



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Medidas adoptadas en Tribunales Previsionales Laborales para el acceso a la justicia en el contexto de pandemia Covid-19, Lima 2020

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTORA:**

Reyes Javier, Mabel (ORCID: [0000-0003-0631-7458](https://orcid.org/0000-0003-0631-7458))

**ASESORA:**

MBA Cabrera Santa Cruz, María Julia (ORCID: [0000-0002-5361-6541](https://orcid.org/0000-0002-5361-6541))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

Lima – Perú

2021

## Dedicatoria

Dedico a Dios, a mi hijo y mi esposo.

## Agradecimiento

Agradezco a la MBA Maria Julia Cabrera Santa Cruz por sus enseñanzas y profesionalismo.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Resumen	v
Abstract	vi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización	16
3.3. Escenario de estudio	16
3.4. Participantes	17
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.6. Procedimiento	18
3.7. Rigor científico	18
3.8. Método de análisis de datos	19
3.9. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	20
4.1. Resultados	20
4.1.1 El objetivo general: Las medidas adoptadas y los resultados	20
4.1.2 El objetivo específico 1: Las medidas organizativas y los resultados	21
4.1.3 El objetivo específico 1: Las medidas procesales y los resultados	22
4.2. Discusión	23
V. CONCLUSIONES	28
VI. RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS	31
ANEXOS	36

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar las medidas adoptadas en tribunales previsionales laborales para el acceso a la justicia en el contexto de pandemia Covid-19, Lima 2020. Para su desarrollo se basó en un enfoque cualitativo, tuvo como categorías de estudio las medidas organizativas y las medidas procesales, su tipo de investigación fue aplicada, su diseño teoría fundamentada, tuvo como escenario de estudio los tribunales previsionales laborales, se contó con una muestra de nueve trabajadores, se usó la entrevista con preguntas abiertas como técnica de recolección de datos. Llegándose al siguiente resultado entre otros: Las medidas organizativas y procesales sirvieron para hacer frente a la carga procesal, dar una atención rápida y eficaz mediante el uso de tecnologías virtuales. Por ello, se recomienda continuar con estas medidas para modernizar al aparato judicial y dar atención a los usuarios, respetando su derecho humano fundamental de acceder a la justicia, que se vio restringida por la pandemia provocada por la Covid-19.

*Palabras claves: Acceso a la justicia, medidas organizativas, medidas procesales, Covid-19.*

## **ABSTRACT**

The objective of this research was to determine the measures adopted in labor pension courts for access to justice in the context of the Covid-19 pandemic, Lima 2020. For its development it was based on a qualitative approach, it had as study variables the organizational measures and the procedural measures, its type of research was applied, its design grounded theory, it had as a study scenario the labor pension courts, there was a sample of nine workers, the interview with open questions was used as a data collection technique. Reaching the following result among others: The organizational and procedural measures served to deal with the procedural burden, provide fast and efficient attention through the use of virtual technologies. For this reason, it is recommended to continue with these measures to modernize the judicial apparatus and give attention to users, respecting their fundamental human right to access justice, which was restricted by the pandemic caused by Covid-19.

*Keywords: Access to justice, organizational measures, procedural measures, Covid-19*

## I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, la pandemia provocada por la Covid-19, logró que muchos países cerraran sus fronteras y que las personas adoptaran las medidas de los gobiernos para que se cumpliera una cuarentena generalizada, por este motivo las personas dejaron de circular, es así que diversos organismos públicos cerraron sus puertas, negando la atención a los usuarios y básicamente por un lapso de tiempo, el aparato judicial dejó brindar atención con esto se vulneró el derecho al acceso a la justicia. Sumando el comunicado que lanzó en sentido de alerta extrema la Organización Mundial de la Salud (2020), al tomar en cuenta que el virus nacido en China, empezó a propagarse rápidamente por otros cien países, en su mayoría europeos y asiáticos.

A nivel nacional, esta cuarentena se dictaminó mediante el Decreto de Supremo N° 044-2020-PCM (15 de marzo de 2020), en la cual se prohibió la movilización de personas por el lapso de quince días, con la finalidad de que se logren adoptar acciones preventivas y de respuesta para disminuir el riesgo de contagio provocado por el virus de la Covid-19, en estas circunstancias, también, los organismos públicos y exactamente el Poder Judicial, dejaron de dar atención, restringiendo el acceso a la justicia de las personas, provocada por la Covid-19.

El Decreto de Urgencia 026-2020 (15 de marzo de 2020), continuando con las medidas para prevenir la propagación del coronavirus en los artículos 16 y 17 del Título II, faculta a los empleadores públicos y privados para que gestionen y faciliten el uso del trabajo remoto, que viene a ser la prestación de servicios desde sus respectivos domicilios o el lugar donde lleven su aislamiento social y haciendo uso de cualquier medio electrónico digital para poder cumplir con sus funciones laborales, siempre y cuando las labores se puedan realizar remotamente.

El Poder Judicial no es ajeno a esta realidad, es así que, mediante Resolución Administrativa 103-2020-CE-PJ (11 de marzo de 2020), aprueban el plan de prevención ante la coronavirus (Covid-19), por el cual facilitan a los trabajadores a realizar trabajos remotos en lo medido posible y hasta donde la naturaleza del servicio lo permita, además de ello, otorga licencias para aquellos trabajadores que se contagien así como a los que se presume su contagio, por estar cerca de personas contagiadas, las licencias deben estar acompañadas con su respectivo

certificado médico, también se faculta a los trabajadores en condición de vulnerables (comorbilidad y mayores de 60 años) a solicitar licencias con goce de haber, con la condición de que las horas o días no laboradas deben ser reintegradas. Además, mediante Resolución Administrativa 115-2020-CE-PJ (17 de marzo de 2020), suspende los trabajos en el Poder Judicial en irrestricta concordancia con el estado de emergencia dictado por el Decreto Supremo 044-2020-PCM (15 de marzo de 2020), manteniendo una atención restringida y por necesidades de suma urgencia.

El tribunal previsional laboral y sus trabajadores, se vieron obligados a cumplir lo dispuesto en la Resolución Administrativa 115-2020-CE-PJ (17 de marzo de 2020), entendiendo que su labor no era fundamental y escapaba de los asuntos urgentes por atender, como son los requisitoriados y detenidos. A razón de ello, fue necesario investigar el acceso a la justicia en el contexto Covid-19, en Lima, 2020. Acceso que se vio restringido producto de la pandemia y del estado de emergencia decretado.

En el ámbito internacional, en lo que se refiere al aparato estatal, esta carga procesal tampoco es ajena, por este motivo el catedrático de ciencia política y de la administración de la Universidad Pompeu Fabra Ramió (2015) considera sumamente necesario innovar el sistema público y llevarlos a otros niveles en los que combine la labor burocrática tradicional y la administración pública moderna, dejando de lado con el tiempo lo tradicional, para fortalecer a las instituciones acorde a los retos del siglo XXI, que implica la implementación de una forma nueva denominado el gobierno electrónico.

En el ámbito nacional las instituciones públicas en general, siempre han mantenido una considerable carga laboral y/o procesal, producto de su desenvolvimiento administrativo interno y externo, esto último a solicitud de los administrados, que acuden a los organismos en busca de cubrir sus necesidades, exigir el cumplimiento de los actos administrativos o buscar la defensa de sus derechos. Esta carga laboral ya viene acumulándose desde hace varios años (Gutiérrez, 2015).

Con todo lo mencionado, se formuló el problema general siendo el siguiente: ¿Cuáles fueron las medidas adoptadas en tribunales previsionales laborales para el acceso a la justicia en el contexto de pandemia Covid-19, Lima 2020?



Profundizando la pregunta tenemos dos problemas específicos, siendo el primer problema ¿Cuáles fueron las medidas organizativas adoptadas en tribunales previsionales laborales para el acceso a la justicia en el contexto de pandemia Covid-19, Lima 2020? Y el segundo problema ¿Cuáles fueron las medidas procesales adoptadas en tribunales previsionales laborales para el acceso a la justicia en el contexto de pandemia Covid-19, Lima 2020?

Respecto a la justificación, la investigación pretende evaluar el impacto de las medidas adoptadas en tribunales previsionales laborales para el acceso a la justicia en el contexto de pandemia Covid-19, Lima 2020, y así puntualizar si éstas facilitaron el acceso a la justicia a los sujetos de derecho legitimados para accionar, a fin que los tribunales previsionales laborales se centren en el agravio, solucionen el requerimiento oportunamente, y se logre obtener una legítima tutela jurisdiccional. La investigación se efectúa a fin de evitar el quebrantamiento del derecho de acceso a la justicia de los litigantes o usuarios en general a los tribunales previsionales laborales en situaciones de pandemia provocada por la Covid-19.

Así establecimos como objetivo general: Determinar las medidas adoptadas en tribunales previsionales laborales para el acceso a la justicia en el contexto de pandemia Covid-19, Lima 2020.

Y los respectivos objetivos específicos, en primer lugar: Determinar las medidas organizativas adoptadas en tribunales previsionales laborales para el acceso a la justicia en el contexto de pandemia Covid-19, Lima 2020, y en segundo lugar: Determinar las medidas procesales adoptadas en tribunales previsionales laborales para el acceso a la justicia en el contexto de pandemia Covid-19, Lima 2020.

## II. MARCO TEÓRICO

Un año antes que comience la pandemia un estudio global sobre la base de encuestas realizadas a 101 países encontró que los conflictos jurídicos siempre se encuentran presentes en la vida de las personas y que repercuten de forma negativa en su bienestar; la respuesta consiste en preferir negociar con la otra parte a recurrir a abogados y Poder Judicial, cuando recurren a terceros priorizan una persona que tenga algún vínculo familiar a abogados y finalmente que las personas tienen múltiples barreras que les impiden satisfacer sus necesidades jurídicas. (Comisión Interamericana de Derechos Humanos, 2020).

Cuando inició la pandemia en el ámbito internacional se encontró literatura vinculada al tema objeto de análisis y de los cuales destaca un informe de la Cumbre Judicial Iberoamericana, denominado El Covid-19 y la Administración de Justicia iberoamericana en el cual Álvarez (2020), recopila las repuestas del Poder Judicial de los países de Iberoamérica y como hicieron frente a la pandemia, también analiza y sistematiza sus respuestas, el futuro de la administración de justicia y finalmente expone lo que nos enseñó la pandemia. “La metodología empleada fue de recopilación de datos obtenidos a través de investigación transeccional no experimental” (p. 7). Luego, concluye que la pandemia constituye una oportunidad para solucionar las perniciosas inercias que afectan los sistemas judiciales.

Además, Arellano, et al. (2020) en un importante reporte elaborado por el Centro de Estudios de Justicia de las Américas (CEJA) que busca determinar el Estado de la justicia en América Latina bajo la Covid-19, sus medidas generales adoptadas y el uso de TICs en procesos judiciales, identifica que las primeras medidas adoptadas por los Poderes Judiciales en catorce países de Latinoamérica a propósito de la Covid-19 fueron similares, con las limitaciones de cada país. La metodología empleada es exploratoria, aplicándose un diseño transeccional. Finalmente recomienda realizar un “Plan de Contingencia para el Sistema de Justicia en contexto de la Covid-19,” en cada país; y, luego, un “Plan de Actualización de los Sistemas de Justicia”.

Los autores García y Celi (2020), en un artículo científico que busca dar a conocer las restricciones al momento de acceder a la justicia en tiempos de pandemia por la Covid-19 en Ecuador, realizaron el respectivo análisis empleando en la investigación una metodología cualitativa y bibliográfica, en la cual culminan señalando que las disposiciones implantadas por el gobierno afectaron a la población desproporcionadamente e innecesariamente y que produjo graves efectos en el acceso oportuno a la justicia.

La Asociación Civil por la Igualdad y la Justicia, ACIJ (2020), analiza el acceso a la justicia en América Latina durante la Covid-19, para ello emitió un reporte de resultados de la encuesta sobre la situación de acceso a la justicia en el contexto de la pandemia de la Covid-19, desde la perspectiva de las organizaciones y activistas, informando desde la visión de los usuarios de la justicia, evidenciando como se desarrolló el acceso a la justicia en Latinoamérica durante la pandemia. Esta investigación se efectuó mediante encuestas a cuarenta y dos organizaciones sociales de catorce países de la región, entre ellas a nuestro país. Dando a conocer que la pandemia afectó de manera diferente a las personas vulnerables y que el informe puede servir para revertir algunas barreras para acceder a la justicia en tiempo de pandemia.

En el ámbito nacional se dio el informe de adjuntía N° 007-2020-DP/ADM, emitido por la Defensoría del Pueblo (2020) denominado “El acceso a la justicia y medidas de protección durante el estado de emergencia”, en el cual evalúa el otorgamiento y ejecución de las medidas de protección, ordenadas por la judicatura, durante el estado de emergencia nacional, enfocado en la violencia contra las mujeres, a fin de ver la eficacia y ejecución de dichas medidas e identificar sus obstáculos. Para el desarrollo del informe se utiliza una metodología de análisis de estadística de casos de violencia contra la mujer. Concluyendo que entre febrero y marzo de 2020 se presentó una disminución del 48 % las medidas expedidas en los módulos integrados en violencia familiar. Por lo que recomienda mejorar los sistemas de registros de información y establecer de manera permanente canales de atención para estados excepcionales como la pandemia de la Covid-19.

En su tesis para obtener el grado de maestro en Derecho de la empresa los autores Arriola y Neyra (2020) analiza la efectividad del trabajo remoto en el Segundo Juzgado de Paz Letrado Laboral de la zona 01 de Lima Este, durante el

contexto de la pandemia. Los autores emplearon una metodología cualitativa usando como instrumento las entrevistas y sondeo. Dando por resultado del trabajo de investigación, que el trabajo remoto ha sido beneficioso para el aparato judicial, en la medida que ha permitido la descarga procesal en el estado de emergencia nacional y mejoró el desempeño de los operadores judiciales, porque han tenido mejor producción y menor interrupción, por lo que propusieron la permanencia del trabajo remoto una vez superada la pandemia, porque lo consideran una herramienta valiosa.

Por otra parte, el autor De La Cruz (2020) en su tesis para obtener el grado de maestro en Derecho penal y procesal penal, hace un estudio de la adecuación de la mediación penal y su posible efecto al acceso a la justicia en el distrito judicial de Lima Norte, para logra esta investigación el autor utilizó para su desarrollo, los parámetro de la investigación con enfoque cualitativo, concluyendo que la mediación penal influye en forma positiva al momento de acceder a la justicia, toda vez que reduce drásticamente el tránsito procesal y el tiempo en los procesos y la toma de decisiones se tornan céleres.

En enero del 2021 la Comisión Interamericana de Derechos Humanos invoco a los estados miembros a tomar medidas para detener la pandemia del siglo XXI, también orientadas a garantizar el acceso a la justicia como instrumento primordial para lograr concretar y fomentar, los derechos y libertades fundamentales de las personas, debido a que esto constituye la base sobre la cual descansa el estado de derecho.

Por su parte, Pacheco y Serrano (2021), en su tesis para obtener el título de abogado los autores, realizan un análisis de las dificultades que surgen al momento de acceder a la justicia en el contexto de la Covid-19, asimismo, efectúan un estudio de los efectos de la pandemia en los usuarios en materia de acceso a la justicia y efectividad de las herramientas legales impuestas para atenuar el problema en Colombia. Con esta intención realizaron un análisis de enfoque cualitativo atendiendo a la hermenéutica de los antecedentes del problema y los decretos expedidos. Concluyendo que de todos modos disminuyó el acceso a la justicia, ocasionando perjuicios en cuanto al tiempo de los procesos judiciales.

Por otra parte, tenemos el tema principal que acompaña al título de la presente investigación que es el acceso a la justicia, por lo que es necesario determinar y conceptualizar el acceso a la justicia, conocer su importancia, su forma de manifestarse, como se configura y también cuando se vulnera este derecho humano fundamental.

El concepto de acceso a la justicia ha ido cambiando con el transcurrir del tiempo, actualmente se le considera desde una visión amplia a todas aquellas opciones que tienen las personas para satisfacer necesidades jurídicas. A fin de lograr un diagnóstico en el contexto, atendiendo a las medidas dispuestas por el Poder Judicial, tenemos que obtener una *“imagen exacta de las necesidades reales de la población y de los servicios que efectivamente existen a disposición de la ciudadanía encaminados a cubrirlas”* (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo PNUD, 2005, p. 7, 25).

El Ministerio de Justicia de Colombia (2017) considera el acceso a la justicia como parte fundamental del Estado social de derecho debido a que guarda una relación esencial con la disminución de la pobreza y el crecimiento inclusivo. Por ello, el acceso a la justicia, también contempla cada espacio de la vida cotidiana, que contempla a la vivienda, el empleo, la educación, la salud y el desarrollo económico.

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (2019) precisa que el acceso a la justicia, tiene subcategorías y estas son las siguientes: 1) Empoderamiento legal, 2) asistencia legal y 3) procedimiento. Y las cuales pasaremos a detallar de la siguiente manera:

Subcategoría 1) Empoderamiento legal, según Marotta (2017) es un concepto sin definición legal, constituye una vía por el cual cada individuo identifica sus derechos y con ello sus posibilidades de resolver sus problemas legales.

Subcategoría 2) Asistencia legal, para Merlano (2009) es la relación entre el profesional del derecho y el usuario que se guían por las normas jurídicas.

Subcategoría 3) Procedimiento, señala Castillejo (2007) busca solucionar conflictos de las partes confrontadas.

La abogada Guerra-Cerrón (2019) cita una sentencia del Tribunal Constitucional peruano y define al acceso a la justicia de la siguiente manera:

“En relación al derecho de acceso a la justicia, este Tribunal en uniforme jurisprudencia, ha señalado que implica la garantía de que los ciudadanos puedan acceder a los órganos jurisdiccionales para que se resuelva una situación jurídica, conflicto de derechos o presentación de reclamos en un proceso judicial. Ello no quiere decir, sin embargo, que los jueces se vean obligados a estimar las demandas que les sean presentadas sino que se dé respuestas a las mismas, ya sea estimando o desestimando la pretensión planteada, de manera razonada o ponderada (STC N.º 03063-2009-PA/TC-y N.º 0763-2005-PA/TC)” (p. 152).

La abogada menciona que es poca la definición que se realiza al tema acceso a la justicia, debido a que generalmente se le vincula con el debido proceso o con la tutela jurisdiccional, al hacer un barrido por las constituciones de los países latinoamericanos y sus leyes, se encuentra con que generalmente lo definen como el acceso a los tribunales o a tener garantías procesales o administración de justicia, por ejemplo en la Constitución Política de Chile (1980, Artículo 3) menciona, que toda persona tiene derecho a la defensa jurídica en la forma que la ley señale, la Constitución Política de Argentina (1994, Artículo 5), cada provincia dictará para sí una constitución bajo el sistema representativo republicano, de acuerdo con los principios, declaraciones y garantías de la constitución nacional; y que asegure su administración de justicia, la Constitución Política de Colombia (1991, Artículo 229), se garantiza el derecho de toda persona para acceder a la administración de justicia, la Constitución Política de Bolivia (2009, Artículo 115), toda persona será protegida oportuna y efectivamente por los jueces y tribunales en el ejercicio de sus derechos e intereses legítimos, la Constitución Política de los Estados Mexicanos (1917, Artículo 2), acceder plenamente a la jurisdicción del estado, para garantizar ese derecho, en todos los juicios y procedimientos que sean parte, individual o colectivamente, la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999, Artículo 26), toda persona tiene derecho de acceso a los órganos de administración de justicia para hacer valer sus derechos e intereses, incluso los colectivos o difusos, a la tutela efectiva de los mismos y a obtener con prontitud la decisión correspondiente, la Constitución de la República del Ecuador (2008, Artículo 192), el sistema procesal será un medio para la realización de la justicia. Hará efectiva las garantías del debido proceso y velará por el cumplimiento de los

principios de inmediación celeridad y eficiencia en la administración de justicia, la Constitución de la República de Paraguay (1992, Artículo 16), la defensa en juicio de las personas y de sus derechos es inviolable. Toda persona tiene derecho a ser juzgada por tribunales y jueces competentes, independientes e imparciales y la Constitución Política de Nicaragua (2014, Artículo 160), la administración de la justicia garantiza el principio de la legalidad; protege y tutela los derechos humanos mediante la aplicación de la ley en los asuntos o procesos de su competencia.

Entonces se puede apreciar que el acceso a la justicia se puede concebir como un derecho humano, un derecho fundamental, independientemente de su condición o grupo social, garantizando el principio de igualdad ante la ley y el debido proceso, así lograr la efectividad de las decisiones de los jueces.

Cuando iniciaba la pandemia en abril de 2020 Chile dicto una norma denominada “Acta N° 53-2020” que disponía que en cuestión de acceso a la justicia debía priorizarse los derechos de las personas en estado de vulnerabilidad, como las personas privadas de su libertad, mujeres, niños, niñas adolescentes y adultos mayores.

Arenas (2021) al respecto de las necesidades reales de la población en Chile, en aplicación de la Convención Interamericana de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, al cual se encuentra suscrito el referido país, considera que permite acceder al sistema de justicia atendiendo a su situación real, en este orden de ideas propone como medio de comunicación más eficiente el teléfono fijo y en menor medida los celulares y video conferencias.

Profundizando, desde la óptica internacional en el contexto de la aparición de la Covid-19, tenemos que es una enfermedad mortal generada por el SARS-CoV-2, el virus conocido como “coronavirus” nació a finales del año 2019 en la provincia de Wuhan en la República Popular China, (Organización Mundial de la Salud, 2021). A finales del primer trimestre del año 2020 la Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró oficialmente el inicio de la Pandemia de la Covid-19, la cual azotaría el siglo XXI ocasionando una enorme crisis de salud pública generando millones de muertos. Esta pandemia del siglo XXI según lo manifiesta Cepal (2020) “Profundizó desigualdades estructurales con altos niveles de informalidad, desprotección social y baja productividad; dejando al descubierto nudos críticos en salud, educación y cuidados” (p. 2).

No solo trajo crisis de la salud pública, sino también ocasiono efectos negativos en la justicia por cuanto su respuesta importaba el confinamiento del mundo por determinados espacios de tiempos según la política de salud pública de cada país, en este contexto las Naciones Unidas llamo a evitar la crisis del acceso a la justicia.

“Los mecanismos de acceso a la justicia se tornan aún más relevantes para poder hacer frente a la crisis sanitaria, económica, social y política de la región y para garantizar la efectiva protección de derechos”. (Asociación Civil por la Igualdad y Justicia, 2020, p.6).

Cuando se iniciaba la pandemia en abril de 2020 las Naciones Unidas, llamaron a los Estados para que la réplica a la crisis generada debiera de garantizar el acceso a la justicia. Asimismo, debía garantizar la continuidad de funcionamiento de los tribunales de justicia, en este sentido exhortaba a que los Estados garanticen el cumplimiento de la ley en dicho contexto. En esta línea exhorto a defender a las personas vulnerables contra la violencia y abuso. Igualmente, a mantener los espacios de ayuda a las personas por violencia de genero. (Naciones Unidas, 2020)

Por su parte la Comisión Interamericana de Derechos Humanos a través de la Resolución 1/2020 “Pandemia y Derechos Humanos en las Américas”, recomendó a los Estados en el punto 16 el acceso a la justicia frente a violaciones de los derechos humanos. Comisión Interamericana de los Derechos Humanos. (2020) La pandemia de la Covid-19 significo el cierre de la justicia, generando la imposibilidad de satisfacer las necesidades jurídicas de las personas, sobre todo de las vulnerables.

La Covid-19 se propago rápidamente siendo que en febrero de 2020 se conoció del primer caso en Sudamérica, el gigante de américa Brasil dio a conocer que un varón de 61 años proveniente de Italia, había sido diagnosticado. Declarada la pandemia y ante su presencia en nuestra región, los países sudamericanos dispusieron cuarentena como medida para disminuir sus efectos mortales, lo cual implicaba el cierre de la administración de justicia.

En el contexto de la cuarentena a consecuencia de la pandemia los países sudamericanos adoptaron medidas similares de dos tipos. La primera se caracterizó por la paralización de las labores jurisdiccionales. La segunda orientada a su reactivación, algunos aplicaron al mismo tiempo otros en forma escalonada. Las medidas procesales aplicadas en Sudamérica estuvieron orientadas a evitar y



detener la propagación de la Covid-19, para lo cual se suspendieron las actividades jurisdiccionales presenciales y las llevaron a la virtualidad estableciendo atención causas de emergencias.

Las medidas adoptadas por tribunales en el contexto de la pandemia de la Covid-19 fueron las siguientes, la primera medida que se adoptó tan pronto se declaró el estado de emergencia fue la de suspender las actividades jurisdiccionales y los plazos de los procesos judiciales, interrumpiéndose el trámite de los procesos judiciales e ingresos de nuevas demandas. Se acompañó de la atención de causas urgentes de grupos vulnerables relativos a violencia de género, libertad de personas. Se impulsó el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) para la gestión de los procesos judiciales y el teletrabajo. La atención virtual de los órganos jurisdiccionales dejó atrás la presencialidad de los mismos. La atención presencial a los litigantes disminuyó, estableciéndose turnos a cargo de jueces y servidores judiciales no vulnerables. Se estableció protocolos de bioseguridad a grupos vulnerables para funcionarios y servidores jurisdiccionales, abogados y litigantes. Chile recogió la recomendación de las Naciones Unidas por cuanto visibilizó de manera expresa el acceso a la justicia de personas en estado de vulnerabilidad mediante el acta 53-2020 de la Suprema Corte de Chile, como las persona adultos mayores asegurando su acceso a través de la utilización de medios tecnológico, tanto para trabajadores o litigantes.

El 6 de marzo de 2020 que se conoció el primer caso confirmado de la Covid-19 y el 18 del mismo mes se conoció el primer fallecido en nuestro país, para el mes de agosto se encontraba en segundo lugar en Sudamérica después de Brasil y a nivel mundial en sexto lugar del mundo según la universidad John Hopkins. Conocida la presencia de la Covid-19 en nuestro país el día domingo quince de marzo de 2020 se declaró el estado de emergencia nacional, disponiéndose el aislamiento social obligatorio por quince días naturales, el mismo que empezó a regir desde el dieciséis de marzo prorrogado hasta el treinta del mes de junio de 2020.

El año 2020 en nuestro país identificamos dos momentos en que se vio afectado. El primer momento: El Poder Judicial estuvo paralizado totalmente desde el 16 de marzo al 30 de junio de 2020, debido a la pandemia, es así, que mediante Decreto de Urgencia N° 044-2020-PCM se ordenó aislamiento social obligatorio a

nivel nacional paralizándose las laborales jurisdiccionales hasta el 30 de junio de 2020. El segundo momento, del 1 de julio del 2020 hasta la conclusión del periodo de investigación, el 31 de diciembre de 2020, mediante el Decreto Supremo N° 094-2020-PCM, se restituyó parcialmente, sin embargo, no se volvió a la situación anterior de la pandemia.

En estos dos momentos se aplicó una serie de medidas a través de resoluciones administrativas. Las primeras estuvieron dirigidas a garantizar la continuidad de la labor jurisdiccional en el momento de cuarentena y las segundas a garantizar el retorno de la labor jurisdiccional de forma gradual, con el objetivo de prevenir el contagio y dar respuesta a la carga procesal originada por la suspensión de labores jurisdiccionales del primer momento. La paralización en estos dos periodos de tiempo generó abundante carga procesal que se trató de reducir a través de medidas que disponían la celebración de audiencias virtuales y trabajo remoto, pero no logro reducir, vulnerando el derecho de acceso a la justicia.

Sospedra (2020) en referencia a las características de las medidas adoptadas producto de la pandemia de la Covid-19, afirma que se puede distinguir dos bloques de medidas generales: primero las medidas organizativas, que se dirigen principalmente a cumplir funciones de prevención para la salud pública; y segundo las medidas procesales, que tienen como principal objetivo la agilización de los procesos pendientes y de los originados por la emergencia sanitaria.

Durante la pandemia el Consejo Ejecutivo del Poder Judicial dictó medidas que tuvieron las siguientes características: Fueron dictadas mediante resoluciones administrativas, tenían como objetivo prevenir contagios entre funcionarios, servidores y litigantes, establecían trámites procesales encaminados a afrontar el desafío de proseguir con el funcionamiento del sistema de administración de justicia y disminuir el riesgo de contagio, gran dinamismo normativo íntimamente vinculado con el estado de la pandemia, que establecían suspensión de labores, reactivación y viceversa, suspendían y reactivaban la labor jurisdiccional, de acuerdo al estado de la pandemia, las medidas de preventivas y procesales estuvieron íntimamente vinculadas durante el periodo de reactivación de las labores jurisdiccionales, las principales medidas de reactivación se realizaron a través del uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), que comprendía mesa de partes virtual, audiencias virtuales, trabajo remoto, solución de conexión VPN,

digitalización de expedientes, no se adoptaron medidas de acuerdo a la especialidad objeto de la materia en discusión, al inicio y durante la cuarentena se estableció disposiciones que suspendieron el funcionamiento del Poder Judicial. Asimismo, existió otro grupo orientadas a reactivar el funcionamiento del Poder Judicial.

En lo que respecta al tribunal previsional, este cumple un rol importante, debido a que se encarga de resolver las controversias que existan sobre derechos y obligaciones en materia previsional. Generalmente cuando se toca el tema previsional, también se usa el término seguridad social, en ese sentido Aparicio (2008) considera a:

*La seguridad social como un derecho fundamental en nuestra Constitución, se convierte en un instrumento esencial para la garantía de las condiciones de existencia de los individuos y, por ende, en el núcleo o corazón del Estado social y democrático de derecho (p. 119).*

Por su parte, Abanto y Paitán (2019) consideran que para entender el tema previsional se debe tomar en cuenta el término pensión que lo definen como “independientemente de la contingencia que la origine (enfermedad, accidente, vejez, muerte, etc.) la suma dineraria vitalicia” (p. 67). También, Valdez (2002) define pensión como “un monto relativamente constante de dinero pagado periódicamente (mensualmente), que se inicia cuando el causante tiene una edad relativamente avanzada o cuando queda inválido o muere, y continua hasta la muerte del causante y sus beneficiarios” (p. 24).

El ser humano se desenvuelve y subsiste socialmente, por medio del trabajo, el trabajo se desarrolla mediante la fuerza y la capacidad mental, como todo ser humano estamos propensos de sufrir accidentes que limiten o pongan fin a nuestras capacidades, padecer alguna enfermedad degenerativa de nuestra masa muscular o de nuestra capacidad intelectual, por último, hasta podemos fallecer. Entonces es necesario generar un ahorro que nos procure un fin armonioso y digno, que esté salvaguardado por la legislación y que sobre todo sea un derecho humano fundamental. Es así que la Constitución Política del Perú (1993, Artículo 12) protege estos ahorros que son deducidos de los haberes del trabajador, de acuerdo a lo mencionado en el artículo 12, que dice lo siguiente “Los fondos y las reservas de

seguridad social son intangibles. Los recursos se aplican en la forma y bajo la responsabilidad que señala la ley.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

Para el desarrollo de la presente investigación se optó por el enfoque cualitativo, la doctora Vasilachis (2015) valora el enfoque cualitativo a diferencia del cuantitativo, a razón de que no es un enfoque monolítico, sino es un variado y espléndido mosaico, su desarrollo abarca una amplia gama de áreas, que principalmente busca la indagación, análisis de biografías, la fenomenología, la etnografía, en fin es una herramienta fundamental a la hora de analizar y tomar decisiones ante un determinado problema.

Por su parte Hernández (2014) considera que el enfoque cualitativo tiene una esencia única y esta se manifiesta mediante su propósito, el cual es investigar la manera como los individuos perciben y experimentan los distintos fenómenos del que están rodeados, profundizando en sus perspectivas, interpretaciones y conceptos; para luego evocarlos y buscar mejoras.

El tipo de investigación es aplicada, según Murillo (2008), la investigación aplicada, es aquella que emplea los conocimientos adquiridos y adquiere otros más, luego se lleva a cabo y sistematiza la práctica basada en investigación. Además, se corrobora que es aplicada, debido a su propósito, toda vez que se determinó la influencia de las medidas adoptadas por los tribunales previsionales laborales en el contexto de la pandemia en materia de acceso a la justicia, Lima 2020.

El diseño de investigación que se utilizó para desarrollar el presente trabajo fue diseño exploratorio estudio de casos, según el catedrático Stake (1999), la aplicación de estudio busca abarcar todo el contexto de un caso en particular, lo cual no es propio del enfoque cuantitativo, por lo tanto, lo que se persigue en el diseño con estudio de casos es que el investigador cualitativo busque y encuentre las diferencia sutiles, la continuación de los acontecimientos en un determinado contexto, tomando el investigador la actitud defensiva de los que se pretende investigar, además se realizó la respectiva interpretación de las respuestas a los entrevistados. También se analizó las políticas nacionales e internacionales para determinar la

importancia y la implicancia que conlleva la pandemia de la Covid-19 provocada por el coronavirus al momento de acceder a la justicia ante los tribunales previsionales laborales en Lima, 2020.

### **3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización**

La categorización, por medio de supuestos determina el estudio relacionado a información que tiene significación, que está sustentado por el marco teórico, con su respectivo respaldo de las referencias bibliográficas y sus anexos correspondientes.

Categoría I Acceso a la justicia.

- Subcategoría I Empoderamiento legal
- Subcategoría II Asistencia Legal
- Subcategoría III Procedimiento

Categoría II Medidas adoptadas

- Subcategoría I Medidas Organizativas
- Subcategoría II Medidas Procesales

Matriz de categorización (véase en los anexos)

### **3.3. Escenario de estudio**

Esta investigación tuvo como escenario de estudio a los tribunales previsionales laborales que se encuentran ubicados en el departamento, provincia y distrito de Lima, Perú, investigación que se realizó durante el año 2020.

Se llegó a considerar como muestra a los jueces superiores, auxiliares jurisdiccionales de la especialidad laboral previsional y coordinador de informática, esta selección se consideró no solo por su amplia experiencia en el campo del derecho previsional, sino fundamentalmente porque ellos han dirigido y aplicado las medidas aplicada en la materia previsional.

Es preciso señalar, para una mejor ilustración del escenario, que, cada tribunal previsional de segunda instancia, está conformada por un equipo de trabajo, el cual se integra por veinte personas, tres jueces superiores, un

relator, un secretario, los mismos que deben ser abogados colegiados y quince auxiliares jurisdiccionales, siendo que cada tribunal está presidido por el trabajador de mayor antigüedad.

### **3.4. Participantes**

Según Tamayo (2012) la totalidad de un fenómeno de estudio es la población que tienen características similares.

Para esta investigación se consideró como población a los jueces superiores, auxiliares jurisdiccionales y el coordinador de informática porque tienen características similares, por ser funcionarios de los tribunales previsionales laborales que se encuentran en el departamento, provincia y distrito de Lima, Perú.

En resumen, los participantes de la entrevista con preguntas abiertas realizada, son funcionarios del tribunal previsional de segunda instancia y está conformado por:

- Dos (02) jueces superiores
- Seis (06) auxiliares jurisdiccionales
- Un (01) coordinador de informática

### **3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Las técnicas usadas para la presente investigación son: la observación y la entrevista. Así tenemos que la observación, en lo que respecta a la investigación cualitativa busca comprender el comportamiento y las experiencias de los involucrados, en ese sentido lo que se busca es observar y registrar la información que las personas faciliten con un mínimo de estructuras y sin la mediación del investigador.

Por su parte, la entrevista, es la técnica que más se usa dentro de las investigaciones de enfoque cualitativo, su diseño se basa fundamentalmente en preguntas abiertas, así obtener respuestas amplias, en distintos contextos o situaciones en las que el entrevistado se vea o no involucrado, estas entrevistas pueden ser por medio de un teléfono, en persona por escrito o

debido a la coyuntura en la que se vive producto de la pandemia, se pueden usar las video llamadas, el Google Meet, Zoom, Microsoft Teams, Skype, entre otros.

El instrumento es la guía de entrevista con preguntas abiertas y utilizando los recursos para la recolección de datos en la investigación como son la grabación y la transcripción. Así tenemos que la grabación, es un instrumento valioso, puesto que al ser ejecutado no queda nada en el olvido, quedando todo registrado para el uso del investigador en el momento que sea necesario. Este instrumento de recolección de datos necesariamente tiene que ir conjuntamente con la transcripción literal de lo que se desea considerar después de haber reproducido la grabación, así puede ser plasmado en el informe de investigación.

### **3.6. Procedimientos**

Se utilizó el procedimiento descriptivo, el cual facilitó las particularidades sustanciales de la presente investigación.

La recolección de los datos se llegó a realizar en forma virtual, usando los instrumentos de recolección de datos mencionados, junto con las aplicaciones virtuales, desarrollándose una entrevista a los dos (02) jueces superiores, seis (06) auxiliares jurisdiccionales en segunda instancia en la especialidad laboral previsional y al único coordinador de informática, del tribunal previsional de segunda instancia, Lima, 2020.

### **3.7. Rigor científico**

La presente investigación ha sido elaborada con objetividad y seriedad, a fin de presentar una perspectiva única sobre el tema estudiado, como resultado de las entrevistas realizadas a los participantes o al examinar los documentos relacionados, sin alterar la información recolectada con su propia visión del tema. Adicional a ello la guía de entrevista fue validada por los expertos, Magister Jairo Napoleón Cieza Mora, y Magister Haydee Ingrid Castillo Cáceres.



### **3.8. Método de análisis de datos**

En el análisis de la información recopilada se utilizó el método descriptivo. Para Tamayo (2012), el método es descriptivo, cuando se realiza el registro de una realidad en especial y esta se analiza para luego lanzar conclusiones e interpretaciones correctas. Asimismo, Bernal (2006), señala que este método de investigación se guía por las preguntas formuladas por el investigador; y se sostiene en técnicas como la encuesta, entrevista, observación y revisión documental.

### **3.9. Aspectos éticos**

Los principios éticos están presentes en esta investigación de enfoque cualitativo, porque se ha respetado las normativas que contribuyen a una conducta ética, es decir, el respeto de los conocimientos y trabajos de otros investigadores, citándolos y destacando entre ellos el estilo APA, creado por la Asociación de Psicólogos Americanos, asimismo para la recolección de datos en ningún momento se ha influenciado en los participantes, siendo la postura de la investigadora, una postura neutral y receptora de la información recibida. De otro lado se ha contado con la autorización del presidente de la máxima autoridad del tribunal de justicia de Lima, presidida por el Presidente Doctor José Díaz Vallejos, a fin de poder entrevistar a los jueces superiores, auxiliares jurisdiccionales de la especialidad laboral previsional y el coordinador de informática.

## IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1. Resultados

#### 4.1.1. El objetivo general: Las medidas adoptadas y los resultados

Las medidas adoptadas en los tribunales previsionales laborales, contemplan tanto las medidas organizativas y procesales en conjunto, siendo necesaria e importante esa dualidad para poder cumplir con la atención de los usuarios, es así que el entrevistado 6 (Auxiliar jurisdiccional 1) menciona en referencia a las medidas organizativas, que:

*“Son importantes porque con ello dichas medidas organizativas provienen de un plan de estrategia que va a conllevar a una mejor administración de justicia mayor celeridad en los procesos judiciales con implementación del trabajo remoto evitando el contagio del personal jurisdiccional con el usuario”*

Su respuesta en referencia a la importancia de las medidas procesales fue la siguiente:

*“son importantes en virtud a que tiene que estar en consonancia con la sociedad moderna, tecnológica y globalizada, y a su vez en consonancia con los principios del debido proceso y de la justicia equitativa, esto es elevar los estándares de protección al ciudadano en el ámbito penal, la seguridad y los derechos humanos no sean realidades excluyentes entre sí, así como las medidas procesales en cuanto a que sea una justicia para todos buscando los principios de economía y celeridad procesal”*

Se determinó que las medidas adoptadas por los tribunales previsionales laborales, configuran en conjunto un rol importante al momento de impartir justicia, debido a que, mediante los mecanismos tecnológicos, las plataformas virtuales, las audiencias virtuales, los aplicativos informáticos, la mesa de partes electrónica, la adecuación de las instalaciones, los equipamiento de protección personal, el respeto del aforo, la programación de los trabajos remotos y mixtos, ayudan y promueven a que las personas gocen de su derecho fundamental de acceder a la justicia en el contexto de la Covid-19.

#### **4.1.2. El objetivo específico 1: Las medidas organizativas y los resultados**

Para lograr el objetivo específico 1 es necesario entender qué son las medidas organizativas, a lo que el entrevistado 8 (Auxiliar jurisdiccional 6), responde de la siguiente manera:

*“Se entiende como lineamientos de trabajo adoptados para la realización de las actividades jurisdiccionales, respetándose las disposiciones de bioseguridad y los protocolos que se hayan previsto, con el único objetivo de lograr un eficiente desempeño de los servidores judiciales en los diferentes órganos jurisdiccionales; y, así brindar una buena atención a los justiciables”*

Para realizar estas medidas organizativas, de acuerdo al entrevistado 7 (Auxiliar jurisdiccional 5), entre tantas, fueron las siguientes acciones:

*“Se implementó dos turnos de asistencia A y B de tal forma que la mitad de trabajadores asistían los lunes, miércoles y viernes y la otra mitad los martes y jueves, turnos rotativos, nos reparten mascarillas”*

Entonces las medidas organizativas, son cómo hacemos frente al contexto de la Covid-19, como preservamos la salud de los trabajadores y de los administrados, para ellos es imprescindible adecuar las instalaciones, mínimamente respetando el aforo, proveyendo de los equipamiento de protección personal a los trabajadores (mascarillas, caretas faciales, alcohol en gel y líquido), revisando que los ingresantes a los módulos de justicia también cumplan con los equipos de protección descritos, la programación de los trabajos remotos y mixtos, dando la facilidad a los trabajadores considerados población vulnerable ya sea por la edad o por tener enfermedades, que un posible contagio pueda resquebrajar su salud.

Los entrevistados en la pregunta 6 coinciden en que las medidas organizativas adoptadas por el tribunal previsional de segunda instancia, favorecen la calidad del servicio y les da celeridad a los procesos, logra una mejor comunicación con los usuarios y sobre todo disminuye el riesgo de contagio de la Covid-19, porque estas medidas adoptadas también son de prevención.

