongestionar la carga procesal en los Juzgados facilitando a los usuarios la resolución de conflictos de manera más rápida, eficiente y económica, dejándose al final los servicios de asesoría jurídica gratuita.

Actualmente, dicho servicio tiene un espacio resaltante en las políticas de promoción al acceso a la justicia puesto que se desea el mejoramiento de los servicios brindados por el Ministerio de Justicia, siendo de igual importancia la promoción de la defensoría de oficio, medios alternativos de solución de conflictos, arbitraje popular y consultorios jurídicos gratuitos.

Finalmente, cabe resaltar que el proyecto de mejora de las estrategias legales para los más pobres trabaja en un sistema de incentivos no remunerativos basados en el reconocimiento, reputación y responsabilidad social corporativas con el fin de que se convierta en uno de los pilares más sólidos del sistema de voluntariado a través de una realización de un trabajo "pro bono". Mediante el cual los profesionales trabajarán de manera voluntaria asumiendo ad honorem los casos de personas de escasos recursos. Esto se está aplicando a través de un piloto en algunos distritos judiciales con población urbana en condiciones de pobreza⁶⁸.



⁶⁸<http://pmsj-peru.org/wp-content/uploads/2012/08/BALANCE-2-2012.pdf> consultado en octubre del 2012.

CAPÍTULO III

LOS CONSULTORIOS JURÍDICOS GRATUITOS DE LA SOCIEDAD CIVIL

En este capítulo se elaborará un diagnóstico del servicio brindado en los consultorios jurídicos de la Sociedad Civil de las principales universidades privadas y públicas de Lima, el Colegio de Abogados de Lima y del Cono Norte y el consultorio de la Asociación Peruana de Derecho Ambiental (ADPA) ubicado en Madre de Dios.

En el caso de la Universidad de San Martín de Porres, esta hizo al principio convenios con diversas municipalidades de Lima, sin embargo, algunos consultorios ubicados en los distritos de Magdalena y San Juan de Lurigancho se fusionaron con las respectivas Municipalidades a través de las DEMUNAS y en los distritos de San Martín, Jesús María y el Callao se continúa la atención con los estudiantes de la facultad de derecho.

3.1. Servicio de asistencia jurídica gratuita por la Sociedad Civil

Para el desarrollo de una política pública se necesita un flujo de interacciones de los actores involucrados con diversos intereses, ya que no siempre coinciden sobre los problemas, alternativas y decisiones que lleva el Estado.

A continuación pretendo mostrar en el presente capítulo es cómo funcionan algunas organizaciones de la sociedad civil para abordar un mismo problema que enfrenta el Estado.

3.1.1. La sociedad civil y las universidades:

La sociedad civil consiste en un conjunto de organizaciones privadas que existen en determinada sociedad. Organizaciones autónomas respecto al Estado, y organizaciones cuya acción, consciente o inconscientemente, directa o indirectamente repercute en la esfera de la política.⁶⁹ De tal manera que, las organizaciones no gubernamentales, en adelante ONGs, y otras instituciones de la Sociedad Civil colaboran con las políticas públicas a través de sus investigaciones, propuestas políticas o acciones en diferentes áreas, por ejemplo, se ha logrado tener mayor impacto en políticas públicas atinentes a la justicia, derechos humanos, reforma procesal penal, litigios de interés público y medios alternativos de resolución de conflictos.⁷⁰ Tal es así, que durante varias décadas estas organizaciones y movimientos actuaron en defensa de los derechos humanos, participación del desarrollo de la infancia, la vejez, la atención de enfermos de sida, la educación, el acceso a la justicia, entre otros sectores. Respecto a la salud, se crearon INPPARES, APROPO y MAXSALUD entre otros. En el sector justicia el IDEELE, Manuela Ramos, Flora Tristán y la

⁶⁹ Ibarra, Pedro. Manual de Sociedad Civil y movimientos sociales. Madrid: Síntesis. 2005.p.19.

⁷⁰ Luis Pasará, Justicia y Sociedad Civil: el papel de la sociedad civil en la reforma judicial: estudios de casos en Argentina, Chile, Colombia y Perú. Santiago de Chile: Centros de Estudios de Justicia de las Américas. 2003. P. 24

Comisión Andina de Juristas, mediante los cuales se brindan servicio legal gratuito en defensa de los derechos humanos, denuncias penales arbitraria, violencia familiar, derecho de familia y laboral, reclamos sobre derechos de campesinos y nativos, defensa de derechos de pobladores de barrios populares y asuntos de menores.

Asimismo, con respecto al tema de justicia surgen organizaciones que tienen dentro de sus fines brindar consejo y defensa legal, es decir, crear consultorios jurídico gratuitos en donde los ciudadanos adquieran conocimiento de sus derechos y obligaciones y la asesoría legal relevante que le permita resolver sus conflictos de intereses.

En el caso peruano, los consultorios jurídico gratuitos privados funcionan en paralelo a los consultorios estatales y se encuentran respaldados por entidades privadas sin fines de lucro como los colegios de abogados, universidades, parroquias, organizaciones no gubernamentales, etc. Entre ellos, resalta el servicio de asesoría legal gratuita en los cinco consultorios de PROSODE (Proyección Social de Derecho de la Facultad de derecho de la PUCP) desde hace veinte años⁷¹ con 15, 591 beneficiarios en los últimos tres años (2009, 2010 y 2011).

⁷¹ Ortíz Sánchez Iván, Proyección social a través del derecho y de PROSODE: 15 años proyectando el derecho a la comunidad. Lima: PUCP.2006.

En cuanto a universidades además de los consultorios administrados por la Pontificia Universidad Católica del Perú, están la Universidad Nacional Mayor de San Marcos y la Universidad de San Martín de Porres, por otro lado los Colegios de Abogados de Lima y Cono Norte y el consultorio de la Asociación Peruana de Derecho Ambiental en Madre de Dios.

Para conocer cómo estas instituciones funcionan se realizó encuestas a los usuarios y responsables de los servicios brindados en los consultorios jurídicos gratuitos como a algunos de sus responsables, habiendo encuestado a 10 usuarios (beneficiarios)⁷² y al responsable de cada consultorio⁷³, obteniéndose información de los consultorios ubicados en los distritos de San Miguel, Cercado de Lima, Miraflores y Cono Norte. Asimismo, se ha obtenido información de un consultorio jurídico gratuito de la Sociedad de Derecho Ambiental ubicado en el departamento de Madre de Dios.

3.2. Calidad de atención del servicio desde la mirada de los beneficiarios

Las entrevistas han sido de utilidad para la obtención de información sobre los servicios brindados en los consultorios jurídicos gratuitos, las mismas que se pueden observar en el Anexo N° 3 abarcando los siguientes temas:

⁷² Anexo N° 1 Formato de la encuesta a los beneficiarios de los consultorios jurídicos gratuitos.

⁷³ Anexo N° 2 Formato de la encuesta a los responsables de los consultorios jurídicos gratuitos.

3.2.1. Con respecto al servicio:

En esta parte de la entrevista se le preguntó al beneficiario la frecuencia de su asistencia al consultorio, el tiempo de espera para su atención, el tiempo que le llevó en llegar al mismo, si tiene conocimiento de la existencia de otros consultorios, las materias que vienen a consultar y sobre el trato recibido por los responsables, destacando lo siguiente:

- a) **Frecuencia que acude al consultorio:** De los cinco consultorios interrogados se verifica la asistencia al consultorio es frecuente en un periodo de tres a seis meses, con una asistencia de dos a tres veces por mes y algunos van de 2 a 3 veces por semana o sea 8 a 12 veces por mes, otros mencionan 2 ó 3 veces por mes. Siendo el rango mínimo una vez por mes y el mayor de 12 veces por mes.
- b) **Tiempo de espera en el consultorio:** Los beneficiarios de los consultorios de la PUCP, Universidad de San Martín de Porres, de la Universidad San Marcos y del Colegio de Abogados de Lima, reportan un tiempo de espera de 30 minutos a 1 hora, quienes consideran que la atención es lenta. Con respecto al consultorio del Colegio de Abogados del Cono Norte, el máximo de tiempo de demora es de 30 minutos y lo consideran también lento. Los beneficiarios del consultorio del Colegio de Abogados de Lima sugieren que los abogados se comprometan con

sus casos pues no llegan siempre a tiempo a las consultas e incluso faltan a las citas.

- c) **Traslado hacia el consultorio:** Con respecto a los consultorios ubicados en el centro de Lima, a varios beneficiarios les resulta cerca de su trabajo por lo que pueden llegar caminando, o vienen en transporte público con una duración de 30 minutos a 1 hora. En el consultorio de la Universidad de San Martín de Porres la mayoría llega a pie porque solo se atiende a vecinos de Cercado de Lima.
- d) **Información sobre otros consultorios:** La mayoría de los beneficiarios no conocen diferentes consultorios al que asisten, enterándose por usuarios anteriores. A la mayoría no les agrada el trato recibido sin embargo, acuden por una segunda opinión y por quedar cerca a sus casas. También, reconocen que la gratuidad del servicio es su principal motivo para encontrar una respuesta a su dilema legal, buscar un consultorio.
- e) **Materia consultada:** Los temas de consulta son sobre derechos de familia, paternidad, pensión de alimentos, laboral, propiedad y reclamación de servicios públicos. Resaltando entre todos los consultorios los temas relacionados a la familia, y a la pensión de jubilación, prevaleciendo en las consultas los derechos de familia y la pensión de jubilación.

- f) **Atención en el consultorio:** Los beneficiarios coinciden que en todos los consultorios el servicio es gratuito, y un beneficiario manifestó que a veces le da una propina al responsable en reconocimiento de su labor.