#### **4.1.3. El objetivo específico 2: Las medidas procesales y los resultados**

Para lograr el objetivo específico 2 es necesario entender que son las medidas procesales, a lo que el entrevistado 2 (Juez superior 2), responde de la siguiente manera:

*“El Poder Judicial ha iniciado una nueva etapa la virtual y es la que se queda en adelante para el sistema de administrar justicia, y para ello está implementando las medidas procesales que sean necesaria para ello, y que además va incluir cambios en nuestra legislación, por lo pronto el habernos adecuado al sistema virtual y digital, con el trabajo remoto, trabajo remoto mixto, atención de audiencias, presentación y calificación de demandas ingresadas por el sistema electrónico , mesa de partes , entre otros”.*

Para realizar estas medidas procesales, de acuerdo al entrevistado 8 (Auxiliar jurisdiccional 6), entre tantas, fueron las siguientes acciones:

*“Apenas se tomó conocimiento de la pandemia de la Covid-19 en nuestro país, se dispuso la suspensión de las labores de los magistrados y servidores del Poder Judicial, así como, la suspensión de los plazos procesales. Con respecto a los expedientes físicos, se dispuso que los justiciables puedan ingresar sus escritos a través de la Mesa de Partes Electrónica – MPE. Asimismo, se ha dispuesto que las audiencias judiciales se realicen preferentemente de manera virtual mediante el aplicativo de Google Meet, excepcionalmente se deberá optar por ser presencial. Así también, cabe mencionar, que se estableció que todas las resoluciones judiciales deben ser notificadas a las partes en sus domicilios procesales electrónicos, excepcionalmente al domicilio procesal físico. Por otro lado, se ha dispuesto la implementación de varias modalidades de trabajo para los magistrados y servidores judicial, como trabajo presencial, remoto y mixto”.*

Básicamente lo que buscan cubrir las medidas procesales son, como hacer frente al trabajo de los magistrados a la hora de impartir justicia, debido a que la cuarentena decretada, restringía la movilización, por ello, el poder judicial adopto medidas procesales para no privar a las personas el acceso a la justicia, así es que se implementó la mesa de partes electrónica, por la cual los usuarios ingresaban

su solicitud, la digitalización de los expedientes permitió que los jueces pudieran visualizar los casos para que por medio de las audiencias virtuales (mediante Google Meet) realizaran sus sentencias, el aplicativo el *“El Juez te escucha”*, cumplió un rol importante al momento de absolver las múltiples dudas que en otros tiempos se atendían de modo presencial.

Los entrevistados en la pregunta 12 concuerdan en que las medidas procesales adoptadas por el tribunal previsional de segunda instancia, favorece el acceso a la justicia sin discriminación, sin estas medidas los procesos no avanzarían, ha modernizado el aparato de justicia en armonía con el debido proceso y la justicia. Sin esta medida procesal es probable que las decisiones de los jueces se retrasarían, el sistema colapsaría y los usuarios no gozarían de sus derechos.

## **4.2. Discusión**

Habiendo aplicado la técnica de la entrevista y realizado el análisis respectivo, en contraste con el planteamiento del problema y los objetivos específicos se tuvieron dos categorías, la primera correspondió a las medidas adoptadas y la segunda al acceso a la justicia, la primera categoría tuvo las subcategorías de medidas organizativas y medidas procesales, por su parte, la segunda categoría, contempló las subcategorías de empoderamiento legal, asistencia legal y procedimiento, en ese contexto se desarrollaron las veintinueve (29) preguntas, de esta manera poder examinar los problemas específicos y cumplir con los objetivos específicos, es así que tenemos:

En lo referente a la primera categoría de medidas adoptadas se aprecia que los entrevistados consideraron a las medidas organizativas importantes, debido a que estas medidas adoptadas por los tribunales previsionales laborales nos sirvieron para mejorar la atención de los litigantes y usuarios en general, dinamizar la gestión administrativa, agilizar los procesos, y algo muy importante que es el cuidado de la salud de las personas, tanto de los trabajadores como de los administrados, es muy probable que sin estas medidas dictadas, la atención, la cual es la naturaleza funcional del servicio público, se retardaría, perjudicando a los administrados que concurren a los órganos jurisdiccionales para solicitar una

solución a sus conflictos, de esta manera los entrevistados consideran que se está favoreciendo en el tema del acceso a la justicia y mejorando la calidad de la atención, además, con los trabajos remotos o mixtos, el trabajador evita que se acumulen los expedientes, por lo tanto, es una medida muy importante para dar continuidad a los servicios que se prestan.

Las medidas procesales, de acuerdo a lo determinado por los entrevistados sirvieron para mejorar la atención a los usuarios, esto se dio con la implementación de sistemas informáticos como son la creación de los aplicativos “*Módulo de atención a los usuarios – MAU*” y “*El juez te escucha*”, también con la implementación de la “*Mesa de parte electrónica*”, se agilizaron el ingreso de documentos al órgano jurisdiccional, el uso de los programas “*Google Meet*”, “*Zoom*” “*Microsoft Teams*”, que se usan como video conferencias sirvieron para modernizar las audiencias que se volvieron virtuales, es sin duda una considerable modernización del aparato estatal el uso de estos medios electrónicos que coadyuvan a los trabajadores al momento de impartir justicia por medio de sus funciones asignadas. Se coincide con los entrevistados en que, sin estas medidas organizativas y procesales, que se complementan, la administración de justicia se vería restringida y sin duda alguna, lo mismo pasaría con el acceso a la justicia, que es un derecho fundamental y que la constitución y otras leyes tanto a nivel nacional como internacional la defienden y cautelan.

Continuando con la segunda categoría acceso a la justicia, tuvimos tres subcategorías, la primera subcategoría, el empoderamiento, a juicio de los entrevistados entienden que el empoderamiento es conocer y hacer uso de los mecanismos legales en sus peticiones, también es el acercamiento a la administración de justicia. Este empoderamiento estuvo presente dentro de las medidas adoptadas en tribunales previsionales, mediante el uso de plataformas electrónicas o digitales que sirvió para que el interesado participe en los procesos judiciales. La segunda subcategoría, asistencia legal, los entrevistados la consideran que se da, por medio de la relación entre el abogado y su patrocinado, relación que se manifiesta como una orientación de los servicios que presta el sistema del Poder Judicial, sin embargo algunos entrevistados han considerado necesario la mayor difusión de la entidad, para dar a conocer los servicios que se otorgan y lamentan que en ocasiones la falta de economía, debilita el acceso a la

justicia, puesto que las personas no cuentan con el dinero suficiente para poder contratar un abogado. La tercera subcategoría, el procedimiento, los entrevistados lo definen como las etapas que se deben seguir para el trámite de un pedido, apegados al marco legal vigente. Estos procedimientos son los que se manifestaron por medio de las Resoluciones Administrativas que forman parte del anexo de la presente investigación y que nacieron producto de la pandemia provocada por la Covid-19, las publicaciones de estas resoluciones promovieron el cumplimiento de los trabajos, que, debido al periodo de inactividad que hubo se fue acumulando, por lo tanto, fue importante su publicación, pero, existen limitaciones en el desarrollo del procedimiento, tal como lo señalan los entrevistados y estos son: la poca publicidad, la falta de internet o de aparatos electrónicos para cumplir con la conectividad y acceder a las plataformas virtuales, el desconocimiento de las plataformas virtuales.

En lo referente a las entrevistas realizadas a los trabajadores del tribunal previsional de segunda instancia, conformados por dos jueces superiores, seis auxiliares jurisdiccionales y un coordinador de informática, quienes uniformemente desean mejorar el sistema de justicia, sirvieron de gran ayuda para poder conocer el desarrollo de los trabajos en el contexto de la Covid-19, los inconvenientes que surgen en sus procesos y las posibles mejoras que puedan ser aplicadas, con la finalidad de cumplir con el acceso a la justicia, respetar los plazos procesales y el debido proceso, al momento de impartir justicia.

Con relación a los antecedentes de la presente investigación tenemos que: Arriola y Neyra (2020) en su tesis para optar el grado académico de Maestro en Derecho de la Empresa, analiza y explora la eficacia del trabajo remoto en nuestro sistema judicial, con la finalidad de mejorar y modernizar los procesos judiciales en el Segundo Juzgado de Paz Letrado de la zona 01 de Lima Este, los investigadores concluyen que la tramitación de los procesos se dio con celeridad debido a los nuevos mecanismos electrónicos y digitales que implantó el poder judicial, en lo referente a la producción de trabajo, el investigador concluye que esta se vio mejorada, dado que aumentaron la producción mediante el trabajo remoto y consideran que estas modalidades llegaron para mejorar, superar y fortalecer las labores, por ello consideran que esta figura debe permanecer como un medio alternativo de trabajo en la institución.

En el informe de la cumbre judicial iberoamericana, que surgió a raíz de la pandemia y que analiza el contexto de la Covid-19 frente a la administración de justicia, el autor Álvarez (2020), analiza el impacto de la pandemia provocada por la coronavirus al acceso a la justicia, que surgió producto del aislamiento social en el cual hubo períodos en el que el aparato judicial no realizó trabajos y que posterior a ello los gobiernos implantaron políticas para realizar trabajos remotos, que permitieron a las personas acceder a una justicia eficaz y así cumplir con el servicio público de administración de la justicia. Esta investigación se realizó revisando la normativa de los países iberoamericanos (según el autor 18 países). El investigador resuelve que a partir de la investigación se encontraron muchas falencias y debilidades en el aparato judicial, como son la falta de infraestructura, la poca capacitación, la falta de herramientas digitales y tecnológicas, las personas vulnerables con escasos recursos reciben poca o casi ninguna ayuda legal por su nivel socio económico a eso sumarle la cantidad de personas sin empleo, negocios cerrados, con cobro de deudas, disputas familiares, hasta violencia doméstica; pero también encontró desafíos y oportunidades de mejoras, que como en toda crisis, siempre estamos tratando de salir adelante, buscando oportunidades para mejorar, por ello, la incorporación de tecnologías mediante el aparato judicial sirvió para volver a impartir justicia desde el lugar donde la persona se encuentre, sin la necesidad de acercarse a la entidad y exponer su salud, estas medidas que optaron los países iberoamericanos sirvieron para darle eficacia a la atención de las personas en temas judiciales, quitar la carga laboral a los trabajadores y evolucionar el sistema de justicia mediante la digitalización y aplicación de medios tecnológicos.

Por su parte, los autores Arellano, Cora, García y Sucunza (2020), en la investigación que hicieron para el Centro de Estudios de Justicia de las Américas (CEJA), denominado Estado de la Justicia en América Latina bajo el Covid-19, evaluaron el funcionamiento de los sistemas de justicia en la región latinoamericana por el contexto de la Covid-19, al momento de acceder a la justicia. Los investigadores encontraron que muchas de las medidas optadas por los gobiernos para implementar tecnologías que puedan devolver el acceso a la justicia, la cual se restringió producto de las cuarentenas en distintos países, no se han realizado correctamente o se hicieron a medias, por ejemplo hubo problemas en la



infraestructura de los poderes judiciales, deficiencias en las estructuras organizacionales, uso de modelos burocráticos deficientes, falta de implementación de TICs y poca capacitación a los trabajadores y usuarios. Sin embargo, es rescatable las mejoras que de a poco se fueron consolidando, como son las audiencias virtuales, el acondicionamiento de los espacios de trabajo presencial respetando los protocolos de seguridad y salud, los teletrabajos sirvieron para cubrir las necesidades y evitar el retraso en las atenciones, las creaciones de casillas electrónicas por la cual los interesados podían realizar sus consultas, la publicación en las páginas institucionales sirvió para difundir información y las agendas web para ver las programaciones de las audiencias virtuales. Los investigadores finalizan, considerando que esta metodología de interacción remota debe perdurar, es necesario usar las tecnologías para modernizar y transformar los sistemas de justicia, con la finalidad de resolver los problemas judiciales con celeridad y de mejorar el acceso a la justicia.

En comparación, de los antecedentes mencionados y los resultados de nuestra investigación se coincide en que las medidas optadas por el gobierno y las resoluciones administrativas del Poder Judicial, facilitaron de manera progresiva en los tribunales previsionales laborales el acceso a la justicia en el contexto de la Covid-19, es normal que existan errores y deficiencia como toda nueva política o ley, pero se ha demostrado en el tiempo, que con la práctica se van perfeccionando y mejorando en beneficio de los usuarios que acuden a los órganos jurisdiccionales en busca de justicia.

## V. CONCLUSIONES

1. En referencia al objetivo general tenemos que las medidas adoptadas en tribunales previsionales laborales para el acceso a la justicia en el contexto de pandemia Covid-19, Lima 2020, fueron de vital importancia para poder darle continuidad a los servicios que prestan los tribunales previsionales, sin estas medidas, es muy probable que la carga procesal incrementaría en desmedida y provocaría una atención lenta vulnerando el derecho fundamental del acceso a la justicia.
2. Continuando con el primer objetivo específico tenemos que, las medidas organizativas en tribunales previsionales laborales para el acceso a la justicia en el contexto de pandemia Covid-19, Lima 2020, sirvieron para adecuar la infraestructura del poder judicial y específicamente en los tribunales previsionales laborales, también fue posible la implementación de equipos de protección personal como son: mascarillas, caretas faciales, alcohol y entre otros que sirvieron para evitar los contagios y exponer la salud de los trabajadores, se cumplió con el respeto irrestricto del límite del aforo, evitando la aglomeración y preservando la salud de los visitantes en general, la implementación de turnos de los trabajadores judiciales, también cumplió un rol importante.
3. Por su parte, luego de haber revisado el segundo objetivo específico tenemos que, las medidas procesales en tribunales previsionales laborales para el acceso a la justicia en el contexto de pandemia Covid-19, Lima 2020, sirvieron para darle continuidad a los trabajos y evitar la carga procesal, por ejemplo la implementación de la mesa de partes virtual sirvió para los documentos digitalizados llegue rápido a sus destinatarios, la implementación del aplicativo “El juez te escucha”, sirvió para absolver las dudas a toda persona interesada que busca atención en los tribunales previsionales laborales, que en otros tiempo lo hacían presencialmente, las audiencias virtuales mediante el uso de las plataformas virtuales como son el “Zoom”, “Microsoft Teams” y “Google Meet”, sirvieron para que el usuario tenga presente que su derecho de acceder a la justicia es respetado y que esta medida coadyuva a lograr una atención rápida y eficiente. Entre todas estas medidas procesales adoptadas, es clara

su intención primordial, que es proteger la salud sin descuidar el acceso a la justicia, que la cuarentena provocada por la pandemia de la Covid-19 ocasionó.

Finalmente, estas medidas organizativas y procesales en conjunto, se manifestó por medio de las resoluciones administrativas que forman parte del anexo de la presente investigación, por lo tanto, la entidad pública cumplió con emitir actos administrativos para conllevar el estado de emergencia y salvaguardar la salud de los trabajadores y los administrados que concurren en busca de solución a sus controversias

## **VI. RECOMENDACIONES**

Considero que la investigación desarrollada es un aporte importante que determina las acciones que adoptaron tribunales previsionales laborales para el acceso a la justicia en el contexto de pandemia Covid-19, Lima 2020, pero, esto no significa que estas medidas sean perfectas y que su desarrollo sea precisa, por ello considero necesario, traslucir las siguientes recomendaciones con el afán de mejorar y perdurar algunas acciones necesarias para mejorar la atención de los usuarios y preservar el acceso a la justicia:

En el contexto nacional, el Poder Judicial, debe continuar con estas medidas organizativas y procesales, pero es necesario ampliar la difusión de los mecanismos de atención a los usuarios, para que tengan el conocimiento necesario, sobre como acceder a las plataformas virtuales correspondientes, asimismo, los trabajadores deben contar con la capacitación debida y equipos necesarios que estén a la altura de las exigencias del sistema judicial virtual, logrando la modernización de la institución, también es necesario mantener estas políticas en todas las instituciones públicas, no sólo con el objetivo de modernizar los sistemas públicos y dar velocidad a los trámites, sino, que de esta manera se cuida la salud, evitando posibles contagios del Covid-19 y sobre todo preservando la vida, que se ve amenazada producto de la pandemia.

En lo que respecta al contexto internacional, se debe tomar las mismas recomendaciones, puesto que, el acceso a la justicia y la preservación de la salud son derechos humanos fundamentales que deben ser atendidos y priorizados.

Por su parte, en el ámbito académico, ya sea a nivel nacional e internacional, es necesario seguir desarrollando trabajos de investigación con una mirada crítica, con un enfoque humano, que busque, mediante la investigación mejorar la calidad de vida de las personas, haciendo valer los derechos humanos. Y sobre todo poner en práctica las investigaciones, para mejorar como individuos y como sociedad.

## REFERENCIAS

- Abanto, R. & Paitán, J. (2019). *Los regímenes de pensiones de la seguridad social en la jurisprudencia*. Lima: Editorial El Búho E.I.R.L
- Álvarez, P. (2020). *El Covid-19 y la administración de justicia iberoamericana*. <http://www.cumbrejudicial.org/repositorio/download/1569/944/15>
- American Psychological Association (2001). *Publication Manual*. (5ª. Ed.). Washington, DC. APA
- Aparicio, J. (s.f.). *La seguridad social, un valor universal en un mundo incierto*. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---europe/---ro-geneva/---ilo-madrid/documents/article/wcms\\_548613.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---europe/---ro-geneva/---ilo-madrid/documents/article/wcms_548613.pdf)
- Arellano, J., Cora, L., García, C. y Sucunza, M. (2020). *Estado de la justicia en América Latina bajo el Covid-19. Medidas generales adoptadas y uso de TICs en procesos judiciales*. [https://biblioteca.cejamericas.org/bitstream/handle/2015/5648/REPORTEC\\_EJA\\_EstadodelajusticiaenALbajoelCOVID19\\_20mayo2020.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://biblioteca.cejamericas.org/bitstream/handle/2015/5648/REPORTEC_EJA_EstadodelajusticiaenALbajoelCOVID19_20mayo2020.pdf?sequence=5&isAllowed=y)
- Arenas, J. (2021). *Acceso a la justicia de personas mayores en tiempos de pandemia*. [https://www.diarioconstitucional.cl/wp-content/uploads/2021/03/Revista\\_Acceso\\_a\\_la\\_Justicia\\_Numero\\_7\\_Justicia\\_a\\_en\\_Pandemia.pdf](https://www.diarioconstitucional.cl/wp-content/uploads/2021/03/Revista_Acceso_a_la_Justicia_Numero_7_Justicia_a_en_Pandemia.pdf)
- Arriola, M. & Neyra, H. (2020). *Análisis en la eficiencia del trabajo remoto en el Poder Judicial*. [Tesis de Maestría, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/654024/Arriola\\_GM.pdf?sequence=3](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/654024/Arriola_GM.pdf?sequence=3)
- Asociación Civil por la Igualdad y la Justicia, ACIJ. (2020). *Acceso a la justicia en Latinoamérica*. <https://acij.org.ar/wp-content/uploads/2020/11/version-11-11-20-Informe-Encuesta-REGIONAL-situacion-de-acceso-a-la-justicia-covid-19.docx-1.pdf>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Colombia: Editorial Pearson Educación.
- Castillejo, R. (2007). *La mediación y la conciliación como medios extrajudiciales de solución de conflictos*. <https://www.redalyc.org/pdf/4275/427539903008.pdf>

- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. CEPAL (2020). *Panorama social de América Latina*.  
[https://www.cepal.org/sites/default/files/presentation/files/version\\_final\\_panorama\\_social\\_para\\_sala\\_prebisch-403-2021.pdf](https://www.cepal.org/sites/default/files/presentation/files/version_final_panorama_social_para_sala_prebisch-403-2021.pdf)
- Comisión Interamericana de Derechos Humanos. (2020). *Pandemia y Derechos Humanos en las Américas*.  
<https://www.oas.org/es/cidh/decisiones/pdf/Resolucion-1-20-es.pdf>
- Constitución de la Nación Argentina [Const]. Art. 5. 22 de agosto de 1994 (Argentina).
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela [Const]. Art. 26. 30 de diciembre de 1999 (Venezuela).
- Constitución de la República de Paraguay [Const]. Art. 16. 20 de junio de 1992 (Paraguay).
- Constitución de la República del Ecuador [Const]. Art. 192. 20 de octubre de 2008 (Ecuador).
- Constitución de Política de Chile [Const]. Art. 3. 21 de octubre de 1980 (Chile).
- Constitución de Política de Colombia [Const]. Art. 229. 4 de julio de 1991 (Colombia).
- Constitución de Política de los Estados Unidos Mexicanos [Const]. Art. 2. 5 de febrero de 1917 (México).
- Constitución de Política de Nicaragua [Const]. Art. 160. 18 de febrero de 2014 (Nicaragua).
- Constitución Política del Estado [Const]. Art. 115. 7 de febrero de 2007 (Bolivia).
- Constitución Política del Perú [Const]. Art. 12. 29 de diciembre de 1993 (Perú).
- Cortés, M. & Iglesias, M. (2004). *Generalidades sobre la Metodología de la Investigación*. (1a. Ed.). México: Universidad Autónoma del Carmen.
- Decreto de Urgencia 026-2020 [con fuerza de ley]. Que establece diversas medidas excepcionales y temporales para prevenir la propagación del Coronavirus (COVID-19) en el territorio nacional. 15 de marzo de 2020. D.O. N° 15313.
- Decreto de Urgencia 027-2020 [con fuerza de ley]. Dictan medidas complementarias destinadas a reforzar el Sistema de Vigilancia y Respuesta Sanitaria frente al COVID-19 en el territorio nacional y a la reducción de su impacto en la economía peruana. 16 de marzo de 2020. D.O. N° 15315.

- Decreto de Urgencia 044-2020 [con fuerza de ley]. Que establece la ampliación de las medidas dispuestas en el Decreto de Urgencia N° 027-2020 para la protección económica de los hogares vulnerables ante el riesgo de propagación del Covid-19. 21 de abril de 2020. D.O. N° 15376.
- Decreto Supremo 044-2020-PCM [Presidencia del Consejo de Ministros]. Que declara estado de emergencia nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la nación a consecuencia del brote del Covid-19. 15 de marzo de 2020.
- Defensoría del Pueblo (2020). *El acceso a la justicia y medidas de protección durante el estado de emergencia*. <https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2020/07/Medidas-de-Protecci%C3%B3n.pdf>
- De La Cruz, A. (2020). *La implementación de la mediación penal y su efecto en el acceso a la justicia en el distrito judicial Lima Norte, año 2019*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52554/De%20La%20Cruz\\_AA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52554/De%20La%20Cruz_AA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- García, V. & Celi, I. (2021). *Restricciones en el acceso a la justicia en el Contexto de la Pandemia por Covid-19 en Ecuador*. <http://revista.sangregorio.edu.ec/index.php/REVISTASANGREGORIO/articloe/view/1455/15-viviana>
- Guerra-Cerrón, M. (2019). *Acceso a la justicia cautelar*. Lima: Pacífico editores S.A.C.
- Gutiérrez, W. (2015). *Informe la justicia en el Perú*. Lima: Editorial el Búho.
- Hernández, R. (2008). *Métodos Cualitativos para Estudiar a los Usuarios de la Información*. (1a. Ed.). México: Centro Universitario de Investigaciones UNAM.
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ta. Ed.). México: McGraw-Hill / Interamericana editores S.A.
- Infante, R. & Chacaltana, J. (2014). *Hacia un desarrollo inclusivo el caso del Perú*. Santiago de Chile: Editorial CEPAL.
- Marotta, J. (2017). *Disposiciones que promueven el empoderamiento legal en víctimas de violencia doméstica*. <https://www.merit.unu.edu/publications/uploads/1524560952.pdf>

- Merlano, J. (2009). *La responsabilidad jurídica de abogados y administradores de justicia en el Derecho Colombiano*. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0121-86972010000100005](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-86972010000100005)
- Ministerio de Justicia de Colombia (2017). *Índice de acceso efectivo a la justicia. Midiendo el acceso a la justicia desde un punto de vista ciudadano*. <https://www.arcgis.com/apps/Cascade/index.html?appid=b92a7ab2fe6f4a06a6aec88581d6873e>
- Murillo, E. (2008). *La investigación científica*. [https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/educacion/article/download/538/589#:~:text=Para%20Murillo%20\(2008\)%2C%20la,la%20pr%C3%A1ctica%20basada%20en%20investigaci%C3%B3n](https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/educacion/article/download/538/589#:~:text=Para%20Murillo%20(2008)%2C%20la,la%20pr%C3%A1ctica%20basada%20en%20investigaci%C3%B3n).
- Naciones Unidas (2020). *La Covid-19 y los derechos humanos. En esto estamos todos juntos*. [https://www.un.org/sites/un2.un.org/files/human\\_rights\\_and\\_covid19\\_spanish.pdf](https://www.un.org/sites/un2.un.org/files/human_rights_and_covid19_spanish.pdf)
- OCDE/ Pen Society Foundations (2019), *Open Society Foundations. Legal Needs Surveys And Access To Justice*. <https://doi.org/10.1787/g2g9a36c-en>
- Organización Mundial de la Salud. OMS (2020). *Información básica sobre la Covid-19*. <https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019/question-and-answers-hub/q-a-detail/coronavirus-disease-covid-19>
- Pacheco, K & Serrano, E. (2021). *Análisis de las dificultades en el acceso a la justicia en época de Covid-19*. [Tesis de pregrado, Universidad Cooperativa de Colombia]. <https://repository.ucc.edu.co/handle/20.500.12494/33484>
- Ramió, C. (2015). *Administración pública y crisis institucional. Estrategias de reforma e innovación para España y América Latina*. Madrid: Editorial Tecnos.
- Rawls, J. (2001). *El derecho de gentes*. Barcelona: Paidós Estado y Sociedad.
- Sen, A. (2014). *La idea de la justicia*. Madrid: Alfaguara Grupo Editorial.
- Sospedra, F. (2020). *Impacto jurídico del Covid-19: Análisis de las medidas de reactivación de la justicia*. <https://www.thomsonreuters.es/content/dam/openweb/documents/pdf/spain/doc-pdf/dossier-impacto-covid-19-rd-ley-16-2020.pdf>



- Stake, R. (1999). *Investigación con estudio de casos*. España: Ediciones Morata S.L.
- Tamayo, M. (2012). *El proceso de la Investigación Científica*. <https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/que-es-la-poblacion.html?m=0>
- Vasilachis, I (2015). *Estrategias de investigación cualitativa*. España: Editorial Gedisa.
- Valdez, S. (2002). *Políticas y mercados de pensiones*. Fondo editorial Universidad Católica de Chile.
- Valle-Riestra, J. (2013). *Manual de los Derechos Humanos*. Lima: Ediciones Jurídicas.
- World Justice Project (2019). *Global Insights on Access to Justice, Findings from the World Justice Project General Population Poll in 101 Countries*. <https://worldjusticeproject.org/our-work/research-and-data/global-insights-accessjustice-2019>
- Zavala, S. (2009). *Guía a la redacción APA*. (6ª. Ed.) Lima.

## **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de Categorización

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Categoría	Subcategorías	Preguntas
Medidas adoptadas	Conjunto de Resoluciones Administrativas para frenar la propagación de esta pandemia entre los operadores del derecho y de los usuarios de este servicio, sino además que se logre una legítima tutela jurisdiccional, Jorge Adrián Zúñiga Escalante (2015) en la Tesis de Maestría de la Universidad Pontificia Católica del Perú, Defensa Pública y Acceso a la Justicia Constitucional de Personas en Situación de Vulnerabilidad Económica.	Estrategias de dirección que emplea una organización para dar servicios de calidad a la población, el mismo que será medido mediante una entrevista	Medidas adoptadas	Medidas Organizativas	1 al 9
				Medidas Procesales	10 al 18
Acceso a la justicia	Actualmente se le considera desde una visión amplia a todas aquellas opciones que tienen las personas para satisfacer necesidades jurídicas (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo PNUD, 2005, p. 7).	El instrumento medirá el grado de satisfacción de la población con el servicio de acceso a la justicia	Acceso a la justicia	Empoderamiento Legal	19 al 21
				Asistencia Legal	22 al 26
				Procedimiento	27 al 29

## Anexo 2: Matriz de Consistencia

### Matriz de consistencia

#### Título: “Medidas adoptadas en tribunales previsionales de segunda instancia para el acceso a la justicia en el contexto Covid 19, Lima, 2020”

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	VARABLES DE ESTUDIO	METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN	ESCENARIO DE ESTUDIO
Problema General	Objetivo General	v. Independiente	Metodología	Población
¿Cuáles fueron las medidas adoptadas en tribunales previsionales de segunda instancia y acceso a la justicia en el contexto Covid 19, Lima, 2020?.	Determinar las medidas adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia para el acceso a la justicia en el contexto Covid 19, Lima, 2020.	Medidas adoptadas: Subcategorías: 1.- Medidas Organizativas, y 2: Medidas Procesales	Método: Cualitativo Técnica: Entrevista Abierta	La población del estudio se basa en los Jueces Superiores, Auxiliares jurisdiccionales de la especialidad Laboral Previsional de Lima, y el Coordinador de Informática
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	v. Dependiente	Diseño	PARTICIPANTES
1.-¿Cuáles fueron las medidas organizativas adoptadas en tribunales previsionales de segunda instancia para el acceso a la justicia en el contexto Covid 19, Lima, 2020?  2.- ¿Cuáles fueron las medidas procesales adoptadas en tribunales previsionales de segunda instancia para el acceso a la justicia en el contexto Covid 19, Lima, 2020?	1.-Determinar las medidas organizativas adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia para el acceso a la justicia en el contexto Covid 19, Lima, 2020, 2.- Determinar las medidas procesales adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia para el acceso a la justicia en el contexto Covid 19, Lima, 2020	Acceso a la justicia: Subcategorías: 1.- Empoderamiento legal 2.- Asistencia Legal 3.- Procedimiento	El presente trabajo de investigación corresponde al diseño: Descriptivo correlacional	La muestra será de las Salas Laborales Previsionales, y el Coordinador de Informática

## **Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos**

### **Guía de Entrevista**

Lugar: .....

Fecha:...../...../2021

Cargo:.....

**Instrucciones:** A continuación, se presenta una lista de preguntas que tenga a bien responder de forma veraz y libre, la misma que servirá para realizar un estudio académico sobre: “**Medidas adoptadas en tribunales previsionales de segunda instancia para el acceso a la justicia en el contexto Covid 19, Lima, 2020**”, instrumento que será de forma anónima y bajo la ética profesional.

#### **Categoría I: Medidas adoptadas**

Subcategoría 1: Medidas Organizativas

Pregunta 1.- ¿Qué entiende sobre las medidas organizativas adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia?

Pregunta 2.- ¿Cuáles fueron las medidas organizativas adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia?

Pregunta 3.- ¿Por qué considera Ud., que las medidas organizativas son importantes?

Pregunta 4.- ¿Considera Ud., de no existir las medidas organizativas, en que afecta al acceso a la justicia?

Pregunta 5.- ¿Considera Ud. que el desconocimiento de los usuarios sobre las medidas organizativas afectan el acceso a la justicia?

Pregunta 6.- ¿De qué manera las medidas organizativas favorecen el acceso a la justicia a los justiciables?”

Pregunta 7.- ¿Qué opinión le merece las medidas organizativas respecto a los litigantes mayores de 65 años?

Pregunta 8.- ¿Cuál es el beneficio más importante que los usuarios reciben de las medidas organizativas?

Pregunta 9.- ¿Cómo describiría mejor lo que piensa en relación a las medidas organizativas, qué se tomó en cuenta y de acuerdo a su experiencia y sapiencia que debería tomarse en cuenta?

### **Subcategoría 2: Medidas Procesales**

Pregunta 10.- ¿Qué entiende sobre las medidas procesales adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia?

Pregunta 11.- ¿Cuáles fueron las medidas procesales adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia?

Pregunta 12.- ¿Por qué considera Ud., que las medidas procesales son importantes?

Pregunta 13.- ¿Cuáles fueron las medidas procesales adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia que se implementaron en el área en la que desempeña sus funciones?

Pregunta 14.- ¿Por qué considera Ud., que las medidas procesales son importantes?

Pregunta 15.- ¿Considera Ud., de no existir las medidas procesales, en que afecta al acceso a la justicia?

Pregunta 16.- ¿Considera Ud. que el desconocimiento de los usuarios sobre las medidas procesales afectan el acceso a la justicia?

Pregunta 17.- ¿Cuáles son las medidas procesales que desarrollan el tema de suspensión de plazos procesales? ¿Cuál es su opinión al respecto?

Pregunta 18.- ¿Cómo describiría mejor lo que piensa en relación a las medidas procesales, qué se tomó en cuenta y de acuerdo a su experiencia y sapiencia que debería tomarse en cuenta?

### **Categoría II: Acceso a la justicia**

#### **Subcategoría 1: Efecto del empoderamiento legal**

Pregunta 19.- ¿Qué entiende sobre empoderamiento legal de los litigantes?

Pregunta 20.- ¿Qué medidas adopto el tribunal previsional de segunda instancia en relación a la empoderamiento legal de los litigantes? ¿Qué recomienda usted al respecto?

Pregunta 21.- ¿Qué frustraciones o problemas considera que tienen los usuarios en relación al empoderamiento legal por las medidas adoptadas por el tribunal previsional de segunda instancia?

### **Subcategoría 2: Asistencia legal**

Pregunta 22: ¿Qué entiende sobre asistencia legal de los litigantes?

Pregunta 23.- ¿Qué medidas adopto el tribunal previsional de segunda instancia en relación a la asistencia legal de los litigantes? ¿Qué recomienda usted al respecto?

Pregunta 24.- ¿Qué frustraciones o problemas considera que tienen los usuarios en relación a la asistencia legal por las medidas adoptadas por el tribunal previsional de segunda instancia?

Pregunta 25. ¿Considera Ud. que la falta de asistencia legal de los litigantes es uno de los problemas más graves para acceder a la justicia, por qué?

Pregunta 26: ¿Considera Ud. que la asistencia legal de los litigantes permite el acceso a la justicia, por qué?

### **Subcategoría 3: Procedimiento**

Pregunta 27: ¿Qué entiende sobre procedimiento?

Pregunta 28.- ¿Qué medidas adopto el tribunal previsional de segunda instancia en relación al procedimiento? ¿Qué recomienda usted al respecto?

Pregunta 29.- ¿Qué frustraciones o problemas considera que tienen los usuarios en relación al procedimiento sobre las medidas adoptadas por el tribunal previsional de segunda instancia?

## Anexo 4: Medidas Adoptadas

- **Resolución Administrativa N°103-2020-CE-PJ**, de fecha 13/03/2020, aprueba el Plan de Prevención del Coronavirus (COVID-19) en el Poder Judicial.
- **Resolución Administrativa N°115-2020-CE-PJ** de fecha 17/03/2020, suspenden las labores del Poder Judicial en acatamiento al Estado de Emergencia Nacional establecido por Decreto Supremo N°044-2020-PCM. que dispone, entre otros, que los presidentes de Cortes Superiores de Justicia a nivel nacional designen los órganos jurisdiccionales (juzgados penales, no penales y sala superior) y administrativos indispensables en el periodo de emergencia.
- **Resolución Administrativa N°000118-2020-CE-PJ** de fecha 21/04/2020, prorroga la suspensión de las labores del Poder Judicial y los plazos procesales y administrativos y dictan otras disposiciones.
- **Resolución Administrativa N°00053-2020-P-CE-PJ** de fecha 22/04/2020, autoriza a los Presidentes de las Cortes Superiores de Justicia del país en cuyos Distritos Judiciales funcionan órganos jurisdiccionales tramitando procesos con el Expediente Judicial Electrónico (EJE) que dispongan las medidas necesarias para tramitar de forma remota los expedientes que su naturaleza lo permita durante el período de emergencia nacional.
- **Resolución Administrativa N°000060-2020-P-CE-PJ** de fecha 30/04/2020 aprueba el proyecto denominado Plan de Capacitación y Difusión en Forma Virtual dirigido a los Operadores de Justicia que vienen aplicando el Expediente Judicial Electrónico (EJE).
- **Resolución Administrativa N°000061-2020-P-CE-PJ** de fecha 30/04/2020, prorroga suspensión de las labores del Poder Judicial y los plazos procesales y administrativos; asimismo dictan diversas disposiciones.
- **Resolución Administrativa N°000123-2020-CE-PJ** de fecha 30/04/2020 autoriza el uso de Google Hangouts Meet para las comunicaciones de abogados y litigantes con los jueces y/o administradores de los módulos básicos de justicia y módulos corporativos de las Cortes Superiores de Justicia del país.
- **Resolución Administrativa N°000124-2020-CE-PJ** de fecha 30/04/2020 aprueba la implementación masiva de la Solución de Conexión VPN para los usuarios jurisdiccionales y administrativos del Poder Judicial.
- **Resolución Administrativa N°000129-2020-CE-PJ** de fecha 01/05/2020 aprueba el Protocolo denominado Medidas de reactivación de los órganos jurisdiccionales y administrativos del Poder Judicial posterior al levantamiento del aislamiento social obligatorio establecido por el Decreto Supremo N°044-2020-PCM y prorrogado por los Decretos Supremos N°051 y N° 064-2020-PCM.
- **Resolución Administrativa N°000062-2020-P-CE-PJ** de fecha 12/05/2020 prorroga la suspensión de las labores del Poder Judicial y los plazos procesales y administrativos por el término de 14 días calendario a partir del 11 al 24 de mayo de 2020.
- **Resolución Administrativa N°000133-2020-CE-PJ** de fecha 13/05/2020, dispone aprobar la propuesta denominada Proyecto de Mesa de Partes Electrónicas y Digitalización de Expedientes Físicos y el Protocolo para el Uso de la Mesa de Partes Electrónica del Poder Judicial y Digitalización o Escaneo de Expedientes Físicos para el Período de Reinicio de Actividades.



- **Resolución Administrativa N°000134-2020-CE-PJ** de fecha 13/05/2020 aprueba la propuesta denominada Proyecto Descargo de Resoluciones vía Web y la propuesta para que los expedientes digitalizados subidos al Sistema Integrado Judicial-SIJ se visualicen por vía web.
- **Resolución Administrativa N°000137-2020-CE-PJ** de fecha 13/05/2020 aprueba la propuesta denominada Facilidad de Acceso a Información Pública y Virtual de los Procesos Judicial.
- **Resolución Administrativa N°000146-2020-CE-PJ** de fecha 23/05/2020 modifica el Protocolo denominado Medidas de reactivación de los órganos jurisdiccionales y administrativos del Poder Judicial posterior al levantamiento del aislamiento social obligatorio establecido por el Decreto Supremo N.°044-2020PCM y prorrogado por los Decretos Supremos Nros. 051 y 064-2020-PC.
- **Resolución Administrativa N°000147-2020-CE-PJ** de fecha 24/05/2020, aprueba el Plan Actualizado para la Vigilancia Prevención y Control del COVID-19 en el Poder Judicial.
- **Resolución Administrativa N°000156-2020-CE-PJ** de fecha 04/06/2020 que establece la validez de los actos procesales que realizan los órganos jurisdiccionales de los Distritos Judiciales del país distintos a los órganos jurisdiccionales de emergencia por acceso remoto; y solo por excepción de forma física los cuales tienen plena eficacia.
- **Resolución Administrativa N°000157-2020-CE-PJ** de fecha 04/06/2020, prorroga la suspensión de las labores del Poder Judicial y los plazos procesales y administrativos a partir del 25 de mayo al 30 de junio de 2020.
- **Resolución Administrativa N°000171-2020-CE-PJ** de fecha 10/07/2020 que aprueba el Plan de Capacitación Virtual -2020 de la Comisión Permanente de Acceso a la Justicia de Personas en Condición de Vulnerabilidad y Justicia en tu Comunidad.
- **Resolución Administrativa N°000173-2020-CE-PJ** de fecha 10/07/2020 que aprueba el Protocolo Temporal para Audiencias Judiciales Virtuales durante el Período de Emergencia Sanitaria.
- **Resolución Administrativa N°000174-2020-CE-PJ** de fecha 10/07/2020 que modifica el Reglamento denominado Trabajo remoto en los órganos jurisdiccionales y administrativos del Poder Judicial.
- **Resolución Administrativa N°000177-2020-CE-PJ** de fecha 10/07/2020 que precisa suspensión de plazos procesales establecida en diversas resoluciones administrativas la presentación de escritos o demandas a través de la Mesa de Partes Electrónica y emiten otras disposiciones.
- **Resolución Administrativa N°000178-2020-CE-PJ** de fecha 10/07/2020 que establece que los presidentes de las Cortes Superiores de Justicia del país están facultados para dictar en casos excepcionales las medidas pertinentes de acuerdo a la realidad de cada sede judicial respecto a la implementación de la segunda etapa del protocolo y reglamento del retorno a las labores en el Poder Judicial.
- **Resolución Administrativa N°000180-2020-CE-PJ** de fecha 10/07/2020 que modifica el Reglamento Trabajo remoto en los órganos jurisdiccionales y administrativos del Poder Judicial.
- **Resolución Administrativa N°000191-2020-CE-PJ** de fecha 17/07/2020 que prorrogan vigencia de Protocolo denominado Medidas de reactivación de los

órganos jurisdiccionales y administrativos del Poder Judicial posterior al levantamiento del aislamiento social obligatorio establecido por el Decreto Supremo N°044-2020-PCM y prorrogado por los Decretos Supremos n.°051 y N°064-2020-PCM excepto en Distritos Judiciales que mantienen cuarentena focalizada y dictan diversas disposiciones.

- **Resolución Administrativa N°000192-2020-CE-PJ** de fecha 21/07/2020 que aprueba el Plan para la Vigilancia Prevención y Control del COVID-19 en el Poder Judicial y dejan sin efecto la Resolución Administrativa N.º 000147-2020-CE-PJ.
- **Resolución Administrativa N°000199-2020-CE-PJ** de fecha 01/08/2020 que modifica el artículo primero de la Resolución Administrativa n.º000191-2020-CE-PJ en extremo referido a la jornada y horario de trabajo y dictan otras disposiciones.
- **Resolución Administrativa N°000211-2020-CE-PJ** de fecha 15/08/2020 que modifica el artículo 22° del Reglamento Trabajo remoto en los órganos jurisdiccionales y administrativos del Poder Judicial.
- **Resolución Administrativa N°000212-2020-CE-PJ** de fecha 15/08/2020 que disponen obligatoriamente la priorización del trabajo remoto en el ámbito jurisdiccional y administrativo del Poder Judicial
- **Resolución Administrativa N°000218-2020-CE-PJ** de fecha 21/08/2020 que establecen jornada y horario de trabajo del Poder Judicial.
- **Resolución Administrativa N°000234-2020-CE-PJ** de fecha 18/09/2020 que prorrogan vigencia del Protocolo denominado Medidas de reactivación de los órganos jurisdiccionales y administrativos del Poder Judicial posterior al levantamiento del aislamiento social obligatorio establecido por el Decreto Supremo N°044-2020-PCM y prorrogado por los Decretos Supremos N°051 y N°064-2020-PCM excepto en órganos jurisdiccionales de provincias y departamentos en los que se mantiene la cuarentena focalizada
- **Resolución Administrativa N°000258-2020-CE-PJ** de fecha 29/09/2020, dispone que para la presentación física de escritos no podrán ingresar personas mayores de 65 años de edad.
- **Resolución Administrativa N°000117-2020-P-CE-PJ** de fecha 02/10/2020 que prorrogan vigencia del Protocolo denominado Medidas de reactivación de los órganos jurisdiccionales y administrativos del Poder Judicial posterior al levantamiento del aislamiento social obligatorio establecido por el Decreto Supremo N°044-2020-PCM y prorrogado por los Decretos Supremos n.°051 y N°064-2020-PCM.
- **Resolución Administrativa N°000280-2020-CE-PJ** de fecha 02/10/2020 que modifica el artículo primero de la Resolución Administrativa n.º000258-2020-CE-PJ sobre recomendaciones a personas que tienen más de 65 años de edad respecto a asistencia física a los locales del Poder Judicial.
- **Resolución Administrativa N.º000118-2020-P-CE-PJ** de fecha 06/10/2020 que disponen el reinicio de labores; así como de los plazos procesales y administrativos en los órganos jurisdiccionales y administrativos de los Distritos Judiciales ubicados en las provincias que se encontraban en aislamiento social obligatorio (cuarentena) según lo dispuesto en la Resolución Administrativa N°000117-2020-CE-P-PJ.
- **Resolución Administrativa N°000120-2020-P-CE-PJ** de fecha 03/11/2020, que suspenden con efectividad al 13 de octubre y hasta el 23 de octubre de 2020

plazos procesales y administrativos en órganos jurisdiccionales y administrativos del Poder Judicial y dictan diversas disposiciones.

- **Resolución Administrativa N°000303-2020-CE-PJ** de fecha 03/11/2020 que aprueba el documento denominado Protocolo de actuación ante el COVID-19 en el marco del Estado de Emergencia Sanitaria.
- **Resolución Administrativa N°000304-2020-CE-PJ** de fecha 03/11/2020 que modifica el Plan para la Vigilancia Prevención y Control del COVID-19 en el Poder Judicial aprobado por Resolución Administrativa N°000192-2020-CE-PJ.
- **Resolución Administrativa N°000312-2020-CE-PJ** de fecha 04/11/2020 que prorrogan vigencia del Protocolo denominado Medidas de reactivación de los órganos jurisdiccionales y administrativos del Poder Judicial posterior al levantamiento del aislamiento social obligatorio establecido por el Decreto Supremo N°044-2020-PCM y prorrogado por los Decretos Supremos N°051 y N°064-2020-PCM y dictan diversas disposiciones.
- **Resolución Administrativa N.°000316-2020-CE-PJ** de fecha 07/11/2020 que aprueba la Directiva N°018-2020-CE-PJ denominada Desplazamiento de personal contratado bajo el régimen laboral del Decreto Legislativo N°276 N°728 y N°1057 durante la vigencia de la declaratoria de emergencia sanitaria producida por el Covid-19 en el Poder Judicial.
- **Resolución Administrativa N° 000344-2020-CE-PJ** de fecha 27/11/2020, que dispone prorrogar hasta el 31 de diciembre de 2020 la vigencia del Protocolo denominado Medidas de reactivación de los órganos jurisdiccionales y administrativos del Poder Judicial, posterior al levantamiento del aislamiento social obligatorio establecido en el DS N° 044-2020-PCM y prorrogado por los DS N° 51 y 64-2020-PCM” aprobado mediante Res. Adm. N° 000129-2020-CE-PJ y modificado mediante Res. Adm. N° 000146-2020-CE.

## Anexo 5. Certificado de validación del instrumento de recolección de datos



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE .....

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Qué entiende sobre las medidas organizativas adoptadas por el Poder Judicial?	X		X		X		
2	¿Cuáles fueron las medidas organizativas adoptadas por el Poder Judicial?	X		X		X		
3	¿Por qué considera Ud., que las medidas organizativas son importantes?	X		X		X		
4	¿Considera Ud., de no existir las medidas organizativas, en que afecta al acceso a la justicia?	X		X		X		
5	¿Considera Ud. que el desconocimiento de los usuarios sobre las medidas organizativas afectan el acceso a la justicia?	X		X		X		
6	¿De qué manera las medidas organizativas favorecen el acceso a la justicia a los justiciables?	X		X		X		
7	¿Qué opinión le merece las medidas organizativas respecto a los litigantes mayores de 65 años?	X		X		X		
8	¿Cuál es el beneficio más importante que los usuarios reciben de las medidas organizativas?	X		X		X		
9	¿Cómo describiría mejor lo que piensa en relación a las medidas organizativas, qué se tomó en cuenta y de acuerdo a su experiencia y sapiencia que debería tomarse en cuenta?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
10	¿Qué entiende sobre las medidas procesales adoptadas por el Poder Judicial?	X		X		X		
11	¿Cuáles fueron las medidas procesales adoptadas por el Poder Judicial?	X		X		X		
12	¿Por qué considera Ud., que las medidas procesales son importantes?	X		X		X		
13	¿Cuáles fueron las medidas procesales adoptadas por el Poder Judicial que se implementaron en el área en la que desempeña sus funciones?	X		X		X		

14	¿Por qué considera Ud., que las medidas procesales son importantes?	X		X		X		
15	¿Considera Ud., de no existir las medidas procesales, en que afecta al acceso a la justicia?	X		X		X		
16	¿Considera Ud. que el desconocimiento de los usuarios sobre las medidas procesales afectan el acceso a la justicia?	X		X		X		
17	¿Cuáles son las medidas procesales que desarrollan el tema de suspensión de plazos procesales? ¿Cuál es su opinión al respecto?	X		X		X		
18	¿Cómo describiría mejor lo que piensa en relación a las medidas procesales, qué se tomó en cuenta y de acuerdo a su experiencia y sapiencia que debería tomarse en cuenta?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
19	¿Qué entiende sobre empoderamiento legal de los litigantes?	X		X		X		
20	¿Qué medidas adopto el Poder Judicial en relación a la empoderamiento legal de los litigantes? ¿Qué recomienda usted al respecto?	X		X		X		
21	¿Qué frustraciones o problemas considera que tienen los usuarios en relación al empoderamiento legal por las medidas adoptadas por el Poder Judicial?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
22	¿Qué entiende sobre asistencia legal de los litigantes?	X		X		X		
23	¿Qué medidas adopto el Poder Judicial en relación a la asistencia legal de los litigantes? ¿Qué recomienda usted al respecto?	X		X		X		
24	¿Qué frustraciones o problemas considera que tienen los usuarios en relación a la asistencia legal por las medidas adoptadas por el Poder Judicial?	X		X		X		

25	¿Considera Ud. que la falta de asistencia legal de los litigantes es uno de los problemas más graves para acceder a la justicia, por qué?	X		X		X	
26	¿Considera Ud. que la asistencia legal de los litigantes permite el acceso a la justicia, por qué?	X		X		X	
<b>DIMENSION 5</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
27	¿Qué entiende sobre procedimiento?	X		X		X	
28	¿Qué medidas adopto el Poder Judicial en relación al procedimiento? ¿Qué recomienda usted al respecto?	X		X		X	
29	¿Qué frustraciones o problemas considera que tienen los usuarios en relación al procedimiento sobre las medidas adoptadas por el Poder Judicial?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [ X ]** **Aplicable después de corregir [ ]** **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: HAYDEE INGRID CASTILLO CACERES

DNI: 40852436

Especialidad del validador:.....

29 de Mayo del 2021

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE .....

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION 1</b>								
1	¿Qué entiende sobre las medidas organizativas adoptadas por el Poder Judicial?	X		X		X		
2	¿Cuáles fueron las medidas organizativas adoptadas por el Poder Judicial?	X		X		X		
3	¿Por qué considera Ud., que las medidas organizativas son importantes?	X		X		X		
4	¿Considera Ud., de no existir las medidas organizativas, en que afecta al acceso a la justicia?	X		X		X		
5	¿Considera Ud. que el desconocimiento de los usuarios sobre las medidas organizativas afectan el acceso a la justicia?	X		X		X		
6	¿De qué manera las medidas organizativas favorecen el acceso a la justicia a los justiciables?	X		X		X		
7	¿Qué opinión le merece las medidas organizativas respecto a los litigantes mayores de 65 años?	X		X		X		
8	¿Cuál es el beneficio más importante que los usuarios reciben de las medidas organizativas?	X		X		X		
9	¿Cómo describiría mejor lo que piensa en relación a las medidas organizativas, que se tomó en cuenta y de acuerdo a su experiencia y sapiencia que debería tomarse en cuenta?	X		X		X		
<b>DIMENSION 2</b>								
10	¿Qué entiende sobre las medidas procesales adoptadas por el Poder Judicial?	X		X		X		
11	¿Cuáles fueron las medidas procesales adoptadas por el Poder Judicial?	X		X		X		
12	¿Por qué considera Ud., que las medidas procesales son importantes?	X		X		X		
13	¿Cuáles fueron las medidas procesales adoptadas por el Poder Judicial que se implementaron en el área en la que desempeña sus funciones?	X		X		X		
14	¿Por qué considera Ud., que las medidas procesales son importantes?	X		X		X		
15	¿Considera Ud., de no existir las medidas procesales, en que afecta al acceso a la justicia?	X		X		X		
16	¿Considera Ud. que el desconocimiento de los usuarios sobre las medidas procesales afectan el acceso a la justicia?	X		X		X		

17	¿Cuáles son las medidas procesales que desarrollan el tema de suspensión de plazos procesales? ¿Cuál es su opinión al respecto?	X		X		X	
18	¿Cómo describiría mejor lo que piensa en relación a las medidas procesales, que se tomó en cuenta y de acuerdo a su experiencia y sapiencia que debería tomarse en cuenta?	X		X		X	
<b>DIMENSIÓN 3</b>		Si	No	Si	No	Si	No
19	¿Qué entiende sobre empoderamiento legal de los litigantes?	X		X			
20	¿Qué medidas adopto el Poder Judicial en relación a la empoderamiento legal de los litigantes? ¿Qué recomienda usted al respecto?	X		X			
21	¿Qué frustraciones o problemas considera que tienen los usuarios en relación al empoderamiento legal por las medidas adoptadas por el Poder Judicial?	X		X			
<b>DIMENSIÓN 4</b>		Si	No	Si	No	Si	No
22	¿Qué entiende sobre asistencia legal de los litigantes?	X		X		X	
23	¿Qué medidas adopto el Poder Judicial en relación a la asistencia legal de los litigantes? ¿Qué recomienda usted al respecto?	X		X		X	
24	¿Qué frustraciones o problemas considera que tienen los usuarios en relación a la asistencia legal por las medidas adoptadas por el Poder Judicial?	X		X		X	
25	¿Considera Ud. que la falta de asistencia legal de los litigantes es uno de los problemas más graves para acceder a la justicia, por qué?	X		X		X	
26	¿Considera Ud. que la asistencia legal de los litigantes permite el acceso a la justicia, por qué?						
<b>DIMENSIÓN 5</b>		Si	No	Si	No	Si	No
27	¿Qué entiende sobre procedimiento?	X		X		X	
28	¿Qué medidas adopto el Poder Judicial en relación al procedimiento? ¿Qué recomienda usted al respecto?	X		X		X	

29	¿Qué frustraciones o problemas considera que tienen los usuarios en relación al procedimiento sobre las medidas adoptadas por el Poder Judicial?	X		X		X	
----	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---	--	---	--	---	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [ ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: JAIRO NAPOLEON CIEZA MORA

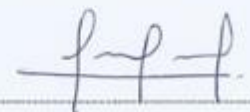
DNI: 18121973

Especialidad del validador: Magister en Derecho Civil y Comercial

29 de 05 del 2021

<sup>1</sup>Perlinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

## Anexo 6. Carta remitidas al Poder Judicial, solicitando autorización para investigar



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



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

8908-01

Lima, 21 de Mayo de 2021

Carta P. 024-2021-UCV-EPG-SP

DOCTOR  
JUAN CARLOS VIDAL MORALES  
PRESIDENTE  
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA



o)

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a REYES JAVIER, MABEL; identificada con DNI N° 09752440 y código de matrícula N° 7002490656; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA en modalidad semipresencial quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO(A), se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

**"MEDIDAS ADOPTADAS POR EL PODER JUDICIAL Y EL ACCESO A LA JUSTICIA EN LAS SALAS LABORALES PREVISIONALES DE LIMA, 2020"**

En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,

Ruth Angélica Chicana Becerra

Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales  
Universidad César Vallejo

987408304  
mabel.tarej@gmail.com

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

8909-0

Lima, 24 de Mayo de 2021

DOCTOR

JUAN CARLOS VIDAL MORALES

PRESIDENTE DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA

PRESENTE



0)

De mi mayor consideración: Es grato dirigirme a usted, Yo MABEL REYES JAVIER identificada con DNI N° 09752440, Abogada, Secretario Judicial, adscrita a la Décima Sala Laboral Previsional, Escalafón N°33127, estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA en modalidad semipresencial, y código de matrícula N° 70024990656

Ante Usted, Solicito: LA AUTORIZACIÓN PARA LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN " ENTREVISTA" a los Presidentes de las Salas Laborales y Previsionales (5°, 6°, 9 y 10), los Relatores y/o Secretarios de cada una de estas citadas Salas, Jefe de la Unidad de Planeamiento y Desarrollo y el Coordinador de Informática mediante la aplicación de Zoom.

Del trabajo de investigación (tesis) titulado: "MEDIDAS ADOPTADAS POR EL PODER JUDICIAL Y EL ACCESO A LA JUSTICIA EN LAS SALAS LABORALES PREVISIONALES DE LIMA, 2020"

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente

Mabel Reyes Javier  
DNI: 09752440

987408304  
mabelitarey@gmail.com





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

8970-01

Lima, 24 de Mayo de 2021

DOCTOR

JUAN CARLOS VIDAL MORALES

PRESIDENTE DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA

PRESENTE.-



De mi mayor consideración: Es grato dirigirme a usted, Yo MABEL REYES JAVIER identificada con DNI N° 09752440, Abogada, Secretario Judicial, adscrita a la Décima Sala Laboral Previsional, Escalafón N°33127, estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA en modalidad semipresencial, y código de matrícula N° 70024990656;

Ante Usted, Solicito: LA AUTORIZACIÓN PARA EL USO DEL NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN Y LA AUTORIZACIÓN DE LA TESIS PUBLICADO EN REPOSITORIO PARA EL USO PUBLICO.

Del trabajo de investigación (tesis) titulado: "MEDIDAS ADOPTADAS POR EL PODER JUDICIAL Y EL ACCESO A LA JUSTICIA EN LAS SALAS LABORALES PREVISIONALES DE LIMA, 2020"

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente

Mabel Reyes Javier  
DNI: 09752440

## Anexo 7: Autorización de la entidad para realizar la entrevista



Presidencia de la Corte Superior de Justicia de Lima  
Secretaría General de la Corte Superior de Justicia de Lima

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

Lima, 01 de Junio del 2021

**PROVEIDO N° 000321-2021-SG-CSJLI-PJ**



Firma  
Digital

Firmado digitalmente por COGOS  
02/06/2021 08:52  
2019481216.pdf  
Cargo: Coordinador  
Módulo: Sistema de Gestión de Documentos  
Fecha: 01.06.2021 08:52:05

Dado cuenta el documento cursado por **Mabel Reyes Javier**, estudiante del programa de maestría en gestión pública de la Universidad Cesar Vallejo, quien para el desarrollo de su trabajo de investigación (tesis) titulado "Medidas Adoptadas por el Poder Judicial y el Acceso a la Justicia en las Salas Laborales Previsionales de Lima, 2020", **solicita** autorización para la aplicación del instrumento de investigación "entrevista" a los **Presidentes de las Salas Laborales y Previsionales (5°, 6°, 9° y 10°)**, los Relatores y/o Secretarios de cada una de estas citadas Salas, **Jefa de la Unidad de Planeamiento y Desarrollo** y el **Coordinador de Informática**. En tal sentido advirtiéndose fines académicos en la solicitud presentada, **PONGASE** el documento que se da cuenta **EN CONOCIMIENTO** de los Presidentes de las Salas Laborales y Previsionales (5°, 6°, 9° y 10°), de la Jefa de la Unidad de Planeamiento y Desarrollo y del Coordinador de Informática, para la decisión que consideren en relación a la entrevista requerida.

RCQ



## Anexo 11: Transcripción de Entrevista

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTA	
N° de registro: 01	
Nombre del investigador/entrevistador: Mabel Reyes Javier	
Nombre de la población:	Fecha de la entrevista: 14/06/2021
Cargo: Secretaria de Sala de la Especialidad Laboral Previsional	Fecha de llenado de ficha: 15/06/2021
Tema: <b>“Medidas adoptadas en tribunales previsionales de segunda instancia y acceso a la justicia en el contexto Covid 19, Lima, 2020”</b>	
Contextualización	
Observaciones: La entrevista se realizó en las horas de la tarde finalizando sus horas de trabajo. E: Entrevistado Y: Entrevistador	
Duración de entrevista: 25: 46	
<b>Categoría I: Medidas adoptadas</b> Subcategoría 1: Medidas Organizativas Pregunta 1.- ¿Qué entiende sobre las medidas organizativas adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia? <b>E:</b> Son las acciones que tomó los tribunales previsionales para poder mejorar la gestión y la organización de la entidad  Pregunta 2.- ¿Cuáles fueron las medidas organizativas adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia? <b>E:</b> Estas medidas se dictaron para mejorar el trabajo remoto y proteger la salud de los trabajadores y litigantes, hubo un cambio respecto en los turnos, horarios, los días de trabajo, básicamente para mitigar los retrasos en la administración de justicia y también proteger la salud de los trabajadores y litigantes.	

Pregunta 3.- ¿Por qué considera Ud., que las medidas organizativas son importantes?

**E:** Son importante para un mejor desempeño laborar y mayor eficiencia para resolver los procesos.

Pregunta 4.- ¿Considera Ud., de no existir las medidas organizativas, en que afecta al acceso a la justicia?

**E:** Sin las medidas organizativas bien gestionadas, ninguna instancia judicial podría dar una adecuada

Atención a las partes, especialmente teniendo en cuenta la excesiva carga procesal.

Pregunta 5.- ¿Considera Ud. que el desconocimiento de los usuarios sobre las medidas organizativas afectan el acceso a la justicia?

**E:** Podría afectar el acceso a la justicia, porque este desconocimiento podría generar una sensación en los justiciables que no se les está atendiendo en sus procesos.

Pregunta 6.- ¿De qué manera las medidas organizativas favorecen el acceso a la justicia a los justiciables?"

**E:** Como en toda entidad al tener una gestión adecuada esto se va a ver reflejado en la atención a los justiciables, caso del Poder Judicial, sobre los procesos.

Pregunta 7.- ¿Qué opinión le merece las medidas organizativas respecto a los litigantes mayores de 65 años?

**E:** Es importante y necesario, porque ellos necesitan una atención preferencial, en estas circunstancia aún más, al darles las herramientas tecnológicas adecuadas se les puede atender en forma virtual como corresponde y así evitar que expongan su salud por tener que acudir en forma presencial a las sedes de las Salas.

**Pregunta 8.-** ¿Cuál es el beneficio más importante que los usuarios reciben de las medidas organizativas?

**E:** Considero que el beneficio más importante es la atención organizada, al crearse diversas formas de atención virtual, es decir la seguridad y la posibilidad de poder acceder un seguimiento a distancia de sus procesos.

**Pregunta 9.-** ¿Cómo describiría mejor lo que piensa en relación a las medidas organizativas, qué se tomó en cuenta y de acuerdo a su experiencia y sapiencia que debería tomarse en cuenta?

**E:** En esta realidad sanitaria hay una necesidad de organizarse, como determinar funciones, controlar el aforo, cumplir protocolos de seguridad, es importante tener en cuenta que no todo trabajo se puede realizar de forma remota, porque en esta especialidad no estamos trabajando con el expediente electrónico sino físicos.

### **Subcategoría 2: Medidas Procesales**

**Pregunta 10.-** ¿Qué entiende sobre las medidas procesales adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia?

**E:** Son las acciones que se dan para un adecuado desarrollo de los procesos judiciales

**Pregunta 11.-** ¿Cuáles fueron las medidas procesales adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia?

**E:** Han sido diversas como mesa de partes electrónicas, plataformas de atención, la plataforma el Juez te escucha”, evitando que los usuarios acudan masivamente a las sedes de las Salas y así proteger la salud del usuario.

**Pregunta 12.-** ¿Por qué considera Ud., que las medidas procesales son importantes?

**E:**

Son importantes, porque sin ellas las causas no avanzarían, y así evitar los retrasos en las causas

Pregunta 13.- ¿Cuáles fueron las medidas procesales adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia que se implementaron en el área en la que desempeña sus funciones?

**E:** Considero importante las plataformas virtuales como mesa de partes virtuales, atención al usuario entre otras, y así evitar el desplazamiento de los usuarios, y que tratándose de la especialidad laboral previsional, la mayoría de ellos pertenecen al grupo de personas vulnerables

Pregunta 14.- ¿Por qué considera Ud., que las medidas procesales son importantes?

**E:** Porque sin las medidas adecuadas, los casos judiciales se atrasarían más de lo debido.

Pregunta 15.- ¿Considera Ud., de no existir las medidas procesales, en que afecta al acceso a la justicia?

**E:** Considero que los procesos se suspenderían o no avanzarían en forma adecuada

Pregunta 16.- ¿Considera Ud. que el desconocimiento de los usuarios sobre las medidas procesales afectan el acceso a la justicia?

**E:** Si, porque este desconocimiento podría causar la sensación que no se está trabajando en el avance de sus procesos.

Pregunta 17.- ¿Cuáles son las medidas procesales que desarrollan el tema de suspensión de plazos procesales? ¿Cuál es su opinión al respecto?

**E:** Las suspensiones de plazos, solo fue por una situación extraordinaria por la realidad sanitaria

Pregunta 18.- ¿Cómo describiría mejor lo que piensa en relación a las medidas procesales, qué se tomó en cuenta y de acuerdo a su experiencia y sapiencia que debería tomarse en cuenta?

**E:** Si funcionan adecuadamente las medidas procesales, pero sería importante que en esta especialidad los procesos deberían estar digitalizados.

## **Categoría II: Acceso a la justicia**

### **Subcategoría 1: Efecto del empoderamiento legal**

Pregunta 19.- ¿Qué entiende sobre empoderamiento legal de los litigantes?

**E:** Es el acercamiento de los usuarios en la posibilidad de acceder a un proceso judicial

Pregunta 20.- ¿Qué medidas adopto el tribunal previsional de segunda instancia en relación a la empoderamiento legal de los litigantes? ¿Qué recomienda usted al respecto?

**E:** Las facilidades de acceso y participar en los procesos judiciales mediante las plataformas electrónicas

Pregunta 21.- ¿Qué frustraciones o problemas considera que tienen los usuarios en relación al empoderamiento legal por las medidas adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia?

**E:** Considero que el poco manejo o conocimiento de manejar los medios informáticos, pudiendo ser una ventaja o desventaja

### **Subcategoría 2: Asistencia legal**

Pregunta 22: ¿Qué entiende sobre asistencia legal de los litigantes?

**E:** Es el apoyo, la orientación legal sobre el acceso a la justicia

Pregunta 23.- ¿Qué medidas adopto el tribunal previsional de segunda instancia en relación a la asistencia legal de los litigantes? ¿Qué recomienda usted al respecto?

**E:** Se creó una serie de plataformas virtuales para el acceso a la justicia, pero recomiendo mayor difusión de estos.

Pregunta 24.- ¿Qué frustraciones o problemas considera que tienen los usuarios en relación a la asistencia legal por las medidas adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia?

**E:** Quizás la mayoría de los usuarios están acostumbrados a acudir de forma presencial, a pesar que tengan mucha dificultad para su movilización a las sedes, quizás ahora este acceso a la justicia en forma virtual se les hace complicado

Pregunta 25. ¿Considera Ud. que la falta de asistencia legal de los litigantes es uno de los problemas más graves para acceder a la justicia, por qué?

**E:** No considero que sea lo más grave, porque los usuarios pueden adecuarse a la asistencia legal virtual

Pregunta 26: ¿Considera Ud. que la asistencia legal de los litigantes permite el acceso a la justicia, por qué?

**E:** Si les permite, porque la asistencia legal les informa sobre sus casos.

### **Subcategoría 3: Procedimiento**

Pregunta 27: ¿Qué entiende sobre procedimiento?

**E:** Es la manera de ejecutar o tramitar los casos judiciales

Pregunta 28.- ¿Qué medidas adopto el tribunal previsional de segunda instancia en relación al procedimiento? ¿Qué recomienda usted al respecto?

**E:** Dependiendo las especialidades se dictaron las medidas en relación al procedimiento. No considero algo para recomendar

Pregunta 29.- ¿Qué frustraciones o problemas considera que tienen los usuarios en relación al procedimiento sobre las medidas adoptadas por el tribunal previsional de segunda instancia?

**E:** Considero es en relación a la celeridad de los procesos, a fin de adecuarse a la nueva realidad sanitaria



N° de registro: 02	
Nombre del investigador/entrevistador: Mabel Reyes Javier	
Nombre de la población: Coordinador de Informática	Fecha de la entrevista: 15/06/2021 Fecha de llenado de ficha: 16/06/2021
Tema: <b>“Medidas adoptadas en tribunales previsionales de segunda instancia y acceso a la justicia en el contexto Covid 19, Lima, 2020”</b>	
Contextualización	
Observaciones: La entrevista se realizó en las horas de la tarde finalizando sus horas de trabajo. E: Entrevistado Y: Entrevistador	
Duración de entrevista: 45:34	
<p><b>Categoría I: Medidas adoptadas</b></p> <p>Subcategoría 1: Medidas Organizativas</p> <p>Pregunta 1.- ¿Qué entiende sobre las medidas organizativas adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia?</p> <p><b>E:</b> Ante esta nueva realidad sanitaria, no estábamos preparados, veníamos de un mecanismo muy clásico, y tanto a la parte administrativa como jurisdiccional nos sorprendió, pero se tenía que tomar decisiones rápidas para poder continuar el trabajo. Dentro de esos cambios organizativos, primero fue la normativa misma que expidió el Poder Ejecutivo, de que se podría definir los cargos, a fin que con solo un memorándum dirigido a los trabajadores que desempeñaban un cargo podían desempeñar otras funciones a fin de cubrir las licencias de los trabajadores vulnerables. Otro punto, tenemos el contexto de utiliza el trabajo remoto, tema de la digitalización de expedientes, todo esa implementación de sistemas ha ocasionado que el sistema de organización de una Sala varia por la forma de organización de trabajo.</p> <p>Pregunta 2.- ¿Cuáles fueron las medidas organizativas adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia?</p>	

**E:** Se trabaja en base a un procedimiento, y de la mano del procedimiento va el tema del cambio de paradigma que pueda existir del uso informático, las medidas que adoptó: se implementó el VPN (trabajo remoto) que inicialmente esto funciono en los órganos jurisdiccionales que tenían el expediente eje (expediente judicial electrónico), pero el problema radico en los órganos jurisdiccionales tradicionales porque sus expedientes no están digitalizados, pero tratar de digitalizar los expedientes resulto complicado, por eso el Consejo Ejecutivo opto por una solución no ideal pero si inmediata pero fue una solución al fin, fue autorizar al auxiliar jurisdiccional recoger los expedientes de sus sedes y llevarlos a sus domicilios para trabajarlos en sus domicilios a través del acceso remoto (VPN) . Una aplicación que fue fortalecida en esta pandemia fue la plataforma digital el “Juez te escucha” y se insistió en su funcionalidad, otra plataforma que se implementó es el MAU “Mol de atención al usuario” y su primera función es donde el litigante puede hacer su consulta en forma virtual y así evitar que el litigante deba ir a las sedes a consultar sobre sus casos. Otro sistema que se implementó para el tema de control y supervisión del trabajo remoto del auxiliar jurisdiccional es el “Sistema de Gestión de Trabajo Remoto”, el cual es un tema normativo en cumplimiento a la Gerencia de Recursos Humanos.

Pregunta 3.- ¿Por qué considera Ud., que las medidas organizativas son importantes?

**E:** Son importantes, porque se debe tener una gestión de cambio, no se puede tener una sola forma de trabajo, porque la realidad de hace cinco años no es igual a la realidad actual, los cambios deben existir para dar una mejor atención al usuario, para simplificar las actividades.

Pregunta 4.- ¿Considera Ud., de no existir las medidas organizativas, en que afecta al acceso a la justicia?

**E:** Si no se hubiera implementado las plataformas digitales, el usuario estaría en el limbo, no tendría como comunicarse con el órgano jurisdiccional donde se tramita su proceso, estaría limitado la información sobre sus casos, esta coyuntura ha forzado a los cambios y para bien.

Pregunta 5.- ¿Considera Ud. que el desconocimiento de los usuarios sobre las medidas organizativas afectan el acceso a la justicia?

**E:** Si afectaría el desconocimiento

Pregunta 6.- ¿De qué manera las medidas organizativas favorecen el acceso a la justicia a los justiciables?”

**E:** Si favorecen a fin de que el usuario tenga conocimiento de sus procesos en tiempo real, es decir tenga la noción de que se le está atendiendo, lo que se busca es celeridad

Pregunta 7.- ¿Qué opinión le merece las medidas organizativas respecto a los litigantes mayores de 65 años?

**E:** Que es importante, pero no solo se busca beneficiar a los litigantes mayores de 65 años, sino es más amplio, es proteger a las personas vulnerables, y esto es a través de las comisiones de atención al usuario y comisión de acceso a la justicia.

Pregunta 8.- ¿Cuál es el beneficio más importante que los usuarios reciben de las medidas organizativas?

**E:** El primer beneficio es el conocimiento y el segundo es la celeridad procesal.

Pregunta 9.- ¿Cómo describiría mejor lo que piensa en relación a las medidas organizativas, qué se tomó en cuenta y de acuerdo a su experiencia y sapiencia que debería tomarse en cuenta?

**E:** Las medidas adoptadas han sido buenas, pero no se ha podido ejecutar todo lo que se proyectó, porque hubiese sido excelente que se digitalice los expedientes físicos, es importante la capacitación de los auxiliares jurisdiccionales en el uso de estas plataformas digitales.

### **Subcategoría 2: Medidas Procesales**

Pregunta 10.- ¿Qué entiende sobre las medidas procesales adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia?

**E:** Las medidas procesales adoptadas fueron necesarias, como por ejemplo la suspensión de plazos, que fue necesario para hacer un estudio sobre el comportamiento de la población y el manejo del Estado en esta nueva realidad sanitaria que vive el país.

Pregunta 11.- ¿Cuáles fueron las medidas procesales adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia?

**E:** Las medidas fueron en esencia la suspensión de plazos, creación de los juzgados mixtos de emergencia, reprogramación de las audiencias, control y seguimiento de los aplicativos como por ejemplo el Juez te escucha, entre otros, para continuar con la atención al usuario.

Pregunta 12.- ¿Por qué considera Ud., que las medidas procesales son importantes?

**E:** Son importantes porque eran necesarios a fin de adecuarnos a esta nueva realidad sanitaria

Pregunta 13.- ¿Cuáles fueron las medidas procesales adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia que se implementaron en el área en la que desempeña sus funciones?

**E:** Todo lo anteriormente expuesto

Pregunta 14.- ¿Por qué considera Ud., que las medidas procesales son importantes?

**E:** Son importantes porque eran necesarias.

Pregunta 15.- ¿Considera Ud., de no existir las medidas procesales, en que afecta al acceso a la justicia?

**E:** Si no se hubiera adoptado las medidas no se hubiera atendido al usuario, y ello hubiera afectado el acceso a la justicia.

Pregunta 16.- ¿Considera Ud. que el desconocimiento de los usuarios sobre las medidas procesales afectan el acceso a la justicia?

**E:** Si, el desconocimiento de las medidas procesales afectan el acceso a la justicia, un ejemplo tenemos mesas de partes físicas y virtual, pero el usuario al desconocer que existe mesa de partes virtual hace largas colas para ingresar sus escritos en la mesa de partes físicas. Ante esto se ha dispuesto mayor difusión.

Pregunta 17.- ¿Cuáles son las medidas procesales que desarrollan el tema de suspensión de plazos procesales? ¿Cuál es su opinión al respecto?

**E:** Respecto al tema de suspensión de plazos procesales; por ejemplo el tema de la mesa de partes electrónica, normalmente siempre hay plazos, entonces, esta plataforma permite, que una vez sea notificado el litigante, permite que este inmediatamente cumpla con presentar sus escritos, y así evitar que el plazo cumpla.

Pregunta 18.- ¿Cómo describiría mejor lo que piensa en relación a las medidas procesales, qué se tomó en cuenta y de acuerdo a su experiencia y sapiencia que debería tomarse en cuenta?

**E:** Hay un tema, que no todos hemos estado preparados para realizar un trabajo remoto, allí hay debilidades para el tema de plazos, como por ejemplo en un juzgado de 6 auxiliares jurisdiccionales, y un juez, y de allí cinco de ellos no cuenta con equipos de cómputo y además son vulnerables, ¿qué hacer con un juzgado con uno solo trabajador?, este es un factor determinante perjudicial, aquí se cambió los perfiles, los cargos, las dependencias. Este es uno de los principales problemas que aún no está superado, porque la Corte de Lima no cuenta con equipos de cómputo que pueda asignar para que un trabajador lo lleve a su domicilio para trabajar remotamente.

## **Categoría II: Acceso a la justicia**

### **Subcategoría 1: Efecto del empoderamiento legal**

Pregunta 19.- ¿Qué entiende sobre empoderamiento legal de los litigantes?

**E:** Es la necesidad que tienen los justiciables de ser atendidos, es decir tener el acceso a la justicia, considero que en empoderamiento legal existe varios enfoques como permitir al usuario presentar una demanda, por eso ahora la mesa de partes electrónica permite al usuario común presentar una demanda, un ejemplo una medida de violencia familiar, y también lo podía hacer mediante el correo

Pregunta 20.- ¿Qué medidas adopto el tribunal previsional de segunda instancia en relación a la empoderamiento legal de los litigantes? ¿Qué recomienda usted al respecto?

**E:** Uno de los temas ha sido la mesa de partes electrónica, es decir que no solo los abogados puedan presentar sus demandas, sino también un usuario común, es decir no se limitó su derecho.

Pregunta 21.- ¿Qué frustraciones o problemas considera que tienen los usuarios en relación al empoderamiento legal por las medidas adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia?

**E:** Lo que pasa que en muchos casos, lo que limita el acceso a la justicia, es que los usuarios no cuentan con el mecanismo tecnológico

### **Subcategoría 2: Asistencia legal**

Pregunta 22: ¿Qué entiende sobre asistencia legal de los litigantes?

**E:** Nosotros como parte de un Poder del Estado, no vemos el tema de asistencia legal.

Pregunta 23.- ¿Qué medidas adopto el tribunal previsional de segunda instancia en relación a la asistencia legal de los litigantes? ¿Qué recomienda usted al respecto?

**E:** Nosotros hemos realizado una asistencia a su proceso, pero no damos asistencia legal, solo vemos asistencia a su proceso, porque no podemos decirle o dar alguna referencia que hacer en sus proceso, pero si la asistencia a su proceso, si se ha efectuado.

Pregunta 24.- ¿Qué frustraciones o problemas considera que tienen los usuarios en relación a la asistencia legal por las medidas adoptadas por el tribunal previsional de segunda instancia?

**E:** Considero que es el desconocimiento sobre la asistencia a su proceso que proporciona esta Corte, porque hay herramientas virtuales.

Pregunta 25. ¿Considera Ud. que la falta de asistencia legal de los litigantes es uno de los problemas más graves para acceder a la justicia, por qué?

**E:** Creo que sí, porque existe limitaciones por falta de recursos económicos para cubrir los gastos de la asistencia legal de un abogado.

Pregunta 26: ¿Considera Ud. que la asistencia legal de los litigantes permite el acceso a la justicia, por qué?

E: Básicamente si es necesario, porque es necesario que un abogado asesore al litigante y le oriente que hacer contra la vulneración de su derecho

### **Subcategoría 3: Procedimiento**

Pregunta 27: ¿Qué entiende sobre procedimiento?

E: Es un secuencia de actividades que tiene un inicio y un fin

Pregunta 28.- ¿Qué medidas adopto el tribunal previsional de segunda instancia en relación al procedimiento? ¿Qué recomienda usted al respecto?

E: Tenemos los mecanismos digitales antes descritos para reforzar el procedimiento.

Pregunta 29.- ¿Qué frustraciones o problemas considera que tienen los usuarios en relación al procedimiento sobre las medidas adoptadas por el tribunal previsional de segunda instancia?

E: Los problemas se dan si ellos no cuentan los mecanismos tecnológicos.

## **TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTA**

Nº de registro: 03

Nombre del investigador/entrevistador: Mabel Reyes Javier

Nombre de la población:

Fecha de la entrevista: 16/06/2021

Secretaria de Sala de la Especialidad  
Laboral Previsional

Fecha de llenado de ficha: 17/06/2021

Tema: **“Medidas adoptadas en tribunales previsionales de segunda instancia y acceso a la justicia en el contexto Covid 19, Lima, 2020”**

Contextualización

Observaciones:

La entrevista se realizó en las horas de la tarde finalizando sus horas de trabajo.

E: Entrevistado

Y: Entrevistador

Duración de entrevista: 45:34

**Categoría I: Medidas adoptadas**

### Subcategoría 1: Medidas Organizativas

Pregunta 1.- ¿Qué entiende sobre las medidas organizativas adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia?

**E:** Son aquellas disposiciones que adopta la entidad con la finalidad de afrontar alguna situación que aqueja o es de vital importancia para la entidad.

Pregunta 2.- ¿Cuáles fueron las medidas organizativas adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia?

**E:** Mediante Resolución Administrativa N° 213-2013-CE-PJ de fecha 02 de octubre de 2013, se exhortan a los magistrados a priorizar la calificación de demandas, fijar vista de la causa o conocer impugnaciones, en casos de justiciables mayores de 75 años o con enfermedad grave, (lo que abarca en gran magnitud a la especialidad previsional, toda vez que los justiciables en su mayoría son adultos mayores)

Pregunta 3.- ¿Por qué considera Ud., que las medidas organizativas son importantes?

**E:** Son importantes en la medida que busca eliminar las desigualdades que pueda existir dentro del proceso.

Pregunta 4.- ¿Considera Ud., de no existir las medidas organizativas, en que afecta al acceso a la justicia?

**E:** Afecta en la medida que de no obtener una sentencia en su debida oportunidad, resultaría irreparable para el justiciable. Toda vez que como se señala, justicia que tarda ya no es justicia.

Pregunta 5.- ¿Considera Ud. que el desconocimiento de los usuarios sobre las medidas organizativas afectan el acceso a la justicia?

**E:** No, necesariamente, toda vez que estas medidas más que conocidas por el justiciable deben ser de cumplimiento por parte de la institución.

Pregunta 6.- ¿De qué manera las medidas organizativas favorecen el acceso a la justicia a los justiciables?"



**E:** Favorecen toda vez que, mientras las medidas organizativas se encuentren orientadas a alcanzar un pronunciamiento en el menor tiempo posible.

Pregunta 7.- ¿Qué opinión le merece las medidas organizativas respecto a los litigantes mayores de 65 años?

**E:** Que, toda medida organizativa orientada a apoyar a un sector vulnerable, como lo son los mayores de edad son de gran mérito y sobretodo de cumplimiento por todos.

Pregunta 8.- ¿Cuál es el beneficio más importante que los usuarios reciben de las medidas organizativas?

**E:** Acceso a la justicia en un tiempo razonable

Pregunta 9.- ¿Cómo describiría mejor lo que piensa en relación a las medidas organizativas, qué se tomó en cuenta y de acuerdo a su experiencia y sapiencia que debería tomarse en cuenta?

**E:** Además de la resolución descrita en la pregunta 2, debo reconocer que el poder judicial si busca proteger a este sector vulnerable,. El Sistema Integrado Judicial - SIJ, es el sistema de seguimiento, consulta y trabajo del Poder Judicial, en el cual al consultar el expediente te sale una alerta de prioritario cuando son adultos mayores, por lo que, estos casos son de atención prioritaria.

### **Subcategoría 2: Medidas Procesales**

Pregunta 10.- ¿Qué entiende sobre las medidas procesales adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia?

**E:** Son aquellos mecanismos dentro del proceso, que sirven para impulsar el proceso.

Pregunta 11.- ¿Cuáles fueron las medidas procesales adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia

**E:** Al respecto en el nuevo TUO de la Ley de Procedimiento Contencioso Administrativo, se deroga la disposición de remitir los expedientes al Ministerio Público para el dictamen fiscal, toda vez que esta disposición dilatava más los procesos. En ese sentido, al haberse omitido esta disposición, el justiciable obtiene sentencia en un tiempo oportuno.

Pregunta 12.- ¿Por qué considera Ud., que las medidas procesales son importantes?

**E:** Son importantes porque hacen que los procesos sean dinámicos y céleres.

Pregunta 13.- ¿Cuáles fueron las medidas procesales adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia que se implementaron en el área en la que desempeña sus funciones?

**E:** Se dejó sin efecto la disposición de remitir los expedientes para dictamen fiscal. Como relatora de Sala Superior, una vez el expediente se encuentra en instancia superior se programa vista de la causa de manera inmediata.

Pregunta 14.- ¿Por qué considera Ud., que las medidas procesales son importantes?

**E:** Porque permite que el proceso sea célere

Pregunta 15.- ¿Considera Ud., de no existir las medidas procesales, en que afecta al acceso a la justicia?

**E:** Afecta en la medida que sin las medidas adoptadas los procesos se dilatan más

Pregunta 16.- ¿Considera Ud. que el desconocimiento de los usuarios sobre las medidas procesales afectan el acceso a la justicia?

**E:** Como lo señale más que el conocimiento de las medidas por parte del justiciable o usuario, es necesario que la entidad asuma el compromiso de ejecutar tales medidas.

Pregunta 17.- ¿Cuáles son las medidas procesales que desarrollan el tema de suspensión de plazos procesales? ¿Cuál es su opinión al respecto?

**E:** Las medidas procesales que desarrollan la suspensión de plazos procesales han sido expedidas mediante R.A n°115, 117 y 118-2020-CE-PJ, y si es necesario que la entidad asuma el compromiso de ejecutarla a mérito de realizar un estudio de la nueva realidad sanitaria, a fin de elaborar medidas acertadas para la prevención de la salud de los auxiliares jurisdiccionales, así como de los usuarios

Pregunta 18.- ¿Cómo describiría mejor lo que piensa en relación a las medidas procesales, qué se tomó en cuenta y de acuerdo a su experiencia y sapiencia que debería tomarse en cuenta?

**E:** Considero que las medidas adoptadas fueron las correctas ante la actual realidad sanitaria que se vive actualmente

## **Categoría II: Acceso a la justicia**

### **Subcategoría 1: Efecto del empoderamiento legal**

Pregunta 19.- ¿Qué entiende sobre empoderamiento legal de los litigantes?

**E:** Comprendo que los litigantes son conscientes de sus derechos y de las disposiciones existentes.

Pregunta 20.- ¿Qué medidas adopto el tribunal previsional de segunda instancia en relación a la empoderamiento legal de los litigantes? ¿Qué recomienda usted al respecto?

**E:** Desconozco

Pregunta 21.- ¿Qué frustraciones o problemas considera que tienen los usuarios en relación al empoderamiento legal por las medidas adoptadas por el tribunal previsional de segunda instancia?

**E:** Más allá de frustraciones, es desconocimiento de su parte de las medidas adoptadas

### **Subcategoría 2: Asistencia legal**

Pregunta 22: ¿Qué entiende sobre asistencia legal de los litigantes?

**E:** Aquella asesoría jurídica que recibe el litigante.

Pregunta 23.- ¿Qué medidas adopto el tribunal previsional de segunda instancia en relación a la asistencia legal de los litigantes? ¿Qué recomienda usted al respecto?

**E:** Recomiendo que exista oficinas de atención solo a adultos mayores, con la finalidad de orientarlos en sus procesos.

Pregunta 24.- ¿Qué frustraciones o problemas considera que tienen los usuarios en relación a la asistencia legal por las medidas adoptadas por el tribunal previsional de segunda instancia?