Con respecto al trato personal, la mayoría de beneficiarios han recibido un buen trato, consejos legales e información completa. Además, sugieren que debería haber un servicio interdisciplinario, es decir, el apoyo de un psicólogo de sobrellevar las emociones que producen los problemas jurídicos. Algunos consultorios adicionalmente brindan el servicio de conciliación extrajudicial como el caso de la a Universidad de San Martín de Porres.

3.2.2. **Sobre la información brindada:**

Todos coinciden que se les ha absuelto sus consultas con un lenguaje comprensible y completo. Han sido atendidos por abogados y en los consultorios de la Universidad de San Marcos y de la PUCP por estudiantes guiados por un abogado.

3.2.3. **Sobre el seguimiento del proceso:**

Consideran que es bueno, los procesos llevan entre 1 y 6 meses y aún no terminan. En la PUCP, consideran que hay un cumplimiento en los escritos y eficiencia en la absolución de dudas.

3.2.4. **Sobre la satisfacción del usuario:**

Todos recomendarían el servicio a otras personas y se sienten satisfechos por la atención recibida.

3.2.5. **Recomendaciones:**

En general se observa que los beneficiarios sienten incomodidad cuando el no se ubica en el primer piso sino en el cuarto o quinto piso tal como sucede en la Universidad San Marcos y el Colegio de Abogados de Lima ubicado en el Palacio de Justicia. Por ello, recomiendan que ubiquen a los consultorios en un primer piso o que pongan ascensores con la finalidad de dar facilidades a personas de la tercera edad y a embarazadas y así mejorar la infraestructura de los consultorios.

En términos generales, los beneficiarios destacan de manera positiva la gratuidad del servicio, la paciencia, ética y la amabilidad de los abogados, así también la cercanía de los consultorios a su casa y/o centro laboral.

3.3 Calidad de atención del servicio desde la mirada de los proveedores del servicio

Las entrevistas a los responsables de los servicios han sido de utilidad para la obtención de información sobre los servicios brindados en los consultorios jurídicos por parte de los responsables sobre los siguientes temas:

3.3.1. Recursos humanos y logísticos:

Los responsables de los consultorios están satisfechos con el grupo humano con que cuentan salvo el que se encuentra en Madre de Dios por ser solo un abogado sin apoyo de estudiantes o practicantes.

Con respecto a los recursos logísticos hay satisfacción por parte de todos excepto de la U. San Marcos que no cuentan con útiles de oficina ni mobiliario adecuados.

3.3.2. Con respecto al servicio:

- a) **Organización:** En general cada consultorio tiene un abogado responsable y en algunos casos tienen apoyo de sus estudiantes o practicantes de derecho. En el caso del Colegio de Abogados existe un registro de abogados quienes se han inscrito para asesorar en turnos, sin embargo, su asistencia no es continua. En el caso de la Universidad de San Martín de

Porres, esta firmó al principio convenios con diversas municipalidades de Lima, sin embargo, al visitarlas se aprecia que no todos los consultorios funcionan. Tal es el caso en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho y de Magdalena del Mar, puesto que el el servicio se ha fusionado con algunas municipalidades a través de las DEMUNAS. En las municipalidades de San Martín de Porres, Jesús María y el Callao, la universidad brinda los servicios de manera independiente con el apoyo de los alumnos de la facultad de derecho. Cabe señalar que respecto al consultorio del Callao no se pudo realizar entrevistas porque alegaron que era información privada y por seguridad

- b) **Estadísticas de Consultas:** Todos los consultorios reportan tener base de datos Word y Excel, sin embargo, solo la PUCP lleva estadísticas de sus casos, teniendo un aproximado de 50 a 60 casos por consultorio al año, y el de Madre de Dios tiene 10 casos relevantes y 4 emblemáticos. En los demás consultorios, declaran desconocer una cifra exacta de los casos atendidos.
- c) **Criterios de atención al Público:** Los criterios de atención en algunos casos no están recogidos en un documento pero los establecen por el uso diario, ya que el servicio está dirigido a personas de escasos recursos que no tienen posibilidades de pagar un abogado, siendo identificados por el lugar de su residencia, si tienen trabajo o no y su carga familiar. En el

consultorio de la PUCP se establecieron criterios de atención precisando las materias que se asumen, los cuales deben ser casos justos, por iniciarse y de personas que no tienen posibilidad de contratar a un abogado, esta selección depende del responsable del consultorio. En el caso del consultorio ubicado en Madre de Dios, éste está dirigido solo a personas que trabajan en el campo, quienes poseen tierras sin título de propiedad por lo que reciben apoyo a fin de formalizar sus títulos de propiedad y defenderse contra la invasión de los mineros informarles.

- d) **Materias atendidas:** Las materias son en su mayoría de familia, laboral, pensiones de jubilación entre otras. No aceptan casos aduaneros, tributarios ni penales.
- e) **Otros servicios jurídicos:** No todos los responsables de los consultorios conocen la existencia de otros consultorios privados y estatales. Los casos que reciben son derivados generalmente de la DEMUNA, Municipalidades y de la Defensoría del Pueblo. Identifican su rol como un apoyo a la sociedad más vulnerable y tratan de llenar la ausencia del Estado. Conocen los medios alternativos de solución de conflictos como la conciliación y el arbitraje. Ninguno de los consultorios informa a alguna entidad sobre sus funciones y servicios.

- f) **Recomendaciones de los encuestados:** Desean que el Estado articule sus fuerzas en el servicio de consultoría con la sociedad civil. Asimismo, los abogados responsables desean ser capacitados y que se creen alianzas entre el Estado y los privados.

3.3.3. Comentarios a los resultados de las encuestas realizadas a los usuarios y responsables de los consultorios jurídico privados

En primer lugar, existen diferencias entre las perspectivas de los usuarios con los de los proveedores del servicio respecto del tiempo e infraestructura, la información brindada, materias consultadas y la satisfacción del usuario.

Desde la perspectiva de los proveedores, algunos consideran que es suficiente la infraestructura, el equipo logístico y en el número de abogados que atienden, mientras otros resaltan las falencias y deficiencias existentes en sus consultorios, por lo que desean mayor apoyo técnico para disminuir el tiempo de espera de los usuarios como mejorar la infraestructura.

Las universidades en busca de desarrollar las habilidades académicas y personales de sus estudiantes han desarrollado programas de servicio social a través de la asesoría jurídica gratuita en los consultorios a fin de fortalecer su conocimiento como contribuir en el acceso a la justicia.

Los servicios brindados por los Colegios de Abogados y las universidades son similares en cuanto a las materias atendidas y procesos asumidos, sin embargo, en el primero son abogados colegiados y no estudiantes quienes atienden al público. En los años 2009⁷⁴ y 2010⁷⁵ el Colegio de Abogados de Lima ha reportado más de 4 mil personas atendidas en sus consultorios, más de 500 casos bajo patrocinio judicial y la libertad de 30 personas detenidas entre otros.

Una diferencia que resalta en todos los consultorios es la falta de elaboración de registros y estadísticas detalladas y periódicas sobre los casos asumidos y casos atendidos.

⁷⁴ http://www.cal.org.pe/defensoria/logros_2009.pdf

⁷⁵ http://www.cal.org.pe/defensoria/logros_2010.pdf

CAPÍTULO IV

CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DEL ACCESO A LA JUSTICIA POR PARTE DE LOS CONSULTORIOS JURÍDICOS GRATUITOS PRIVADOS Y SU RELACIÓN CON LOS CONSULTORIOS PÚBLICOS

El derecho fundamental al acceso a la justicia tiene como objetivo que los ciudadanos obtengan una respuesta satisfactoria a sus necesidades y conflictos jurídicos.

Como ya se ha mencionado en los capítulos anteriores la implementación de la política pública sobre el acceso a la justicia, a través de los servicios que brinda el Estado a la población, resultan insuficientes, de acuerdo con el Resumen Ejecutivo del Proyecto de mejoramiento de los servicios de justicia - II Etapa del año 2011, al señalarse que los servicios de la administración de justicia se encuentran en niveles deficitarios en términos de calidad del servicio, con un nivel de satisfacción muy bajo (15% de aceptación en el caso del Poder Judicial) como en la atención de los justiciables (celeridad, carga procesal y ejecutabilidad), deficiencia en la capacidad de la magistratura (carrera judicial), competencia de los Magistrados, transparencia y corrupción.

Los consultorios jurídicos gratuitos privados y los consultorios del Ministerio de Justicia aún no se han articulado a nivel nacional, en consecuencia, desconociéndose la demanda y la oferta de dicho servicio,

cuando este puede ser brindado de manera conjunta en pro de la mejora del servicio en la administración de justicia a la población.

En tal sentido, corresponde analizar si los consultorios jurídicos gratuitos privados vienen cumpliendo con los objetivos del acceso a la justicia, por ello revisaremos su actuación y logros obtenidos:

4.1. Actuación de la Sociedad Civil a través de los consultorios jurídicos gratuitos privados

De acuerdo al capítulo anterior sobre el diagnóstico de los consultorios jurídicos gratuitos privados podemos observar los siguientes detalles:

4.1.1. Objetivos logrados en algunos consultorios privados de Lima

La Pontificia Universidad Católica del Perú es el más representativo de los consultorios de las universidades de Lima, puesto que registra las atenciones y procesos asumidos de forma semestral y anual de sus cinco consultorios ubicados en los distritos de Barranco, Centro de Lima, San Miguel, Carabayllo y Callao, cada consultorio tiene un abogado responsable, quien atiende a los usuarios con los alumnos de la facultad de derecho de la PUCP y colaboradores, destacándose la siguiente información:

**Cuadro N° 4: ESTADÍSTICA ANUAL DE LOS CASOS EN EL ÁREA DE
ASESORÍA LEGAL**

Asesoría Legal	Ubicación de los C/JG	Total de Atenciones	Atenciones antiguas	Atenciones nuevas	Procesos en trámite	Demandas ingresadas	Demandas fundadas	Alumnos
Enero - Dic 2011	PUCP	739	344	395	49	22	10	10
	Canto Grande	617	255	362	21	08	2	7
	La Recoleta	860	409	451	68	11	2	13
	Callao	193	86	107	19	05	1	2
	Barranco	762	521	241	82	36	18	5
TOTAL ANUAL		3141	1615	1556	239	82	33	37

Información recogida de los informes anuales de PROSODE-PUCP

En el año 2011 se tuvo un total de 3141 atenciones de las cuales 1556 constituyen atenciones nuevas y 1615 son atenciones antiguas. Un total de **239 procesos judiciales** se encuentran en trámite hasta diciembre del 2011, lo cual ha permitido facilitar el acceso a la justicia de ciudadanos pobres y de extrema pobreza.

Lamentablemente, los consultorios privados de otras instituciones omiten dar información sobre sus registros y estadísticas, bien porque tienen un registro desactualizado o consideran información privada.

Cuadro N° 5: TEMAS VISTOS EN LOS CONSULTORIOS JURÍDICOS DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ

Asesoría Legal	Ubicación del CJG	Familia	Civil	Laboral	Administrativo	Penal	Previsional	Constitucional	Otros
	PUCP	168	150	12	11	23	11	--	--
	Canto Grande	166	139	20	20	13	8	--	15
	Recoleta	143	159	42	39	33	26	6	4
	Callao	55	22	5	4	1	12	2	11
	Barranco	219	18	-	--	1	1	--	2
TOTAL ANUAL ENERO-DICIEMBRE 2011		751	488	79	74	71	58	08	32

Información recogida de los informes anuales de PROSODE-PUCP

Se puede apreciar que en todos los consultorios de la PUCP los temas más recurrentes son los de familia que incluye pensión de alimentos, violencia familiar, divorcio y filiación seguidos de los conflictos sobre derecho civil, laboral, administrativo, penal, previsional, constitucional entre otros.

El Colegio de Abogados de Lima publica en su página Web información de la cantidad de personas atendidas y sus logros obtenidos con los siguientes datos⁷⁶:

Cuadro N° 6: CASOS VISTOS EN LOS CONSULTORIOS JURÍDICOS DEL COLEGIO DE ABOGADOS DE LIMA

LOGROS OBTENIDOS 2009	LOGROS OBTENIDOS 2010
<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Más 4000 personas atendidas <input type="checkbox"/> Más de 500 casos bajo patrocinio judicial <input type="checkbox"/> Restitución de la pensión de jubilación al célebre compositor nacional Juan Mosto, así como el pago de sus devengados. <input type="checkbox"/> La libertad de 30 personas detenidas 	<p>Nuestros logros obtenidos, al 31 de diciembre del 2010 son los siguientes:</p> <p>Más de 10,000 personas atendidas.</p> <p>Más de 800 casos bajo patrocinio judicial.</p> <p>Atención de consultas radiales, en el programa "Abogados a la Orden" (Radio Nacional), todos los jueves de 8:30am - 9:00 am.</p> <p>Charlas de "Orientación y Prevención de Delincuencia Juvenil" y "Conociendo el Código del Niño y el Adolescente" a alumnos de diferentes colegios.</p> <p>164 abogados inscritos en el Registro de Abogados voluntarios del CAL.</p> <p>113 abogados patrocinando gratuitamente casos ingresados al Registro de abogados voluntarios.</p> <p>La libertad de 17 personas detenidas.</p>

⁷⁶ <http://www.cal.org.pe/defensoria/informe.pdf> consultado en setiembre del 2012.

A través de estos cuadros se puede observar, que en los años 2009 y 2010, el Colegio de Abogados de Lima ha logrado la liberación de detenidos en diversos centros penitenciarios, así como un número significativo en la atención de consultas y casos asumidos por sus consultorios.

4.1.2. Objetivos por alcanzar en los consultorios privados de Lima

Los consultorios privados del Colegio de Abogados de Lima y de la Universidad Católica han logrado atender anualmente 10,000 consultas en el año 2010 y 3,141 consultas en el año 2011 en Lima Metropolitana.

Este número de atenciones es considerable, pero no es suficiente, ya que desconocemos la brecha entre la demanda exacta de la población y la oferta de los servicios de asesoría jurídica gratuita. Sin embargo, con este trabajo nos aproximamos a ella para llegar a satisfacer las necesidades de la población más vulnerable.

De acuerdo a la información del INEI, al 30 de junio del año 2012, Perú tiene 29 millones 797 mil 694 habitantes a nivel nacional, y en Lima Metropolitana, 8 millones 291 mil habitantes, es decir, el 31.05% del total.

Adicionalmente, la pobreza en nuestro país a nivel nacional representa el 27.8 %, y a nivel local, Lima Metropolitana, el 15. 8%. Es decir, dichos

porcentajes reflejan una cantidad de habitantes que no tienen posibilidades de acceder a un abogado porque tienen prioridades que cubrir, ya que no les es fácil conseguir una canasta de consumo mínima aceptable para sus hogares.

Por su parte, en el año 2011, el Colegio de abogados de Lima atendió 10 000 consultas más 800 casos patrocinados, y la Universidad Católica del Perú atendió 3 141 consultas con 239 procesos en trámite más 82 demandas ingresadas, desconociéndose los registros y estadísticas de otras universidades.

Por otro lado, en el año 2011 el Ministerio de Justicia atendió a 223, 399 personas a nivel nacional y 28, 302 personas en la ciudad de Lima representando el 2% de la población en situación de pobreza, y una cantidad mucho menor los consultorios privados

En general, los usuarios se sienten satisfechos con el servicio otorgado por los consultorios privados, sin embargo, no es total puesto que se quejan por el tiempo que esperan para ser atendidos por un abogado, infraestructura mal acondicionada, falta de limpieza, muchas veces los que absuelven las consultas son estudiantes de derecho, egresados o abogados no colegiados, poco número de abogados y consultorios, falta de recursos económicos, la ausencia de publicidad de sus servicios, la falta de coordinación entre los diferentes consultorios privados, la atención en situación muy precaria de sus

instalaciones, la falta de sistematización de su información, como la cantidad de atenciones por especialidad y materias atendidas, características de los usuarios, falta de especialidades en derecho de pensiones y penal, inexistencia de uniformidad en la atención de los usuarios como en la administración de los consultorios privados y discontinuidad en el patrocinio de los casos por ende demora en el seguimiento de los procesos judiciales.

El problema público es el desconocimiento de la demanda de la población como el diagnóstico actual del servicio de los consultorios privados y la falta de coordinación de estos con el Estado, por lo que no hay reglas generales para ambos ni intercambios de experiencias para la mejora de la atención. En consecuencia, se desconoce la brecha entre las necesidades de la población y los servicios que brindan los consultorios jurídicos privados ni relación alguna con los consultorios del Estado.

4.2. Actuación del Estado en políticas de acceso a la justicia

De acuerdo al informe final sobre el mejoramiento de los servicios de justicia expedido por el Ministerio de Justicia en el año 2011⁷⁷, en el cual se analiza la demanda y la oferta de los servicios de conciliación, asesoramiento y patrocinio legal, se identificó lo siguiente:

⁷⁷ Informe Final sobre Mejoramiento de los Servicios de Justicia expedido por el Ministerio de Justicia con fecha 26 de junio del 2011.

4.2.3. Objetivos logrados por los consultorios públicos

El Ministerio de Justicia durante el año 2006 atendió a más de 4,131 personas a nivel nacional en los consultorios jurídicos populares y 3,672 personas en la Defensoría de oficio de acuerdo al Informe anual del Poder Judicial (página 168). Dichas atenciones han ido incrementándose con el transcurso de los años, tanto así que en el año 2009 hubo un total de 125, 337 consultas atendidas y en el año 2011 se incrementó en 223, 399 atenciones, lo cual representa un gran avance a pesar de ser insuficiente.

4.2.4. Objetivos por alcanzar en los consultorios públicos

En los informes anuales del MINJUS sobre los servicios de asesoría gratuita se observa que no es completa ni homogénea, esto es, mientras que la información sobre la conciliación es desagregada por departamentos, la Defensa de Oficio y Consultorios Jurídicos Populares es general impidiendo calcular la brecha existente entre la oferta y la demanda de la población, la misma que podría determinarse por niveles socioeconómicos.

Como se aprecia en el capítulo segundo de este trabajo se había señalado que en el año 2006 los indicadores eran más detallados sobre las consultas atendidas, elecciones judiciales iniciadas y terminadas, actas de conciliación en proceso de ejecución y ejecutadas, acciones administrativas

iniciadas y terminadas, y finalmente causas en seguimiento, y adicionalmente, sobre las materias que predominan en cada una. En cambio, en el año 2009, estos criterios fueron suprimidos y solo se presenta el número de consultas atendidas que incluyen procesos nuevos, en seguimiento y escritos presentados, sin especificar la cantidad a nivel provincial. Por lo que se desconoce con qué criterios se realiza el levantamiento de información y por qué se vuelve más general cada año.