**E:** Como lo señale no considero que exista frustración pero si desconocimiento de las medidas adoptadas por el tribunal previsional de segunda instancia

Pregunta 25. ¿Considera Ud. que la falta de asistencia legal de los litigantes es uno de los problemas más graves para acceder a la justicia, por qué?

**E:** Considero que los litigantes, muchos ya personas de edad y de escasos recursos, no obtienen por parte de los abogados una verdadera asesoría jurídica.

Pregunta 26: ¿Considera Ud. que la asistencia legal de los litigantes permite el acceso a la justicia, por qué?

**E:** Contribuye en mucho que con un buen asesoramiento, y que por su parte la entidad cumpla con su obligación, el justiciable alcance una oportuna sentencia.

### **Subcategoría 3: Procedimiento**

Pregunta 27: ¿Qué entiende sobre procedimiento?

**E:** Es aquella secuencia de actos, concatenados unos de otros hasta llegar una decisión final.

Pregunta 28.- ¿Qué medidas adopto el tribunal previsional de segunda instancia en relación al procedimiento? ¿Qué recomienda usted al respecto?

**E:** Como procedimiento, podría ser haber omitido la emisión del dictamen fiscal dentro del proceso.

Pregunta 29.- ¿Qué frustraciones o problemas considera que tienen los usuarios en relación al procedimiento sobre las medidas adoptadas por el tribunal previsional de segunda instancia?

**E:** Lo que debe haber por ambas partes tanto justiciable con entidad, es el compromiso de que cada quien contribuya en el desarrollo del proceso.

<b>TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTA</b>	
N° de registro: 04	
Nombre del investigador/entrevistador: Mabel Reyes Javier	
Nombre de la población:	Fecha de la entrevista: 17/06/2021
Relatora de la especialidad Laboral Previsional	Fecha de llenado de ficha: 18/06/2021
Tema: <b>“Medidas adoptadas en tribunales previsionales de segunda instancia y acceso a la justicia en el contexto Covid 19, Lima, 2020”</b>	
Contextualización	
Observaciones: La entrevista se realizó en las horas de la tarde finalizando sus horas de trabajo. E: Entrevistado Y: Entrevistador	
Duración de entrevista: 45:34	
<p><b>Categoría I: Medidas adoptadas</b></p> <p>Subcategoría 1: Medidas Organizativas</p> <p>Pregunta 1.- ¿Qué entiende sobre las medidas organizativas adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia?</p> <p><b>E:</b> Son aquellas medidas tomadas para mantener el servicio esencial orientado con el plan organizativo y operativo.</p> <p>Pregunta 2.- ¿Cuáles fueron las medidas organizativas adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia?</p> <p><b>E:</b> Entre tantas medidas las principales fue el retorno de los trabajadores a las sedes, implementándose el trabajo mixto y remoto, con horarios y grupos reducidos. Se establecieron mecanismos virtuales para que las partes tengan</p>	

acceso a solicitar información respecto a los avances del proceso, realizar audiencias a fin de evitar la propagación del virus.

Pregunta 3.- ¿Por qué considera Ud., que las medidas organizativas son importantes?

**E:** Porque puede evitar un colapso en la administración de justicia a consecuencia del Estado de Emergencia por motivo de la Pandemia.

Pregunta 4.- ¿Considera Ud., de no existir las medidas organizativas, en que afecta al acceso a la justicia?

**E:** Si afectaría al acceso a la justicia, porque de no existir las medidas organizativas hubiera colapsado la administración de justicia, como por ejemplo en el trámite de agilización de los procesos, tanto por parte del Estado como para los justiciables.

Pregunta 5.- ¿Considera Ud. que el desconocimiento de los usuarios sobre las medidas organizativas afectan el acceso a la justicia?

**E:** Si.

Pregunta 6.- ¿De qué manera las medidas organizativas favorecen el acceso a la justicia a los justiciables?"

**E:** Favorecen respecto a los trámites del procesos, es decir su seguimiento. Si bien los medios electrónicos fueron parte de la organización, antes de la pandemia no se les daba tanta importancia. En la actualidad los mecanismos electrónicos permiten pronta respuesta al requerimiento de las partes, y así evita que acudan de forma presencial.

Pregunta 7.- ¿Qué opinión le merece las medidas organizativas respecto a los litigantes mayores de 65 años?

**E:** Siendo las personas más vulnerables, considero que les favorece ya que pueden acceder a la información de sus procesos judiciales mediante todos los mecanismos electrónicos.

Pregunta 8.- ¿Cuál es el beneficio más importante que los usuarios reciben de las medidas organizativas?

**E:** Pronta atención y respuesta a sus requerimientos.

Pregunta 9.- ¿Cómo describiría mejor lo que piensa en relación a las medidas organizativas, qué se tomó en cuenta y de acuerdo a su experiencia y sapiencia que debería tomarse en cuenta?

**E:** Son correctas siempre y cuando se dé un uso adecuado, por ejemplo tenemos el “Módulo de atención al usuario”, por este medio las partes pueden solicitar su consulta, debiendo ser atendido de manera inmediata por el órgano jurisdiccional a cargo, pero hay casos en que las partes no cumplen con revisar el estado de su expediente, en los cuales en muchos casos, estos ya han sido devueltos al juzgado de origen o han sido remitidos a la Corte Suprema, en consecuencia con ello se genera una sobrecarga innecesaria porque se invierte tiempo en absolverla las consultas.

### **Subcategoría 2: Medidas Procesales**

Pregunta 10.- ¿Qué entiende sobre las medidas procesales adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia?

**E:** Son las medidas adoptadas respecto al desarrollo del proceso orientadas a no vulnerar el derecho del debido proceso.

Pregunta 11.- ¿Cuáles fueron las medidas procesales adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia?

**E:** Una de estas medidas adoptadas es la suspensión de plazos procesales.

Pregunta 12.- ¿Por qué considera Ud., que las medidas procesales son importantes?

**E:** Permiten un mejor mecanismo de defensa para las partes.

Pregunta 13.- ¿Cuáles fueron las medidas procesales adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia que se implementaron en el área en la que desempeña sus funciones?

**E:** Las medidas adoptadas fueron la suspensión de plazos procesales, se dio prioridad a las notificaciones electrónicas, a fin de no vulnerar el derecho de defensa de las partes se accedió a facilitar al litigante sin las formalidades establecidas pero con medidas de protección contra el COVID 19, es decir se atiende a las partes mediante el uso de los mecanismo electrónicos.

Pregunta 14.- ¿Por qué considera Ud., que las medidas procesales son importantes?

**E:** Son importantes porque permiten mayor orden y organización velando por el derecho al debido proceso.

Pregunta 15.- ¿Considera Ud., de no existir las medidas procesales, en que afecta al acceso a la justicia?

**E:** Se vulneraría el derecho al debido proceso entre otros.

Pregunta 16.- ¿Considera Ud. que el desconocimiento de los usuarios sobre las medidas procesales afectan el acceso a la justicia?

**E:** Si

Pregunta 17.- ¿Cuáles son las medidas procesales que desarrollan el tema de suspensión de plazos procesales? ¿Cuál es su opinión al respecto?

**E:** El tema de suspensión de plazos procesales ha permitido evitar que se presenten nulidades que solo dilatarían el proceso

Pregunta 18.- ¿Cómo describiría mejor lo que piensa en relación a las medidas procesales, qué se tomó en cuenta y de acuerdo a su experiencia y sapiencia que debería tomarse en cuenta?

**E:** En definitiva todas las decisiones tomadas y asumidas son en mejora de los justiciables, de acuerdo a mi experiencia, nuestro empleador emplea medidas, las mismas que son aplicadas por los ser mayor servidores, pero tendrá mayor eficacia las medidas adoptadas con servidores proactivos

## **Categoría II: Acceso a la justicia**

### **Subcategoría 1: Efecto del empoderamiento legal**

Pregunta 19.- ¿Qué entiende sobre empoderamiento legal de los litigantes?

**E:** Es el acercamiento a la Administración de Justicia de aquellos que son parte del proceso.

Pregunta 20.- ¿Qué medidas adopto los tribunales previsionales de segunda instancia en relación a la empoderamiento legal de los litigantes? ¿Qué recomienda usted al respecto?

**E:** Las medidas más importantes que adoptó el tribunal previsional de segunda instancia son el Módulo de atención al usuario y el Juez te escucha



Pregunta 21.- ¿Qué frustraciones o problemas considera que tienen los usuarios en relación al empoderamiento legal por las medidas adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia?

**E:** La desinformación de acceso a la justicia

### **Subcategoría 2: Asistencia legal**

Pregunta 22: ¿Qué entiende sobre asistencia legal de los litigantes?

**E:** Es la asesoría legal que prestan las partes en el proceso.

Pregunta 23.- ¿Qué medidas adopto el tribunal previsional de segunda instancia en relación a la asistencia legal de los litigantes? ¿Qué recomienda usted al respecto?

**E:** No se ha dictado medidas que tenga relación con la asistencia legal de los litigantes. No tengo nada que recomendar.

Pregunta 24.- ¿Qué frustraciones o problemas considera que tienen los usuarios en relación a la asistencia legal por las medidas adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia?

**E:** Me remito a mi respuesta de la pregunta 23.

Pregunta 25. ¿Considera Ud. que la falta de asistencia legal de los litigantes es uno de los problemas más graves para acceder a la justicia, por qué?

**E:** Me remito a mi respuesta de la pregunta 23

Pregunta 26: ¿Considera Ud. que la asistencia legal de los litigantes permite el acceso a la justicia, por qué?

**E:** Me remito a mi respuesta de la pregunta 23

### **Subcategoría 3: Procedimiento**

Pregunta 27: ¿Qué entiende sobre procedimiento?

**E:** Son aquellos actos que tienen lugar para aplicar una ley a un caso concreto controvertido para solucionarlo o dirimirlo.

Pregunta 28.- ¿Qué medidas adopto el tribunal previsional de segunda instancia en relación al procedimiento? ¿Qué recomienda usted al respecto?

**E:** Los tribunales previsionales de segunda instancia tienen muchos procedimientos, en general están en constante cambios para encontrar una mejora en la atención en beneficio de los justiciables.

Pregunta 29.- ¿Qué frustraciones o problemas considera que tienen los usuarios en relación al procedimiento sobre las medidas adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia?

**E:** Considero que no hay problemas de parte de los usuarios en relación al procedimiento sobre las medidas adoptadas por el Poder Judicial.

### TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTA

N° de registro: 05

Nombre del investigador/entrevistador: Mabel Reyes Javier

Nombre de la población:

Fecha de la entrevista: 18/06/2021

Asistente de Juez Superior

Fecha de llenado de ficha: 18/06/2021

Tema: **“Medidas adoptadas en tribunales previsionales de segunda instancia y acceso a la justicia en el contexto Covid 19, Lima, 2020”**

Contextualización

Observaciones:

La entrevista se realizó en las horas de la tarde finalizando sus horas de trabajo.

E: Entrevistado

Y: Entrevistador

Duración de entrevista: 45:34

#### **Categoría I: Medidas adoptadas**

Subcategoría 1: Medidas Organizativas

Pregunta 1.- ¿Qué entiende sobre las medidas organizativas adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia?

**E:** Las medidas organizativas están dirigidas principalmente a agilizar los procesos pendientes en el estado de emergencia sanitaria, dictar medidas

preventivas ante el estado de emergencia en ese caso dar prioridad los procesos previsionales.

Pregunta 2.- ¿Cuáles fueron las medidas organizativas adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia?

**E:** El poder judicial adoptó medidas preventivas al expedir Resoluciones administrativas todas ellas encaminadas a afrontar el desafío de continuar con el funcionamiento de la administración de justicia y disminuir el riesgo del contagio Covid 2019

Pregunta 3.- ¿Por qué considera Ud., que las medidas organizativas son importantes?

**E:** Son importantes porque con ello dichas medidas organizativas provienen de una plan de estrategia que va a conllevar a una mejor administración de justicia mayor celeridad en los procesos judiciales con implementación del trabajo remoto evitando el contagio del personal jurisdiccional con el usuario.

Pregunta 4.- ¿Considera Ud., de no existir las medidas organizativas, en que afecta al acceso a la justicia?

**E:** Básicamente afecta al usuario, los litigantes que se van a ver perjudicados por un tribunal previsional de segunda instancia indiferente ante la inoperancia al no dictar medidas organizativas de acceso a la justicia.

Pregunta 5.- ¿Considera Ud. que el desconocimiento de los usuarios sobre las medidas organizativas afectan el acceso a la justicia?

**E:** En parte sí porque tanto los usuarios (litigantes ) y el tribunal previsional de segunda instancia a través de sus operadores de justicia estamos vinculados y resulta necesario que las medidas organizativas que lleve a cabo el poder judicial sean de conocimiento público para el usuario con la finalidad de avanzar paralelamente tanto el usuario como el poder judicial a través de una administración de justicia ágil y de acuerdo a las medidas que se adopten según la coyuntura sanitaria

Pregunta 6.- ¿De qué manera las medidas organizativas favorecen el acceso a la justicia a los justiciables?"

E: Las medidas organizativas son de gran aporte al acceso de justicia pues contribuye a generar confianza y mejorar la imagen del Poder judicial, aproximando a sus miembros a la comunidad, reforzando su rol de servicio preventivo a la justicia mediante la práctica de docencia social. Promover la articulación e integración de acciones conjuntas de las instituciones (públicas) y la sociedad para la adopción de medidas eficaces de prevención y solución de los conflictos, así como de un mejor acceso de justicia a los justiciables.

Pregunta 7.- ¿Qué opinión le merece las medidas organizativas respecto a los litigantes mayores de 65 años?

E: Las medidas organizativas respecto a los litigantes mayores de 65 años es muy acertada teniendo en cuenta que son personas vulnerables y que con las medidas organizativas se le dan ciertas facilidades de acceso a la justicia, aunque no como debería de ser, en cuanto a los trámites judiciales, debería de existir cierta agilidad y prioridad en sus procesos al ser personas vulnerables.

Pregunta 8.- ¿Cuál es el beneficio más importante que los usuarios reciben de las medidas organizativas?

E: Bueno el beneficio más importante de ahora con el tema de la Pandemia las medidas sanitarias adoptada por el Poder Judicial son de cierta manera beneficiosas para el usuario con la virtualidad de la implementación del trabajo remoto, donde el usuario desde su domicilio puede acceder a la visualización del estado de su expedientes, mediante los aplicativos, sin necesidad de asistir a las sedes judiciales.

Pregunta 9.- ¿Cómo describiría mejor lo que piensa en relación a las medidas organizativas, qué se tomó en cuenta y de acuerdo a su experiencia y sapiencia que debería tomarse en cuenta?

E: Teniendo en cuenta que las medidas organizativas son planes estratégicos con la finalidad de llevar a cabo una mejor administración de justicia y de acuerdo a mi experiencia como personal judicial de esta Corte de Lima existen tres ejes centrales que se debe de tener presente y sobre ello tomarse en cuenta para una mejor gestión que son los tres ejes :el acceso a la justicia , la innovación tecnológica y la integridad de los miembros de este Poder del Estado

### **Subcategoría 2: Medidas Procesales**

Pregunta 10.- ¿Qué entiende sobre las medidas procesales adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia?

E: Las medidas Procesales adoptadas tienen que ver con todo el plan procesal, la tramitación de los procesos judiciales a través del trabajo remoto, la

digitalización de los expedientes judiciales el avance de las audiencias con Google Meet toda la tecnología aplicada en el sistema judicial con expedientes físicos y expedientes judiciales electrónicos.

Pregunta 11.- ¿Cuáles fueron las medidas procesales adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia?

**E:** A través del Consejo Ejecutivo del Poder Judicial se emitieron varias Resoluciones Administrativas en atención a las medidas sanitarias, como son protocolos de bioseguridad para el personal judicial, así como para el usuario, medidas de atención por medio del trabajo remoto, trabajo mixto, todo ello en beneficio del público usuario así como de los Magistrados, el personal jurisdiccional y administrativo.

Pregunta 12.- ¿Por qué considera Ud., que las medidas procesales son importantes?

**E:** Las medidas procesales son importantes en virtud a que tienes que estar en consonancia con la sociedad moderna, tecnológica y globalizada, y a su vez en consonancia con los principios del debido proceso y de la justicia equitativa , esto es elevar los estándares de protección al ciudadano en el ámbito penal , la seguridad y los derechos humanos no sean realidades excluyentes entre sí, así como las medidas procesales en cuanto a que sea una justicia para todos buscando los principios de economía y celeridad procesal

Pregunta 13.- ¿Cuáles fueron las medidas procesales adoptadas por el tribunal previsional de segunda instancia que se implementaron en el área en la que desempeña sus funciones?

**E:** Las medidas procesales que se implementaron en la Sede donde trabajo a través de Resoluciones administrativas son los protocolos de bioseguridad, el trabajo remoto, y mixto, las audiencias virtuales, en si la pandemia ha traído muchos cambios con la finalidad de evitar el contagio y de una u otra manera el trabajo a continuado de manera regular mediante el trabajo remoto y/o mixto.

Pregunta 14.- ¿Por qué considera Ud., que las medidas procesales son importantes?

**E:** Son importantes porque con estas medidas implementadas se busca continuar con el trabajo jurisdiccional y administrativo, evitando la aglomeración del aforo en la sedes aplicando el trabajo mixto y trabajo Remoto del personal judicial.

Pregunta 15.- ¿Considera Ud., de no existir las medidas procesales, en que afecta al acceso a la justicia?

**E:** Afectaría procesalmente al usuario , porque se dilatarían más los plazos para resolver las causas de los expedientes, la imagen del PODER JUDICIAL estaría más deteriorada ante un poder del estado inactivo e indiferente

Pregunta 16.- ¿Considera Ud. que el desconocimiento de los usuarios sobre las medidas procesales afectan el acceso a la justicia?

**E:** Totalmente porque al no tener el conocimiento el público sobre las medidas procesales , el usuario no va utilizar ni aplicar los cambios que se viene llevando a cabo con las medidas procesales

Pregunta 17.- ¿Cuáles son las medidas procesales que desarrollan el tema de suspensión de plazos procesales? ¿Cuál es su opinión al respecto?

**E:** La suspensión de plazos procesales han sido expedidas mediante R.A n°115, 117 y 118-2020-CE-PJ, entre otras medidas, dispuso la suspensión de los plazos procesales y administrativos hasta el 26 de abril de 2020, en concordancia con los Decretos Supremos Nros. 044, 051 y 064-2020-PCM; por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID-19.considero que medidas acertadas para la prevención del contagio del Covid 19 del personal judicial así como de la ciudadanía.

Pregunta 18.- ¿Cómo describiría mejor lo que piensa en relación a las medidas procesales, qué se tomó en cuenta y de acuerdo a su experiencia y sapiencia que debería tomarse en cuenta?

**E:** A mi criterio personal estas medidas fueron acertadas teniendo en cuenta como principio fundamental el derecho a la salud pública y derecho a la vida.

## **Categoría II: Acceso a la justicia**

### **Subcategoría 1: Efecto del empoderamiento legal**

Pregunta 19.- ¿Qué entiende sobre empoderamiento legal de los litigantes?

**E:** El empoderamiento legal es darle herramientas a los litigantes como son los aplicativos para que el litigante usuario los utilice de la forma adecuada

Pregunta 20.- ¿Qué medidas adopto el tribunal previsional de segunda instancia en relación a la empoderamiento legal de los litigantes? ¿Qué recomienda usted al respecto?

**E:** Las medidas que adoptan los tribunales previsionales de segunda instancia, es fortalecer las capacidades, confianza, visión y protagonismo del litigante en cuanto forman parte de un grupo social, para impulsar cambios positivos en las situaciones en las que viven

Pregunta 21.- ¿Qué frustraciones o problemas considera que tienen los usuarios en relación al empoderamiento legal por las medidas adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia?

**E:** A mi criterio personal son muchas los problemas que tienen los usuarios sobre todo por los litigantes mayores de 65 años que no tienen conocimiento amplio sobre los aplicativos puesto en marcha con la virtualidad de las vistas , audiencias e informes orales llevados a cabo mediante aplicativos

### **Subcategoría 2: Asistencia legal**

Pregunta 22: ¿Qué entiende sobre asistencia legal de los litigantes?

**E:** El derecho de toda persona a ser asistida por un abogado cuando se la acusa de haber cometido un delito, forma parte integrante del derecho a un juicio justo, derecho fundamental reconocido en la Declaración Universal de Derechos Humanos y el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (artículo 14), así como en tratados y convenciones regionales de derechos humanos.

Pregunta 23.- ¿Qué medidas adopto los tribunales previsionales de segunda instancia en relación a la asistencia legal de los litigantes? ¿Qué recomienda usted al respecto?

**E:** Poco o nada a mi parecer no se han adoptado suficientes medidas en relación a la asistencia legal de los litigantes , Que deben de implementarse más plataformas de asistencia legal para los litigantes

Pregunta 24.- ¿Qué frustraciones o problemas considera que tienen los usuarios en relación a la asistencia legal por las medidas adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia?

**E:** Muchos problemas. Toda persona está facultada para recurrir a la asistencia de un abogado de su elección para que proteja y demuestre sus derechos y lo defienda en todas las fases del procedimiento penal”. Sin embargo costear la representación letrada cuando el acusado no disponga de medios requeridos para ello es un problema, y es ahí donde los usuarios tienen que enfrentar este problema.

Pregunta 25. ¿Considera Ud. que la falta de asistencia legal de los litigantes es uno de los problemas más graves para acceder a la justicia, por qué?

**E:** Es uno de los problemas más graves , en el que el litigante se enfrenta a esta situación cuando no tiene una asistencia legal quien le pueda orientar y encaminar su proceso y poder acceder a la justicia ,puede ser por muchos factores uno de ello el económico el no contar con una asistencia legal eficiente.

Pregunta 26: ¿Considera Ud. que la asistencia legal de los litigantes permite el acceso a la justicia, por qué?

**E:** Así es con una asistencia legal bien encaminada y asesorada es más viable el acceso a la justicia porque el usuario a través de la asistencia legal, va aprovechar mejor los mecanismos de defensa así como los aplicativos y demás beneficios emitidos mediante las Resoluciones Administrativas .

### **Subcategoría 3: Procedimiento**

Pregunta 27: ¿Qué entiende sobre procedimiento?

**E:** Un procedimiento es un conjunto de acciones que tienen que realizarse todas igualmente, para obtener los mismos resultados bajo las mismas circunstancias

Pregunta 28.- ¿Qué medidas adopto el Poder Judicial en relación al procedimiento? ¿Qué recomienda usted al respecto?

**E:** El Poder Judicial en relación al procedimiento adoptó muchas medidas destinadas al fortalecimiento y continuidad de la administración de justicia , esto es la aplicación del trabajo remoto y mixto del personal judicial a fin de evitar el



contagio del Covid 19, mi recomendación sería que se siga continuando con el trabajo remoto y la virtualidad de las audiencias en pro de la salud de los trabajadores judiciales y del público usuario a través de las plataformas que se vienen llevando a cabo

Pregunta 29.- ¿Qué frustraciones o problemas considera que tienen los usuarios en relación al procedimiento sobre las medidas adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia?

**E:** Como ya lo mencioné el problema que puede tener los usuarios son las personas mayores de 65 años que están poco familiarizados con los aplicativos virtuales y plataformas para acceder fácilmente al acceso de justicia

### TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTA

N° de registro: 06

Nombre del investigador/entrevistador: Mabel Reyes Javier

Nombre de la población:

Fecha de la entrevista: 18/06/2021

Auxiliar jurisdiccional

Fecha de llenado de ficha: 20/06/2021

Tema: **“Medidas adoptadas en tribunales previsionales de segunda instancia y acceso a la justicia en el contexto Covid 19, Lima, 2020”**

Contextualización

Observaciones:

La entrevista se realizó en las horas de la tarde finalizando sus horas de trabajo.

E: Entrevistado

Y: Entrevistador

Duración de entrevista: 45:34

#### **Categoría I: Medidas adoptadas**

Subcategoría 1: Medidas Organizativas

Pregunta 1.- ¿Qué entiende sobre las medidas organizativas adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia?

**E:** Son lineamientos para la mejora de atención a los usuarios.

Pregunta 2.- ¿Cuáles fueron las medidas organizativas adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia?

**E:** Se implementó 2 turnos de asistencia A y B de tal forma que la mitad de trabajadores asistían lunes miércoles y viernes y el otro grupo martes y jueves, turnos rotativos, nos reparten mascarillas

Pregunta 3.- ¿Por qué considera Ud., que las medidas organizativas son importantes?

**E:** Porque impulsa el inicio y conclusión de los procesos judiciales. Para evitar contagios y prevenir muertes

Pregunta 4.- ¿Considera Ud., de no existir las medidas organizativas, en que afecta al acceso a la justicia?

**E:** En la oportuna atención de los servicios judiciales, muchos trabajadores fallecerían a consecuencia del COVID 19 y no se podría trabajar porque la sede sería un foco de contagio y se tendrían que cerrar las sedes en consecuencia no se atendería a los litigantes.

Pregunta 5.- ¿Considera Ud. que el desconocimiento de los usuarios sobre las medidas organizativas afectan el acceso a la justicia?

**E:** Si

Pregunta 6.- ¿De qué manera las medidas organizativas favorecen el acceso a la justicia a los justiciables?"

**E:** Mejor calidad de servicio.

Pregunta 7.- ¿Qué opinión le merece las medidas organizativas respecto a los litigantes mayores de 65 años?

**E:** Bueno siempre ha habido ventanilla preferencial para ellos y hay personal que controla el cumplimiento de los protocolos como la distancia entre uno u otro usuario.

Pregunta 8.- ¿Cuál es el beneficio más importante que los usuarios reciben de las medidas organizativas?

**E:** Tranquilidad de que se está cumpliendo los protocolos y no corran riesgo de contagiarse

Pregunta 9.- ¿Cómo describiría mejor lo que piensa en relación a las medidas organizativas, qué se tomó en cuenta y de acuerdo a su experiencia y sapiencia que debería tomarse en cuenta?

**E:** Considero que se está dando una buena administración de justicia

### **Subcategoría 2: Medidas Procesales**

Pregunta 10.- ¿Qué entiende sobre las medidas procesales adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia?

**E:** Aperturas sistemas informáticos.

Pregunta 11.- ¿Cuáles fueron las medidas procesales adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia?

**E:** Crearon el Juez te escucha para que la gente consulte mediante aplicativo la situación de su trámite y pedir que lo agilicen, y también el MAU modulo para reclamos de los usuarios, durante la cuarentena se suspendieron los plazos procesales

Pregunta 12.- ¿Por qué considera Ud., que las medidas procesales son importantes?

**E:** Por transparencia, y porque permiten el acercamiento del usuario con el juez que ve su caso y con el MAU a fin de reclamar las demoras

Pregunta 13.- ¿Cuáles fueron las medidas procesales adoptadas por el tribunal previsional de segunda instancia

Que se implementaron en el área en la que desempeña sus funciones?

**E:** Crear medios digitales para la prosecución de los procesos judiciales

Pregunta 14.- ¿Por qué considera Ud., que las medidas procesales son importantes?

**E:** Son importantes porque permiten la atención oportuna a los usuarios, asimismo darle tranquilidad y sobre todo protección a los derechos de los usuarios para que no pierdan la oportunidad de presentar sus recursos dentro de su termino

Pregunta 15.- ¿Considera Ud., de no existir las medidas procesales, en que afecta al acceso a la justicia?

E: De no existir las medidas procesales si afectaría el acceso a la justicia, porque habría retardo en la atención de justicia, habría un descontento general, los resultados de los procesos perjudicarían al usuario que tiene la razón

Pregunta 16.- ¿Considera Ud. que el desconocimiento de los usuarios sobre las medidas procesales afectan el acceso a la justicia?

E: Si

Pregunta 17.- ¿Cuáles son las medidas procesales que desarrollan el tema de suspensión de plazos procesales? ¿Cuál es su opinión al respecto?

E: Al suspender los plazos el usuario tuvo tiempo de presentar su recurso hasta que acabe la cuarentena

Pregunta 18.- ¿Cómo describiría mejor lo que piensa en relación a las medidas procesales, qué se tomó en cuenta y de acuerdo a su experiencia y sapiencia que debería tomarse en cuenta?

E: Mejorar la comunicación con los usuarios y me parecen atinadas la creación de la aplicación “El juez te escucha y el Módulo de atención al usuario - MAU”

## **Categoría II: Acceso a la justicia**

### **Subcategoría 1: Efecto del empoderamiento legal**

Pregunta 19.- ¿Qué entiende sobre empoderamiento legal de los litigantes?

E: Es conocer de sus derechos y tener más presencia en los procesos

Pregunta 20.- ¿Qué medidas adopto el tribunal previsional de segunda instancia en relación a la empoderamiento legal de los litigantes? ¿Qué recomienda usted al respecto?

E: Las medidas más importantes que adoptó el tribunal de segunda instancia son el Módulo de atención al usuario y el Juez te escucha y recomiendo que se cree más aplicaciones como estas.

Pregunta 21.- ¿Qué frustraciones o problemas considera que tienen los usuarios en relación al empoderamiento legal por las medidas adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia?

E: Considero que ninguna

### **Subcategoría 2: Asistencia legal**

Pregunta 22: ¿Qué entiende sobre asistencia legal de los litigantes?

E: Entiendo por asistencia legal la comunicación e instrucción de los abogados en relación a su patrocinado sobre sus casos, es decir orientarlos de cuáles son los siguientes pasos de su proceso

Pregunta 23.- ¿Qué medidas adopto el Poder Judicial en relación a la asistencia legal de los litigantes? ¿Qué recomienda usted al respecto?

**E:** No existe a la fecha

Pregunta 24.- ¿Qué frustraciones o problemas considera que tienen los usuarios en relación a la asistencia legal por las medidas adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia?

E: Considero que existen varios problemas, empezando a que por lo general el litigante de los tribunales previsionales de segunda instancia está constituido por pensionistas, en consecuencia en su mayoría no cuentan con los medios económicos para acceder a un abogado de su elección.

Pregunta 25. ¿Considera Ud. que la falta de asistencia legal de los litigantes es uno de los problemas más graves para acceder a la justicia, por qué?

E: Considero que sí, porque si tienen el asesoramiento de un abogado, no tendrían el conocimiento suficiente para entender los términos de una resolución judicial expedida por un tribunal previsional de segunda instancia.

Pregunta 26: ¿Considera Ud. que la asistencia legal de los litigantes permite el acceso a la justicia, por qué?

E: Si, me remito a mi respuesta 25

### **Subcategoría 3: Procedimiento**

Pregunta 27: ¿Qué entiende sobre procedimiento?

E: Es el conjunto de etapas de un proceso

Pregunta 28.- ¿Qué medidas adopto el tribunal previsional de segunda instancia en relación al procedimiento? ¿Qué recomienda usted al respecto?

E: Creo y adopto las aplicaciones virtuales: “El juez te escucha y el Módulo de atención al usuario - MAU”, y recomendando mayor publicidad de estas aplicaciones

Pregunta 29.- ¿Qué frustraciones o problemas considera que tienen los usuarios en relación al procedimiento sobre las medidas adoptadas por el tribunal previsional de segunda instancia?

E: Considero que es la falta de publicidad sobre las medidas adoptadas.

### TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTA

N° de registro: 07

Nombre del investigador/entrevistador: Mabel Reyes Javier

Nombre de la población:

Fecha de la entrevista: 00/06/2021

Juez Superior

Fecha de llenado de ficha: 00/06/2021

Tema: “**Medidas adoptadas en tribunales previsionales de segunda instancia y acceso a la justicia en el contexto Covid 19, Lima, 2020**”

Contextualización

Observaciones:

La entrevista se realizó en las horas de la tarde finalizando sus horas de trabajo.

E: Entrevistado

Y: Entrevistador

Duración de entrevista: 45:34

#### **Categoría I: Medidas adoptadas**

Subcategoría 1: Medidas Organizativas

Pregunta 1.- ¿Qué entiende sobre las medidas organizativas adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia?

E: Son aquellas que se dictan para evitar un colapso en la administración de justicia, agilizar el trámite de los procesos, y reducir los riesgos del contagio.

Pregunta 2.- ¿Cuáles fueron las medidas organizativas adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia?

**E:** Para el acceso a la justicia se adoptó medidas preventivas para reanudar con la labor de administrar justicia y disminuir el riesgo del contagio Covid 19

Pregunta 3.- ¿Por qué considera Ud., que las medidas organizativas son importantes?

**E:** Son importantes porque comprende todos los protocolos diseñables para la disminución de riesgo del contagio Covid -19

Pregunta 4.- ¿Considera Ud., de no existir las medidas organizativas, en que afecta al acceso a la justicia?

**E:** Si afectaría el acceso a la justicia, porque vulneraría este derecho.

Pregunta 5.- ¿Considera Ud. que el desconocimiento de los usuarios sobre las medidas organizativas afectan el acceso a la justicia?

**E:** Considero que si afectaría el acceso a la justicia.

Pregunta 6.- ¿De qué manera las medidas organizativas favorecen el acceso a la justicia a los justiciables?"

**E:** Favorecen el acceso a la justicia porque disminuye el riesgo al contagio de la Covid 19, porque estas medidas son de prevención.

Pregunta 7.- ¿Qué opinión le merece las medidas organizativas respecto a los litigantes mayores de 65 años?

**E:** Mi opinión es que ha sido acertado las medidas organizativas respecto a los litigantes mayores de 65 años, porque ellos son personas vulnerables, y ha sido muy importante porque en el Sistema Interno Judicial, hay alertas para la prontitud de resolver los casos de las personas de esta edad.

Pregunta 8.- ¿Cuál es el beneficio más importante que los usuarios reciben de las medidas organizativas?

**E:** Considero que el beneficio más importante es la plataforma digital: "El Juez te escucha"

Pregunta 9.- ¿Cómo describiría mejor lo que piensa en relación a las medidas organizativas, qué se tomó en cuenta y de acuerdo a su experiencia y sapiencia que debería tomarse en cuenta?

**E:** Las medidas organizativas ha sido para el mejor funcionamiento de la administración de justicia, utilizando los ejes centrales que se debe de tener presente para una mejor gestión que son los tres ejes :el acceso a la justicia, la innovación tecnológica y la integridad de los miembros de este Poder del Estado

### **Subcategoría 2: Medidas Procesales**

Pregunta 10.- ¿Qué entiende sobre las medidas procesales adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia?

**E:** Son aquellos para una mejor gestión de los tribunales previsionales de segunda instancia, es decir un mejor funcionamiento de estos órganos jurisdiccionales, como la modernización de gestión, el monitoreo y evaluación.

Pregunta 11.- ¿Cuáles fueron las medidas procesales adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia?

**E:** Las medidas procesales adoptadas fue la innovación tecnológica en los procesos judiciales como el Juez te escucha”

Pregunta 12.- ¿Por qué considera Ud., que las medidas procesales son importantes?

**E:** Son importantes porque posibilitan el acceso a la justicia a los litigantes sin discriminación

Pregunta 13.- ¿Cuáles fueron las medidas procesales adoptadas por el tribunal previsional de segunda instancia

Que se implementaron en el área en la que desempeña sus funciones?

**E:** La Mesa de Partes Electrónica

Pregunta 14.- ¿Por qué considera Ud., que las medidas procesales son importantes?

**E:** Son importantes para el buen funcionamiento de la administración de justicia y así garantizar el derecho de la persona en el marco de la Constitución



Pregunta 15.- ¿Considera Ud., de no existir las medidas procesales, en que afecta al acceso a la justicia?

E: Si afectaría el derecho al acceso a la justicia

Pregunta 16.- ¿Considera Ud. que el desconocimiento de los usuarios sobre las medidas procesales afectan el acceso a la justicia?

E: Si

Pregunta 17.- ¿Cuáles son las medidas procesales que desarrollan el tema de suspensión de plazos procesales? ¿Cuál es su opinión al respecto?

E: Las medidas procesales sobre la suspensión de plazos procesales, fue por una situación excepcional como es en el contexto de la Covid 19

Pregunta 18.- ¿Cómo describiría mejor lo que piensa en relación a las medidas procesales, qué se tomó en cuenta y de acuerdo a su experiencia y sapiencia que debería tomarse en cuenta?

E: Considero que las medidas procesales se dieron para el mejor funcionamiento de la administración de justicia en el contexto de la Covid- 19

## **Categoría II: Acceso a la justicia**

### **Subcategoría 1: Efecto del empoderamiento legal**

Pregunta 19.- ¿Qué entiende sobre empoderamiento legal de los litigantes?

E: El empoderamiento legal es mejorar la calidad del servicio de justicia

Pregunta 20.- ¿Qué medidas adopto el tribunal previsional de segunda instancia en relación a la empoderamiento legal de los litigantes? ¿Qué recomienda usted al respecto?

E: Las medidas adoptadas si mejoro el empoderamiento legal al implementarse la Mesa de partes electrónica las 24 horas, así como la plataforma digital “El Juez te escucha”

Pregunta 21.- ¿Qué frustraciones o problemas considera que tienen los usuarios en relación al empoderamiento legal por las medidas adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia?

E: Considero que la frustración o problema en relación al empoderamiento legal es la falta de acceso al internet

### **Subcategoría 2: Asistencia legal**

Pregunta 22: ¿Qué entiende sobre asistencia legal de los litigantes?

E: Es la relación entre el abogado y su patrocinado

Pregunta 23.- ¿Qué medidas adopto el tribunal previsional de segunda instancia en relación a la asistencia legal de los litigantes? ¿Qué recomienda usted al respecto?

E: Considero que ninguna, porque como parte de un poder del Estado, estamos encargados de administrar justicia y no de la asistencia legal

Pregunta 24.- ¿Qué frustraciones o problemas considera que tienen los usuarios en relación a la asistencia legal por las medidas adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia?

E: Desconozco que existan frustraciones respecto a la asistencia legal.

Pregunta 25. ¿Considera Ud. que la falta de asistencia legal de los litigantes es uno de los problemas más graves para acceder a la justicia, por qué?

E: Si

Pregunta 26: ¿Considera Ud. que la asistencia legal de los litigantes permite el acceso a la justicia, por qué?

E: Si

### **Subcategoría 3: Procedimiento**

Pregunta 27: ¿Qué entiende sobre procedimiento?

E: Es un conjunto de etapas de un proceso

Pregunta 28.- ¿Qué medidas adopto el tribunal previsional de segunda instancia en relación al procedimiento? ¿Qué recomienda usted al respecto?

E: Considero que en su momento al inicio de la pandemia se aplicó la suspensión de plazos procesales

Pregunta 29.- ¿Qué frustraciones o problemas considera que tienen los usuarios en relación al procedimiento sobre las medidas adoptadas por el tribunal previsional de segunda instancia?

E: La falta de acceso al internet de los usuarios.

<b>TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTA</b>	
N° de registro: 08	
Nombre del investigador/entrevistador: Mabel Reyes Javier	
Nombre de la población:	Fecha de la entrevista: 00/06/2021
Relator	Fecha de llenado de ficha: 00/06/2021
Tema: <b>“Medidas adoptadas en tribunales previsionales de segunda instancia y acceso a la justicia en el contexto Covid 19, Lima, 2020”</b>	
Contextualización	
Observaciones: La entrevista se realizó en las horas de la tarde finalizando sus horas de trabajo. E: Entrevistado Y: Entrevistador	
Duración de entrevista: 45:34	
<b>Categoría I: Medidas adoptadas</b> Subcategoría 1: Medidas Organizativas Pregunta 1.- ¿Qué entiende sobre las medidas organizativas adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia? <b>E:</b> Se entiende como lineamientos de trabajo adoptados para la realización de las actividades jurisdiccionales, respetándose las disposiciones de bioseguridad y los protocolos que se hayan previsto, con el único objetivo de lograr un eficiente desempeño de los servidores judiciales en los diferentes órganos jurisdiccionales; y, así brindar una buena atención a los justiciables	

Pregunta 2.- ¿Cuáles fueron las medidas organizativas adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia?

**E:** Las medidas adoptadas fueron las siguientes:

- Del 16 de marzo al 30 de junio: Se suspendieron los plazos procesales. A partir del 1 de julio de 2020, se reactivaron las actividades jurisdiccionales, disponiéndose el trabajo presencial inter diario (5 horas), trabajo remoto (8 horas) y trabajo mixto. La asistencia de los servidores para el trabajo presencial, se dio con el aforo del 50%, entre otras disposiciones de medidas bioseguridad, según los protocolos emitidos por el Poder Judicial.
- Se dispuso que las audiencias judiciales se realicen de manera virtual, a través del aplicativo de Google Meet.
- Se dispuso la habilitación de la Mesa de Partes Electrónica para el ingreso de escritos a las distintas especialidades que tramiten expedientes físicos.
- Se dispuso que los magistrados retiren expedientes para que sean resueltos. Luego, fue extendido dicha disposición para los asistentes de Juez.
- Se dispuso el trabajo remoto voluntario de los servidores judiciales.
- Se habilitó el aplicativo “Módulo de Atención al Usuario – MAU” para los litigantes.
- Se habilitó el aplicativo “El Juez Te Escucha” para los litigantes.
- Se habilitó el aplicativo “Cita Electrónica para Mesa de Partes” para los litigantes.
- Se habilitó el aplicativo “Módulo de Sentido de Decisiones Judiciales” para los litigantes.
- La obligatoriedad que todas las resoluciones judiciales se deban notificar a los domicilios procesales electrónicos.

Pregunta 3.- ¿Por qué considera Ud., que las medidas organizativas son importantes?

**E:** Porque ha permitido la reactivación de las actividades jurisdiccionales en todas las instancias, reforzando las medidas de protección y de bioseguridad de los trabajadores del Poder Judicial.

Pregunta 4.- ¿Considera Ud., de no existir las medidas organizativas, en que afecta al acceso a la justicia?

**E:** Considero que sí, puesto que, al no existir medidas organizativas, las actividades jurisdiccionales se verían afectadas en el descargo de la carga procesal, en razón a que, no hubiese sido posible continuar con el desarrollo de las labores, bajo las diferentes modalidades de trabajo, como presencial, remoto o mixto

Pregunta 5.- ¿Considera Ud. que el desconocimiento de los usuarios sobre las medidas organizativas afectan el acceso a la justicia?

**E:** Considero que sí, debido a que, muchos de los usuarios (abogados y litigantes) no están familiarizados con el sistema tecnológico, menos con las nuevas aplicaciones. Es por ello, que se vienen realizando capacitaciones y difusión de las nuevas disposiciones de los distritos judiciales, con la finalidad de brindar una buena atención a los justiciables, optándose con medios de comunicación alternativos.

Pregunta 6.- ¿De qué manera las medidas organizativas favorecen el acceso a la justicia a los justiciables?”

**E:** Favorecen para dar continuidad al desarrollo de las actividades jurisdiccionales, lo cual, conlleva a que se den trámite a los procesos judiciales, siendo oportuna su resolución (otorgando su derecho reclamado), a fin de que los justiciables puedan obtener justicia, en el tiempo razonable; evitándose cualquier dilación ocasionada por el sistema del Poder Judicial. Lo que se busca, es que el trámite de los procesos judiciales sea más transparente y que las partes traten de obtener una respuesta favorable a sus solicitudes. Con las medidas adoptadas en el Poder Judicial, conlleva a que los justiciables tengan mayor contacto con sus procesos y que ellos pueda hacer seguimiento de los mismos, mediante los diferentes mecanismos y aplicaciones que se han venido implementando.