Por ejemplo, en el mencionado informe final del año 2011, se estableció con detalle la calidad del servicio de los abogados, por lo que se procedió a analizar 3 "falsos expedientes" (copia del expediente original que guarda el abogado en el consultorio jurídico gratuito) por cada tipo de servicio, de los 69 casos revisados 6 se consideraron en calidad de "no disponible" debido a que el profesional, Defensor de Oficio, estaba dedicado íntegramente al trabajo del área penal, encontrándose asignado a juzgados y salas penales de sus respectivas zonas como se dio en Arequipa y Trujillo. En la calidad de "otro" se consignaron los casos sobre materia de familia pero que no constituyen conflictos conciliables como es la violencia familiar, la filiación, la separación de cuerpos, entre otros; situaciones que se registraron en el Callao, Trujillo, San Juan de Miraflores y Cusco en un número total de 11 "falsos expedientes".

Respecto a los casos conciliables en materia de familia se encontraron un total de 52 "falsos expedientes", de los cuales 45 correspondieron a procesos por alimentos y 7 a procesos sobre tenencia de menor.

Sobre los datos expuestos, el 57% de los usuarios manifestaron que si conocían los servicios de asesoría jurídica gratuita que brinda el MINJUS, y el 43% que no lo conocía. También, expresaron que desconocen la existencia de otros consultorios ubicados por su zona, datos que no han sido actualizados hasta la fecha, perdiéndose nuevamente valiosa información sobre los servicios brindados a la ciudadanía.

4.3. Comparación entre los consultorios jurídicos gratuitos de la Sociedad Civil y consultorios jurídicos gratuitos del MINJUS

Mediante el presente trabajo se ha tratado de informar sobre la situación de los consultorios jurídicos gratuitos de la sociedad civil y de los consultorios públicos administrados por el MINJUS, a través de sus informes anuales y estadísticas, en aplicación de las políticas públicas de promoción del acceso a la justicia.

De tal forma, que de acuerdo a lo revisado en los capítulos anteriores, podemos realizar una breve comparación sobre sus similitudes y diferencias, como a continuación desarrollamos:

4.3.1. Intereses privados: Los consultorios jurídicos privados de las universidades fueron creados para el aprendizaje académico de sus estudiantes y concientizar su rol social en la sociedad. Esto se verifica en el sílabo del curso de PROSODE (PUCP) que tiene como objetivo el aprendizaje de habilidades de sus estudiantes a través de la atención de casos como la sensibilización de la realidad social peruana. Hoy bajo el enfoque Responsabilidad Social Universitario promueve el desarrollo humano sostenible con la participación de todos los involucrados o afectados por la actividad universitaria.⁷⁸ Por su parte, el Estado ha mostrado un desinterés en lograr una eficiencia en el servicio, puesto que no basta cumplir con la absolución de consultas legales, sino el seguimiento de los procesos judiciales hasta lograr una decisión final y la protección del derecho vulnerado, de ahí la necesidad de las evaluaciones periódicas e intercambios de experiencias con los diferentes actores a fin de mejorar el servicio. Sin embargo, podemos ver por un lado que las instituciones privadas actúan bajo sus intereses privados (académicos o de otra índole) mientras el Estado se muestra complaciente con el servicio brindado.

4.3.2. Falta de supervisión: Los consultorios privados no están siendo supervisados por el Estado al no existir conexión entre ellos ni reglas que los regulen. Las instituciones privadas apoyan al Estado en cumplimiento de su rol de protector del derecho fundamental del acceso a la justicia pero este muestra

⁷⁸ <http://www.pucp.edu.pe/la-universidad/responsabilidad-social/presentacion/> consultado el 10 de marzo 2014.

desinterés por el trabajo de los privados, cuando puede ser aprovechado para intercambiar experiencias de sus logros a fin de brindar un servicio de asesoría jurídica gratuita eficaz y eficiente.

4.3.3. Falta de información del Estado: de acuerdo a la revisión de los informes publicados por el MINJUS sobre los servicios de los consultorios jurídicos populares, se observa que no hay información que nos permita evaluar la opinión y demanda de la población y si esta se encuentra satisfecha con el servicio brindado. Es decir, no se encuentra información que dijera qué es lo que funciona bien, qué se debe cambiar y qué es lo que se puede mejorar. Por su parte, en lo privado se rescatan comentarios, observaciones y sugerencias de los usuarios sobre cómo mejorar el servicio a fin que sea brindado con calidad.

4.3.4. Falta de coordinación: En el interior de las instituciones privadas no existe coordinación entre ellas ni con los consultorios jurídicos estatales, por lo que por un lado se encuentran los privados brindando el servicio bajo sus propias reglas internas y por otro lado el Estado sin procedimientos de control de la calidad del servicio y de satisfacción de los usuarios pudiendo fomentar un trabajo articulado con criterios homogéneos entre todos los actores que prestan el servicio público de asesoría jurídica gratuita.

V. CONCLUSIONES

- 5.1. Las políticas públicas para mejorar la administración de justicia se han ido desarrollando lentamente, desde el gobierno de Fujimori se hicieron reformas en el sistema judicial, como por ejemplo: en la reorganización administrativa, legislación, destitución de jueces, incorporación de jueces con mayor capacitación y mejor remunerados, creación de juzgados, recopilación de información de expedientes, justicia penal entre otros aspectos. Por lo que a partir del año 2000, la reforma del Poder Judicial tomó más relevancia, ya que tanto la Sociedad Civil como el mismo Poder Judicial se organizaron y plantearon las posibles reformas necesarias, surgiendo recomendaciones y cambios legislativos, las mismas que comenzaron a ejecutarse gracias al financiamiento del Banco Mundial en el diseño e implementación de reformas judiciales.
- 5.2. En cuanto a la reforma sobre el acceso a la justicia observamos voluntad por mejorar y promover los medios alternativos sobre resolución de conflictos como los servicios brindados por el estado a través del Ministerio de Justicia. Se propone el fortalecimiento de estos como la creación de nuevos mecanismos de solución de conflictos para la población en general y la defensa para los más vulnerables. Este fortalecimiento se refleja a través de la aprobación de normas legislativas y adhesión a reglas de índole internacional como el diseño e

implementación de proyectos para el mejoramiento de los servicios de justicia.

- 5.3. Es así, que actualmente tenemos en curso la implementación de un gran proyecto para mejorar los servicios de justicia con la finalidad de brindar calidad y acceso a los servicios públicos de justicia como en la mejora en la celeridad y atención a los ciudadanos, mayor especialización de la magistratura como mejorar los servicios que brinda el Ministerio de Justicia a través de la defensa de oficio, consultorios jurídicos populares, centro de conciliación extrajudicial, defensa del justiciable y defensa del pensionista y la formación de una red de abogados voluntarios para la atención en asesoría jurídica gratuita para los más pobres.
- 5.4. En cuanto a la asesoría jurídica gratuita, los servicios gratuitos de los consultorios jurídicos populares del Ministerio de Justicia, se van incrementando a nivel nacional de acuerdo a los cuadros estadísticos mostrados en el presente trabajo, y publicados en el anuario estadístico del sector justicia. A través de los cuales se observan los avances en las atenciones realizadas, los casos nuevos asumidos, el seguimiento de procesos civiles, penales, sobre familia, entre otras materias.
- 5.5. El servicio público desarrollado por los consultorios jurídicos gratuitos de la sociedad civil en Lima (algunas universidades de Lima y el Colegio de

Abogados de Lima), es apreciado por los usuarios por la absolución de consultas legales y el seguimiento de sus procesos judiciales. No obstante ello, el servicio tiene deficiencias como la lentitud en la atención, el cambio constante de asesores, infraestructura inadecuada, falta de especialización de los abogados y de las materias de atención, además, no existen estadísticas ni registros sobre los casos atendidos en la mayoría de consultorios jurídicos privados. La cobertura del servicio de los consultorios es insuficiente al representar, menos del 2% de la población peruana en estado de pobreza.

- 5.6. Con respecto a si estos consultorios jurídicos privados brindados por la sociedad civil cumplen con los objetivos de la promoción al acceso a la justicia podemos observar que sus acciones van en ese sentido, puesto que realizan un gran esfuerzo por llegar a la población más vulnerable al brindar asesoría gratuita y asumir sus procesos. Sin embargo, resulta insuficiente puesto que si bien los usuarios reciben asesoría y sus consultas son absueltas, el seguimiento de sus procesos no es completo, ya sea porque los abogados son cambiados constantemente como en el caso del Colegio de Abogados o porque ellos mismos tienen que realizar el seguimiento de sus procesos en los Juzgados, como sucede en la PUCP, que si bien existe un apoyo en la realización de las demandas y escritos, solo por excepción los responsables del consultorio acompañan al usuario a los Juzgados. De tal manera, que se

reconoce el servicio brindado por estas instituciones al ser un gran aporte a la sociedad, sin embargo, falta mejorar la calidad y en eficiencia. Además, está pendiente incrementar la cobertura a la población de Lima, lo cual también es insuficiente ya que sus locales no se encuentran en todos los distritos de Lima. Por tanto, el cumplimiento de las políticas de promoción de los servicios al acceso a la justicia es notable pero insuficiente en número y en calidad para los usuarios.

- 5.7. Esto mismo sucede con los consultorios jurídicos populares del Estado, a pesar de que el servicio tiene una mayor cobertura a nivel nacional, se necesita seguir incrementando la implementación de consultorios como la mejora en la calidad del servicio.
- 5.8. Se ha demostrado la falta de coordinación entre el sector público y privado, lo cual impide el cumplimiento de los objetivos del acceso a la justicia al no existir procedimientos de control de la calidad del servicio y de satisfacción de los usuarios pudiendo fomentar un trabajo articulado con criterios homogéneos entre todos los actores que prestan el servicio público de asesoría jurídica gratuita.
- 5.9. Finalmente, se desconoce información que dijera qué es lo que funciona bien del servicio, qué se debe cambiar y qué es lo que se puede mejorar.