Pregunta 7.- ¿Qué opinión le merece las medidas organizativas respecto a los litigantes mayores de 65 años?

**E:** Las personas mayores de 65 de años de edad, se les han venido brindado varias medidas organizativas en el Poder Judicial, como, por ejemplo, utilizan las aplicaciones del “Módulo de Atención al Usuario – MAU” y “El Juez Te Escucha” para solicitar impulso de sus procesos judiciales, así como, la respectiva resolución de las mismas. Del mismo modo, también es importante mencionar, que pueden utilizar el aplicativo del “Módulo de Sentido de Decisiones Judiciales”. Además de ello, resulta importante recalcar, que se viene proporcionando a los litigantes correos electrónicos de los órganos jurisdiccionales y números telefónicos para solicitar el impulso procesal y/o consulta de temas relacionados con sus procesos judiciales. Desde la reactivación de las actividades jurisdiccionales, se han adoptado –de manera permanente– los medios de comunicación a través de vía virtual, siendo predominante sobre lo presencial, debido a que, se debe proteger la salud de las personas vulnerables frente a la pandemia de la Covid-19.

Pregunta 8.- ¿Cuál es el beneficio más importante que los usuarios reciben de las medidas organizativas?

**E:** Que los usuarios tienen más contacto (de forma inmediata) con los servidores judiciales, que le ayuden con brindar una información pertinente sobre algún proceso judicial. Que las solicitudes peticionadas por los justiciables mediante los aplicativos del Poder Judicial, son respondidas en un menor tiempo y que las mismas son atendidas de manera eficiente y oportuna; lo cual, se evita una prolongada dilación de los procesos judiciales. Cabe indicar, que los justiciables

pueden presentar solicitudes tanto a los magistrados y a los servidores judiciales de cualquier órgano jurisdiccional.

Pregunta 9.- ¿Cómo describiría mejor lo que piensa en relación a las medidas organizativas, qué se tomó en cuenta y de acuerdo a su experiencia y sapiencia que debería tomarse en cuenta?

**E:** Las disposiciones y directivas administrativas establecidas por el Poder Judicial se han venido dando de manera progresiva durante el año 2020, debido a que, nuestra institución no estaba preparada para afrontar de inmediato la pandemia de la Covid-19, lo cual, se vio demostrado en el Estado; por lo que, estando a las medidas adoptadas, éstas han ayudado a que, los órganos jurisdiccionales puedan continuar con el trámite de los procesos judiciales. Durante este periodo se ha priorizado que el personal jurisdiccional realice trabajo remoto y como excepción el trabajo presencial, o en todo caso, con un trabajo mixto, a fin de que, ningún trabajador se exponga de manera continua al trasladarse a su centro de labores y que se contagie de la Covid-19. Es más, se destaca que –actualmente– las audiencias se realicen de manera virtual y no presencialmente, siendo loable esta disposición establecida en plena cuarentena, debido a que, con esto se está previniendo muchos contagios de la Covid-19, lo cual conlleva, que se garantiza la salud de los servidores judiciales y de los justiciables.

### **Subcategoría 2: Medidas Procesales**

Pregunta 10.- ¿Qué entiende sobre las medidas procesales adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia?

**E:** Se entiende como regulaciones normativas y directivas administrativas que establecen una orientación y conducción para el buen funcionamiento de los órganos jurisdiccionales del Poder Judicial, puesto que, la administración de justicia no debe ser suspendida por tiempo indefinido ante cualquier adversidad (ejemplo, pandemia de la Covid-19), pues ante esto, debe adoptarse una regulación especial para dar continuidad a las actividades jurisdiccionales, para lo cual, corresponde dar soluciones urgentes, sin que se deje de lado la parte sustancial, motivo por el cual, en la parte adjetiva, debe realizarse cambio según la coyuntura.

Pregunta 11.- ¿Cuáles fueron las medidas procesales adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia?

**E:** Apenas se tomó conocimiento de la pandemia de la Covid-19 en nuestro país, se dispuso la suspensión de las labores de los magistrados y servidores del Poder Judicial, así como, la suspensión de los plazos procesales. Con respecto a los expedientes físicos, se dispuso que los justiciables puedan ingresar sus escritos a través de la Mesa de Partes Electrónica – MPE. Asimismo, se ha

dispuesto que las audiencias judiciales se realicen preferentemente de manera virtual mediante el aplicativo de Google Meet, excepcionalmente se deberá optar por ser presencial. Así también, cabe mencionar, que se estableció que todas las resoluciones judiciales deben ser notificadas a las partes en sus domicilios procesales electrónicos, excepcionalmente al domicilio procesal físico. Por otro lado, se ha dispuesto la implementación de varias modalidades de trabajo para los magistrados y servidores judicial, como trabajo presencial, remoto y mixto

Pregunta 12.- ¿Por qué considera Ud., que las medidas procesales son importantes?

**E:** Las medidas procesales son importantes porque permiten regular los hechos que puedan ocurrir, es decir, se busca superar los inconvenientes que ocasiona la Emergencia Nacional Sanitaria. De esta manera, lo que se pretende con las medidas procesales, es que, no se detenga el trámite de los procesos judiciales y que pueda generar un perjuicio irreparable a los justiciables, más aún, por ser un tema muy delicado que se ve, por la sub especialidad previsional. Es decir, con esto, se ha tratado se llevar a cabo los cambios y modificaciones de las reglas de juego por la coyuntura social (pandemia de la Covid-19), sin que se vulneren el derecho de defensa y al debido proceso, que están consagrados en nuestra Constitución Política del Perú.

Pregunta 13.- ¿Cuáles fueron las medidas procesales adoptadas por el tribunal previsional de segunda instancia

Que se implementaron en el área en la que desempeña sus funciones?

**E:** Se hace mención a los siguientes: a) Con respecto a los expedientes físicos, se dispuso que los justiciables puedan ingresar sus escritos a través de la Mesa de Partes Electrónica – MPE; b) Con respecto a las audiencias judiciales se han dispuesto que se realicen preferentemente de manera virtual, mediante el aplicativo de Google Meet, excepcionalmente se deberá optar por ser presencial; c) Se estableció que todas las resoluciones judiciales deben ser notificadas a las partes en sus domicilios procesales electrónicos, excepcionalmente al domicilio procesal físico; y, d) Se habilitó el aplicativo “Módulo de Atención al Usuario – MAU” para la presentación de pedidos de los litigantes

Pregunta 14.- ¿Por qué considera Ud., que las medidas procesales son importantes?

**E:** Considero que sí son importantes, puesto que, con esto queda corroborado que las medidas procesales coadyuvan a dar trámite a los procesos judiciales, evitando que alguno sea dilatado en su desarrollo por falta de una regulación

procesal; todo esto, porque la administración de justicia no debe ser suspendida por tiempo indefinido ante cualquier adversidad (como la pandemia de la Covid-19), pues ante esto, debe adoptarse una regulación especial para dar continuidad a las actividades jurisdiccionales, para lo cual, corresponde dar soluciones urgentes y eficientes, sin que se deje de lado la parte sustancial, motivo por el cual, en la parte adjetiva debe realizarse cambio según la coyuntura

Pregunta 15.- ¿Considera Ud., de no existir las medidas procesales, en que afecta al acceso a la justicia?

E: Al no haber una regulación especial para dar trámite a los procesos judiciales como corresponde, se estaría afectando el derecho a la defensa y al debido proceso, puesto que, se podría vulnerar el conducto regular, lo cual, debe ser atendido con nuevas disposiciones que puedan dar continuidad al desarrollo de los procesos judiciales. Ante esto, se debe dar soluciones urgentes y eficaces, sin dejar de lado la parte sustancial, motivo por el cual, en la parte adjetiva debe realizarse cambio según la coyuntura social.

Pregunta 16.- ¿Considera Ud. que el desconocimiento de los usuarios sobre las medidas procesales afectan el acceso a la justicia?

E: Claro que sí, en razón a que, los usuarios suelen no estar actualizados con las nuevas disposiciones por parte del Poder Judicial, o de cualquier otra regulación especial, que tengan afinidad con los procesos judiciales. Es por ello, que en el trámite de los procesos judiciales se ven evidenciado, con la falta de preparación y capacitación de algunos abogados como litigantes sobre las regulaciones normativas, desconociendo las últimas publicaciones. Generalmente, los abogados que patrocinan a los litigantes en temas previsionales son adultos mayores les cuesta interiorizar los cambios suscitados por la pandemia de la Covid-19; puesto que, ahora se prioriza la utilización de máquinas y/o herramientas tecnológicas como aplicaciones por internet, siendo éstos, esenciales para continuar con la secuela de los procesos procesales

Pregunta 17.- ¿Cuáles son las medidas procesales que desarrollan el tema de suspensión de plazos procesales? ¿Cuál es su opinión al respecto?

E: Me remito a la respuesta de la pregunta 11



Pregunta 18.- ¿Cómo describiría mejor lo que piensa en relación a las medidas procesales, qué se tomó en cuenta y de acuerdo a su experiencia y sapiencia que debería tomarse en cuenta?

E: Me remito a la respuesta de la preguntas 14, 15 y 16

## **Categoría II: Acceso a la justicia**

### **Subcategoría 1: Efecto del empoderamiento legal**

Pregunta 19.- ¿Qué entiende sobre empoderamiento legal de los litigantes?

E: El empoderamiento legal es conocer y usar la ley

Pregunta 20.- ¿Qué medidas adopto el tribunal previsional de segunda instancia en relación al empoderamiento legal de los litigantes? ¿Qué recomienda usted al respecto?

E: Las medidas que adoptan los tribunales previsionales de segunda instancia, en relación al empoderamiento legal de los litigantes es poner al alcance de los abogados y litigantes los aplicativos digitales.

Pregunta 21.- ¿Qué frustraciones o problemas considera que tienen los usuarios en relación al empoderamiento legal por las medidas adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia?

E: Si bien se ha brindado varias medidas organizativas para el empoderamiento legal, como por ejemplo, las aplicaciones del “Módulo de Atención al Usuario – MAU” y “El Juez Te Escucha” para solicitar impulso de sus procesos judiciales, así como, la respectiva resolución de las mismas, entre otros medios virtuales de comunicación, considero que muchos de los litigante y abogados no saben utilizar los mismos.

### **Subcategoría 2: Asistencia legal**

Pregunta 22: ¿Qué entiende sobre asistencia legal de los litigantes?

E: Es el derecho de satisfacer el derecho de defensa por un abogado

Pregunta 23.- ¿Qué medidas adopto los tribunales previsionales de segunda instancia en relación a la asistencia legal de los litigantes? ¿Qué recomienda usted al respecto?

**E:** Considero que no se ha dictados medidas en relación a la asistencia legal de los litigantes.

Pregunta 24.- ¿Qué frustraciones o problemas considera que tienen los usuarios en relación a la asistencia legal por las medidas adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia?

**E:** Considero que en relación a la asistencia legal debe haber problemas cuando el litigante no cuente con los medios económicos suficientes para pagar la asesoría legal de un abogado.

Pregunta 25. ¿Considera Ud. que la falta de asistencia legal de los litigantes es uno de los problemas más graves para acceder a la justicia, por qué?

**E:** Si considero uno de los problemas más graves que afronta el litigante, porque al no contar con asistencia legal no estará orientado sobre su proceso.

Pregunta 26: ¿Considera Ud. que la asistencia legal de los litigantes permite el acceso a la justicia, por qué?

**E:** Considero que la asistencia legal permite el acceso el acceso a la justicia, porque a través de la misma, va a permitir beneficiarse de los mecanismos de defensa

### **Subcategoría 3: Procedimiento**

Pregunta 27: ¿Qué entiende sobre procedimiento?

**E:** Es un conjunto de acciones.

Pregunta 28.- ¿Qué medidas adopto el tribunal previsional de segunda instancia en relación al procedimiento? ¿Qué recomienda usted al respecto?

**E:** Me remito a las respuestas de las preguntas 13 y 14, recomendaría que se continúe con el trabajo remoto y las audiencias virtuales

Pregunta 29.- ¿Qué frustraciones o problemas considera que tienen los usuarios en relación al procedimiento sobre las medidas adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia?

**E:** Considero que es la falta de conocimiento al acceso a las plataformas virtuales.

<b>TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTA</b>	
N° de registro: 09	
Nombre del investigador/entrevistador: Mabel Reyes Javier	
Nombre de la población: Juez Superior (2)	Fecha de la entrevista: 00/06/2021 Fecha de llenado de ficha: 00/06/2021
Tema: <b>“Medidas adoptadas en tribunales previsionales de segunda instancia y acceso a la justicia en el contexto Covid 19, Lima, 2020”</b>	
Contextualización	
Observaciones: La entrevista se realizó en las horas de la tarde finalizando sus horas de trabajo. E: Entrevistado Y: Entrevistador	
Duración de entrevista: 45:34	
<b>Categoría I: Medidas adoptadas</b> Subcategoría 1: Medidas Organizativas Pregunta 1.- ¿Qué entiende sobre las medidas organizativas adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia? <b>E:</b> Medidas organizativas a partir del estado de emergencia sanitaria declarada por el Gobierno Central por la Pandemia del Covid 19, son aquellas que se han tenido que implementar con el uso del Sistema electrónico, virtual en la que ha permitido que el acceso a la justicia siga dándose al usuario, para la atención de sus procesos judiciales, a través de audiencias virtuales, ingreso de documentos por mesa de partes electrónicas, dado que se ha suspendido la atención presencial de los mismo e incluso del ingreso de demandas y escritos de manera directa a través de las mesas de partes antes CDG y CDM Incluso ya existían	

medidas organizativas antes de la pandemia, como el SIJ, SINOE, interconexión con RENIEC, descarga en el SIJ, ingreso por Internet para conocer el estado del proceso.

Pregunta 2.- ¿Cuáles fueron las medidas organizativas adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia?

**E:** Las medidas organizativas, en primer lugar se dio para la atención preferencial de Juzgado y salas de emergencia, en casos de violencia familiar, procesos penales, a través de la mesa de Partes electrónica, Audiencias Virtuales, SINOE, SIJ, Atención al Usuario MAU, El Juez te escucha, SINOE. Posteriormente, se amplió también para las demás especialidades a nivel nacional.

Pregunta 3.- ¿Por qué considera Ud., que las medidas organizativas son importantes?

**E:** Son importantes porque con ellas prestamos un mejor servicio en nuestra labor de administrar justicia, este debe siempre propender a la eficacia y efectividad de la misma, más aun en estos tiempos de pandemia, en el que se ha suspendido la atención presencial.

Pregunta 4.- ¿Considera Ud., de no existir las medidas organizativas, en que afecta al acceso a la justicia?

**E:** En época de pandemia y emergencia sanitaria que sufrimos en nuestro país y en el mundo, mucho, toda vez que el usuario no podría acceder al sistema, ni conocer ni tramitar sus procesos judiciales. Los cuales a partir del mes de marzo de 2020 se produjeron una cuarenta de todas las labores en el país. Incluso el estado de emergencia se ha prorrogado hasta fines de este año 2021, y se prevé que la labor en el Poder Judicial se mantendrá con el Sistema de Trabajo Remoto mixto, y cuya presencia tanto de los operadores de justicia será aun limitada, más aun de los usuarios y público en general.

Pregunta 5.- ¿Considera Ud. que el desconocimiento de los usuarios sobre las medidas organizativas afectan el acceso a la justicia?

**E:** Si, falta mayor difusión de la forma como pueden acceder a los servicios virtuales que presta el Poder Judicial, pues tenemos el sistema MAU, , SINOE , MESA DE PARTES electrónica, el Juez Te Escucha, Mesa de Partes Física, Correo Genérico entre otros. Uno de los inconvenientes es también que el propio usuario no conoce el uso de estos sistemas, sea por no estar preparado para ello, o por no tener los medios económicos para tener acceso a estas tecnologías

Pregunta 6.- ¿De qué manera las medidas organizativas favorecen el acceso a la justicia a los justiciables?"

**E:** Las medidas organizativas favorecen el acceso a la justicia a los justiciables, por cuanto a través de los sistemas virtuales que se han implementado, tiene la posibilidad de hacer un seguimiento de sus procesos, interponer demandas, escritos y recursos, de manera virtual así como el solicitar entrevistas con el magistrado y/o hacer pedidos sobre la demora de sus procesos, participar en audiencias virtuales.

Pregunta 7.- ¿Qué opinión le merece las medidas organizativas respecto a los litigantes mayores de 65 años?

**E:** Medidas Organizativas respecto a los litigantes mayores de 65 años, aun se sigue implementando si bien se tiene el ALERTA en el sistema de ingresos y tramites de sus procesos judiciales atendiendo a la edad de 80, , 75, 65 años en rojo, ámbar, verde, ello ayuda a que el magistrado y operadores de justicia presten atención preferencial a los procesos, es necesario también implementar como se viene haciendo el ALO adulto mayor, en el que en algunas experiencias se están comunicando a los celulares de los usuarios para informarles el resultado de sus pedidos, como es en el caso de CDG, ODECMA, los propios jueces, el MAU entre otros.

Se tiene permanente contacto con las Defensorías Publicas y las DEMUNAS que prestan atención gratuita a estos grupos vulnerables.

Pregunta 8.- ¿Cuál es el beneficio más importante que los usuarios reciben de las medidas organizativas?

**E:** Beneficio más importante para los usuarios el tener permanente conocimiento del estado de sus procesos y la atención que se ha dado a sus pedidos

Pregunta 9.- ¿Cómo describiría mejor lo que piensa en relación a las medidas organizativas, qué se tomó en cuenta y de acuerdo a su experiencia y sapiencia que debería tomarse en cuenta?

**E:** El Poder Judicial desde antes de la emergencia sanitaria declarada en marzo de 2020, ya venía implementando el proceso digital, y la atención virtual y electrónica de pedidos, como el Juez te escucha, así como la notificaciones por el SINOE, casillas electrónicas, y revisión de expedientes en el SIJ, y esto, se ha implementado con mayor cobertura entre el año 2020 y 2021, todo se viene digitalizando y se han creado sistemas virtuales que permiten una mayor celeridad en la atención y realización de audiencias, el usuario litigante y abogados, ya no necesitan trasladarse a las sedes a presentar sus escritos o revisar sus expedientes o realizar sus audiencias. Lo que se debe hacer es mejorar estos sistemas, a través de difusión de las mismas y capacitación de los usuarios. Debemos ir superando la existencia aun de expedientes físicos los cuales se tienen que ir digitalizando

## **Subcategoría 2: Medidas Procesales**

Pregunta 10.- ¿Qué entiende sobre las medidas procesales adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia?

**E:** Medidas procesales: el Poder Judicial ha iniciado una nueva etapa la virtual y es la que se queda en adelante para el sistema de administrar justicia, y para ello está implementando las medidas procesales que sean necesaria para ello, y que además va incluir cambios en nuestra legislación, por lo pronto el habernos adecuado al sistema virtual y digital, con el trabajo remoto, trabajo remoto mixto, atención de audiencias, presentación y calificación de demandas ingresadas por el sistema electrónico , mesa de partes , entre otros

Pregunta 11.- ¿Cuáles fueron las medidas procesales adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia?

**E:** Ya se indicó anteriormente, se tuvo que implementar el sistema virtual, a través de audiencias virtuales, como Google Meet, ingreso de demandas y escritos por mesa de partes electrónicas y en su caso mesa de partes física previo protocolo y directivas emitidas para ello, controlando las medidas sanitarias y seguridad necesarias y dispuesta por el Gobierno Central

Pregunta 12.- ¿Por qué considera Ud., que las medidas procesales son importantes?

**E:** Son importantes porque nos adecuamos a la situación sanitaria que vivimos y que resulta necesario que el servicio que prestamos no se paralice y el usuario sea atendido con un efectivo acceso a la justicia en el que se cumpla con el debido proceso, y una sentencia que resuelva su pretensión, y esta sea ejecutada.

Pregunta 13.- ¿Cuáles fueron las medidas procesales adoptadas por el tribunal previsional de segunda instancia que se implementaron en el área en la que desempeña sus funciones?

**E:** Audiencias virtuales, Juez te Escucha, MAU, ingreso de escritos por mesa de partes virtuales, descargo en el SIJ de actos procesales emitidos, Digitalización de procesos.

Pregunta 14.- ¿Por qué considera Ud., que las medidas procesales son importantes?

**E:** Son importantes porque se busca una atención efectiva al usuario en sus procesos judiciales, que no se vean paralizados por la situación sanitaria que vive el país.

Pregunta 15.- ¿Considera Ud., de no existir las medidas procesales, en que afecta al acceso a la justicia?

E: Estaría paralizado el acceso a la justicia si no se tomaran las medidas procesales.

Pregunta 16.- ¿Considera Ud. que el desconocimiento de los usuarios sobre las medidas procesales afectan el acceso a la justicia?

E: Si afectan, por ello se debe dar una mayor difusión de las medidas procesales y continuar con las capacitaciones en todo nivel.

Pregunta 17.- ¿Cuáles son las medidas procesales que desarrollan el tema de suspensión de plazos procesales? ¿Cuál es su opinión al respecto?

E: Sobre suspensión de plazos procesales, se dieron en los meses de cuarentena, en el que se paralizado el país, y se emitieron Resoluciones y Directivas puntuales al respecto por el CEPJ y las Cortes Superiores, ello en aplicación a las emitidas por el Gobierno Central.

Pregunta 18.- ¿Cómo describiría mejor lo que piensa en relación a las medidas procesales, qué se tomó en cuenta y de acuerdo a su experiencia y sapiencia que debería tomarse en cuenta?

E: Ya se respondió esta pregunta me parece que era la 12

## **Categoría II: Acceso a la justicia**

### **Subcategoría 1: Efecto del empoderamiento legal**

Pregunta 19.- ¿Qué entiende sobre empoderamiento legal de los litigantes?

E: Empoderamiento legal, es el que se adecuen también los usuarios y abogados, al nuevo sistema virtual de acceso a la justicia, se tuvo que acceder a los mismos por medio de las herramientas electrónicas que nos da el internet, Google Meet, WhatsApp, entre otros

Pregunta 20.- ¿Qué medidas adopto el tribunal previsional de segunda instancia en relación al empoderamiento legal de los litigantes? ¿Qué recomienda usted al respecto?

E: Hubo una difusión y capacitación de las medidas, a través de charlas y orientación de uso de las mismas, Seminarios, Cursos dictadas por especialistas y magistrados que formaban parte del CEPJ, incluso a nivel de

Cortes Superiores, fueron charlas gratuitas en el que participo no solo operadores de justicia sino también abogados y litigantes a nivel nacional, algo que no se podía hacer cuando las capacitaciones eran presenciales. Ello también en coordinación con organismos públicos como CAL, Ministerio de Justicia, Comisiones de capacitación

Pregunta 21.- ¿Qué frustraciones o problemas considera que tienen los usuarios en relación al empoderamiento legal por las medidas adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia?

**E:** Frustraciones, que gran parte de ellos no están habituados al uso de estas tecnologías o no cuentan con los medios económicos para ello.

### **Subcategoría 2: Asistencia legal**

Pregunta 22: ¿Qué entiende sobre asistencia legal de los litigantes?

**E:** Asistencia legal de los litigantes, es la asesoría gratuita que se les da, y es a través de la Defensoría Pública, DEMUNAS, Colegio de Abogados, Poder Judicial no da asistencia legal.

Pregunta 23.- ¿Qué medidas adopto el tribunal previsional de segunda instancia en relación a la asistencia legal de los litigantes? ¿Qué recomienda usted al respecto?

**E:** La Asistencia legal de los litigantes, solo estaría para el Poder Judicial enmarcada en la orientación de los servicios que presta el sistema del PJ.

Pregunta 24.- ¿Qué frustraciones o problemas considera que tienen los usuarios en relación a la asistencia legal por las medidas adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia?

**E:** En cuanto al usuario es la falta de contar con abogados que los asesoren, sobre todo por falta de medios económicos, por ello se hace referencia a las asesorías gratuitas que presta la Defensoría Pública, Ministerio de la Mujer, Colegios de Abogados, DEMUNAS, entre otros

Pregunta 25. ¿Considera Ud. que la falta de asistencia legal de los litigantes es uno de los problemas más graves para acceder a la justicia, por qué?



**E:** Se debe dar un estudio de la magnitud del mismo a través de una encuesta, y como se da esta en cada Corte Superior o a Nivel Nacional dado que nuestras realidades son distintas.

En todo caso no sabemos cuántos litigantes no cuentan con asistencia legal entendida esta como asesoría letrada.

Pregunta 26: ¿Considera Ud. que la asistencia legal de los litigantes permite el acceso a la justicia, por qué?

**E:** Si, sobre todo en temas que se requieren de conocimiento de nuestra legislación, y el tema sea de mayor controversia. Sin embargo, en lo que se puede avanzar sería en procesos de alimentos, procesos no contenciosos, a través de formatos que indiquen el pedido, direcciones, y anexo de documentos para ello, pruebas.

### **Subcategoría 3: Procedimiento**

Pregunta 27: ¿Qué entiende sobre procedimiento?

**E:** Procedimiento son las etapas que se deben seguir para el trámite de un pedido, y que deben estar establecidas en la norma legal o en directivas, para un proceso judicial, o un trámite administrativo.

Pregunta 28.- ¿Qué medidas adopto el tribunal previsional de segunda instancia en relación al procedimiento? ¿Qué recomienda usted al respecto?

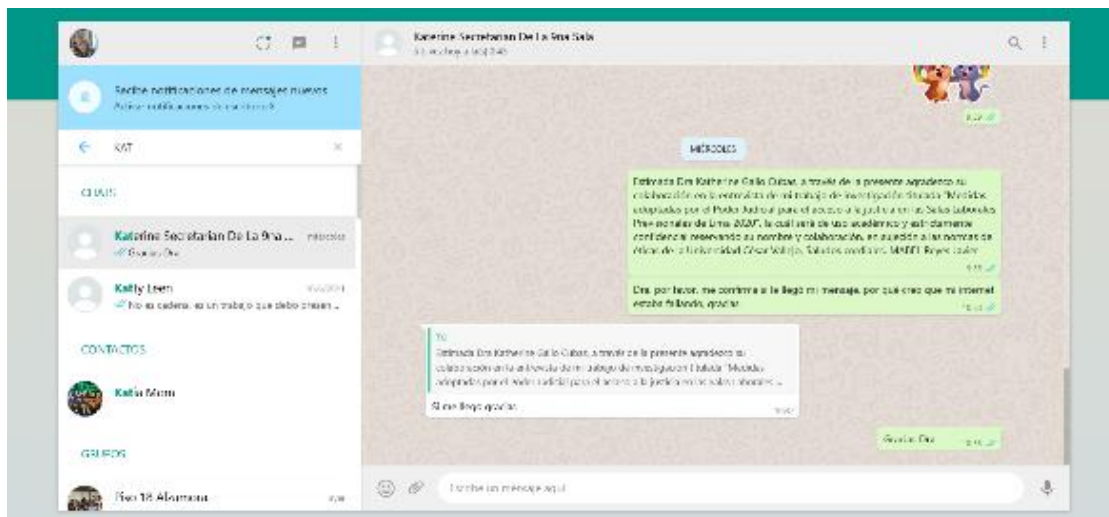
**E:** Se han emitido directivas y resoluciones administrativas

Pregunta 29.- ¿Qué frustraciones o problemas considera que tienen los usuarios en relación al procedimiento sobre las medidas adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia?

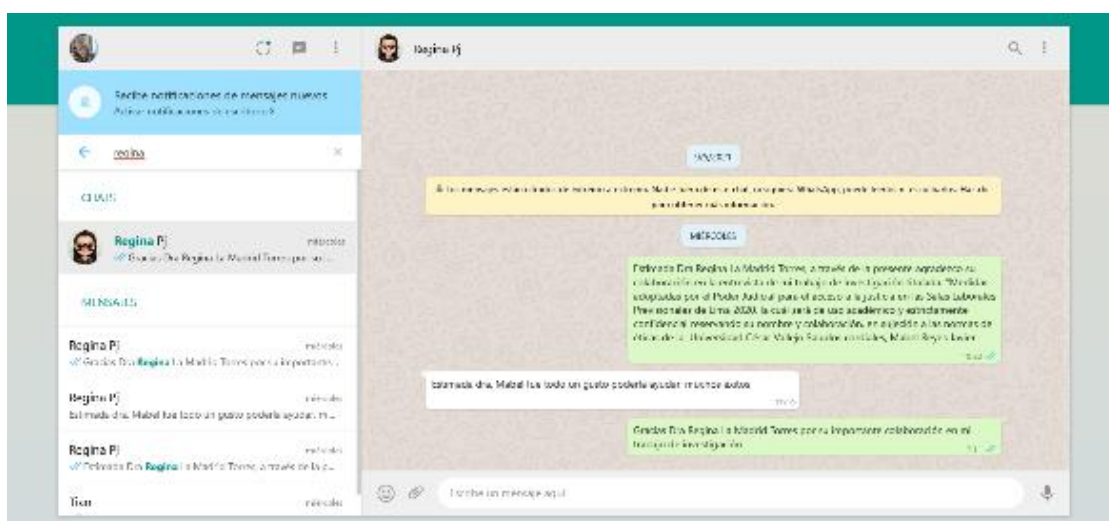
**E:** La falta de conocimiento de los usuarios de la existencia de estas medidas y desconocimiento en el uso de los sistemas, falta de medio económicos, debe saber que puede ser asesorado de manera gratuita por entidades del Estado y Colegios de Abogados. Incluso en las páginas del Poder Judicial y de las Cortes Superiores están los links de las capacitaciones realizadas y de orientación en el uso de las herramientas y medidas organizativas adoptadas, así como las Directivas, Protocolos y Resoluciones Administrativas emitidas.

## Anexo 12: Consentimiento informado de los entrevistados por WhatsApp

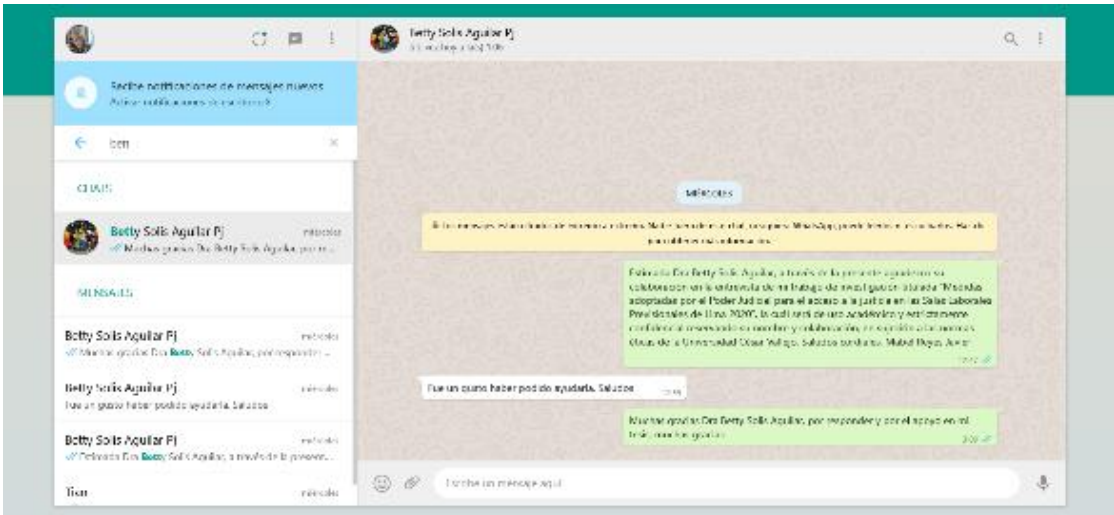
### 1.- Auxiliar Jurisdiccional



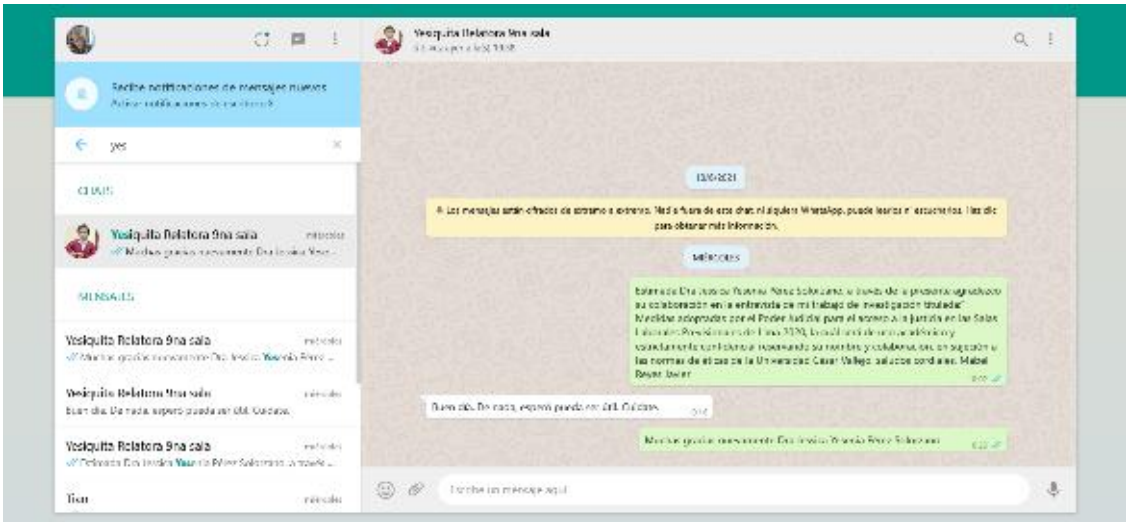
### 2.- Auxiliar jurisdiccional



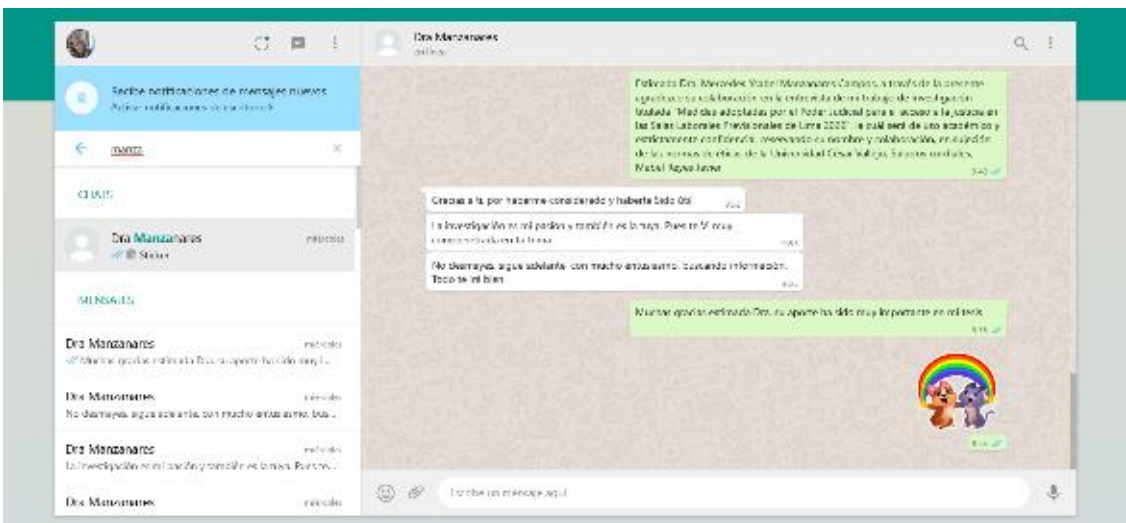
### 3.- Auxiliar jurisdiccional



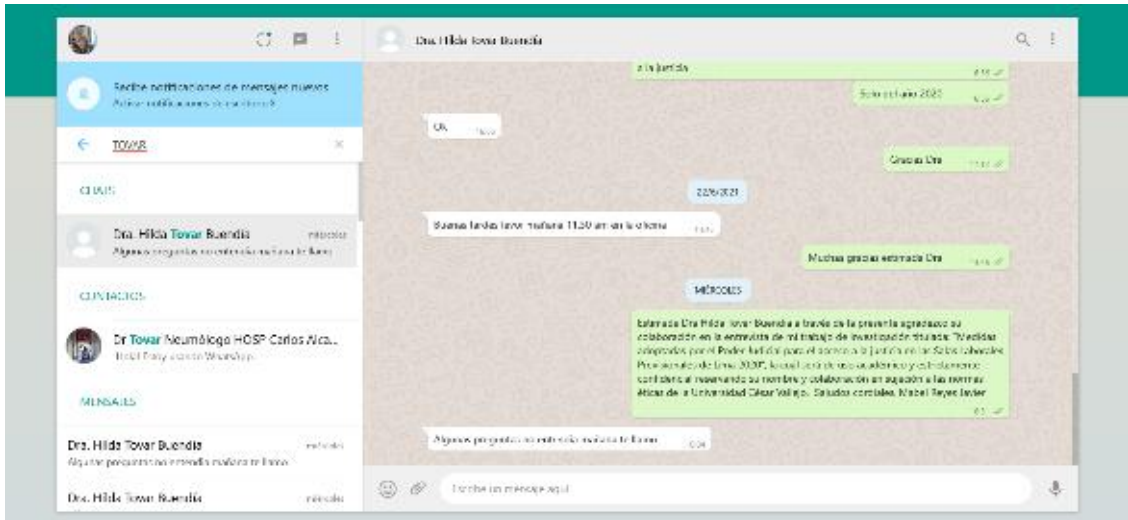
4.- Auxiliar jurisdiccional



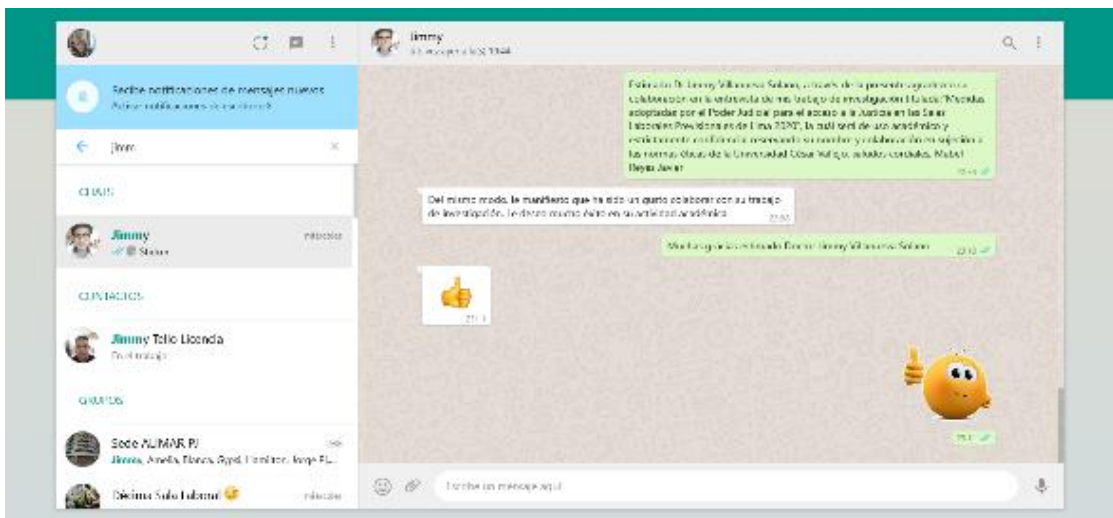
5.- Juez Superior (1)



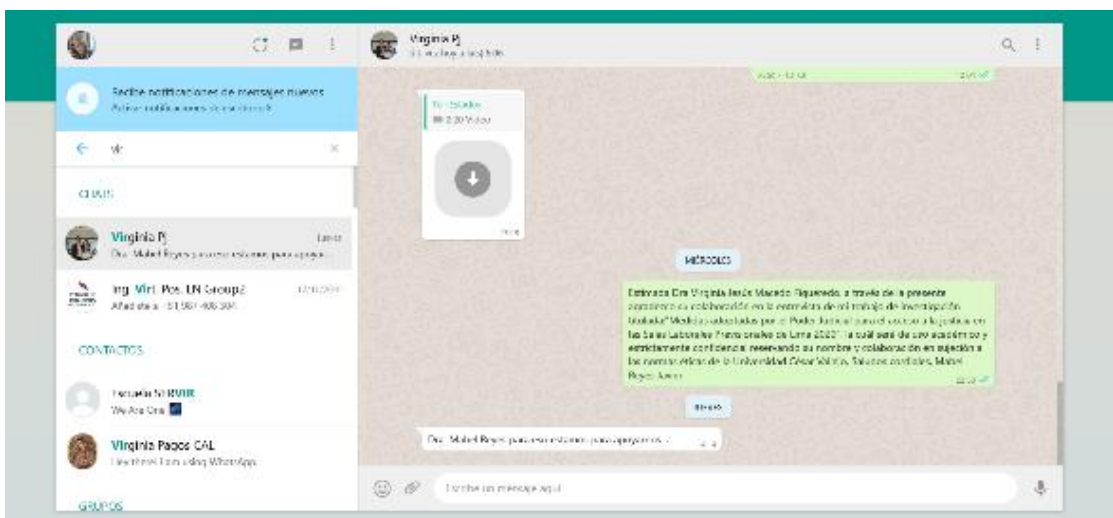
6.- Juez Superior (2)



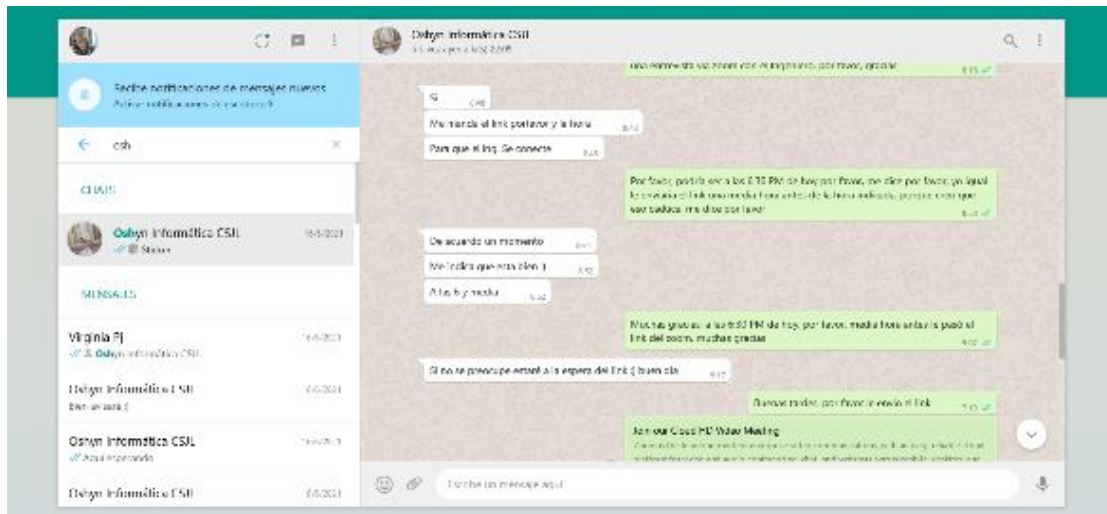
### 7.- Auxiliar jurisdiccional



### 8.- Auxiliar jurisdiccional



9.- Coordinador de Informática, adjunto el link de su entrevista y el mensaje por WhatsApp de aceptación de la entrevista a través de su asistente personal.