VI. RECOMENDACIONES

- 6.1. Los servicios de asesoría jurídica gratuita brindados por la sociedad civil deberían aliarse con el Estado con la finalidad de realizar coordinaciones entre ellos. Con la cual, ambos fortalecen sus servicios como propiciar el intercambio de experiencias e información sobre sus aportes y logros obtenidos en el ejercicio de sus servicios.
- 6.2. Los consultorios jurídicos privados deben elaborar estadísticas periódicas y tener en cuenta las sugerencias de los usuarios. Podría crearse un observatorio de la Defensa del ciudadano mediante el cual todos los operadores de la justicia participen con sus opiniones.
- 6.3. Con respecto a los servicios brindados de asesoría jurídica brindados por el Estado: a) deberían conocer cuál es la brecha entre las necesidades de asesoría legal gratuita de la población de escasos recursos y los servicios efectuados por sus consultorios populares, y b) mejorar sus estadísticas para evaluar sus logros.
- 6.4. La creación de una red de consultorios jurídicos gratuitos entre la sociedad civil y el Estado para llevar adelante de manera conjunta sus servicios, intercambiando experiencias y logros obtenidos para el desarrollo de los mismos.

VII. BIBLIOGRAFÍA

ABUGATTAS FATULE, Javier

1997 Gasto Público y Acceso a la justicia. Lima: OTCIPJ, 2012. p.60

ACUÑA, Carlos

2007 Lecturas sobre el Estado y las políticas públicas. Buenos aires: Jefatura de Gabinete de Ministros. P.763.

ALZA, Carlos

2009 Texto académico de Políticas Públicas y Reforma del Poder Judicial. Enviado por correo electrónico de 12 de marzo del 2010.

ARDITO VEGA, Wilfredo

2004 Como vencer la barrera lingüística. Consulta: 15 de setiembre 2011
<http://www.justiciaviva.org.pe/justiciamail/jm0100.htm>

ARDITO VEGA, Wilfredo

2007 Perú: Acceso a la justicia en el Peru. Consulta: 17 de setiembre del 2011
<http://servindi.org/actualidad/2495>

BACHMAIER, Lorena

1997 La Asistencia Jurídica. Granada: Comares.

BELAUNDE LOPEZ DE ROMAÑA

2009 CERIAJUS 5 años después. Consulta: 07 de mayo del 2009
<http://www.justiciaviva.org.pe/nuevos/2009/mayo/07/01.pdf>

BERMUDEZ VALDIVIA, Violeta

1992 Administración de justicia y Mecanismos alternativos de resolución de conflictos: Apuntes para una reflexión. En Themis No 22 ÑI 1992. P.56

BIRGIN, Aydeé

2006 Acceso a la Justicia como garantía de igualdad. Instituciones, actores y experiencias comparadas. Buenos Aires: Biblos

CAPELLETI, Mauro

1996 El acceso a la Justicia. La tendencia en el movimiento mundial para hacer efectivos los derechos. México: Fondo de Cultura económica.

CID CEBRIAN, Miguel

1995 La Justicia Gratuita. Realidad y Perspectiva de un Derecho Constitucional. Navarra: Aranzadi.

COLECCIÓN DE METODOLOGÍAS ESTADÍSTICAS

INEI; "Metodología para la Medición de la Pobreza en el Perú". Lima, 2000

COLEGIO DE ABOGADOS DE LIMA

<http://www.cal.org.pe/defensoria/informe.pdf>. Consulta: setiembre del 2012

COMISIÓN ANDINA DE JURISTAS

2004 El Enfoque de los derechos humanos en las políticas públicas. Lima: CAJ. 404 p.

CONGRESO DE LA REPUBLICA

2009 Ley No 29360, Ley del servicio de defensa publica, Lima, 14 de mayo.

CONSEJO GENERAL DEL PODER JUDICIAL

1996 Cuadernos de derecho Judicial sobre Justicia Gratuita.
Madrid: Fábrica Nacional de Moneda y Timbre.

CONTRERAS, Luis Martín

2009 El Derecho a la Asistencia Jurídica Gratuita. Barcelona: Bosh.

CORPORACIÓN LATINOBARÓMETRO

<http://www.latinobarometro.org/latino/latinobarometro.jsp>
consulta: 20 de agosto de 2011

CORTAZAR, Juan

Oportunidades y limitaciones para la reforma del Estado en el Perú en los años 90. Consulta: 20 de noviembre del 2008.
<http://cies.org.pe/files/documents/investigaciones/descentralización/oportunidades-y-limitaciones-para-la-reforma-del-estado-en-el-peru-de-los-anos-90-pdf>

CUARTETO RUBIO, Victoria

2007 La Justicia Gratuita en los litigios Transfronterizos (Estudio de la Directiva 2003/8/CE y de su transposición al Derecho español).
Madrid: Justel.

XIV CUMBRE JUDICIAL IBEROAMERICANA

100 Reglas de Brasilia sobre acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad. Consulta: 12 de diciembre del 2011
<http://www.justiciachaco.gov.ar/pjch/contenido/varios/100reglas.pdf>

DE DIOS, José M.

2004 La Asistencia Jurídica Gratuita en Derecho Internacional Privado Español. Barcelona: Eurolex.

EI COMERCIO

2008 Audiencia del 25 de septiembre de 2008 que contó con la presencia del Presidente del Poder Judicial y titular de la Corte Suprema de Justicia de la República: Francisco Távora Córdova, magistrados, fiscales, abogados y ciudadanos en genera 15 de agosto 2012. Consulta: 28 de octubre del 2008
www.elcomercio.com.pe

FRANCO VALDIVIA, Rocío.

2009 Las mujeres en la Justicia comunitaria: víctimas, sujetos y actores. Lima: IDL 2009.P.26

FERNANDEZ FIGUEROA, Rosario

2008 Políticas del sector justicia 2008 Ministra de Justicia. Consulta: 10 de abril del 2010
http://www.justiciaviva.org.pe/nuevos/2008/febrero/21/plan_2008.pdf.

FERNÁNDEZ VALLE, Mariano

2006 El acceso a la Justicia de los sectores en desventaja económica y social en el Libro Acceso a la Justicia como garantía de igualdad. Buenos Aires: Biblos.p.45

FUNDACION PRO BONO

Consulta: 22 de agosto del 2011
<http://www.probono.cl/>.

GERENCIA GENERAL DE LA GERENCIA DE PLANIFICACION DEL PODER JUDICIAL

2008 Informe consolidado de evaluación anual del plan operativo 2007. Consulta: 25 de agosto del 2011
http://www.justiciaviva.org.pe/nuevos/2008/julio/17/informe_pj.pdf

GARCÍA MOLLÁ, Juan

2002 Formularios de Asistencia Jurídica Gratuita.
Madrid: Tirant lo Blanc.

GÓMEZ, Juan-Luis

1982 El beneficio de pobreza (La solución española al problema del acceso gratuito a la Justicia). Barcelona: Bosh.

GÓNZALES BOMBAL, Inés

2003 Organizaciones de la sociedad civil e incidencia en políticas públicas. Buenos Aires: Libros del Zorzal. 361p.

GOZAINI, Osvaldo Alfredo.

2007 Métodos diferentes al proceso para resolver conflictos entre personas ¿son un tema procesal? En: Revista Peruana de Análisis, prevención y Gestión de conflictos. Año 1, N° 1, setiembre, 2007.p.49

GUTIÉRREZ ZARZA, Angeles

2004 La Asistencia Jurídica Gratuita en el Proceso civil.
Madrid: Colex.

HERNÁNDEZ COLOMER, Ignacio

1999 El Derecho a la Justicia Gratuita. Valencia: Tirant lo Blanch.

IBARRA, Pedro

2005 Manual de Sociedad Civil y movimientos sociales. Madrid: Síntesis.p.19.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA

2011 INEI: Pobreza en Perú se redujo a 27,8% en el 2011. Consulta 15 de agosto 2012.

http://www.rpp.com.pe/2012-05-30-inei-pobreza-en-peru-se-redujo-a-27-8-en-el-2011-noticia_487283.html y
<http://www.inei.gob.pe/web/NotaPrensa/Attach/10685.pdf>

INSTITUTO DE DEFENSA LEGAL

2000 El banco mundial y reforma judicial del Perú Consulta: 30 de agosto de 2011
<http://www.idl.org.pe/idlrev/revistas/126/pag73.htm>

JUSTICIA VIVA

2006 Reforma judicial: Necesidad de un "shock" de reformas. Consulta: el 21 de setiembre del 2006
<http://www.justiciaviva.org.pe/notibak/2006/09set/21/nota01.htm>

LA ROSA CALLE, Javier

2007 "Acceso a la Justicia: elementos para incorporar un enfoque al de política pública". En INSTITUTO DE DEFENSA LEGAL, acceso a la Justicia en el Mundo Rural. Lima: IDL, pp. 19-36.

LAURO, Anna María.