**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Medidas adoptadas en Tribunales Previsionales Laborales para el acceso a la justicia en el contexto de pandemia Covid-19, Lima 2020

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTORA:**

Reyes Javier, Mabel (ORCID: [0000-0003-0631-7458](https://orcid.org/0000-0003-0631-7458))

**ASESORA:**

MBA Cabrera Santa Cruz, María Julia (ORCID: [0000-0002-5361-6541](https://orcid.org/0000-0002-5361-6541))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

Lima – Perú

2021

Dedicatoria

Dedico a Dios, a mi hijo y mi esposo.



## Agradecimiento

Agradezco a la MBA Maria Julia Cabrera Santa Cruz por sus enseñanzas y profesionalismo.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Resumen	v
Abstract	vi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización	16
3.3. Escenario de estudio	16
3.4. Participantes	17
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.6. Procedimiento	18
3.7. Rigor científico	18
3.8. Método de análisis de datos	19
3.9. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	20
4.1. Resultados	20
4.1.1 El objetivo general: Las medidas adoptadas y los resultados	20
4.1.2 El objetivo específico 1: Las medidas organizativas y los resultados	21
4.1.3 El objetivo específico 1: Las medidas procesales y los resultados	22
4.2. Discusión	23
V. CONCLUSIONES	28
VI. RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS	31
ANEXOS	36

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar las medidas adoptadas en tribunales previsionales laborales para el acceso a la justicia en el contexto de pandemia Covid-19, Lima 2020. Para su desarrollo se basó en un enfoque cualitativo, tuvo como categorías de estudio las medidas organizativas y las medidas procesales, su tipo de investigación fue aplicada, su diseño teoría fundamentada, tuvo como escenario de estudio los tribunales previsionales laborales, se contó con una muestra de nueve trabajadores, se usó la entrevista con preguntas abiertas como técnica de recolección de datos. Llegándose al siguiente resultado entre otros: Las medidas organizativas y procesales sirvieron para hacer frente a la carga procesal, dar una atención rápida y eficaz mediante el uso de tecnologías virtuales. Por ello, se recomienda continuar con estas medidas para modernizar al aparato judicial y dar atención a los usuarios, respetando su derecho humano fundamental de acceder a la justicia, que se vio restringida por la pandemia provocada por la Covid-19.

*Palabras claves: Acceso a la justicia, medidas organizativas, medidas procesales, Covid-19.*

## **ABSTRACT**

The objective of this research was to determine the measures adopted in labor pension courts for access to justice in the context of the Covid-19 pandemic, Lima 2020. For its development it was based on a qualitative approach, it had as study variables the organizational measures and the procedural measures, its type of research was applied, its design grounded theory, it had as a study scenario the labor pension courts, there was a sample of nine workers, the interview with open questions was used as a data collection technique. Reaching the following result among others: The organizational and procedural measures served to deal with the procedural burden, provide fast and efficient attention through the use of virtual technologies. For this reason, it is recommended to continue with these measures to modernize the judicial apparatus and give attention to users, respecting their fundamental human right to access justice, which was restricted by the pandemic caused by Covid-19.

*Keywords: Access to justice, organizational measures, procedural measures, Covid-19*

## **I. INTRODUCCIÓN**

A nivel mundial, la pandemia provocada por la Covid-19, logró que muchos países cerraran sus fronteras y que las personas adoptaran las medidas de los gobiernos para que se cumpliera una cuarentena generalizada, por este motivo las personas dejaron de circular, es así que diversos organismos públicos cerraron sus puertas, negando la atención a los usuarios y básicamente por un lapso de tiempo, el aparato judicial dejó brindar atención con esto se vulneró el derecho al acceso a la justicia. Sumando el comunicado que lanzó en sentido de alerta extrema la Organización Mundial de la Salud (2020), al tomar en cuenta que el virus nacido en China, empezó a propagarse rápidamente por otros cien países, en su mayoría europeos y asiáticos.

A nivel nacional, esta cuarentena se dictaminó mediante el Decreto de Supremo N° 044-2020-PCM (15 de marzo de 2020), en la cual se prohibió la movilización de personas por el lapso de quince días, con la finalidad de que se logren adoptar acciones preventivas y de respuesta para disminuir el riesgo de contagio provocado por el virus de la Covid-19, en estas circunstancias, también, los organismos públicos y exactamente el Poder Judicial, dejaron de dar atención, restringiendo el acceso a la justicia de las personas, provocada por la Covid-19.

El Decreto de Urgencia 026-2020 (15 de marzo de 2020), continuando con las medidas para prevenir la propagación del coronavirus en los artículos 16 y 17 del Título II, faculta a los empleadores públicos y privados para que gestionen y faciliten el uso del trabajo remoto, que viene a ser la prestación de servicios desde sus respectivos domicilios o el lugar donde lleven su aislamiento social y haciendo uso de cualquier medio electrónico digital para poder cumplir con sus funciones laborales, siempre y cuando las labores se puedan realizar remotamente.

El Poder Judicial no es ajeno a esta realidad, es así que, mediante Resolución Administrativa 103-2020-CE-PJ (11 de marzo de 2020), aprueban el plan de prevención ante la coronavirus (Covid-19), por el cual facilitan a los trabajadores a realizar trabajos remotos en lo medido posible y hasta donde la naturaleza del servicio lo permita, además de ello, otorga licencias para aquellos trabajadores que se contagien así como a los que se presume su contagio, por estar cerca de personas contagiadas, las licencias deben estar acompañadas con su respectivo

certificado médico, también se faculta a los trabajadores en condición de vulnerables (comorbilidad y mayores de 60 años) a solicitar licencias con goce de haber, con la condición de que las horas o días no laboradas deben ser reintegradas. Además, mediante Resolución Administrativa 115-2020-CE-PJ (17 de marzo de 2020), suspende los trabajos en el Poder Judicial en irrestricta concordancia con el estado de emergencia dictado por el Decreto Supremo 044-2020-PCM (15 de marzo de 2020), manteniendo una atención restringida y por necesidades de suma urgencia.

El tribunal previsional laboral y sus trabajadores, se vieron obligados a cumplir lo dispuesto en la Resolución Administrativa 115-2020-CE-PJ (17 de marzo de 2020), entendiendo que su labor no era fundamental y escapaba de los asuntos urgentes por atender, como son los requisitoriados y detenidos. A razón de ello, fue necesario investigar el acceso a la justicia en el contexto Covid-19, en Lima, 2020. Acceso que se vio restringido producto de la pandemia y del estado de emergencia decretado.

En el ámbito internacional, en lo que se refiere al aparato estatal, esta carga procesal tampoco es ajena, por este motivo el catedrático de ciencia política y de la administración de la Universidad Pompeu Fabra Ramió (2015) considera sumamente necesario innovar el sistema público y llevarlos a otros niveles en los que combine la labor burocrática tradicional y la administración pública moderna, dejando de lado con el tiempo lo tradicional, para fortalecer a las instituciones acorde a los retos del siglo XXI, que implica la implementación de una forma nueva denominado el gobierno electrónico.

En el ámbito nacional las instituciones públicas en general, siempre han mantenido una considerable carga laboral y/o procesal, producto de su desenvolvimiento administrativo interno y externo, esto último a solicitud de los administrados, que acuden a los organismos en busca de cubrir sus necesidades, exigir el cumplimiento de los actos administrativos o buscar la defensa de sus derechos. Esta carga laboral ya viene acumulándose desde hace varios años (Gutiérrez, 2015).

Con todo lo mencionado, se formuló el problema general siendo el siguiente: ¿Cuáles fueron las medidas adoptadas en tribunales previsionales laborales para el acceso a la justicia en el contexto de pandemia Covid-19, Lima 2020?

Profundizando la pregunta tenemos dos problemas específicos, siendo el primer problema ¿Cuáles fueron las medidas organizativas adoptadas en tribunales previsionales laborales para el acceso a la justicia en el contexto de pandemia Covid-19, Lima 2020? Y el segundo problema ¿Cuáles fueron las medidas procesales adoptadas en tribunales previsionales laborales para el acceso a la justicia en el contexto de pandemia Covid-19, Lima 2020?

Respecto a la justificación, la investigación pretende evaluar el impacto de las medidas adoptadas en tribunales previsionales laborales para el acceso a la justicia en el contexto de pandemia Covid-19, Lima 2020, y así puntualizar si éstas facilitaron el acceso a la justicia a los sujetos de derecho legitimados para accionar, a fin que los tribunales previsionales laborales se centren en el agravio, solucionen el requerimiento oportunamente, y se logre obtener una legítima tutela jurisdiccional. La investigación se efectúa a fin de evitar el quebrantamiento del derecho de acceso a la justicia de los litigantes o usuarios en general a los tribunales previsionales laborales en situaciones de pandemia provocada por la Covid-19.

Así establecimos como objetivo general: Determinar las medidas adoptadas en tribunales previsionales laborales para el acceso a la justicia en el contexto de pandemia Covid-19, Lima 2020.

Y los respectivos objetivos específicos, en primer lugar: Determinar las medidas organizativas adoptadas en tribunales previsionales laborales para el acceso a la justicia en el contexto de pandemia Covid-19, Lima 2020, y en segundo lugar: Determinar las medidas procesales adoptadas en tribunales previsionales laborales para el acceso a la justicia en el contexto de pandemia Covid-19, Lima 2020.

## II. MARCO TEÓRICO

Un año antes que comience la pandemia un estudio global sobre la base de encuestas realizadas a 101 países encontró que los conflictos jurídicos siempre se encuentran presentes en la vida de las personas y que repercuten de forma negativa en su bienestar; la respuesta consiste en preferir negociar con la otra parte a recurrir a abogados y Poder Judicial, cuando recurren a terceros priorizan una persona que tenga algún vínculo familiar a abogados y finalmente que las personas tienen múltiples barreras que les impiden satisfacer sus necesidades jurídicas. (Comisión Interamericana de Derechos Humanos, 2020).

Cuando inició la pandemia en el ámbito internacional se encontró literatura vinculada al tema objeto de análisis y de los cuales destaca un informe de la Cumbre Judicial Iberoamericana, denominado El Covid-19 y la Administración de Justicia iberoamericana en el cual Álvarez (2020), recopila las repuestas del Poder Judicial de los países de Iberoamérica y como hicieron frente a la pandemia, también analiza y sistematiza sus respuestas, el futuro de la administración de justicia y finalmente expone lo que nos enseñó la pandemia. “La metodología empleada fue de recopilación de datos obtenidos a través de investigación transeccional no experimental” (p. 7). Luego, concluye que la pandemia constituye una oportunidad para solucionar las perniciosas inercias que afectan los sistemas judiciales.

Además, Arellano, et al. (2020) en un importante reporte elaborado por el Centro de Estudios de Justicia de las Américas (CEJA) que busca determinar el Estado de la justicia en América Latina bajo la Covid-19, sus medidas generales adoptadas y el uso de TICs en procesos judiciales, identifica que las primeras medidas adoptadas por los Poderes Judiciales en catorce países de Latinoamérica a propósito de la Covid-19 fueron similares, con las limitaciones de cada país. La metodología empleada es exploratoria, aplicándose un diseño transeccional. Finalmente recomienda realizar un “Plan de Contingencia para el Sistema de Justicia en contexto de la Covid-19,” en cada país; y, luego, un “Plan de Actualización de los Sistemas de Justicia”.



Los autores García y Celi (2020), en un artículo científico que busca dar a conocer las restricciones al momento de acceder a la justicia en tiempos de pandemia por la Covid-19 en Ecuador, realizaron el respectivo análisis empleando en la investigación una metodología cualitativa y bibliográfica, en la cual culminan señalando que las disposiciones implantadas por el gobierno afectaron a la población desproporcionadamente e innecesariamente y que produjo graves efectos en el acceso oportuno a la justicia.

La Asociación Civil por la Igualdad y la Justicia, ACIJ (2020), analiza el acceso a la justicia en América Latina durante la Covid-19, para ello emitió un reporte de resultados de la encuesta sobre la situación de acceso a la justicia en el contexto de la pandemia de la Covid-19, desde la perspectiva de las organizaciones y activistas, informando desde la visión de los usuarios de la justicia, evidenciando como se desarrolló el acceso a la justicia en Latinoamérica durante la pandemia. Esta investigación se efectuó mediante encuestas a cuarenta y dos organizaciones sociales de catorce países de la región, entre ellas a nuestro país. Dando a conocer que la pandemia afectó de manera diferente a las personas vulnerables y que el informe puede servir para revertir algunas barreras para acceder a la justicia en tiempo de pandemia.

En el ámbito nacional se dio el informe de adjuntía N° 007-2020-DP/ADM, emitido por la Defensoría del Pueblo (2020) denominado “El acceso a la justicia y medidas de protección durante el estado de emergencia”, en el cual evalúa el otorgamiento y ejecución de las medidas de protección, ordenadas por la judicatura, durante el estado de emergencia nacional, enfocado en la violencia contra las mujeres, a fin de ver la eficacia y ejecución de dichas medidas e identificar sus obstáculos. Para el desarrollo del informe se utiliza una metodología de análisis de estadística de casos de violencia contra la mujer. Concluyendo que entre febrero y marzo de 2020 se presentó una disminución del 48 % las medidas expedidas en los módulos integrados en violencia familiar. Por lo que recomienda mejorar los sistemas de registros de información y establecer de manera permanente canales de atención para estados excepcionales como la pandemia de la Covid-19.

En su tesis para obtener el grado de maestro en Derecho de la empresa los autores Arriola y Neyra (2020) analiza la efectividad del trabajo remoto en el Segundo Juzgado de Paz Letrado Laboral de la zona 01 de Lima Este, durante el

contexto de la pandemia. Los autores emplearon una metodología cualitativa usando como instrumento las entrevistas y sondeo. Dando por resultado del trabajo de investigación, que el trabajo remoto ha sido beneficioso para el aparato judicial, en la medida que ha permitido la descarga procesal en el estado de emergencia nacional y mejoró el desempeño de los operadores judiciales, porque han tenido mejor producción y menor interrupción, por lo que propusieron la permanencia del trabajo remoto una vez superada la pandemia, porque lo consideran una herramienta valiosa.

Por otra parte, el autor De La Cruz (2020) en su tesis para obtener el grado de maestro en Derecho penal y procesal penal, hace un estudio de la adecuación de la mediación penal y su posible efecto al acceso a la justicia en el distrito judicial de Lima Norte, para logra esta investigación el autor utilizó para su desarrollo, los parámetro de la investigación con enfoque cualitativo, concluyendo que la mediación penal influye en forma positiva al momento de acceder a la justicia, toda vez que reduce drásticamente el tránsito procesal y el tiempo en los procesos y la toma de decisiones se tornan céleres.

En enero del 2021 la Comisión Interamericana de Derechos Humanos invoco a los estados miembros a tomar medidas para detener la pandemia del siglo XXI, también orientadas a garantizar el acceso a la justicia como instrumento primordial para lograr concretar y fomentar, los derechos y libertades fundamentales de las personas, debido a que esto constituye la base sobre la cual descansa el estado de derecho.

Por su parte, Pacheco y Serrano (2021), en su tesis para obtener el título de abogado los autores, realizan un análisis de las dificultades que surgen al momento de acceder a la justicia en el contexto de la Covid-19, asimismo, efectúan un estudio de los efectos de la pandemia en los usuarios en materia de acceso a la justicia y efectividad de las herramientas legales impuestas para atenuar el problema en Colombia. Con esta intención realizaron un análisis de enfoque cualitativo atendiendo a la hermenéutica de los antecedentes del problema y los decretos expedidos. Concluyendo que de todos modos disminuyó el acceso a la justicia, ocasionando perjuicios en cuanto al tiempo de los procesos judiciales.

Por otra parte, tenemos el tema principal que acompaña al título de la presente investigación que es el acceso a la justicia, por lo que es necesario determinar y conceptualizar el acceso a la justicia, conocer su importancia, su forma de manifestarse, como se configura y también cuando se vulnera este derecho humano fundamental.

El concepto de acceso a la justicia ha ido cambiando con el transcurrir del tiempo, actualmente se le considera desde una visión amplia a todas aquellas opciones que tienen las personas para satisfacer necesidades jurídicas. A fin de lograr un diagnóstico en el contexto, atendiendo a las medidas dispuestas por el Poder Judicial, tenemos que obtener una *“imagen exacta de las necesidades reales de la población y de los servicios que efectivamente existen a disposición de la ciudadanía encaminados a cubrirlas”* (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo PNUD, 2005, p. 7, 25).

El Ministerio de Justicia de Colombia (2017) considera el acceso a la justicia como parte fundamental del Estado social de derecho debido a que guarda una relación esencial con la disminución de la pobreza y el crecimiento inclusivo. Por ello, el acceso a la justicia, también contempla cada espacio de la vida cotidiana, que contempla a la vivienda, el empleo, la educación, la salud y el desarrollo económico.

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (2019) precisa que el acceso a la justicia, tiene subcategorías y estas son las siguientes: 1) Empoderamiento legal, 2) asistencia legal y 3) procedimiento. Y las cuales pasaremos a detallar de la siguiente manera:

Subcategoría 1) Empoderamiento legal, según Marotta (2017) es un concepto sin definición legal, constituye una vía por el cual cada individuo identifica sus derechos y con ello sus posibilidades de resolver sus problemas legales.

Subcategoría 2) Asistencia legal, para Merlano (2009) es la relación entre el profesional del derecho y el usuario que se guían por las normas jurídicas.

Subcategoría 3) Procedimiento, señala Castillejo (2007) busca solucionar conflictos de las partes confrontadas.

La abogada Guerra-Cerrón (2019) cita una sentencia del Tribunal Constitucional peruano y define al acceso a la justicia de la siguiente manera:

“En relación al derecho de acceso a la justicia, este Tribunal en uniforme jurisprudencia, ha señalado que implica la garantía de que los ciudadanos puedan acceder a los órganos jurisdiccionales para que se resuelva una situación jurídica, conflicto de derechos o presentación de reclamos en un proceso judicial. Ello no quiere decir, sin embargo, que los jueces se vean obligados a estimar las demandas que les sean presentadas sino que se dé respuestas a las mismas, ya sea estimando o desestimando la pretensión planteada, de manera razonada o ponderada (STC N.º 03063-2009-PA/TC-y N.º 0763-2005-PA/TC)” (p. 152).

La abogada menciona que es poca la definición que se realiza al tema acceso a la justicia, debido a que generalmente se le vincula con el debido proceso o con la tutela jurisdiccional, al hacer un barrido por las constituciones de los países latinoamericanos y sus leyes, se encuentra con que generalmente lo definen como el acceso a los tribunales o a tener garantías procesales o administración de justicia, por ejemplo en la Constitución Política de Chile (1980, Artículo 3) menciona, que toda persona tiene derecho a la defensa jurídica en la forma que la ley señale, la Constitución Política de Argentina (1994, Artículo 5), cada provincia dictará para sí una constitución bajo el sistema representativo republicano, de acuerdo con los principios, declaraciones y garantías de la constitución nacional; y que asegure su administración de justicia, la Constitución Política de Colombia (1991, Artículo 229), se garantiza el derecho de toda persona para acceder a la administración de justicia, la Constitución Política de Bolivia (2009, Artículo 115), toda persona será protegida oportuna y efectivamente por los jueces y tribunales en el ejercicio de sus derechos e intereses legítimos, la Constitución Política de los Estados Mexicanos (1917, Artículo 2), acceder plenamente a la jurisdicción del estado, para garantizar ese derecho, en todos los juicios y procedimientos que sean parte, individual o colectivamente, la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999, Artículo 26), toda persona tiene derecho de acceso a los órganos de administración de justicia para hacer valer sus derechos e intereses, incluso los colectivos o difusos, a la tutela efectiva de los mismos y a obtener con prontitud la decisión correspondiente, la Constitución de la República del Ecuador (2008, Artículo 192), el sistema procesal será un medio para la realización de la justicia. Hará efectiva las garantías del debido proceso y velará por el cumplimiento de los

principios de inmediación celeridad y eficiencia en la administración de justicia, la Constitución de la República de Paraguay (1992, Artículo 16), la defensa en juicio de las personas y de sus derechos es inviolable. Toda persona tiene derecho a ser juzgada por tribunales y jueces competentes, independientes e imparciales y la Constitución Política de Nicaragua (2014, Artículo 160), la administración de la justicia garantiza el principio de la legalidad; protege y tutela los derechos humanos mediante la aplicación de la ley en los asuntos o procesos de su competencia.

Entonces se puede apreciar que el acceso a la justicia se puede concebir como un derecho humano, un derecho fundamental, independientemente de su condición o grupo social, garantizando el principio de igualdad ante la ley y el debido proceso, así lograr la efectividad de las decisiones de los jueces.

Cuando iniciaba la pandemia en abril de 2020 Chile dicto una norma denominada “Acta N° 53-2020” que disponía que en cuestión de acceso a la justicia debía priorizarse los derechos de las personas en estado de vulnerabilidad, como las personas privadas de su libertad, mujeres, niños, niñas adolescentes y adultos mayores.

Arenas (2021) al respecto de las necesidades reales de la población en Chile, en aplicación de la Convención Interamericana de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, al cual se encuentra suscrito el referido país, considera que permite acceder al sistema de justicia atendiendo a su situación real, en este orden de ideas propone como medio de comunicación más eficiente el teléfono fijo y en menor medida los celulares y video conferencias.

Profundizando, desde la óptica internacional en el contexto de la aparición de la Covid-19, tenemos que es una enfermedad mortal generada por el SARS-CoV-2, el virus conocido como “coronavirus” nació a finales del año 2019 en la provincia de Wuhan en la República Popular China, (Organización Mundial de la Salud, 2021). A finales del primer trimestre del año 2020 la Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró oficialmente el inicio de la Pandemia de la Covid-19, la cual azotaría el siglo XXI ocasionando una enorme crisis de salud pública generando millones de muertos. Esta pandemia del siglo XXI según lo manifiesta Cepal (2020) “Profundizó desigualdades estructurales con altos niveles de informalidad, desprotección social y baja productividad; dejando al descubierto nudos críticos en salud, educación y cuidados” (p. 2).

No solo trajo crisis de la salud pública, sino también ocasiono efectos negativos en la justicia por cuanto su respuesta importaba el confinamiento del mundo por determinados espacios de tiempos según la política de salud pública de cada país, en este contexto las Naciones Unidas llamo a evitar la crisis del acceso a la justicia.

“Los mecanismos de acceso a la justicia se tornan aún más relevantes para poder hacer frente a la crisis sanitaria, económica, social y política de la región y para garantizar la efectiva protección de derechos”. (Asociación Civil por la Igualdad y Justicia, 2020, p.6).

Cuando se iniciaba la pandemia en abril de 2020 las Naciones Unidas, llamaron a los Estados para que la réplica a la crisis generada debiera de garantizar el acceso a la justicia. Asimismo, debía garantizar la continuidad de funcionamiento de los tribunales de justicia, en este sentido exhortaba a que los Estados garanticen el cumplimiento de la ley en dicho contexto. En esta línea exhorto a defender a las personas vulnerables contra la violencia y abuso. Igualmente, a mantener los espacios de ayuda a las personas por violencia de genero. (Naciones Unidas, 2020)

Por su parte la Comisión Interamericana de Derechos Humanos a través de la Resolución 1/2020 “Pandemia y Derechos Humanos en las Américas”, recomendó a los Estados en el punto 16 el acceso a la justicia frente a violaciones de los derechos humanos. Comisión Interamericana de los Derechos Humanos. (2020) La pandemia de la Covid-19 significo el cierre de la justicia, generando la imposibilidad de satisfacer las necesidades jurídicas de las personas, sobre todo de las vulnerables.

La Covid-19 se propago rápidamente siendo que en febrero de 2020 se conoció del primer caso en Sudamérica, el gigante de américa Brasil dio a conocer que un varón de 61 años proveniente de Italia, había sido diagnosticado. Declarada la pandemia y ante su presencia en nuestra región, los países sudamericanos dispusieron cuarentena como medida para disminuir sus efectos mortales, lo cual implicaba el cierre de la administración de justicia.

En el contexto de la cuarentena a consecuencia de la pandemia los países sudamericanos adoptaron medidas similares de dos tipos. La primera se caracterizó por la paralización de las labores jurisdiccionales. La segunda orientada a su reactivación, algunos aplicaron al mismo tiempo otros en forma escalonada. Las medidas procesales aplicadas en Sudamérica estuvieron orientadas a evitar y

detener la propagación de la Covid-19, para lo cual se suspendieron las actividades jurisdiccionales presenciales y las llevaron a la virtualidad estableciendo atención causas de emergencias.

Las medidas adoptadas por tribunales en el contexto de la pandemia de la Covid-19 fueron las siguientes, la primera medida que se adoptó tan pronto se declaró el estado de emergencia fue la de suspender las actividades jurisdiccionales y los plazos de los procesos judiciales, interrumpiéndose el trámite de los procesos judiciales e ingresos de nuevas demandas. Se acompañó de la atención de causas urgentes de grupos vulnerables relativos a violencia de género, libertad de personas. Se impulsó el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) para la gestión de los procesos judiciales y el teletrabajo. La atención virtual de los órganos jurisdiccionales dejó atrás la presencialidad de los mismos. La atención presencial a los litigantes disminuyó, estableciéndose turnos a cargo de jueces y servidores judiciales no vulnerables. Se estableció protocolos de bioseguridad a grupos vulnerables para funcionarios y servidores jurisdiccionales, abogados y litigantes. Chile recogió la recomendación de las Naciones Unidas por cuanto visibilizó de manera expresa el acceso a la justicia de personas en estado de vulnerabilidad mediante el acta 53-2020 de la Suprema Corte de Chile, como las persona adultos mayores asegurando su acceso a través de la utilización de medios tecnológico, tanto para trabajadores o litigantes.

El 6 de marzo de 2020 que se conoció el primer caso confirmado de la Covid-19 y el 18 del mismo mes se conoció el primer fallecido en nuestro país, para el mes de agosto se encontraba en segundo lugar en Sudamérica después de Brasil y a nivel mundial en sexto lugar del mundo según la universidad John Hopkins. Conocida la presencia de la Covid-19 en nuestro país el día domingo quince de marzo de 2020 se declaró el estado de emergencia nacional, disponiéndose el aislamiento social obligatorio por quince días naturales, el mismo que empezó a regir desde el dieciséis de marzo prorrogado hasta el treinta del mes de junio de 2020.

El año 2020 en nuestro país identificamos dos momentos en que se vio afectado. El primer momento: El Poder Judicial estuvo paralizado totalmente desde el 16 de marzo al 30 de junio de 2020, debido a la pandemia, es así, que mediante Decreto de Urgencia N° 044-2020-PCM se ordenó aislamiento social obligatorio a

nivel nacional paralizándose las laborales jurisdiccionales hasta el 30 de junio de 2020. El segundo momento, del 1 de julio del 2020 hasta la conclusión del periodo de investigación, el 31 de diciembre de 2020, mediante el Decreto Supremo N° 094-2020-PCM, se restituyó parcialmente, sin embargo, no se volvió a la situación anterior de la pandemia.

En estos dos momentos se aplicó una serie de medidas a través de resoluciones administrativas. Las primeras estuvieron dirigidas a garantizar la continuidad de la labor jurisdiccional en el momento de cuarentena y las segundas a garantizar el retorno de la labor jurisdiccional de forma gradual, con el objetivo de prevenir el contagio y dar respuesta a la carga procesal originada por la suspensión de labores jurisdiccionales del primer momento. La paralización en estos dos periodos de tiempo generó abundante carga procesal que se trató de reducir a través de medidas que disponían la celebración de audiencias virtuales y trabajo remoto, pero no logro reducir, vulnerando el derecho de acceso a la justicia.

Sospedra (2020) en referencia a las características de las medidas adoptadas producto de la pandemia de la Covid-19, afirma que se puede distinguir dos bloques de medidas generales: primero las medidas organizativas, que se dirigen principalmente a cumplir funciones de prevención para la salud pública; y segundo las medidas procesales, que tienen como principal objetivo la agilización de los procesos pendientes y de los originados por la emergencia sanitaria.

Durante la pandemia el Consejo Ejecutivo del Poder Judicial dictó medidas que tuvieron las siguientes características: Fueron dictadas mediante resoluciones administrativas, tenían como objetivo prevenir contagios entre funcionarios, servidores y litigantes, establecían trámites procesales encaminados a afrontar el desafío de proseguir con el funcionamiento del sistema de administración de justicia y disminuir el riesgo de contagio, gran dinamismo normativo íntimamente vinculado con el estado de la pandemia, que establecían suspensión de labores, reactivación y viceversa, suspendían y reactivaban la labor jurisdiccional, de acuerdo al estado de la pandemia, las medidas de preventivas y procesales estuvieron íntimamente vinculadas durante el periodo de reactivación de las labores jurisdiccionales, las principales medidas de reactivación se realizaron a través del uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), que comprendía mesa de partes virtual, audiencias virtuales, trabajo remoto, solución de conexión VPN,



digitalización de expedientes, no se adoptaron medidas de acuerdo a la especialidad objeto de la materia en discusión, al inicio y durante la cuarentena se estableció disposiciones que suspendieron el funcionamiento del Poder Judicial. Asimismo, existió otro grupo orientadas a reactivar el funcionamiento del Poder Judicial.

En lo que respecta al tribunal previsional, este cumple un rol importante, debido a que se encarga de resolver las controversias que existan sobre derechos y obligaciones en materia previsional. Generalmente cuando se toca el tema previsional, también se usa el término seguridad social, en ese sentido Aparicio (2008) considera a:

*La seguridad social como un derecho fundamental en nuestra Constitución, se convierte en un instrumento esencial para la garantía de las condiciones de existencia de los individuos y, por ende, en el núcleo o corazón del Estado social y democrático de derecho (p. 119).*

Por su parte, Abanto y Paitán (2019) consideran que para entender el tema previsional se debe tomar en cuenta el término pensión que lo definen como “independientemente de la contingencia que la origine (enfermedad, accidente, vejez, muerte, etc.) la suma dineraria vitalicia” (p. 67). También, Valdez (2002) define pensión como “un monto relativamente constante de dinero pagado periódicamente (mensualmente), que se inicia cuando el causante tiene una edad relativamente avanzada o cuando queda inválido o muere, y continua hasta la muerte del causante y sus beneficiarios” (p. 24).

El ser humano se desenvuelve y subsiste socialmente, por medio del trabajo, el trabajo se desarrolla mediante la fuerza y la capacidad mental, como todo ser humano estamos propensos de sufrir accidentes que limiten o pongan fin a nuestras capacidades, padecer alguna enfermedad degenerativa de nuestra masa muscular o de nuestra capacidad intelectual, por último, hasta podemos fallecer. Entonces es necesario generar un ahorro que nos procure un fin armonioso y digno, que esté salvaguardado por la legislación y que sobre todo sea un derecho humano fundamental. Es así que la Constitución Política del Perú (1993, Artículo 12) protege estos ahorros que son deducidos de los haberes del trabajador, de acuerdo a lo mencionado en el artículo 12, que dice lo siguiente “Los fondos y las reservas de

seguridad social son intangibles. Los recursos se aplican en la forma y bajo la responsabilidad que señala la ley.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

Para el desarrollo de la presente investigación se optó por el enfoque cualitativo, la doctora Vasilachis (2015) valora el enfoque cualitativo a diferencia del cuantitativo, a razón de que no es un enfoque monolítico, sino es un variado y espléndido mosaico, su desarrollo abarca una amplia gama de áreas, que principalmente busca la indagación, análisis de biografías, la fenomenología, la etnografía, en fin es una herramienta fundamental a la hora de analizar y tomar decisiones ante un determinado problema.

Por su parte Hernández (2014) considera que el enfoque cualitativo tiene una esencia única y esta se manifiesta mediante su propósito, el cual es investigar la manera como los individuos perciben y experimentan los distintos fenómenos del que están rodeados, profundizando en sus perspectivas, interpretaciones y conceptos; para luego evocarlos y buscar mejoras.

El tipo de investigación es aplicada, según Murillo (2008), la investigación aplicada, es aquella que emplea los conocimientos adquiridos y adquiere otros más, luego se lleva a cabo y sistematiza la práctica basada en investigación. Además, se corrobora que es aplicada, debido a su propósito, toda vez que se determinó la influencia de las medidas adoptadas por los tribunales previsionales laborales en el contexto de la pandemia en materia de acceso a la justicia, Lima 2020.

El diseño de investigación que se utilizó para desarrollar el presente trabajo fue diseño exploratorio estudio de casos, según el catedrático Stake (1999), la aplicación de estudio busca abarcar todo el contexto de un caso en particular, lo cual no es propio del enfoque cuantitativo, por lo tanto, lo que se persigue en el diseño con estudio de casos es que el investigador cualitativo busque y encuentre las diferencia sutiles, la continuación de los acontecimientos en un determinado contexto, tomando el investigador la actitud defensiva de los que se pretende investigar, además se realizó la respectiva interpretación de las respuestas a los entrevistados. También se analizó las políticas nacionales e internacionales para determinar la

importancia y la implicancia que conlleva la pandemia de la Covid-19 provocada por el coronavirus al momento de acceder a la justicia ante los tribunales previsionales laborales en Lima, 2020.

### **3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización**

La categorización, por medio de supuestos determina el estudio relacionado a información que tiene significación, que está sustentado por el marco teórico, con su respectivo respaldo de las referencias bibliográficas y sus anexos correspondientes.

Categoría I Acceso a la justicia.

- Subcategoría I Empoderamiento legal
- Subcategoría II Asistencia Legal
- Subcategoría III Procedimiento

Categoría II Medidas adoptadas

- Subcategoría I Medidas Organizativas
- Subcategoría II Medidas Procesales

Matriz de categorización (véase en los anexos)

### **3.3. Escenario de estudio**

Esta investigación tuvo como escenario de estudio a los tribunales previsionales laborales que se encuentran ubicados en el departamento, provincia y distrito de Lima, Perú, investigación que se realizó durante el año 2020.

Se llegó a considerar como muestra a los jueces superiores, auxiliares jurisdiccionales de la especialidad laboral previsional y coordinador de informática, esta selección se consideró no solo por su amplia experiencia en el campo del derecho previsional, sino fundamentalmente porque ellos han dirigido y aplicado las medidas aplicada en la materia previsional.

Es preciso señalar, para una mejor ilustración del escenario, que, cada tribunal previsional de segunda instancia, está conformada por un equipo de trabajo, el cual se integra por veinte personas, tres jueces superiores, un

relator, un secretario, los mismos que deben ser abogados colegiados y quince auxiliares jurisdiccionales, siendo que cada tribunal está presidido por el trabajador de mayor antigüedad.

### **3.4. Participantes**

Según Tamayo (2012) la totalidad de un fenómeno de estudio es la población que tienen características similares.

Para esta investigación se consideró como población a los jueces superiores, auxiliares jurisdiccionales y el coordinador de informática porque tienen características similares, por ser funcionarios de los tribunales previsionales laborales que se encuentran en el departamento, provincia y distrito de Lima, Perú.

En resumen, los participantes de la entrevista con preguntas abiertas realizada, son funcionarios del tribunal previsional de segunda instancia y está conformado por:

- Dos (02) jueces superiores
- Seis (06) auxiliares jurisdiccionales
- Un (01) coordinador de informática

### **3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Las técnicas usadas para la presente investigación son: la observación y la entrevista. Así tenemos que la observación, en lo que respecta a la investigación cualitativa busca comprender el comportamiento y las experiencias de los involucrados, en ese sentido lo que se busca es observar y registrar la información que las personas faciliten con un mínimo de estructuras y sin la mediación del investigador.

Por su parte, la entrevista, es la técnica que más se usa dentro de las investigaciones de enfoque cualitativo, su diseño se basa fundamentalmente en preguntas abiertas, así obtener respuestas amplias, en distintos contextos o situaciones en las que el entrevistado se vea o no involucrado, estas entrevistas pueden ser por medio de un teléfono, en persona por escrito o

debido a la coyuntura en la que se vive producto de la pandemia, se pueden usar las video llamadas, el Google Meet, Zoom, Microsoft Teams, Skype, entre otros.

El instrumento es la guía de entrevista con preguntas abiertas y utilizando los recursos para la recolección de datos en la investigación como son la grabación y la transcripción. Así tenemos que la grabación, es un instrumento valioso, puesto que al ser ejecutado no queda nada en el olvido, quedando todo registrado para el uso del investigador en el momento que sea necesario. Este instrumento de recolección de datos necesariamente tiene que ir conjuntamente con la transcripción literal de lo que se desea considerar después de haber reproducido la grabación, así puede ser plasmado en el informe de investigación.

### **3.6. Procedimientos**

Se utilizó el procedimiento descriptivo, el cual facilitó las particularidades sustanciales de la presente investigación.

La recolección de los datos se llegó a realizar en forma virtual, usando los instrumentos de recolección de datos mencionados, junto con las aplicaciones virtuales, desarrollándose una entrevista a los dos (02) jueces superiores, seis (06) auxiliares jurisdiccionales en segunda instancia en la especialidad laboral previsional y al único coordinador de informática, del tribunal previsional de segunda instancia, Lima, 2020.

### **3.7. Rigor científico**

La presente investigación ha sido elaborada con objetividad y seriedad, a fin de presentar una perspectiva única sobre el tema estudiado, como resultado de las entrevistas realizadas a los participantes o al examinar los documentos relacionados, sin alterar la información recolectada con su propia visión del tema. Adicional a ello la guía de entrevista fue validada por los expertos, Magister Jairo Napoleón Cieza Mora, y Magister Haydee Ingrid Castillo Cáceres.

### **3.8. Método de análisis de datos**

En el análisis de la información recopilada se utilizó el método descriptivo. Para Tamayo (2012), el método es descriptivo, cuando se realiza el registro de una realidad en especial y esta se analiza para luego lanzar conclusiones e interpretaciones correctas. Asimismo, Bernal (2006), señala que este método de investigación se guía por las preguntas formuladas por el investigador; y se sostiene en técnicas como la encuesta, entrevista, observación y revisión documental.

### **3.9. Aspectos éticos**

Los principios éticos están presentes en esta investigación de enfoque cualitativo, porque se ha respetado las normativas que contribuyen a una conducta ética, es decir, el respeto de los conocimientos y trabajos de otros investigadores, citándolos y destacando entre ellos el estilo APA, creado por la Asociación de Psicólogos Americanos, asimismo para la recolección de datos en ningún momento se ha influenciado en los participantes, siendo la postura de la investigadora, una postura neutral y receptora de la información recibida. De otro lado se ha contado con la autorización del presidente de la máxima autoridad del tribunal de justicia de Lima, presidida por el Presidente Doctor José Díaz Vallejos, a fin de poder entrevistar a los jueces superiores, auxiliares jurisdiccionales de la especialidad laboral previsional y el coordinador de informática.

## IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1. Resultados

#### 4.1.1. El objetivo general: Las medidas adoptadas y los resultados

Las medidas adoptadas en los tribunales previsionales laborales, contemplan tanto las medidas organizativas y procesales en conjunto, siendo necesaria e importante esa dualidad para poder cumplir con la atención de los usuarios, es así que el entrevistado 6 (Auxiliar jurisdiccional 1) menciona en referencia a las medidas organizativas, que:

*“Son importantes porque con ello dichas medidas organizativas provienen de un plan de estrategia que va a conllevar a una mejor administración de justicia mayor celeridad en los procesos judiciales con implementación del trabajo remoto evitando el contagio del personal jurisdiccional con el usuario”*

Su respuesta en referencia a la importancia de las medidas procesales fue la siguiente:

*“son importantes en virtud a que tiene que estar en consonancia con la sociedad moderna, tecnológica y globalizada, y a su vez en consonancia con los principios del debido proceso y de la justicia equitativa, esto es elevar los estándares de protección al ciudadano en el ámbito penal, la seguridad y los derechos humanos no sean realidades excluyentes entre sí, así como las medidas procesales en cuanto a que sea una justicia para todos buscando los principios de economía y celeridad procesal”*

Se determinó que las medidas adoptadas por los tribunales previsionales laborales, configuran en conjunto un rol importante al momento de impartir justicia, debido a que, mediante los mecanismos tecnológicos, las plataformas virtuales, las audiencias virtuales, los aplicativos informáticos, la mesa de partes electrónica, la adecuación de las instalaciones, los equipamiento de protección personal, el respeto del aforo, la programación de los trabajos remotos y mixtos, ayudan y promueven a que las personas gocen de su derecho fundamental de acceder a la justicia en el contexto de la Covid-19.



#### 4.1.2. El objetivo específico 1: Las medidas organizativas y los resultados

Para lograr el objetivo específico 1 es necesario entender qué son las medidas organizativas, a lo que el entrevistado 8 (Auxiliar jurisdiccional 6), responde de la siguiente manera:

*“Se entiende como lineamientos de trabajo adoptados para la realización de las actividades jurisdiccionales, respetándose las disposiciones de bioseguridad y los protocolos que se hayan previsto, con el único objetivo de lograr un eficiente desempeño de los servidores judiciales en los diferentes órganos jurisdiccionales; y, así brindar una buena atención a los justiciables”*

Para realizar estas medidas organizativas, de acuerdo al entrevistado 7 (Auxiliar jurisdiccional 5), entre tantas, fueron las siguientes acciones:

*“Se implementó dos turnos de asistencia A y B de tal forma que la mitad de trabajadores asistían los lunes, miércoles y viernes y la otra mitad los martes y jueves, turnos rotativos, nos reparten mascarillas”*

Entonces las medidas organizativas, son cómo hacemos frente al contexto de la Covid-19, como preservamos la salud de los trabajadores y de los administrados, para ellos es imprescindible adecuar las instalaciones, mínimamente respetando el aforo, proveyendo de los equipamiento de protección personal a los trabajadores (mascarillas, caretas faciales, alcohol en gel y líquido), revisando que los ingresantes a los módulos de justicia también cumplan con los equipos de protección descritos, la programación de los trabajos remotos y mixtos, dando la facilidad a los trabajadores considerados población vulnerable ya sea por la edad o por tener enfermedades, que un posible contagio pueda resquebrajar su salud.

Los entrevistados en la pregunta 6 coinciden en que las medidas organizativas adoptadas por el tribunal previsional de segunda instancia, favorecen la calidad del servicio y les da celeridad a los procesos, logra una mejor comunicación con los usuarios y sobre todo disminuye el riesgo de contagio de la Covid-19, porque estas medidas adoptadas también son de prevención.