2006 Sociedad Civil y participación en políticas públicas. Huancavelica: CARE Perú. 178 p.

LÓPEZ JIMÉNEZ, Sinesio

2009 "Las Políticas Públicas". El zorro de abajo, blog de Sinesio López Jiménez en la PUCP. Publicado el 31 de octubre de 2008. Consulta: 18 de abril de 2009
<http://blog.pucp.edu.pe/archive/647/2008-10>

LOVATÓN PALACIOS, David

2009 Acceso a la Justicia: Llave para la Gobernabilidad Democrática (Informe final del proyecto lineamientos y buenas prácticas para un adecuado acceso a la justicia en las Américas) P.84

MINISTERIO DE JUSTICIA

2009 Anuario estadístico del sector justicia 2009. Consulta: 11 de julio del 2011
<http://es.scribd.com/doc/35569003/Anuario-Estadistico-del-Sector-Justicia-2009#scribd>

MINISTERIO DE JUSTICIA

2010 Anuario estadístico del sector justicia 2010. Consulta: 10 de julio del 2011.
<http://sistemas3.minjus.gob.pe/transparencia2/Anuario%202010.pdf>

MINISTERIO DE JUSTICIA

2011 Anuario estadístico del sector justicia 2011. Consulta: 25 de agosto del 2012
¹<http://sistemas3.minjus.gob.pe/transparencia2/Anuario%202011.rvt.pdf>

ORTÍZ SÁNCHEZ, Iván

2006 Proyección social a través del derecho y de PROSODE: 15 años proyectando el derecho a la comunidad. Lima: PUCP

PÁSARA, Luis.

1984 Perú:Administración de justicia? La Administración de justicia en América Latina. Consejo Latinoamericano de Derecho y Desarrollo. Lima, 1984.p.220

PODER JUDICIAL

2009 Plan estratégico institucional 2007-2009. Informe de evaluación anual de desempeño institucional 2008. Consulta: 12 de diciembre del 2011.
http://historico.pj.gob.pe/transparencia/documentos/Eva_Anho2008_PEI2007-2009.pdf

PROGRAMA DE NACIONES UNIDAS

Consulta: 03 de febrero del 2010.

http://www.beta.undp.org/content/undp/es/home/operations/about_us.html

PRIMER CONGRESO DE ABOGACÍA DEL ESTADO

La Asistencia Jurídica al Estado en el Siglo XXI. 16 y 17 de diciembre de 1999. Navarra: Aranzadi S.A.1999

PROYECTO DE MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS DE JUSTICIA SEGUNDA ETAPA

2012 Historia. Consulta: 30 de agosto del 2012.

<http://pmsj-peru.org/quienes-somos/historia/>

RUEDA, Paulino

2011

La administración de justicia en el Perú: Problema de género. Consulta:15 de setiembre del 2011

http://www.usmp.edu.pe/derecho/instituto/revista/articulos/articulo_Dr_PaulinoRueda.pdf.

RAMIREZ, Gabriela

Indicadores Judiciales: la realidad detrás de las cifras. Consulta: el 10 de agosto del 2012.

<http://www.justiciaviva.org.pe/justmail/Proyecto%20Justicia%208.htm>

SCHIAPPA-PIETRA, Oscar

1997

"El problema de acceso a la justicia en el Perú: Análisis de sus implicancias a modo de diagnóstico". En PODER JUDICIAL, Acceso a la Justicia. Lima: Tarea Asociación Gráfica Educativa, pp.17-40

TRIBUNAL CONSTITUCIONAL

2001

Expediente N.o 0010-2001. Sentencia: 26 de agosto de 2003.

UNIVERSIDAD DE LIMA

2009

IV Encuesta anual sobre administración de justicia en la provincia de Lima y Callao 2009. Consulta: 20 de setiembre del 2011.

[http://www.ulima.edu.pe/webulima.nsf/default/F598031D89943F2F05256E630017BD4C/\\$file/barometro_social_set_2009.pdf](http://www.ulima.edu.pe/webulima.nsf/default/F598031D89943F2F05256E630017BD4C/$file/barometro_social_set_2009.pdf)



VII. ANEXOS

ANEXO N° 1: CUADRO COMPARATIVO DE RESULTADOS - USUARIOS DEL SERVICIO

CON RESPECTO AL SERVICIO	PUCP Campus PUCP - San Miguel	UNM SAN MARCOS Lima Cercado	COLEGIO DE ABOGADOS Lima Cercado y San Isidro	COLEGIO DE ABOGADOS DEL CONO NORTE San Martín de Porres	U. SAN MARTIN DE PORRES Jesús María
Distritos de residencia de los beneficiarios	Independencia, Breña, La Victoria, Cercado de Lima, Rimac, San Martín de Porres.	Independencia, Breña, La Victoria, Barrios Altos, Rimac, San Martín de Porres.	Lima, Rimac, San Juan de Lurigancho, Los Olivos, Salamanca, Santa Anita, Barrios Altos.	San Martín de Porres, Independencia, Puente Piedra, Comas, Los Olivos	Jesús María, Lince
Frecuencia que acude al servicio	Entre uno y seis meses a un año, dos a tres veces por mes.	Entre uno y seis meses a un año, y de dos a tres veces por semana y dos a tres por mes.	Entre uno y seis meses y de dos a tres veces por semana.	Entre uno y seis meses y de dos a tres veces por semana.	Menos de un mes y entre uno y seis meses.
Tiempo que espera en el consultorio	Hasta 30 minutos algunos y otros hasta una hora y lo consideran lento.	Hasta 30 minutos algunos y otros hasta una hora y lo consideran lento.	Entre 30 minutos a 1 hora a más, y lo consideran lento.	Entre 15 a 30 minutos, y lo consideran lento	Hasta 30 minutos y lo consideran adecuado
Sugerencias para ser atendido en menos tiempo	La presencia de más abogados.	La presencia de más abogados.	Más abogados y que cada abogado atienda en un tiempo determinado. Desean más compromiso por	Más abogados y que cada abogado atienda en un tiempo determinado	La mayoría no saben y no opinan, en todo caso más abogados

			parte del abogado ya que a veces llegan tarde.		
Traslado al consultorio	De 30 minutos a una hora en transporte público o a pie porque es cerca a su trabajo.	De 30 minutos a una hora en transporte público o a pie porque queda cerca a su trabajo.	Algunos llegan a pie por trabajar en el centro de Lima, y a otros les toma 1 hora llegar y gastan en pasaje público	promedio de 20 minutos a 1 hora y gastos del pasaje público.	De 20 minutos a una hora, y la mayoría llega caminando.
Información sobre otros consultorios	La mayoría no conoce otros consultorios, y se enteraron de este servicio por un usuario anterior.	La mayoría no conoce otros consultorios, y se enteraron de este servicio por un usuario anterior.	La mayoría conoce los consultorios del Estado (Municipalidad de Lima, Los Olivos, Jesús María, Ministerio de trabajo), y se enteraron de este consultorio por un usuario anterior	La mayoría no conoce los consultorios del Estado, y se enteraron de este consultorio por un usuario anterior	La mayoría no conocen otros consultorios gratuitos y algunos han escuchado algo.
¿Por qué motivos decidió venir a este consultorio?	Gratuidad, que tomaron en serio su caso, la atención es buena, gente seria con ética.	Gratuidad, que tomaron en serio su caso, la atención es buena, gente seria.	Gratuidad, caso urgente, no sabe cómo resolver su problema, abogados buenos, cerca a su casa, trabajo, conocen temas de pensiones.	Gratuidad, caso urgente, no sabe cómo resolver su problema, abogados buenos, ubicación cerca a su casa.	Buenos abogados, cerca a su casa, gratuidad.

¿Ha acudido a otro servicio de estas características y por qué?	Dos han acudido a la Municipalidad de la Victoria y de Independencia pero no les gustó el trato porque no le prestaron interés a su caso	Dos han acudido a la Municipalidad de la Victoria y de Independencia pero no les gustó el trato porque no le prestaron interés a su caso	Si, porque la atención no era adecuada, no hacen demandas, para escuchar otra opinión del abogado, otros consideran que si recibieron buen trato, abogados que no conocen temas de pensiones, desinterés del abogado por su caso	No.	No. Desconoce.
¿Ha utilizado este servicio antes?	Algunos si otros por primera vez.	La mayoría no.	si, por otros casos	No.	No.
Materia consultada	Paternidad, pensiones, alimentos, laboral, propiedad, reclamación de servicios públicos	Reclamación de servicios públicos, alimentos, paternidad, pensiones	Paternidad, pensiones, alimentos, laboral, propiedad, reclamación de servicios públicos	Reclamación de servicios públicos, alimentos, paternidad, propiedad, laboral	Régimen de visitas, sucesión intestada, pensiones, Filiación, divorcio, alimentos, reclamación de servicios públicos
ATENCIÓN EN EL CONSULTORIO					
Costo	Gratuito	Para la mayoría hasta el momento es gratis, 1 persona le ha dado al abogado para sus pasajes y a veces le da una propina por ser un acto de amabilidad sin que el abogado se lo solicite.	Gratuito	Gratuito	Gratuito

Trato personal	Un buen trato, buenos consejos, buena orientación, amabilidad o cordialidad en el trato.	La mayoría ha recibido un trato bueno porque le han ayudado en todo mejor que la Municipalidad de Lima, le dan consejos, le han informado todo	La mayoría ha recibido un trato bueno, mejor que la Municipalidad de Lima, le dan consejos, le han informado todo	Bueno	Bueno. Le han respondido todas sus dudas.
Apoyo psicológico	no, pero debería haber porque la gente lo necesita para resolver sus problemas.	no, pero debería haber porque la gente lo necesita para resolver sus problemas.	no, pero debería haber porque se estresan con los problemas.	Ninguno y que no han necesitado.	No han recibido apoyo psicológico.
Herramientas recibidas	Asesoría legal	Asesoría legal	Asesoría legal	Asesoría Legal	Asesoría Legal y Conciliación
Sobre la información brindada	Lenguaje comprensible, los usuarios consideran que aprenden de las normas y leyes .	Lenguaje comprensible y completo y conocen que fueron atendidos por alumnos y luego son derivados a un abogado, han comprobado que le están diciendo la verdad	Lenguaje comprensible y completo y conocen que fueron atendidos por una secretaria y luego por un abogado, han comprobado que le están diciendo la verdad	Lenguaje comprensible y completo y conocen que fueron atendidos por un abogado	Lenguaje comprensible, suficiente y completa. Que fueron atendidos por un abogado

Sobre el seguimiento del proceso	Consideran que es bueno, el seguimiento es rápido, cumplen con los escritos, hay eficiencia en la absolución de dudas.	Consideran que es bueno, sus procesos aún no terminan y ya llevan entre 1 mes y 6 meses.	Consideran que es bueno, sus procesos aún no terminan y ya llevan entre 1 mes y 6 meses.	Consideran que es bueno, sus procesos aún se encuentran en trámite y se están demorando aprox. Tres meses	Bueno, la mayoría de personas solo recibieron consultas, las mismas que duraron aprox. 30 minutos.
Sobre la satisfacción del usuario	Si recomendarían este servicio, la información es suficiente y le han dicho que van a ganar el caso pero aún no ven los resultados	Si recomendarían este servicio, la información es suficiente y le han dicho que van a ganar el caso pero aún no ven los resultados.	Si recomendarían este servicio, cerca al centro de Lima y a su trabajo, las personas son amables, cómo está en el palacio de justicia se puede preguntar a otros abogados.	Satisfechos y volverían a usar el servicio a pesar que todavía no tienen resuelto su problema porque están a la espera de que termine	Satisfechos y que volverían a usar el servicio.
Recomendaciones	En un consultorio recomiendan que pongan un toldo para protegerse del sol. Solicitan ampliación de horarios, atención preferencial para personas de tercera edad, y solicitan que hayan más asesores legales.	No le gustan subir por las escaleras, son muchas ya que son 6 pisos y el ascensor está malogrado, deben atender más rápido, los abogados deben decir la verdad del periodo que durarán los casos y poner más compromiso, el estado debe apoyar estos servicios porque son útiles. Deben haber más abogados porque muchas veces los	No les gusta subir los cuatro pisos para llegar al local, deben tener prioridad las embarazadas, debe haber un compromiso por parte de los abogados en sus casos, deben haber más abogados, más baños, más asientos, más espacio, más impresoras, el lugar de San Isidro es bonito y deben haber abogados más especializados.	Colocar más baños, ventiladores El Estado debería apoyar el servicio otorgando facilidades para la obtención de los documentos gratis.	La infraestructura es adecuada pero pequeña, por lo que se puede escuchar las consultas de otras personas. Solo realizan asesorías no procesos. El baño deben limpiarlo y atender a vecinos de otros distritos. Se debería atender otras materias como pensiones

		estudiantes no solucionan los problemas.			
Aspectos positivos	Si recomendarían este servicio, los abogados tienen paciencia y demuestran ética.	Si recomendarían este servicio, los abogados tienen paciencia.	Si recomendarían este servicio, cerca al centro de Lima y a su trabajo, las personas son amables, cómo está en el palacio de justicia se puede preguntar a otros abogados,	Gratuito, cerca a su casa y lo volverían a recomendar	Cerca a su casa, gratuidad y buena atención.

ANEXO N° 2: CUADRO COMPARATIVO DE RESULTADOS –RESPONSABLES DEL SERVICIO

RECURSOS HUMANOS Y LOGÍSTICOS	PUCP	U. SAN MARCOS	COLEGIO DE ABOGADOS	ASOCIACIÓN PERUANA DE DERECHO AMBIENTAL	U. SAN MARTIN DE PORRES
Personas que atienden	Cuentan con 5 consultorios en los distritos de Cercado de Lima, Callao, Barranco, Canto Grande y San Miguel. Siendo un responsable (bachiller o abogado) que con el apoyo de los estudiantes de últimos ciclos atienden a los usuarios. Satisfechos con el equipo aunque se necesitaría apoyo para realizar trámites en los juzgados	Cuentan con dos o tres abogados con el apoyo de practicantes y estudiantes en el local de cercado de Lima. Satisfecho con el equipo de personas distribuidas por todas las sedes, pero en la sede de Lima se cuenta con 30 abogados que asisten de acuerdo a sus horarios.	Cuatro abogados por día u horario de atención. Satisfecho con el equipo de personas. Son en total 160 abogados	Un abogado en el consultorio de Madre de Dios. Desearía un apoyo adicional	Un abogado para absolver solo atención y absolución de consultas legales a los vecinos de Jesús María. Por otro lado, en coordinación con la DEMUNA de Jesús María solo en aquellos casos que consideren
Recursos logísticos	Satisfechos. dos consultorios tienen acceso a teléfono, uno directo en la universidad misma y en otro consultorio la iglesia apoya con algunas llamadas	Insatisfechos, desearían más útiles de escritorio y mobiliario (sillas, modulares, etc.). Debería haber un baño para el personal y el público. La única computadora es	Satisfechos, aunque faltan computadoras, falta un teléfono directo ya que tienen que subir a otra oficina en el segundo piso.	Satisfecho. A veces se va la luz en toda la zona de Puerto Maldonado. No cuentan con teléfono.	Satisfechos porque reciben apoyo de la Municipalidad de Jesús María y trabajan con la DEMUNA.

		lenta por lo que es necesario más computadoras. No dispone de teléfono.			
Base de datos de su información	word y Excel	word y Excel	word y Excel	word y Excel	Word y excel
CON RESPECTO AL SERVICIO					
Inicio de sus servicios	Desde hace 20 años	Desconoce	Cada cambio de decano se reinicia una nueva organización	Noviembre del 2010	
Organización	Son cinco consultorios, cada uno con un jefe de práctica responsable, quien monitorea a los estudiantes para la atención a los usuarios.	Los estudiantes atienden al público y recopilan los documentos, una vez que los tienen pasa al abogado, quien asiste a las audiencias junto con los practicantes.	Los abogados se inscriben en una lista y deciden asistir al consultorio voluntariamente en determinados horarios y especialidades.	El abogado es nombrado por la sociedad peruana ambiental	El abogado se dedica a absolver consultas solamente y en determinados casos asumen procesos en coordinación con la DEMUNA. Adicionalmente, van alumnos a practicar sin embargo, desde hace dos meses que ya no están asistiendo por lo que atiende solo el abogado y la DEMUNA.

Consultas	Se escogen estadísticas de consultas por 2 semestres al año. Hay un aproximado de 50 casos por consultorio. Esta cantidad puede subir un 20% o mantenerse durante el año.	Desconoce cuántos casos existen.	Se desconoce	10 casos relevantes y las demás son consultas.	Falta información
Criterios de atención	Existe un protocolo de atención y criterios de atención a los usuarios: personas de escasos recursos y causas justas.	No existen pero hay un buen trato a los usuarios. Se atiende a personas de escasos recursos que no pueden pagar a un abogado, se los identifica por lugar de residencia, carga familiar y si tienen trabajo o no	Se realizan charlas para informar a los abogados pero no están en algún documento redactado. Se atienden a personas pobres, lo que se detecta con la cantidad de su pedido o procedencia del distrito.	Está dirigido a agricultores, concesionarios, titulares de predios privados (poseedores), en general solo gente del campo. Sus criterios son: cantidad de bosque afectado y el impacto en la sociedad.	Falta información

Materias atendidas	Todas excepto penal y casos ya iniciados.	Alimentos, paternidad y pensiones de jubilación. No se atiende temas tributarios, aduaneros ni penales (homicidio/asesinato).	Familia, desalojo y pensión de jubilación. No se atiende tributario ni aduanero.	Elaboración de documentos para iniciar trámites para su formalización, o recopilar los requisitos que deben contar los agricultores cuando vengán a invadirlos los mineros. Deben saber sus derechos, requisitos, documentos y acciones legales a iniciar. Solo se lleva materias ambientales pero igual se les asesora en otros temas.	Propiedad, familia, lesiones personales, casos de discriminación, menores infractores y maltrato de menores en instituciones educativas.
Conoce consultorios privados o del Estado	Conoce que existen consultorios en otras universidades privadas y los del Estado.	Conoce el consultorio de la PUCP pero desconoce qué materias atiende.	No con las mismas características.	No conoce en la misma especialidad pero ha escuchado a las Alegrias.	Conoce que existen consultorios en otras universidades privadas y los del Estado.
Casos derivados de otras instituciones	Defensoría del Pueblo en su mayoría, DEMUNAS	Defensoría del Pueblo y Municipalidades	MINDES y Municipalidades	ONGs aliadas: WWF, ACCA, AIDER	DEMUNA de la Municipalidad de Jesús María
Otros medios alternativos					

Rol de los consultorios	Aprendizaje para los estudiantes de derecho porque resuelven casos reales y se apoya en el acceso a la justicia de las personas pobres.	Ayudar a la población necesitada en donde el Estado ha hecho abandono	De ayuda y colaboración	Tratar de enlazar la sociedad con el Estado. No hay presencia del Estado en cuanto a la información sobre derechos ambientales por lo que tratan de llenar este vacío.	
Conoce las políticas sobre medios alternativos del Estado	Conoce conciliación y arbitraje popular		Conoce conciliación y arbitraje	No hay difusión ni cultura de prevención. Y no hay políticas ambientales	
Informan a alguna entidad sus servicios	No	No	No	No	
Recomendaciones	Articulación entre todos los consultorios privados y entre estos y los del Estado.	Que el Estado debe crear más consultorios gratuitos y que no parta de las asociaciones civiles.	Que los colegios de abogados establezcan incentivos a los abogados para que continúen en sus horarios o les den facilidades en cursos. Y que se realicen alianzas con otros consultorios.	Eliminar la corrupción de la policía, capacitación a los jueces porque no hay un criterio unificado de los jueces que ven delitos ambientales, hacer políticas de acción sobre derechos ambientales y mayor recursos humanos por la zona para cumplir con la ley.	