#### 4.1.3. El objetivo específico 2: Las medidas procesales y los resultados

Para lograr el objetivo específico 2 es necesario entender que son las medidas procesales, a lo que el entrevistado 2 (Juez superior 2), responde de la siguiente manera:

*“El Poder Judicial ha iniciado una nueva etapa la virtual y es la que se queda en adelante para el sistema de administrar justicia, y para ello está implementando las medidas procesales que sean necesaria para ello, y que además va incluir cambios en nuestra legislación, por lo pronto el habernos adecuado al sistema virtual y digital, con el trabajo remoto, trabajo remoto mixto, atención de audiencias, presentación y calificación de demandas ingresadas por el sistema electrónico , mesa de partes , entre otros”.*

Para realizar estas medidas procesales, de acuerdo al entrevistado 8 (Auxiliar jurisdiccional 6), entre tantas, fueron las siguientes acciones:

*“Apenas se tomó conocimiento de la pandemia de la Covid-19 en nuestro país, se dispuso la suspensión de las labores de los magistrados y servidores del Poder Judicial, así como, la suspensión de los plazos procesales. Con respecto a los expedientes físicos, se dispuso que los justiciables puedan ingresar sus escritos a través de la Mesa de Partes Electrónica – MPE. Asimismo, se ha dispuesto que las audiencias judiciales se realicen preferentemente de manera virtual mediante el aplicativo de Google Meet, excepcionalmente se deberá optar por ser presencial. Así también, cabe mencionar, que se estableció que todas las resoluciones judiciales deben ser notificadas a las partes en sus domicilios procesales electrónicos, excepcionalmente al domicilio procesal físico. Por otro lado, se ha dispuesto la implementación de varias modalidades de trabajo para los magistrados y servidores judicial, como trabajo presencial, remoto y mixto”.*

Básicamente lo que buscan cubrir las medidas procesales son, como hacer frente al trabajo de los magistrados a la hora de impartir justicia, debido a que la cuarentena decretada, restringía la movilización, por ello, el poder judicial adopto medidas procesales para no privar a las personas el acceso a la justicia, así es que se implementó la mesa de partes electrónica, por la cual los usuarios ingresaban

su solicitud, la digitalización de los expedientes permitió que los jueces pudieran visualizar los casos para que por medio de las audiencias virtuales (mediante Google Meet) realizaran sus sentencias, el aplicativo el *“El Juez te escucha”*, cumplió un rol importante al momento de absolver las múltiples dudas que en otros tiempos se atendían de modo presencial.

Los entrevistados en la pregunta 12 concuerdan en que las medidas procesales adoptadas por el tribunal previsional de segunda instancia, favorece el acceso a la justicia sin discriminación, sin estas medidas los procesos no avanzarían, ha modernizado el aparato de justicia en armonía con el debido proceso y la justicia. Sin esta medida procesal es probable que las decisiones de los jueces se retrasarían, el sistema colapsaría y los usuarios no gozarían de sus derechos.

## **4.2. Discusión**

Habiendo aplicado la técnica de la entrevista y realizado el análisis respectivo, en contraste con el planteamiento del problema y los objetivos específicos se tuvieron dos categorías, la primera correspondió a las medidas adoptadas y la segunda al acceso a la justicia, la primera categoría tuvo las subcategorías de medidas organizativas y medidas procesales, por su parte, la segunda categoría, contempló las subcategorías de empoderamiento legal, asistencia legal y procedimiento, en ese contexto se desarrollaron las veintinueve (29) preguntas, de esta manera poder examinar los problemas específicos y cumplir con los objetivos específicos, es así que tenemos:

En lo referente a la primera categoría de medidas adoptadas se aprecia que los entrevistados consideraron a las medidas organizativas importantes, debido a que estas medidas adoptadas por los tribunales previsionales laborales nos sirvieron para mejorar la atención de los litigantes y usuarios en general, dinamizar la gestión administrativa, agilizar los procesos, y algo muy importante que es el cuidado de la salud de las personas, tanto de los trabajadores como de los administrados, es muy probable que sin estas medidas dictadas, la atención, la cual es la naturaleza funcional del servicio público, se retardaría, perjudicando a los administrados que concurren a los órganos jurisdiccionales para solicitar una

solución a sus conflictos, de esta manera los entrevistados consideran que se está favoreciendo en el tema del acceso a la justicia y mejorando la calidad de la atención, además, con los trabajos remotos o mixtos, el trabajador evita que se acumulen los expedientes, por lo tanto, es una medida muy importante para dar continuidad a los servicios que se prestan.

Las medidas procesales, de acuerdo a lo determinado por los entrevistados sirvieron para mejorar la atención a los usuarios, esto se dio con la implementación de sistemas informáticos como son la creación de los aplicativos “*Módulo de atención a los usuarios – MAU*” y “*El juez te escucha*”, también con la implementación de la “*Mesa de parte electrónica*”, se agilizaron el ingreso de documentos al órgano jurisdiccional, el uso de los programas “*Google Meet*”, “*Zoom*” “*Microsoft Teams*”, que se usan como video conferencias sirvieron para modernizar las audiencias que se volvieron virtuales, es sin duda una considerable modernización del aparato estatal el uso de estos medios electrónicos que coadyuvan a los trabajadores al momento de impartir justicia por medio sus funciones asignadas. Se coincide con los entrevistados en que, sin estas medidas organizativas y procesales, que se complementan, la administración de justicia se vería restringida y sin duda alguna, lo mismo pasaría con el acceso a la justicia, que es un derecho fundamental y que la constitución y otras leyes tanto a nivel nacional como internacional la defienden y cautelan.

Continuando con la segunda categoría acceso a la justicia, tuvimos tres subcategorías, la primera subcategoría, el empoderamiento, a juicio de los entrevistados entienden que el empoderamiento es conocer y hacer uso de los mecanismos legales en sus peticiones, también es el acercamiento a la administración de justicia. Este empoderamiento estuvo presente dentro de las medidas adoptadas en tribunales previsionales, mediante el uso de plataformas electrónicas o digitales que sirvió para que el interesado participe en los procesos judiciales. La segunda subcategoría, asistencia legal, los entrevistados la consideran que se da, por medio de la relación entre el abogado y su patrocinado, relación que se manifiesta como una orientación de los servicios que presta el sistema del Poder Judicial, sin embargo algunos entrevistados han considerado necesario la mayor difusión de la entidad, para dar a conocer los servicios que se otorgan y lamentan que en ocasiones la falta de economía, debilita el acceso a la

justicia, puesto que las personas no cuentan con el dinero suficiente para poder contratar un abogado. La tercera subcategoría, el procedimiento, los entrevistados lo definen como las etapas que se deben seguir para el trámite de un pedido, apegados al marco legal vigente. Estos procedimientos son los que se manifestaron por medio de las Resoluciones Administrativas que forman parte del anexo de la presente investigación y que nacieron producto de la pandemia provocada por la Covid-19, las publicaciones de estas resoluciones promovieron el cumplimiento de los trabajos, que, debido al periodo de inactividad que hubo se fue acumulando, por lo tanto, fue importante su publicación, pero, existen limitaciones en el desarrollo del procedimiento, tal como lo señalan los entrevistados y estos son: la poca publicidad, la falta de internet o de aparatos electrónicos para cumplir con la conectividad y acceder a las plataformas virtuales, el desconocimiento de las plataformas virtuales.

En lo referente a las entrevistas realizadas a los trabajadores del tribunal previsional de segunda instancia, conformados por dos jueces superiores, seis auxiliares jurisdiccionales y un coordinador de informática, quienes uniformemente desean mejorar el sistema de justicia, sirvieron de gran ayuda para poder conocer el desarrollo de los trabajos en el contexto de la Covid-19, los inconvenientes que surgen en sus procesos y las posibles mejoras que puedan ser aplicadas, con la finalidad de cumplir con el acceso a la justicia, respetar los plazos procesales y el debido proceso, al momento de impartir justicia.

Con relación a los antecedentes de la presente investigación tenemos que: Arriola y Neyra (2020) en su tesis para optar el grado académico de Maestro en Derecho de la Empresa, analiza y explora la eficacia del trabajo remoto en nuestro sistema judicial, con la finalidad de mejorar y modernizar los procesos judiciales en el Segundo Juzgado de Paz Letrado de la zona 01 de Lima Este, los investigadores concluyen que la tramitación de los procesos se dio con celeridad debido a los nuevos mecanismos electrónicos y digitales que implantó el poder judicial, en lo referente a la producción de trabajo, el investigador concluye que esta se vio mejorada, dado que aumentaron la producción mediante el trabajo remoto y consideran que estas modalidades llegaron para mejorar, superar y fortalecer las labores, por ello consideran que esta figura debe permanecer como un medio alternativo de trabajo en la institución.

En el informe de la cumbre judicial iberoamericana, que surgió a raíz de la pandemia y que analiza el contexto de la Covid-19 frente a la administración de justicia, el autor Álvarez (2020), analiza el impacto de la pandemia provocada por la coronavirus al acceso a la justicia, que surgió producto del aislamiento social en el cual hubo períodos en el que el aparato judicial no realizó trabajos y que posterior a ello los gobiernos implantaron políticas para realizar trabajos remotos, que permitieron a las personas acceder a una justicia eficaz y así cumplir con el servicio público de administración de la justicia. Esta investigación se realizó revisando la normativa de los países iberoamericanos (según el autor 18 países). El investigador resuelve que a partir de la investigación se encontraron muchas falencias y debilidades en el aparato judicial, como son la falta de infraestructura, la poca capacitación, la falta de herramientas digitales y tecnológicas, las personas vulnerables con escasos recursos reciben poca o casi ninguna ayuda legal por su nivel socio económico a eso sumarle la cantidad de personas sin empleo, negocios cerrados, con cobro de deudas, disputas familiares, hasta violencia doméstica; pero también encontró desafíos y oportunidades de mejoras, que como en toda crisis, siempre estamos tratando de salir adelante, buscando oportunidades para mejorar, por ello, la incorporación de tecnologías mediante el aparato judicial sirvió para volver a impartir justicia desde el lugar donde la persona se encuentre, sin la necesidad de acercarse a la entidad y exponer su salud, estas medidas que optaron los países iberoamericanos sirvieron para darle eficacia a la atención de las personas en temas judiciales, quitar la carga laboral a los trabajadores y evolucionar el sistema de justicia mediante la digitalización y aplicación de medios tecnológicos.

Por su parte, los autores Arellano, Cora, García y Sucunza (2020), en la investigación que hicieron para el Centro de Estudios de Justicia de las Américas (CEJA), denominado Estado de la Justicia en América Latina bajo el Covid-19, evaluaron el funcionamiento de los sistemas de justicia en la región latinoamericana por el contexto de la Covid-19, al momento de acceder a la justicia. Los investigadores encontraron que muchas de las medidas optadas por los gobiernos para implementar tecnologías que puedan devolver el acceso a la justicia, la cual se restringió producto de las cuarentenas en distintos países, no se han realizado correctamente o se hicieron a medias, por ejemplo hubo problemas en la

infraestructura de los poderes judiciales, deficiencias en las estructuras organizacionales, uso de modelos burocráticos deficientes, falta de implementación de TICs y poca capacitación a los trabajadores y usuarios. Sin embargo, es rescatable las mejoras que de a poco se fueron consolidando, como son las audiencias virtuales, el acondicionamiento de los espacios de trabajo presencial respetando los protocolos de seguridad y salud, los teletrabajos sirvieron para cubrir las necesidades y evitar el retraso en las atenciones, las creaciones de casillas electrónicas por la cual los interesados podían realizar sus consultas, la publicación en las páginas institucionales sirvió para difundir información y las agendas web para ver las programaciones de las audiencias virtuales. Los investigadores finalizan, considerando que esta metodología de interacción remota debe perdurar, es necesario usar las tecnologías para modernizar y transformar los sistemas de justicia, con la finalidad de resolver los problemas judiciales con celeridad y de mejorar el acceso a la justicia.

En comparación, de los antecedentes mencionados y los resultados de nuestra investigación se coincide en que las medidas optadas por el gobierno y las resoluciones administrativas del Poder Judicial, facilitaron de manera progresiva en los tribunales previsionales laborales el acceso a la justicia en el contexto de la Covid-19, es normal que existan errores y deficiencia como toda nueva política o ley, pero se ha demostrado en el tiempo, que con la práctica se van perfeccionando y mejorando en beneficio de los usuarios que acuden a los órganos jurisdiccionales en busca de justicia.

## V. CONCLUSIONES

1. En referencia al objetivo general tenemos que las medidas adoptadas en tribunales previsionales laborales para el acceso a la justicia en el contexto de pandemia Covid-19, Lima 2020, fueron de vital importancia para poder darle continuidad a los servicios que prestan los tribunales previsionales, sin estas medidas, es muy probable que la carga procesal incrementaría en desmedida y provocaría una atención lenta vulnerando el derecho fundamental del acceso a la justicia.
2. Continuando con el primer objetivo específico tenemos que, las medidas organizativas en tribunales previsionales laborales para el acceso a la justicia en el contexto de pandemia Covid-19, Lima 2020, sirvieron para adecuar la infraestructura del poder judicial y específicamente en los tribunales previsionales laborales, también fue posible la implementación de equipos de protección personal como son: mascarillas, caretas faciales, alcohol y entre otros que sirvieron para evitar los contagios y exponer la salud de los trabajadores, se cumplió con el respeto irrestricto del límite del aforo, evitando la aglomeración y preservando la salud de los visitantes en general, la implementación de turnos de los trabajadores judiciales, también cumplió un rol importante.
3. Por su parte, luego de haber revisado el segundo objetivo específico tenemos que, las medidas procesales en tribunales previsionales laborales para el acceso a la justicia en el contexto de pandemia Covid-19, Lima 2020, sirvieron para darle continuidad a los trabajos y evitar la carga procesal, por ejemplo la implementación de la mesa de partes virtual sirvió para los documentos digitalizados llegue rápido a sus destinatarios, la implementación del aplicativo “El juez te escucha”, sirvió para absolver las dudas a toda persona interesada que busca atención en los tribunales previsionales laborales, que en otros tiempo lo hacían presencialmente, las audiencias virtuales mediante el uso de las plataformas virtuales como son el “Zoom”, “Microsoft Teams” y “Google Meet”, sirvieron para que el usuario tenga presente que su derecho de acceder a la justicia es respetado y que esta medida coadyuva a lograr una atención rápida y eficiente. Entre todas estas medidas procesales adoptadas, es clara



su intención primordial, que es proteger la salud sin descuidar el acceso a la justicia, que la cuarentena provocada por la pandemia de la Covid-19 ocasionó.

Finalmente, estas medidas organizativas y procesales en conjunto, se manifestó por medio de las resoluciones administrativas que forman parte del anexo de la presente investigación, por lo tanto, la entidad pública cumplió con emitir actos administrativos para conllevar el estado de emergencia y salvaguardar la salud de los trabajadores y los administrados que concurren en busca de solución a sus controversias

## **VI. RECOMENDACIONES**

Considero que la investigación desarrollada es un aporte importante que determina las acciones que adoptaron tribunales previsionales laborales para el acceso a la justicia en el contexto de pandemia Covid-19, Lima 2020, pero, esto no significa que estas medidas sean perfectas y que su desarrollo sea precisa, por ello considero necesario, traslucir las siguientes recomendaciones con el afán de mejorar y perdurar algunas acciones necesarias para mejorar la atención de los usuarios y preservar el acceso a la justicia:

En el contexto nacional, el Poder Judicial, debe continuar con estas medidas organizativas y procesales, pero es necesario ampliar la difusión de los mecanismos de atención a los usuarios, para que tengan el conocimiento necesario, sobre como acceder a las plataformas virtuales correspondientes, asimismo, los trabajadores deben contar con la capacitación debida y equipos necesarios que estén a la altura de las exigencias del sistema judicial virtual, logrando la modernización de la institución, también es necesario mantener estas políticas en todas las instituciones públicas, no sólo con el objetivo de modernizar los sistemas públicos y dar velocidad a los trámites, sino, que de esta manera se cuida la salud, evitando posibles contagios del Covid-19 y sobre todo preservando la vida, que se ve amenazada producto de la pandemia.

En lo que respecta al contexto internacional, se debe tomar las mismas recomendaciones, puesto que, el acceso a la justicia y la preservación de la salud son derechos humanos fundamentales que deben ser atendidos y priorizados.

Por su parte, en el ámbito académico, ya sea a nivel nacional e internacional, es necesario seguir desarrollando trabajos de investigación con una mirada crítica, con un enfoque humano, que busque, mediante la investigación mejorar la calidad de vida de las personas, haciendo valer los derechos humanos. Y sobre todo poner en práctica las investigaciones, para mejorar como individuos y como sociedad.

## REFERENCIAS

- Abanto, R. & Paitán, J. (2019). *Los regímenes de pensiones de la seguridad social en la jurisprudencia*. Lima: Editorial El Búho E.I.R.L
- Álvarez, P. (2020). *El Covid-19 y la administración de justicia iberoamericana*. <http://www.cumbrejudicial.org/repositorio/download/1569/944/15>
- American Psychological Association (2001). *Publication Manual*. (5ª. Ed.). Washington, DC. APA
- Aparicio, J. (s.f.). *La seguridad social, un valor universal en un mundo incierto*. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---europe/---ro-geneva/---ilo-madrid/documents/article/wcms\\_548613.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---europe/---ro-geneva/---ilo-madrid/documents/article/wcms_548613.pdf)
- Arellano, J., Cora, L., García, C. y Sucunza, M. (2020). *Estado de la justicia en América Latina bajo el Covid-19. Medidas generales adoptadas y uso de TICs en procesos judiciales*. [https://biblioteca.cejamericas.org/bitstream/handle/2015/5648/REPORTEC\\_EJA\\_EstadodelajusticiaenALbajoelCOVID19\\_20mayo2020.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://biblioteca.cejamericas.org/bitstream/handle/2015/5648/REPORTEC_EJA_EstadodelajusticiaenALbajoelCOVID19_20mayo2020.pdf?sequence=5&isAllowed=y)
- Arenas, J. (2021). *Acceso a la justicia de personas mayores en tiempos de pandemia*. [https://www.diarioconstitucional.cl/wp-content/uploads/2021/03/Revista\\_Acceso\\_a\\_la\\_Justicia\\_Numero\\_7\\_Justicia\\_a\\_en\\_Pandemia.pdf](https://www.diarioconstitucional.cl/wp-content/uploads/2021/03/Revista_Acceso_a_la_Justicia_Numero_7_Justicia_a_en_Pandemia.pdf)
- Arriola, M. & Neyra, H. (2020). *Análisis en la eficiencia del trabajo remoto en el Poder Judicial*. [Tesis de Maestría, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/654024/Arriola\\_GM.pdf?sequence=3](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/654024/Arriola_GM.pdf?sequence=3)
- Asociación Civil por la Igualdad y la Justicia, ACIJ. (2020). *Acceso a la justicia en Latinoamérica*. <https://acij.org.ar/wp-content/uploads/2020/11/version-11-11-20-Informe-Encuesta-REGIONAL-situacion-de-acceso-a-la-justicia-covid-19.docx-1.pdf>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Colombia: Editorial Pearson Educación.
- Castillejo, R. (2007). *La mediación y la conciliación como medios extrajudiciales de solución de conflictos*. <https://www.redalyc.org/pdf/4275/427539903008.pdf>

- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. CEPAL (2020). *Panorama social de América Latina*.  
[https://www.cepal.org/sites/default/files/presentation/files/version\\_final\\_panorama\\_social\\_para\\_sala\\_prebisch-403-2021.pdf](https://www.cepal.org/sites/default/files/presentation/files/version_final_panorama_social_para_sala_prebisch-403-2021.pdf)
- Comisión Interamericana de Derechos Humanos. (2020). *Pandemia y Derechos Humanos en las Américas*.  
<https://www.oas.org/es/cidh/decisiones/pdf/Resolucion-1-20-es.pdf>
- Constitución de la Nación Argentina [Const]. Art. 5. 22 de agosto de 1994 (Argentina).
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela [Const]. Art. 26. 30 de diciembre de 1999 (Venezuela).
- Constitución de la República de Paraguay [Const]. Art. 16. 20 de junio de 1992 (Paraguay).
- Constitución de la República del Ecuador [Const]. Art. 192. 20 de octubre de 2008 (Ecuador).
- Constitución de Política de Chile [Const]. Art. 3. 21 de octubre de 1980 (Chile).
- Constitución de Política de Colombia [Const]. Art. 229. 4 de julio de 1991 (Colombia).
- Constitución de Política de los Estados Unidos Mexicanos [Const]. Art. 2. 5 de febrero de 1917 (México).
- Constitución de Política de Nicaragua [Const]. Art. 160. 18 de febrero de 2014 (Nicaragua).
- Constitución Política del Estado [Const]. Art. 115. 7 de febrero de 2007 (Bolivia).
- Constitución Política del Perú [Const]. Art. 12. 29 de diciembre de 1993 (Perú).
- Cortés, M. & Iglesias, M. (2004). *Generalidades sobre la Metodología de la Investigación*. (1a. Ed.). México: Universidad Autónoma del Carmen.
- Decreto de Urgencia 026-2020 [con fuerza de ley]. Que establece diversas medidas excepcionales y temporales para prevenir la propagación del Coronavirus (COVID-19) en el territorio nacional. 15 de marzo de 2020. D.O. N° 15313.
- Decreto de Urgencia 027-2020 [con fuerza de ley]. Dictan medidas complementarias destinadas a reforzar el Sistema de Vigilancia y Respuesta Sanitaria frente al COVID-19 en el territorio nacional y a la reducción de su impacto en la economía peruana. 16 de marzo de 2020. D.O. N° 15315.

- Decreto de Urgencia 044-2020 [con fuerza de ley]. Que establece la ampliación de las medidas dispuestas en el Decreto de Urgencia N° 027-2020 para la protección económica de los hogares vulnerables ante el riesgo de propagación del Covid-19. 21 de abril de 2020. D.O. N° 15376.
- Decreto Supremo 044-2020-PCM [Presidencia del Consejo de Ministros]. Que declara estado de emergencia nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la nación a consecuencia del brote del Covid-19. 15 de marzo de 2020.
- Defensoría del Pueblo (2020). *El acceso a la justicia y medidas de protección durante el estado de emergencia*. <https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2020/07/Medidas-de-Protecci%C3%B3n.pdf>
- De La Cruz, A. (2020). *La implementación de la mediación penal y su efecto en el acceso a la justicia en el distrito judicial Lima Norte, año 2019*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52554/De%20La%20Cruz\\_AA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52554/De%20La%20Cruz_AA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- García, V. & Celi, I. (2021). *Restricciones en el acceso a la justicia en el Contexto de la Pandemia por Covid-19 en Ecuador*. <http://revista.sangregorio.edu.ec/index.php/REVISTASANGREGORIO/articloe/view/1455/15-viviana>
- Guerra-Cerrón, M. (2019). *Acceso a la justicia cautelar*. Lima: Pacífico editores S.A.C.
- Gutiérrez, W. (2015). *Informe la justicia en el Perú*. Lima: Editorial el Búho.
- Hernández, R. (2008). *Métodos Cualitativos para Estudiar a los Usuarios de la Información*. (1a. Ed.). México: Centro Universitario de Investigaciones UNAM.
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ta. Ed.). México: McGraw-Hill / Interamericana editores S.A.
- Infante, R. & Chacaltana, J. (2014). *Hacia un desarrollo inclusivo el caso del Perú*. Santiago de Chile: Editorial CEPAL.
- Marotta, J. (2017). *Disposiciones que promueven el empoderamiento legal en víctimas de violencia doméstica*. <https://www.merit.unu.edu/publications/uploads/1524560952.pdf>

- Merlano, J. (2009). *La responsabilidad jurídica de abogados y administradores de justicia en el Derecho Colombiano*.  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0121-86972010000100005](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-86972010000100005)
- Ministerio de Justicia de Colombia (2017). *Índice de acceso efectivo a la justicia. Midiendo el acceso a la justicia desde un punto de vista ciudadano*.  
<https://www.arcgis.com/apps/Cascade/index.html?appid=b92a7ab2fe6f4a06a6aec88581d6873e>
- Murillo, E. (2008). *La investigación científica*.  
[https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/educacion/article/download/538/589#:~:text=Para%20Murillo%20\(2008\)%2C%20la,la%20pr%C3%A1ctica%20basada%20en%20investigaci%C3%B3n](https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/educacion/article/download/538/589#:~:text=Para%20Murillo%20(2008)%2C%20la,la%20pr%C3%A1ctica%20basada%20en%20investigaci%C3%B3n)
- Naciones Unidas (2020). *La Covid-19 y los derechos humanos. En esto estamos todos juntos*.  
[https://www.un.org/sites/un2.un.org/files/human\\_rights\\_and\\_covid19\\_spanish.pdf](https://www.un.org/sites/un2.un.org/files/human_rights_and_covid19_spanish.pdf)
- OCDE/ Pen Society Foundations (2019), *Open Society Foundations. Legal Needs Surveys And Access To Justice*. <https://doi.org/10.1787/g2g9a36c-en>
- Organización Mundial de la Salud. OMS (2020). *Información básica sobre la Covid-19*. <https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019/question-and-answers-hub/q-a-detail/coronavirus-disease-covid-19>
- Pacheco, K & Serrano, E. (2021). *Análisis de las dificultades en el acceso a la justicia en época de Covid-19*. [Tesis de pregrado, Universidad Cooperativa de Colombia]. <https://repository.ucc.edu.co/handle/20.500.12494/33484>
- Ramió, C. (2015). *Administración pública y crisis institucional. Estrategias de reforma e innovación para España y América Latina*. Madrid: Editorial Tecnos.
- Rawls, J. (2001). *El derecho de gentes*. Barcelona: Paidós Estado y Sociedad.
- Sen, A. (2014). *La idea de la justicia*. Madrid: Alfaguara Grupo Editorial.
- Sospedra, F. (2020). *Impacto jurídico del Covid-19: Análisis de las medidas de reactivación de la justicia*.  
<https://www.thomsonreuters.es/content/dam/openweb/documents/pdf/spain/doc-pdf/dossier-impacto-covid-19-rd-ley-16-2020.pdf>

- Stake, R. (1999). *Investigación con estudio de casos*. España: Ediciones Morata S.L.
- Tamayo, M. (2012). *El proceso de la Investigación Científica*. <https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/que-es-la-poblacion.html?m=0>
- Vasilachis, I (2015). *Estrategias de investigación cualitativa*. España: Editorial Gedisa.
- Valdez, S. (2002). *Políticas y mercados de pensiones*. Fondo editorial Universidad Católica de Chile.
- Valle-Riestra, J. (2013). *Manual de los Derechos Humanos*. Lima: Ediciones Jurídicas.
- World Justice Project (2019). *Global Insights on Access to Justice, Findings from the World Justice Project General Population Poll in 101 Countries*. <https://worldjusticeproject.org/our-work/research-and-data/global-insights-accessjustice-2019>
- Zavala, S. (2009). *Guía a la redacción APA*. (6ª. Ed.) Lima.

## **ANEXOS**



## Anexo 1: Matriz de Categorización

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Categoría	Subcategorías	Preguntas
Medidas adoptadas	Conjunto de Resoluciones Administrativas para frenar la propagación de esta pandemia entre los operadores del derecho y de los usuarios de este servicio, sino además que se logre una legítima tutela jurisdiccional, Jorge Adrián Zúñiga Escalante (2015) en la Tesis de Maestría de la Universidad Pontificia Católica del Perú, Defensa Pública y Acceso a la Justicia Constitucional de Personas en Situación de Vulnerabilidad Económica.	Estrategias de dirección que emplea una organización para dar servicios de calidad a la población, el mismo que será medido mediante una entrevista	Medidas adoptadas	Medidas Organizativas	1 al 9
				Medidas Procesales	10 al 18
Acceso a la justicia	Actualmente se le considera desde una visión amplia a todas aquellas opciones que tienen las personas para satisfacer necesidades jurídicas (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo PNUD, 2005, p. 7).	El instrumento medirá el grado de satisfacción de la población con el servicio de acceso a la justicia	Acceso a la justicia	Empoderamiento Legal	19 al 21
				Asistencia Legal	22 al 26
				Procedimiento	27 al 29

## Anexo 2: Matriz de Consistencia

### Matriz de consistencia

#### Título: “Medidas adoptadas en tribunales previsionales de segunda instancia para el acceso a la justicia en el contexto Covid 19, Lima, 2020”

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	VARABLES DE ESTUDIO	METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN	ESCENARIO DE ESTUDIO
Problema General	Objetivo General	v. Independiente	Metodología	Población
¿Cuáles fueron las medidas adoptadas en tribunales previsionales de segunda instancia y acceso a la justicia en el contexto Covid 19, Lima, 2020?.	Determinar las medidas adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia para el acceso a la justicia en el contexto Covid 19, Lima, 2020.	Medidas adoptadas: Subcategorías: 1.- Medidas Organizativas, y 2: Medidas Procesales	Método: Cualitativo Técnica: Entrevista Abierta	La población del estudio se basa en los Jueces Superiores, Auxiliares jurisdiccionales de la especialidad Laboral Previsional de Lima, y el Coordinador de Informática
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	v. Dependiente	Diseño	PARTICIPANTES
1.-¿Cuáles fueron las medidas organizativas adoptadas en tribunales previsionales de segunda instancia para el acceso a la justicia en el contexto Covid 19, Lima, 2020?  2.- ¿Cuáles fueron las medidas procesales adoptadas en tribunales previsionales de segunda instancia para el acceso a la justicia en el contexto Covid 19, Lima, 2020?	1.-Determinar las medidas organizativas adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia para el acceso a la justicia en el contexto Covid 19, Lima, 2020, 2.- Determinar las medidas procesales adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia para el acceso a la justicia en el contexto Covid 19, Lima, 2020	Acceso a la justicia: Subcategorías: 1.- Empoderamiento legal 2.- Asistencia Legal 3.- Procedimiento	El presente trabajo de investigación corresponde al diseño: Descriptivo correlacional	La muestra será de las Salas Laborales Previsionales, y el Coordinador de Informática

## **Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos**

### **Guía de Entrevista**

Lugar: .....

Fecha:...../...../2021

Cargo:.....

**Instrucciones:** A continuación, se presenta una lista de preguntas que tenga a bien responder de forma veraz y libre, la misma que servirá para realizar un estudio académico sobre: “**Medidas adoptadas en tribunales previsionales de segunda instancia para el acceso a la justicia en el contexto Covid 19, Lima, 2020**”, instrumento que será de forma anónima y bajo la ética profesional.

#### **Categoría I: Medidas adoptadas**

Subcategoría 1: Medidas Organizativas

Pregunta 1.- ¿Qué entiende sobre las medidas organizativas adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia?

Pregunta 2.- ¿Cuáles fueron las medidas organizativas adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia?

Pregunta 3.- ¿Por qué considera Ud., que las medidas organizativas son importantes?

Pregunta 4.- ¿Considera Ud., de no existir las medidas organizativas, en que afecta al acceso a la justicia?

Pregunta 5.- ¿Considera Ud. que el desconocimiento de los usuarios sobre las medidas organizativas afectan el acceso a la justicia?

Pregunta 6.- ¿De qué manera las medidas organizativas favorecen el acceso a la justicia a los justiciables?”

Pregunta 7.- ¿Qué opinión le merece las medidas organizativas respecto a los litigantes mayores de 65 años?

Pregunta 8.- ¿Cuál es el beneficio más importante que los usuarios reciben de las medidas organizativas?

Pregunta 9.- ¿Cómo describiría mejor lo que piensa en relación a las medidas organizativas, qué se tomó en cuenta y de acuerdo a su experiencia y sapiencia que debería tomarse en cuenta?

### **Subcategoría 2: Medidas Procesales**

Pregunta 10.- ¿Qué entiende sobre las medidas procesales adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia?

Pregunta 11.- ¿Cuáles fueron las medidas procesales adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia?

Pregunta 12.- ¿Por qué considera Ud., que las medidas procesales son importantes?

Pregunta 13.- ¿Cuáles fueron las medidas procesales adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia que se implementaron en el área en la que desempeña sus funciones?

Pregunta 14.- ¿Por qué considera Ud., que las medidas procesales son importantes?

Pregunta 15.- ¿Considera Ud., de no existir las medidas procesales, en que afecta al acceso a la justicia?

Pregunta 16.- ¿Considera Ud. que el desconocimiento de los usuarios sobre las medidas procesales afectan el acceso a la justicia?

Pregunta 17.- ¿Cuáles son las medidas procesales que desarrollan el tema de suspensión de plazos procesales? ¿Cuál es su opinión al respecto?

Pregunta 18.- ¿Cómo describiría mejor lo que piensa en relación a las medidas procesales, qué se tomó en cuenta y de acuerdo a su experiencia y sapiencia que debería tomarse en cuenta?

### **Categoría II: Acceso a la justicia**

#### **Subcategoría 1: Efecto del empoderamiento legal**

Pregunta 19.- ¿Qué entiende sobre empoderamiento legal de los litigantes?

Pregunta 20.- ¿Qué medidas adopto el tribunal previsional de segunda instancia en relación a la empoderamiento legal de los litigantes? ¿Qué recomienda usted al respecto?

Pregunta 21.- ¿Qué frustraciones o problemas considera que tienen los usuarios en relación al empoderamiento legal por las medidas adoptadas por el tribunal previsional de segunda instancia?

### **Subcategoría 2: Asistencia legal**

Pregunta 22: ¿Qué entiende sobre asistencia legal de los litigantes?

Pregunta 23.- ¿Qué medidas adopto el tribunal previsional de segunda instancia en relación a la asistencia legal de los litigantes? ¿Qué recomienda usted al respecto?

Pregunta 24.- ¿Qué frustraciones o problemas considera que tienen los usuarios en relación a la asistencia legal por las medidas adoptadas por el tribunal previsional de segunda instancia?

Pregunta 25. ¿Considera Ud. que la falta de asistencia legal de los litigantes es uno de los problemas más graves para acceder a la justicia, por qué?

Pregunta 26: ¿Considera Ud. que la asistencia legal de los litigantes permite el acceso a la justicia, por qué?

### **Subcategoría 3: Procedimiento**

Pregunta 27: ¿Qué entiende sobre procedimiento?

Pregunta 28.- ¿Qué medidas adopto el tribunal previsional de segunda instancia en relación al procedimiento? ¿Qué recomienda usted al respecto?

Pregunta 29.- ¿Qué frustraciones o problemas considera que tienen los usuarios en relación al procedimiento sobre las medidas adoptadas por el tribunal previsional de segunda instancia?

## Anexo 4: Medidas Adoptadas

- **Resolución Administrativa N°103-2020-CE-PJ**, de fecha 13/03/2020, aprueba el Plan de Prevención del Coronavirus (COVID-19) en el Poder Judicial.
- **Resolución Administrativa N°115-2020-CE-PJ** de fecha 17/03/2020, suspenden las labores del Poder Judicial en acatamiento al Estado de Emergencia Nacional establecido por Decreto Supremo N°044-2020-PCM. que dispone, entre otros, que los presidentes de Cortes Superiores de Justicia a nivel nacional designen los órganos jurisdiccionales (juzgados penales, no penales y sala superior) y administrativos indispensables en el periodo de emergencia.
- **Resolución Administrativa N°000118-2020-CE-PJ** de fecha 21/04/2020, prorroga la suspensión de las labores del Poder Judicial y los plazos procesales y administrativos y dictan otras disposiciones.
- **Resolución Administrativa N°00053-2020-P-CE-PJ** de fecha 22/04/2020, autoriza a los Presidentes de las Cortes Superiores de Justicia del país en cuyos Distritos Judiciales funcionan órganos jurisdiccionales tramitando procesos con el Expediente Judicial Electrónico (EJE) que dispongan las medidas necesarias para tramitar de forma remota los expedientes que su naturaleza lo permita durante el período de emergencia nacional.
- **Resolución Administrativa N°000060-2020-P-CE-PJ** de fecha 30/04/2020 aprueba el proyecto denominado Plan de Capacitación y Difusión en Forma Virtual dirigido a los Operadores de Justicia que vienen aplicando el Expediente Judicial Electrónico (EJE).
- **Resolución Administrativa N°000061-2020-P-CE-PJ** de fecha 30/04/2020, prorroga suspensión de las labores del Poder Judicial y los plazos procesales y administrativos; asimismo dictan diversas disposiciones.
- **Resolución Administrativa N°000123-2020-CE-PJ** de fecha 30/04/2020 autoriza el uso de Google Hangouts Meet para las comunicaciones de abogados y litigantes con los jueces y/o administradores de los módulos básicos de justicia y módulos corporativos de las Cortes Superiores de Justicia del país.
- **Resolución Administrativa N°000124-2020-CE-PJ** de fecha 30/04/2020 aprueba la implementación masiva de la Solución de Conexión VPN para los usuarios jurisdiccionales y administrativos del Poder Judicial.
- **Resolución Administrativa N°000129-2020-CE-PJ** de fecha 01/05/2020 aprueba el Protocolo denominado Medidas de reactivación de los órganos jurisdiccionales y administrativos del Poder Judicial posterior al levantamiento del aislamiento social obligatorio establecido por el Decreto Supremo N°044-2020-PCM y prorrogado por los Decretos Supremos N°051 y N° 064-2020-PCM.
- **Resolución Administrativa N°000062-2020-P-CE-PJ** de fecha 12/05/2020 prorroga la suspensión de las labores del Poder Judicial y los plazos procesales y administrativos por el término de 14 días calendario a partir del 11 al 24 de mayo de 2020.
- **Resolución Administrativa N°000133-2020-CE-PJ** de fecha 13/05/2020, dispone aprobar la propuesta denominada Proyecto de Mesa de Partes Electrónicas y Digitalización de Expedientes Físicos y el Protocolo para el Uso de la Mesa de Partes Electrónica del Poder Judicial y Digitalización o Escaneo de Expedientes Físicos para el Período de Reinicio de Actividades.

- **Resolución Administrativa N°000134-2020-CE-PJ** de fecha 13/05/2020 aprueba la propuesta denominada Proyecto Descargo de Resoluciones vía Web y la propuesta para que los expedientes digitalizados subidos al Sistema Integrado Judicial-SIJ se visualicen por vía web.
- **Resolución Administrativa N°000137-2020-CE-PJ** de fecha 13/05/2020 aprueba la propuesta denominada Facilidad de Acceso a Información Pública y Virtual de los Procesos Judicial.
- **Resolución Administrativa N°000146-2020-CE-PJ** de fecha 23/05/2020 modifica el Protocolo denominado Medidas de reactivación de los órganos jurisdiccionales y administrativos del Poder Judicial posterior al levantamiento del aislamiento social obligatorio establecido por el Decreto Supremo N.°044-2020PCM y prorrogado por los Decretos Supremos Nros. 051 y 064-2020-PC.
- **Resolución Administrativa N°000147-2020-CE-PJ** de fecha 24/05/2020, aprueba el Plan Actualizado para la Vigilancia Prevención y Control del COVID-19 en el Poder Judicial.
- **Resolución Administrativa N°000156-2020-CE-PJ** de fecha 04/06/2020 que establece la validez de los actos procesales que realizan los órganos jurisdiccionales de los Distritos Judiciales del país distintos a los órganos jurisdiccionales de emergencia por acceso remoto; y solo por excepción de forma física los cuales tienen plena eficacia.
- **Resolución Administrativa N°000157-2020-CE-PJ** de fecha 04/06/2020, prorroga la suspensión de las labores del Poder Judicial y los plazos procesales y administrativos a partir del 25 de mayo al 30 de junio de 2020.
- **Resolución Administrativa N°000171-2020-CE-PJ** de fecha 10/07/2020 que aprueba el Plan de Capacitación Virtual -2020 de la Comisión Permanente de Acceso a la Justicia de Personas en Condición de Vulnerabilidad y Justicia en tu Comunidad.
- **Resolución Administrativa N°000173-2020-CE-PJ** de fecha 10/07/2020 que aprueba el Protocolo Temporal para Audiencias Judiciales Virtuales durante el Período de Emergencia Sanitaria.
- **Resolución Administrativa N°000174-2020-CE-PJ** de fecha 10/07/2020 que modifica el Reglamento denominado Trabajo remoto en los órganos jurisdiccionales y administrativos del Poder Judicial.
- **Resolución Administrativa N°000177-2020-CE-PJ** de fecha 10/07/2020 que precisa suspensión de plazos procesales establecida en diversas resoluciones administrativas la presentación de escritos o demandas a través de la Mesa de Partes Electrónica y emiten otras disposiciones.
- **Resolución Administrativa N°000178-2020-CE-PJ** de fecha 10/07/2020 que establece que los presidentes de las Cortes Superiores de Justicia del país están facultados para dictar en casos excepcionales las medidas pertinentes de acuerdo a la realidad de cada sede judicial respecto a la implementación de la segunda etapa del protocolo y reglamento del retorno a las labores en el Poder Judicial.
- **Resolución Administrativa N°000180-2020-CE-PJ** de fecha 10/07/2020 que modifica el Reglamento Trabajo remoto en los órganos jurisdiccionales y administrativos del Poder Judicial.
- **Resolución Administrativa N°000191-2020-CE-PJ** de fecha 17/07/2020 que prorrogan vigencia de Protocolo denominado Medidas de reactivación de los

órganos jurisdiccionales y administrativos del Poder Judicial posterior al levantamiento del aislamiento social obligatorio establecido por el Decreto Supremo N°044-2020-PCM y prorrogado por los Decretos Supremos n.°051 y N°064-2020-PCM excepto en Distritos Judiciales que mantienen cuarentena focalizada y dictan diversas disposiciones.

- **Resolución Administrativa N°000192-2020-CE-PJ** de fecha 21/07/2020 que aprueba el Plan para la Vigilancia Prevención y Control del COVID-19 en el Poder Judicial y dejan sin efecto la Resolución Administrativa N.º 000147-2020-CE-PJ.
- **Resolución Administrativa N°000199-2020-CE-PJ** de fecha 01/08/2020 que modifica el artículo primero de la Resolución Administrativa n.º000191-2020-CE-PJ en extremo referido a la jornada y horario de trabajo y dictan otras disposiciones.
- **Resolución Administrativa N°000211-2020-CE-PJ** de fecha 15/08/2020 que modifica el artículo 22° del Reglamento Trabajo remoto en los órganos jurisdiccionales y administrativos del Poder Judicial.
- **Resolución Administrativa N°000212-2020-CE-PJ** de fecha 15/08/2020 que disponen obligatoriamente la priorización del trabajo remoto en el ámbito jurisdiccional y administrativo del Poder Judicial
- **Resolución Administrativa N°000218-2020-CE-PJ** de fecha 21/08/2020 que establecen jornada y horario de trabajo del Poder Judicial.
- **Resolución Administrativa N°000234-2020-CE-PJ** de fecha 18/09/2020 que prorrogan vigencia del Protocolo denominado Medidas de reactivación de los órganos jurisdiccionales y administrativos del Poder Judicial posterior al levantamiento del aislamiento social obligatorio establecido por el Decreto Supremo N°044-2020-PCM y prorrogado por los Decretos Supremos N°051 y N°064-2020-PCM excepto en órganos jurisdiccionales de provincias y departamentos en los que se mantiene la cuarentena focalizada
- **Resolución Administrativa N°000258-2020-CE-PJ** de fecha 29/09/2020, dispone que para la presentación física de escritos no podrán ingresar personas mayores de 65 años de edad.
- **Resolución Administrativa N°000117-2020-P-CE-PJ** de fecha 02/10/2020 que prorrogan vigencia del Protocolo denominado Medidas de reactivación de los órganos jurisdiccionales y administrativos del Poder Judicial posterior al levantamiento del aislamiento social obligatorio establecido por el Decreto Supremo N°044-2020-PCM y prorrogado por los Decretos Supremos n.°051 y N°064-2020-PCM.
- **Resolución Administrativa N°000280-2020-CE-PJ** de fecha 02/10/2020 que modifica el artículo primero de la Resolución Administrativa n.º000258-2020-CE-PJ sobre recomendaciones a personas que tienen más de 65 años de edad respecto a asistencia física a los locales del Poder Judicial.
- **Resolución Administrativa N.º000118-2020-P-CE-PJ** de fecha 06/10/2020 que disponen el reinicio de labores; así como de los plazos procesales y administrativos en los órganos jurisdiccionales y administrativos de los Distritos Judiciales ubicados en las provincias que se encontraban en aislamiento social obligatorio (cuarentena) según lo dispuesto en la Resolución Administrativa N°000117-2020-CE-P-PJ.
- **Resolución Administrativa N°000120-2020-P-CE-PJ** de fecha 03/11/2020, que suspenden con efectividad al 13 de octubre y hasta el 23 de octubre de 2020



plazos procesales y administrativos en órganos jurisdiccionales y administrativos del Poder Judicial y dictan diversas disposiciones.