ANEXO N° 3: ENCUESTA A USUARIOS**DATOS :**

Consultorio Jurídico Gratuito:

- Institución:
- Ubicación:
- Dirección:
- Responsable:

1) ¿Qué edad tiene usted?

- Entre 18 y 30
- Entre 31 y 45
- Entre 41 y 60
- Mayor de 60

2) ¿Dónde vive usted? ¿Por qué viene usted hasta aquí?

CON RESPECTO AL SERVICIO:**A. Frecuencia que acude al consultorio:**

3) ¿Cuánto tiempo lleva utilizando este servicio?

- Menos de un mes
- Entre uno y seis meses
- Entre seis meses y un año
- Entre uno y tres años
- Más de tres años

4) ¿Con qué frecuencia acude usted al consultorio?

- Una o más veces a la semana
- Dos o tres veces al mes
- Una vez al mes
- Menos de una vez al mes

B. Tiempo de espera en el consultorio:

5) ¿Cuánto ha esperado para ser atendido por el abogado o responsable?

- Más de 1 hora
- De 30 minutos a 1 hora
- Hasta 30 minutos
- Hasta 15 minutos

6) Este tiempo de espera le parece:

- Rápido
- Adecuado
- Lento
- Demasiado lento

7) ¿Qué sugeriría para ser atendido en menor tiempo?

C. Traslado al consultorio:

8) ¿Cuánto tiempo le llevó llegar desde su casa hasta el servicio, ¿qué medio de transporte utilizó? ¿cuánto dinero tuvo que gastar en el viaje?

D. Información sobre otros consultorios:

9) ¿Conoce si existen consultorios jurídicos gratuitos del Estado?

10) ¿Ha acudido antes a algún consultorio jurídico del Estado para resolver este mismo problema?

11) Como se enteró de la existencia de este consultorio?

- Por la institución donde se atiende
- Por un usuario anterior del servicio
- Otra institución
- Otros

12) ¿Podría decirme los motivos por los que decidió venir a este consultorio?

- 13) ¿Ha acudido a otro consultorio de estas características? ¿Por qué?
- SI
 - No
- 14) Ha utilizado este servicio con anterioridad para solucionar otros problemas
¿Cuántas veces y por qué?

E. Materia consultada:

15) ¿Cuál es el problema que lo ha motivado a acercarse a esta institución a realizar una consulta o a buscar una solución?

- Alimentos
- Divorcio
- Sucesión Intestada
- Pensiones
- Rectificación Partida
- Reclamación a servicios públicos
- Propiedad
- Paternidad
- Otros

F. Atención en el consultorio:

Costo:

16) El servicio es gratuito o ha tenido que pagar por algún trámite? ¿Qué trámite tuvo que pagar y cuánto pagó?

Trato personal:

17) ¿Cómo definiría el trato recibido por el consultorio?

18) ¿Le han dado apoyo psicológico?

- 19) Describa cuál de las siguientes herramientas ha recibido para resolver su problema:
- Conciliación
 - Asesoría legal
 - Atención psicológica
 - Otros:

Información brindada:

- 20) ¿Cómo definiría la información que le proporcionaron en el consultorio?
- Lenguaje poco comprensible
 - Lenguaje algo comprensible
 - Lenguaje comprensible

Seguimiento del proceso:

- 21) Como valoraría el seguimiento de su proceso?
- Muy bueno
 - Bueno
 - Mejorable
 - Deficiente
- 22) ¿Le han puesto algún tipo de problema o límite a la hora de llevar a cabo su proceso? En caso afirmativo diga cuál?
- Si
 - No
- 23) ¿Cuánto tiempo pensó que duraría su proceso?
- 24) ¿Cuánto duró su proceso?
- 25) ¿Podría decirme cómo culminó el caso (problema) por el cual solicitó servicios a este consultorio?
- a) Favorable
 - b) Desfavorable
 - c) Todavía no termina

Satisfacción del usuario:

26) ¿Cuál es su grado de satisfacción general con este servicio?

- Completamente satisfecho
- Satisfecho
- Insatisfecho
- Completamente insatisfecho

27) En comparación con otros consultorios este lo considera:

- Mucho mejor
- Algo mejor
- Más o menos igual
- Algo peor
- Mucho peor
- No lo sé

28) ¿Utilizará usted este servicio de nuevo?

- Seguro que sí
- Probablemente que sí
- Puede que sí, Puede que no
- Probablemente que no
- No

Recomendaciones:

29) ¿Recomendaría o ha recomendado usted este servicio a otras personas?

Sí

Probablemente sí

No estoy seguro

Probablemente no

No

30) ¿Qué le pareció la infraestructura del lugar?

31) ¿Tiene usted algún comentario adicional o alguna sugerencia sobre este servicio?

32) ¿Cuáles son los aspectos positivos que rescata del servicio?





ANEXO N° 4: ENCUESTA A RESPONSABLES DE LOS CONSULTORIOS

DATOS :

Consultorio Jurídico Gratuito:

- Institución:
- Ubicación:
- Dirección:
- Horario de atención:
- Responsable:

RECURSOS HUMANOS Y LOGÍSTICOS

1. ¿Con cuántos recursos humanos cuenta este consultorio?
2. Con respecto al número de personas que brindan el servicio legal le parece:
 - Muy satisfactoria
 - Satisfactoria
 - Neutral
 - Insatisfactoria
 - Muy insatisfactoria
3. Con respecto a la calidad del servicio que brinda el consultorio a los usuarios, usted se siente:
 - Muy satisfecho
 - Satisfecho
 - Neutral
 - Insatisfecho
 - Muy insatisfecho
4. Por favor, diga su grado de satisfacción con las siguientes afirmaciones:
 - 4.1 Adecuados recursos financieros para poder realizar una atención de calidad
 - Muy satisfecho
 - Satisfecho
 - Neutral
 - Insatisfecho
 - Muy insatisfecho
 - 4.2 Mobiliario adecuado para la atención y seguimiento de los procesos (sillas, escritorios, estanterías, armarios...)

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Neutral
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

4.3 Útiles adecuados para la atención y seguimiento de procesos (hojas, lapiceros, folders, archivadores...)

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Neutral
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

4.4 ¿Cuentan con equipo informático?

- Si
- No

En caso su respuesta sea afirmativa, señale la cantidad de equipos con los cuales cuenta el consultorio y responda a la siguiente pregunta: ¿si es necesario la obtención de más equipos?

4.5 ¿Cuentan con algún programa (bases de datos) para almacenar su información?

4.6 ¿Dispone de línea telefónica en el consultorio?

- Si
- No

4.7 ¿Considera usted que su institución cuenta con una infraestructura y/o ambiente adecuado para la atención de las consultas? Describa su ambiente y sus deseos de mejora

5. Por favor, enumere que tipo de problemas o limitaciones se encuentra a la hora de realizar la actividad

CON RESPECTO AL SERVICIO

6. ¿Cuándo iniciaron sus servicios?

A. Organización:

7. ¿Cómo está organizado su consultorio?
8. ¿Cuentan con un sistema de organización de su información?
9. ¿Se encuentran sus criterios de actuación o protocolo recogidos en algún documento?

B. Consultas:

10. A su parecer ¿Cuál es el perfil de los usuarios o beneficiados de este consultorio?
11. ¿Por qué motivos se deriva o rechaza una consulta?
12. ¿Conoce otros lugares donde estas consultas puedan ser atendidas? ¿Cuáles son?

C. Criterios de atención al Público:

13. ¿Qué criterios de atención tienen a la hora de asumir o llevar un caso?
14. Generalmente, ¿qué casos atienden más en este consultorio?
15. ¿Qué casos no atienden en el consultorio?
16. ¿Cuáles son las respuestas de esta institución a los casos recibidos? ¿Se inicia un proceso, se concilia, se brinda asesoramiento, se brinda patrocinio, etc.?

D. Materias atendidas:

17. Por favor, diga su grado de satisfacción con las siguientes afirmaciones:

17.1 ¿La duración de los procesos se ajusta a lo establecidos por la ley?

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Neutral
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

17.2. ¿Qué tipo de procesos se llevan en este consultorio? Indique los 5 procesos más frecuentes

- Alimentos
- Divorcio
- Tenencia
- Sucesión Intestada
- Pensiones
- Rectificación de Partida
- Reclamación a servicios públicos
- Prescripción Adquisitiva
- Paternidad
- Otros:

18. ¿Conoce si otras instituciones brindan el mismo servicio legal de este consultorio? Y ¿qué materias atienden?

19. ¿Qué diferencia encuentra entre los servicios de este consultorio y los de otros consultorios públicos o privados?

20. ¿De los casos que usted atiende, algunos vienen derivados de otras instituciones? ¿Cuáles? ¿Cuántos?

21. ¿Qué experiencia importante o novedosa se ha realizado este consultorio?

22. ¿Tiene alguna sugerencia o comentario adicional respecto a los servicios que brinda este consultorio?

E. Otros medios alternativos de resolución de conflictos:

23. ¿Qué rol consideran que desempeñan en la sociedad?

24. ¿Tiene conocimiento de los objetivos e instrumentos de política pública sobre medios alternativos de resolución de conflictos que brinda el Estado? ¿ Los puede mencionar?

25. ¿De qué manera considera que están cumpliendo con los objetivos de dichas políticas públicas o qué le faltaría para cumplirlos?

26. ¿Informan a alguna entidad gubernamental sus actividades como el Ministerio de Justicia?

27. ¿Ha recibido visitas de representantes de alguna entidad pública?¿De cuál?

28. ¿Recibe financiamiento de alguna entidad privada o internacional?