- **Resolución Administrativa N°000303-2020-CE-PJ** de fecha 03/11/2020 que aprueba el documento denominado Protocolo de actuación ante el COVID-19 en el marco del Estado de Emergencia Sanitaria.
- **Resolución Administrativa N°000304-2020-CE-PJ** de fecha 03/11/2020 que modifica el Plan para la Vigilancia Prevención y Control del COVID-19 en el Poder Judicial aprobado por Resolución Administrativa N°000192-2020-CE-PJ.
- **Resolución Administrativa N°000312-2020-CE-PJ** de fecha 04/11/2020 que prorrogan vigencia del Protocolo denominado Medidas de reactivación de los órganos jurisdiccionales y administrativos del Poder Judicial posterior al levantamiento del aislamiento social obligatorio establecido por el Decreto Supremo N°044-2020-PCM y prorrogado por los Decretos Supremos N°051 y N°064-2020-PCM y dictan diversas disposiciones.
- **Resolución Administrativa N.°000316-2020-CE-PJ** de fecha 07/11/2020 que aprueba la Directiva N°018-2020-CE-PJ denominada Desplazamiento de personal contratado bajo el régimen laboral del Decreto Legislativo N°276 N°728 y N°1057 durante la vigencia de la declaratoria de emergencia sanitaria producida por el Covid-19 en el Poder Judicial.
- **Resolución Administrativa N° 000344-2020-CE-PJ** de fecha 27/11/2020, que dispone prorrogar hasta el 31 de diciembre de 2020 la vigencia del Protocolo denominado Medidas de reactivación de los órganos jurisdiccionales y administrativos del Poder Judicial, posterior al levantamiento del aislamiento social obligatorio establecido en el DS N° 044-2020-PCM y prorrogado por los DS N° 51 y 64-2020-PCM” aprobado mediante Res. Adm. N° 000129-2020-CE-PJ y modificado mediante Res. Adm. N° 000146-2020-CE.

## Anexo 5. Certificado de validación del instrumento de recolección de datos



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE .....

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Qué entiende sobre las medidas organizativas adoptadas por el Poder Judicial?	X		X		X		
2	¿Cuáles fueron las medidas organizativas adoptadas por el Poder Judicial?	X		X		X		
3	¿Por qué considera Ud., que las medidas organizativas son importantes?	X		X		X		
4	¿Considera Ud., de no existir las medidas organizativas, en que afecta al acceso a la justicia?	X		X		X		
5	¿Considera Ud. que el desconocimiento de los usuarios sobre las medidas organizativas afectan el acceso a la justicia?	X		X		X		
6	¿De qué manera las medidas organizativas favorecen el acceso a la justicia a los justiciables?	X		X		X		
7	¿Qué opinión le merece las medidas organizativas respecto a los litigantes mayores de 65 años?	X		X		X		
8	¿Cuál es el beneficio más importante que los usuarios reciben de las medidas organizativas?	X		X		X		
9	¿Cómo describiría mejor lo que piensa en relación a las medidas organizativas, qué se tomó en cuenta y de acuerdo a su experiencia y sapiencia que debería tomarse en cuenta?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
10	¿Qué entiende sobre las medidas procesales adoptadas por el Poder Judicial?	X		X		X		
11	¿Cuáles fueron las medidas procesales adoptadas por el Poder Judicial?	X		X		X		
12	¿Por qué considera Ud., que las medidas procesales son importantes?	X		X		X		
13	¿Cuáles fueron las medidas procesales adoptadas por el Poder Judicial que se implementaron en el área en la que desempeña sus funciones?	X		X		X		

14	¿Por qué considera Ud., que las medidas procesales son importantes?	X		X		X		
15	¿Considera Ud., de no existir las medidas procesales, en que afecta al acceso a la justicia?	X		X		X		
16	¿Considera Ud. que el desconocimiento de los usuarios sobre las medidas procesales afectan el acceso a la justicia?	X		X		X		
17	¿Cuáles son las medidas procesales que desarrollan el tema de suspensión de plazos procesales? ¿Cuál es su opinión al respecto?	X		X		X		
18	¿Cómo describiría mejor lo que piensa en relación a las medidas procesales, qué se tomó en cuenta y de acuerdo a su experiencia y sapiencia que debería tomarse en cuenta?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
19	¿Qué entiende sobre empoderamiento legal de los litigantes?	X		X		X		
20	¿Qué medidas adopto el Poder Judicial en relación a la empoderamiento legal de los litigantes? ¿Qué recomienda usted al respecto?	X		X		X		
21	¿Qué frustraciones o problemas considera que tienen los usuarios en relación al empoderamiento legal por las medidas adoptadas por el Poder Judicial?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
22	¿Qué entiende sobre asistencia legal de los litigantes?	X		X		X		
23	¿Qué medidas adopto el Poder Judicial en relación a la asistencia legal de los litigantes? ¿Qué recomienda usted al respecto?	X		X		X		
24	¿Qué frustraciones o problemas considera que tienen los usuarios en relación a la asistencia legal por las medidas adoptadas por el Poder Judicial?	X		X		X		

25	¿Considera Ud. que la falta de asistencia legal de los litigantes es uno de los problemas más graves para acceder a la justicia, por qué?	X		X		X	
26	¿Considera Ud. que la asistencia legal de los litigantes permite el acceso a la justicia, por qué?	X		X		X	
<b>DIMENSION 5</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
27	¿Qué entiende sobre procedimiento?	X		X		X	
28	¿Qué medidas adopto el Poder Judicial en relación al procedimiento? ¿Qué recomienda usted al respecto?	X		X		X	
29	¿Qué frustraciones o problemas considera que tienen los usuarios en relación al procedimiento sobre las medidas adoptadas por el Poder Judicial?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [ X ]** **Aplicable después de corregir [ ]** **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: HAYDEE INGRID CASTILLO CACERES DNI: 40852436

Especialidad del validador:.....

29 de Mayo del 2021

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE .....

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION 1</b>								
1	¿Qué entiende sobre las medidas organizativas adoptadas por el Poder Judicial?	X		X		X		
2	¿Cuáles fueron las medidas organizativas adoptadas por el Poder Judicial?	X		X		X		
3	¿Por qué considera Ud., que las medidas organizativas son importantes?	X		X		X		
4	¿Considera Ud., de no existir las medidas organizativas, en que afecta al acceso a la justicia?	X		X		X		
5	¿Considera Ud. que el desconocimiento de los usuarios sobre las medidas organizativas afectan el acceso a la justicia?	X		X		X		
6	¿De qué manera las medidas organizativas favorecen el acceso a la justicia a los justiciables?	X		X		X		
7	¿Qué opinión le merece las medidas organizativas respecto a los litigantes mayores de 65 años?	X		X		X		
8	¿Cuál es el beneficio más importante que los usuarios reciben de las medidas organizativas?	X		X		X		
9	¿Cómo describiría mejor lo que piensa en relación a las medidas organizativas, que se tomó en cuenta y de acuerdo a su experiencia y sapiencia que debería tomarse en cuenta?	X		X		X		
<b>DIMENSION 2</b>								
10	¿Qué entiende sobre las medidas procesales adoptadas por el Poder Judicial?	X		X		X		
11	¿Cuáles fueron las medidas procesales adoptadas por el Poder Judicial?	X		X		X		
12	¿Por qué considera Ud., que las medidas procesales son importantes?	X		X		X		
13	¿Cuáles fueron las medidas procesales adoptadas por el Poder Judicial que se implementaron en el área en la que desempeña sus funciones?	X		X		X		
14	¿Por qué considera Ud., que las medidas procesales son importantes?	X		X		X		
15	¿Considera Ud., de no existir las medidas procesales, en que afecta al acceso a la justicia?	X		X		X		
16	¿Considera Ud. que el desconocimiento de los usuarios sobre las medidas procesales afectan el acceso a la justicia?	X		X		X		

17	¿Cuáles son las medidas procesales que desarrollan el tema de suspensión de plazos procesales? ¿Cuál es su opinión al respecto?	X		X		X	
18	¿Cómo describiría mejor lo que piensa en relación a las medidas procesales, que se tomó en cuenta y de acuerdo a su experiencia y sapiencia que debería tomarse en cuenta?	X		X		X	
<b>DIMENSIÓN 3</b>		Si	No	Si	No	Si	No
19	¿Qué entiende sobre empoderamiento legal de los litigantes?	X		X			
20	¿Qué medidas adopto el Poder Judicial en relación a la empoderamiento legal de los litigantes? ¿Qué recomienda usted al respecto?	X		X			
21	¿Qué frustraciones o problemas considera que tienen los usuarios en relación al empoderamiento legal por las medidas adoptadas por el Poder Judicial?	X		X			
<b>DIMENSIÓN 4</b>		Si	No	Si	No	Si	No
22	¿Qué entiende sobre asistencia legal de los litigantes?	X		X		X	
23	¿Qué medidas adopto el Poder Judicial en relación a la asistencia legal de los litigantes? ¿Qué recomienda usted al respecto?	X		X		X	
24	¿Qué frustraciones o problemas considera que tienen los usuarios en relación a la asistencia legal por las medidas adoptadas por el Poder Judicial?	X		X		X	
25	¿Considera Ud. que la falta de asistencia legal de los litigantes es uno de los problemas más graves para acceder a la justicia, por qué?	X		X		X	
26	¿Considera Ud. que la asistencia legal de los litigantes permite el acceso a la justicia, por qué?						
<b>DIMENSIÓN 5</b>		Si	No	Si	No	Si	No
27	¿Qué entiende sobre procedimiento?	X		X		X	
28	¿Qué medidas adopto el Poder Judicial en relación al procedimiento? ¿Qué recomienda usted al respecto?	X		X		X	

29	¿Qué frustraciones o problemas considera que tienen los usuarios en relación al procedimiento sobre las medidas adoptadas por el Poder Judicial?	X		X		X	
----	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---	--	---	--	---	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [ ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: JAIRO NAPOLEON CIEZA MORA

DNI: 18121973

Especialidad del validador: Magister en Derecho Civil y Comercial

29 de 05 del 2021

\***Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
 \***Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
 \***Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

## Anexo 6. Carta remitidas al Poder Judicial, solicitando autorización para investigar



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



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

8908-01

Lima, 21 de Mayo de 2021

Carta P. 024-2021-UCV-EPG-SP

DOCTOR  
JUAN CARLOS VIDAL MORALES  
PRESIDENTE  
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA



o)

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **REYES JAVIER, MABEL**; identificada con DNI N° 09752440 y código de matrícula N° 7002490656; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA en modalidad semipresencial quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO(A), se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

**"MEDIDAS ADOPTADAS POR EL PODER JUDICIAL Y EL ACCESO A LA JUSTICIA EN LAS SALAS LABORALES PREVISIONALES DE LIMA, 2020"**

En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,

Ruth Angélica Chicana Becerra

Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales  
Universidad César Vallejo

987408304  
mabel.tarej@gmail.com

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

8909-0

Lima, 24 de Mayo de 2021

DOCTOR

JUAN CARLOS VIDAL MORALES

PRESIDENTE DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA

PRESENTE



0)

De mi mayor consideración: Es grato dirigirme a usted, Yo MABEL REYES JAVIER identificada con DNI N° 09752440, Abogada, Secretario Judicial, adscrita a la Décima Sala Laboral Previsional, Escalafón N°33127, estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA en modalidad semipresencial, y código de matrícula N° 70024990656

Ante Usted, Solicito: LA AUTORIZACIÓN PARA LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN " ENTREVISTA" a los Presidentes de las Salas Laborales y Previsionales (5°, 6°, 9 y 10), los Relatores y/o Secretarios de cada una de estas citadas Salas, Jefe de la Unidad de Planeamiento y Desarrollo y el Coordinador de Informática mediante la aplicación de Zoom.

Del trabajo de investigación (tesis) titulado: "MEDIDAS ADOPTADAS POR EL PODER JUDICIAL Y EL ACCESO A LA JUSTICIA EN LAS SALAS LABORALES PREVISIONALES DE LIMA, 2020"

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente

Mabel Reyes Javier  
DNI: 09752440

987408304  
mabelitarey@gmail.com



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

8970-01

Lima, 24 de Mayo de 2021

DOCTOR

JUAN CARLOS VIDAL MORALES

PRESIDENTE DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA

PRESENTE.-



De mi mayor consideración: Es grato dirigirme a usted, Yo MABEL REYES JAVIER identificada con DNI N° 09752440, Abogada, Secretario Judicial, adscrita a la Décima Sala Laboral Previsional, Escalafón N°33127, estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA en modalidad semipresencial, y código de matrícula N° 70024990656;

Ante Usted, Solicito: LA AUTORIZACIÓN PARA EL USO DEL NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN Y LA AUTORIZACIÓN DE LA TESIS PUBLICADO EN REPOSITORIO PARA EL USO PUBLICO.

Del trabajo de investigación (tesis) titulado: "MEDIDAS ADOPTADAS POR EL PODER JUDICIAL Y EL ACCESO A LA JUSTICIA EN LAS SALAS LABORALES PREVISIONALES DE LIMA, 2020"

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente

Mabel Reyes Javier  
DNI: 09752440

## Anexo 7: Autorización de la entidad para realizar la entrevista



Presidencia de la Corte Superior de Justicia de Lima  
Secretaría General de la Corte Superior de Justicia de Lima

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

Lima, 01 de Junio del 2021

**PROVEIDO N° 000321-2021-SG-CSJLI-PJ**



Firmado digitalmente por COBOS  
02/06/2021 08:52  
Carga: Coordinador  
Módulo: Sistema de Gestión de Documentos  
Fecha: 01.06.2021 08:52:05

Dado cuenta el documento cursado por **Mabel Reyes Javier**, estudiante del programa de maestría en gestión pública de la Universidad Cesar Vallejo, quien para el desarrollo de su trabajo de investigación (tesis) titulado "Medidas Adoptadas por el Poder Judicial y el Acceso a la Justicia en las Salas Laborales Previsionales de Lima, 2020", **solicita** autorización para la aplicación del instrumento de investigación "entrevista" a los **Presidentes de las Salas Laborales y Previsionales (5°, 6°, 9° y 10°)**, los **Relatores y/o Secretarios** de cada una de estas citadas Salas, **Jefa de la Unidad de Planeamiento y Desarrollo** y el **Coordinador de Informática**. En tal sentido advirtiéndose fines académicos en la solicitud presentada, **PONGASE** el documento que se da cuenta **EN CONOCIMIENTO** de los **Presidentes de las Salas Laborales y Previsionales (5°, 6°, 9° y 10°)**, de la **Jefa de la Unidad de Planeamiento y Desarrollo** y del **Coordinador de Informática**, para la decisión que consideren en relación a la entrevista requerida.

RCQ





## Anexo 11: Transcripción de Entrevista

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTA	
N° de registro: 01	
Nombre del investigador/entrevistador: Mabel Reyes Javier	
Nombre de la población:	Fecha de la entrevista: 14/06/2021
Cargo: Secretaria de Sala de la Especialidad Laboral Previsional	Fecha de llenado de ficha: 15/06/2021
Tema: <b>“Medidas adoptadas en tribunales previsionales de segunda instancia y acceso a la justicia en el contexto Covid 19, Lima, 2020”</b>	
Contextualización	
Observaciones: La entrevista se realizó en las horas de la tarde finalizando sus horas de trabajo. E: Entrevistado Y: Entrevistador	
Duración de entrevista: 25: 46	
<b>Categoría I: Medidas adoptadas</b> Subcategoría 1: Medidas Organizativas Pregunta 1.- ¿Qué entiende sobre las medidas organizativas adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia? <b>E:</b> Son las acciones que tomó los tribunales previsionales para poder mejorar la gestión y la organización de la entidad  Pregunta 2.- ¿Cuáles fueron las medidas organizativas adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia? <b>E:</b> Estas medidas se dictaron para mejorar el trabajo remoto y proteger la salud de los trabajadores y litigantes, hubo un cambio respecto en los turnos, horarios, los días de trabajo, básicamente para mitigar los retrasos en la administración de justicia y también proteger la salud de los trabajadores y litigantes.	

Pregunta 3.- ¿Por qué considera Ud., que las medidas organizativas son importantes?

**E:** Son importante para un mejor desempeño laborar y mayor eficiencia para resolver los procesos.

Pregunta 4.- ¿Considera Ud., de no existir las medidas organizativas, en que afecta al acceso a la justicia?

**E:** Sin las medidas organizativas bien gestionadas, ninguna instancia judicial podría dar una adecuada

Atención a las partes, especialmente teniendo en cuenta la excesiva carga procesal.

Pregunta 5.- ¿Considera Ud. que el desconocimiento de los usuarios sobre las medidas organizativas afectan el acceso a la justicia?

**E:** Podría afectar el acceso a la justicia, porque este desconocimiento podría generar una sensación en los justiciables que no se les está atendiendo en sus procesos.

Pregunta 6.- ¿De qué manera las medidas organizativas favorecen el acceso a la justicia a los justiciables?"

**E:** Como en toda entidad al tener una gestión adecuada esto se va a ver reflejado en la atención a los justiciables, caso del Poder Judicial, sobre los procesos.

Pregunta 7.- ¿Qué opinión le merece las medidas organizativas respecto a los litigantes mayores de 65 años?

**E:** Es importante y necesario, porque ellos necesitan una atención preferencial, en estas circunstancia aún más, al darles las herramientas tecnológicas adecuadas se les puede atender en forma virtual como corresponde y así evitar que expongan su salud por tener que acudir en forma presencial a las sedes de las Salas.

**Pregunta 8.-** ¿Cuál es el beneficio más importante que los usuarios reciben de las medidas organizativas?

**E:** Considero que el beneficio más importante es la atención organizada, al crearse diversas formas de atención virtual, es decir la seguridad y la posibilidad de poder acceder un seguimiento a distancia de sus procesos.

**Pregunta 9.-** ¿Cómo describiría mejor lo que piensa en relación a las medidas organizativas, qué se tomó en cuenta y de acuerdo a su experiencia y sapiencia que debería tomarse en cuenta?

**E:** En esta realidad sanitaria hay una necesidad de organizarse, como determinar funciones, controlar el aforo, cumplir protocolos de seguridad, es importante tener en cuenta que no todo trabajo se puede realizar de forma remota, porque en esta especialidad no estamos trabajando con el expediente electrónico sino físicos.

### **Subcategoría 2: Medidas Procesales**

**Pregunta 10.-** ¿Qué entiende sobre las medidas procesales adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia?

**E:** Son las acciones que se dan para un adecuado desarrollo de los procesos judiciales

**Pregunta 11.-** ¿Cuáles fueron las medidas procesales adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia?

**E:** Han sido diversas como mesa de partes electrónicas, plataformas de atención, la plataforma el Juez te escucha”, evitando que los usuarios acudan masivamente a las sedes de las Salas y así proteger la salud del usuario.

**Pregunta 12.-** ¿Por qué considera Ud., que las medidas procesales son importantes?

**E:**

Son importantes, porque sin ellas las causas no avanzarían, y así evitar los retrasos en las causas

Pregunta 13.- ¿Cuáles fueron las medidas procesales adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia que se implementaron en el área en la que desempeña sus funciones?

**E:** Considero importante las plataformas virtuales como mesa de partes virtuales, atención al usuario entre otras, y así evitar el desplazamiento de los usuarios, y que tratándose de la especialidad laboral previsional, la mayoría de ellos pertenecen al grupo de personas vulnerables

Pregunta 14.- ¿Por qué considera Ud., que las medidas procesales son importantes?

**E:** Porque sin las medidas adecuadas, los casos judiciales se atrasarían más de lo debido.

Pregunta 15.- ¿Considera Ud., de no existir las medidas procesales, en que afecta al acceso a la justicia?

**E:** Considero que los procesos se suspenderían o no avanzarían en forma adecuada

Pregunta 16.- ¿Considera Ud. que el desconocimiento de los usuarios sobre las medidas procesales afectan el acceso a la justicia?

**E:** Si, porque este desconocimiento podría causar la sensación que no se está trabajando en el avance de sus procesos.

Pregunta 17.- ¿Cuáles son las medidas procesales que desarrollan el tema de suspensión de plazos procesales? ¿Cuál es su opinión al respecto?

**E:** Las suspensiones de plazos, solo fue por una situación extraordinaria por la realidad sanitaria

Pregunta 18.- ¿Cómo describiría mejor lo que piensa en relación a las medidas procesales, qué se tomó en cuenta y de acuerdo a su experiencia y sapiencia que debería tomarse en cuenta?

**E:** Si funcionan adecuadamente las medidas procesales, pero sería importante que en esta especialidad los procesos deberían estar digitalizados.

## **Categoría II: Acceso a la justicia**

### **Subcategoría 1: Efecto del empoderamiento legal**

Pregunta 19.- ¿Qué entiende sobre empoderamiento legal de los litigantes?

**E:** Es el acercamiento de los usuarios en la posibilidad de acceder a un proceso judicial

Pregunta 20.- ¿Qué medidas adopto el tribunal previsional de segunda instancia en relación a la empoderamiento legal de los litigantes? ¿Qué recomienda usted al respecto?

**E:** Las facilidades de acceso y participar en los procesos judiciales mediante las plataformas electrónicas

Pregunta 21.- ¿Qué frustraciones o problemas considera que tienen los usuarios en relación al empoderamiento legal por las medidas adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia?

**E:** Considero que el poco manejo o conocimiento de manejar los medios informáticos, pudiendo ser una ventaja o desventaja

### **Subcategoría 2: Asistencia legal**

Pregunta 22: ¿Qué entiende sobre asistencia legal de los litigantes?

**E:** Es el apoyo, la orientación legal sobre el acceso a la justicia

Pregunta 23.- ¿Qué medidas adopto el tribunal previsional de segunda instancia en relación a la asistencia legal de los litigantes? ¿Qué recomienda usted al respecto?

**E:** Se creó una serie de plataformas virtuales para el acceso a la justicia, pero recomiendo mayor difusión de estos.

Pregunta 24.- ¿Qué frustraciones o problemas considera que tienen los usuarios en relación a la asistencia legal por las medidas adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia?

**E:** Quizás la mayoría de los usuarios están acostumbrados a acudir de forma presencial, a pesar que tengan mucha dificultad para su movilización a las sedes, quizás ahora este acceso a la justicia en forma virtual se les hace complicado

Pregunta 25. ¿Considera Ud. que la falta de asistencia legal de los litigantes es uno de los problemas más graves para acceder a la justicia, por qué?

**E:** No considero que sea lo más grave, porque los usuarios pueden adecuarse a la asistencia legal virtual

Pregunta 26: ¿Considera Ud. que la asistencia legal de los litigantes permite el acceso a la justicia, por qué?

**E:** Si les permite, porque la asistencia legal les informa sobre sus casos.

### **Subcategoría 3: Procedimiento**

Pregunta 27: ¿Qué entiende sobre procedimiento?

**E:** Es la manera de ejecutar o tramitar los casos judiciales

Pregunta 28.- ¿Qué medidas adopto el tribunal previsional de segunda instancia en relación al procedimiento? ¿Qué recomienda usted al respecto?

**E:** Dependiendo las especialidades se dictaron las medidas en relación al procedimiento. No considero algo para recomendar

Pregunta 29.- ¿Qué frustraciones o problemas considera que tienen los usuarios en relación al procedimiento sobre las medidas adoptadas por el tribunal previsional de segunda instancia?

**E:** Considero es en relación a la celeridad de los procesos, a fin de adecuarse a la nueva realidad sanitaria

N° de registro: 02	
Nombre del investigador/entrevistador: Mabel Reyes Javier	
Nombre de la población: Coordinador de Informática	Fecha de la entrevista: 15/06/2021 Fecha de llenado de ficha: 16/06/2021
Tema: <b>“Medidas adoptadas en tribunales previsionales de segunda instancia y acceso a la justicia en el contexto Covid 19, Lima, 2020”</b>	
Contextualización	
Observaciones: La entrevista se realizó en las horas de la tarde finalizando sus horas de trabajo. E: Entrevistado Y: Entrevistador	
Duración de entrevista: 45:34	
<p><b>Categoría I: Medidas adoptadas</b></p> <p>Subcategoría 1: Medidas Organizativas</p> <p>Pregunta 1.- ¿Qué entiende sobre las medidas organizativas adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia?</p> <p><b>E:</b> Ante esta nueva realidad sanitaria, no estábamos preparados, veníamos de un mecanismo muy clásico, y tanto a la parte administrativa como jurisdiccional nos sorprendió, pero se tenía que tomar decisiones rápidas para poder continuar el trabajo. Dentro de esos cambios organizativos, primero fue la normativa misma que expidió el Poder Ejecutivo, de que se podría definir los cargos, a fin que con solo un memorándum dirigido a los trabajadores que desempeñaban un cargo podían desempeñar otras funciones a fin de cubrir las licencias de los trabajadores vulnerables. Otro punto, tenemos el contexto de utiliza el trabajo remoto, tema de la digitalización de expedientes, todo esa implementación de sistemas ha ocasionado que el sistema de organización de una Sala varia por la forma de organización de trabajo.</p> <p>Pregunta 2.- ¿Cuáles fueron las medidas organizativas adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia?</p>	

**E:** Se trabaja en base a un procedimiento, y de la mano del procedimiento va el tema del cambio de paradigma que pueda existir del uso informático, las medidas que adoptó: se implementó el VPN (trabajo remoto) que inicialmente esto funcionó en los órganos jurisdiccionales que tenían el expediente electrónico (expediente judicial electrónico), pero el problema radica en los órganos jurisdiccionales tradicionales porque sus expedientes no están digitalizados, pero tratar de digitalizar los expedientes resultó complicado, por eso el Consejo Ejecutivo optó por una solución no ideal pero sí inmediata pero fue una solución al fin, fue autorizar al auxiliar jurisdiccional recoger los expedientes de sus sedes y llevarlos a sus domicilios para trabajarlos en sus domicilios a través del acceso remoto (VPN) . Una aplicación que fue fortalecida en esta pandemia fue la plataforma digital el “Juez te escucha” y se insistió en su funcionalidad, otra plataforma que se implementó es el MAU “Mol de atención al usuario” y su primera función es donde el litigante puede hacer su consulta en forma virtual y así evitar que el litigante deba ir a las sedes a consultar sobre sus casos. Otro sistema que se implementó para el tema de control y supervisión del trabajo remoto del auxiliar jurisdiccional es el “Sistema de Gestión de Trabajo Remoto”, el cual es un tema normativo en cumplimiento a la Gerencia de Recursos Humanos.

Pregunta 3.- ¿Por qué considera Ud., que las medidas organizativas son importantes?

**E:** Son importantes, porque se debe tener una gestión de cambio, no se puede tener una sola forma de trabajo, porque la realidad de hace cinco años no es igual a la realidad actual, los cambios deben existir para dar una mejor atención al usuario, para simplificar las actividades.

Pregunta 4.- ¿Considera Ud., de no existir las medidas organizativas, en que afecta al acceso a la justicia?

**E:** Si no se hubiera implementado las plataformas digitales, el usuario estaría en el limbo, no tendría como comunicarse con el órgano jurisdiccional donde se tramita su proceso, estaría limitada la información sobre sus casos, esta coyuntura ha forzado a los cambios y para bien.

Pregunta 5.- ¿Considera Ud. que el desconocimiento de los usuarios sobre las medidas organizativas afectan el acceso a la justicia?

**E:** Si afectaría el desconocimiento



Pregunta 6.- ¿De qué manera las medidas organizativas favorecen el acceso a la justicia a los justiciables?”

**E:** Si favorecen a fin de que el usuario tenga conocimiento de sus procesos en tiempo real, es decir tenga la noción de que se le está atendiendo, lo que se busca es celeridad

Pregunta 7.- ¿Qué opinión le merece las medidas organizativas respecto a los litigantes mayores de 65 años?

**E:** Que es importante, pero no solo se busca beneficiar a los litigantes mayores de 65 años, sino es más amplio, es proteger a las personas vulnerables, y esto es a través de las comisiones de atención al usuario y comisión de acceso a la justicia.

Pregunta 8.- ¿Cuál es el beneficio más importante que los usuarios reciben de las medidas organizativas?

**E:** El primer beneficio es el conocimiento y el segundo es la celeridad procesal.

Pregunta 9.- ¿Cómo describiría mejor lo que piensa en relación a las medidas organizativas, qué se tomó en cuenta y de acuerdo a su experiencia y sapiencia que debería tomarse en cuenta?

**E:** Las medidas adoptadas han sido buenas, pero no se ha podido ejecutar todo lo que se proyectó, porque hubiese sido excelente que se digitalice los expedientes físicos, es importante la capacitación de los auxiliares jurisdiccionales en el uso de estas plataformas digitales.

### **Subcategoría 2: Medidas Procesales**

Pregunta 10.- ¿Qué entiende sobre las medidas procesales adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia?

**E:** Las medidas procesales adoptadas fueron necesarias, como por ejemplo la suspensión de plazos, que fue necesario para hacer un estudio sobre el comportamiento de la población y el manejo del Estado en esta nueva realidad sanitaria que vive el país.

Pregunta 11.- ¿Cuáles fueron las medidas procesales adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia?

**E:** Las medidas fueron en esencia la suspensión de plazos, creación de los juzgados mixtos de emergencia, reprogramación de las audiencias, control y seguimiento de los aplicativos como por ejemplo el Juez te escucha, entre otros, para continuar con la atención al usuario.

Pregunta 12.- ¿Por qué considera Ud., que las medidas procesales son importantes?

**E:** Son importantes porque eran necesarios a fin de adecuarnos a esta nueva realidad sanitaria

Pregunta 13.- ¿Cuáles fueron las medidas procesales adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia que se implementaron en el área en la que desempeña sus funciones?

**E:** Todo lo anteriormente expuesto

Pregunta 14.- ¿Por qué considera Ud., que las medidas procesales son importantes?

**E:** Son importantes porque eran necesarias.

Pregunta 15.- ¿Considera Ud., de no existir las medidas procesales, en que afecta al acceso a la justicia?

**E:** Si no se hubiera adoptado las medidas no se hubiera atendido al usuario, y ello hubiera afectado el acceso a la justicia.

Pregunta 16.- ¿Considera Ud. que el desconocimiento de los usuarios sobre las medidas procesales afectan el acceso a la justicia?

**E:** Si, el desconocimiento de las medidas procesales afectan el acceso a la justicia, un ejemplo tenemos mesas de partes físicas y virtual, pero el usuario al desconocer que existe mesa de partes virtual hace largas colas para ingresar sus escritos en la mesa de partes físicas. Ante esto se ha dispuesto mayor difusión.

Pregunta 17.- ¿Cuáles son las medidas procesales que desarrollan el tema de suspensión de plazos procesales? ¿Cuál es su opinión al respecto?

**E:** Respecto al tema de suspensión de plazos procesales; por ejemplo el tema de la mesa de partes electrónica, normalmente siempre hay plazos, entonces, esta plataforma permite, que una vez sea notificado el litigante, permite que este inmediatamente cumpla con presentar sus escritos, y así evitar que el plazo cumpla.

Pregunta 18.- ¿Cómo describiría mejor lo que piensa en relación a las medidas procesales, qué se tomó en cuenta y de acuerdo a su experiencia y sapiencia que debería tomarse en cuenta?

**E:** Hay un tema, que no todos hemos estado preparados para realizar un trabajo remoto, allí hay debilidades para el tema de plazos, como por ejemplo en un juzgado de 6 auxiliares jurisdiccionales, y un juez, y de allí cinco de ellos no cuenta con equipos de cómputo y además son vulnerables, ¿qué hacer con un juzgado con uno solo trabajador?, este es un factor determinante perjudicial, aquí se cambió los perfiles, los cargos, las dependencias. Este es uno de los principales problemas que aún no está superado, porque la Corte de Lima no cuenta con equipos de cómputo que pueda asignar para que un trabajador lo lleve a su domicilio para trabajar remotamente.

## **Categoría II: Acceso a la justicia**

### **Subcategoría 1: Efecto del empoderamiento legal**

Pregunta 19.- ¿Qué entiende sobre empoderamiento legal de los litigantes?

**E:** Es la necesidad que tienen los justiciables de ser atendidos, es decir tener el acceso a la justicia, considero que en empoderamiento legal existe varios enfoques como permitir al usuario presentar una demanda, por eso ahora la mesa de partes electrónica permite al usuario común presentar una demanda, un ejemplo una medida de violencia familiar, y también lo podía hacer mediante el correo

Pregunta 20.- ¿Qué medidas adopto el tribunal previsional de segunda instancia en relación a la empoderamiento legal de los litigantes? ¿Qué recomienda usted al respecto?

**E:** Uno de los temas ha sido la mesa de partes electrónica, es decir que no solo los abogados puedan presentar sus demandas, sino también un usuario común, es decir no se limitó su derecho.

Pregunta 21.- ¿Qué frustraciones o problemas considera que tienen los usuarios en relación al empoderamiento legal por las medidas adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia?

**E:** Lo que pasa que en muchos casos, lo que limita el acceso a la justicia, es que los usuarios no cuentan con el mecanismo tecnológico

### **Subcategoría 2: Asistencia legal**

Pregunta 22: ¿Qué entiende sobre asistencia legal de los litigantes?

**E:** Nosotros como parte de un Poder del Estado, no vemos el tema de asistencia legal.

Pregunta 23.- ¿Qué medidas adopto el tribunal previsional de segunda instancia en relación a la asistencia legal de los litigantes? ¿Qué recomienda usted al respecto?

**E:** Nosotros hemos realizado una asistencia a su proceso, pero no damos asistencia legal, solo vemos asistencia a su proceso, porque no podemos decirle o dar alguna referencia que hacer en sus proceso, pero si la asistencia a su proceso, si se ha efectuado.

Pregunta 24.- ¿Qué frustraciones o problemas considera que tienen los usuarios en relación a la asistencia legal por las medidas adoptadas por el tribunal previsional de segunda instancia?

**E:** Considero que es el desconocimiento sobre la asistencia a su proceso que proporciona esta Corte, porque hay herramientas virtuales.

Pregunta 25. ¿Considera Ud. que la falta de asistencia legal de los litigantes es uno de los problemas más graves para acceder a la justicia, por qué?

**E:** Creo que sí, porque existe limitaciones por falta de recursos económicos para cubrir los gastos de la asistencia legal de un abogado.

Pregunta 26: ¿Considera Ud. que la asistencia legal de los litigantes permite el acceso a la justicia, por qué?

E: Básicamente si es necesario, porque es necesario que un abogado asesore al litigante y le oriente que hacer contra la vulneración de su derecho

### **Subcategoría 3: Procedimiento**

Pregunta 27: ¿Qué entiende sobre procedimiento?

E: Es un secuencia de actividades que tiene un inicio y un fin

Pregunta 28.- ¿Qué medidas adopto el tribunal previsional de segunda instancia en relación al procedimiento? ¿Qué recomienda usted al respecto?

E: Tenemos los mecanismos digitales antes descritos para reforzar el procedimiento.

Pregunta 29.- ¿Qué frustraciones o problemas considera que tienen los usuarios en relación al procedimiento sobre las medidas adoptadas por el tribunal previsional de segunda instancia?

E: Los problemas se dan si ellos no cuentan los mecanismos tecnológicos.

## **TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTA**

Nº de registro: 03

Nombre del investigador/entrevistador: Mabel Reyes Javier

Nombre de la población:

Fecha de la entrevista: 16/06/2021

Secretaria de Sala de la Especialidad  
Laboral Previsional

Fecha de llenado de ficha: 17/06/2021

Tema: **“Medidas adoptadas en tribunales previsionales de segunda instancia y acceso a la justicia en el contexto Covid 19, Lima, 2020”**

Contextualización

Observaciones:

La entrevista se realizó en las horas de la tarde finalizando sus horas de trabajo.

E: Entrevistado

Y: Entrevistador

Duración de entrevista: 45:34

**Categoría I: Medidas adoptadas**

### Subcategoría 1: Medidas Organizativas

Pregunta 1.- ¿Qué entiende sobre las medidas organizativas adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia?

**E:** Son aquellas disposiciones que adopta la entidad con la finalidad de afrontar alguna situación que aqueja o es de vital importancia para la entidad.

Pregunta 2.- ¿Cuáles fueron las medidas organizativas adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia?

**E:** Mediante Resolución Administrativa N° 213-2013-CE-PJ de fecha 02 de octubre de 2013, se exhortan a los magistrados a priorizar la calificación de demandas, fijar vista de la causa o conocer impugnaciones, en casos de justiciables mayores de 75 años o con enfermedad grave, (lo que abarca en gran magnitud a la especialidad previsional, toda vez que los justiciables en su mayoría son adultos mayores)

Pregunta 3.- ¿Por qué considera Ud., que las medidas organizativas son importantes?

**E:** Son importantes en la medida que busca eliminar las desigualdades que pueda existir dentro del proceso.

Pregunta 4.- ¿Considera Ud., de no existir las medidas organizativas, en que afecta al acceso a la justicia?

**E:** Afecta en la medida que de no obtener una sentencia en su debida oportunidad, resultaría irreparable para el justiciable. Toda vez que como se señala, justicia que tarda ya no es justicia.

Pregunta 5.- ¿Considera Ud. que el desconocimiento de los usuarios sobre las medidas organizativas afectan el acceso a la justicia?

**E:** No, necesariamente, toda vez que estas medidas más que conocidas por el justiciable deben ser de cumplimiento por parte de la institución.

Pregunta 6.- ¿De qué manera las medidas organizativas favorecen el acceso a la justicia a los justiciables?"

**E:** Favorecen toda vez que, mientras las medidas organizativas se encuentren orientadas a alcanzar un pronunciamiento en el menor tiempo posible.

Pregunta 7.- ¿Qué opinión le merece las medidas organizativas respecto a los litigantes mayores de 65 años?

**E:** Que, toda medida organizativa orientada a apoyar a un sector vulnerable, como lo son los mayores de edad son de gran mérito y sobretodo de cumplimiento por todos.

Pregunta 8.- ¿Cuál es el beneficio más importante que los usuarios reciben de las medidas organizativas?

**E:** Acceso a la justicia en un tiempo razonable

Pregunta 9.- ¿Cómo describiría mejor lo que piensa en relación a las medidas organizativas, qué se tomó en cuenta y de acuerdo a su experiencia y sapiencia que debería tomarse en cuenta?

**E:** Además de la resolución descrita en la pregunta 2, debo reconocer que el poder judicial si busca proteger a este sector vulnerable,. El Sistema Integrado Judicial - SIJ, es el sistema de seguimiento, consulta y trabajo del Poder Judicial, en el cual al consultar el expediente te sale una alerta de prioritario cuando son adultos mayores, por lo que, estos casos son de atención prioritaria.

### **Subcategoría 2: Medidas Procesales**

Pregunta 10.- ¿Qué entiende sobre las medidas procesales adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia?

**E:** Son aquellos mecanismos dentro del proceso, que sirven para impulsar el proceso.

Pregunta 11.- ¿Cuáles fueron las medidas procesales adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia

**E:** Al respecto en el nuevo TUO de la Ley de Procedimiento Contencioso Administrativo, se deroga la disposición de remitir los expedientes al Ministerio Público para el dictamen fiscal, toda vez que esta disposición dilatava más los procesos. En ese sentido, al haberse omitido esta disposición, el justiciable obtiene sentencia en un tiempo oportuno.

Pregunta 12.- ¿Por qué considera Ud., que las medidas procesales son importantes?

**E:** Son importantes porque hacen que los procesos sean dinámicos y céleres.

Pregunta 13.- ¿Cuáles fueron las medidas procesales adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia que se implementaron en el área en la que desempeña sus funciones?

**E:** Se dejó sin efecto la disposición de remitir los expedientes para dictamen fiscal. Como relatora de Sala Superior, una vez el expediente se encuentra en instancia superior se programa vista de la causa de manera inmediata.

Pregunta 14.- ¿Por qué considera Ud., que las medidas procesales son importantes?

**E:** Porque permite que el proceso sea célere

Pregunta 15.- ¿Considera Ud., de no existir las medidas procesales, en que afecta al acceso a la justicia?

**E:** Afecta en la medida que sin las medidas adoptadas los procesos se dilatan más

Pregunta 16.- ¿Considera Ud. que el desconocimiento de los usuarios sobre las medidas procesales afectan el acceso a la justicia?

**E:** Como lo señale más que el conocimiento de las medidas por parte del justiciable o usuario, es necesario que la entidad asuma el compromiso de ejecutar tales medidas.

Pregunta 17.- ¿Cuáles son las medidas procesales que desarrollan el tema de suspensión de plazos procesales? ¿Cuál es su opinión al respecto?

**E:** Las medidas procesales que desarrollan la suspensión de plazos procesales han sido expedidas mediante R.A n°115, 117 y 118-2020-CE-PJ, y si es necesario que la entidad asuma el compromiso de ejecutarla a mérito de realizar un estudio de la nueva realidad sanitaria, a fin de elaborar medidas acertadas para la prevención de la salud de los auxiliares jurisdiccionales, así como de los usuarios



Pregunta 18.- ¿Cómo describiría mejor lo que piensa en relación a las medidas procesales, qué se tomó en cuenta y de acuerdo a su experiencia y sapiencia que debería tomarse en cuenta?

**E:** Considero que las medidas adoptadas fueron las correctas ante la actual realidad sanitaria que se vive actualmente

## **Categoría II: Acceso a la justicia**

### **Subcategoría 1: Efecto del empoderamiento legal**

Pregunta 19.- ¿Qué entiende sobre empoderamiento legal de los litigantes?

**E:** Comprendo que los litigantes son conscientes de sus derechos y de las disposiciones existentes.

Pregunta 20.- ¿Qué medidas adopto el tribunal previsional de segunda instancia en relación a la empoderamiento legal de los litigantes? ¿Qué recomienda usted al respecto?

**E:** Desconozco

Pregunta 21.- ¿Qué frustraciones o problemas considera que tienen los usuarios en relación al empoderamiento legal por las medidas adoptadas por el tribunal previsional de segunda instancia?

**E:** Más allá de frustraciones, es desconocimiento de su parte de las medidas adoptadas

### **Subcategoría 2: Asistencia legal**

Pregunta 22: ¿Qué entiende sobre asistencia legal de los litigantes?

**E:** Aquella asesoría jurídica que recibe el litigante.

Pregunta 23.- ¿Qué medidas adopto el tribunal previsional de segunda instancia en relación a la asistencia legal de los litigantes? ¿Qué recomienda usted al respecto?

**E:** Recomiendo que exista oficinas de atención solo a adultos mayores, con la finalidad de orientarlos en sus procesos.

Pregunta 24.- ¿Qué frustraciones o problemas considera que tienen los usuarios en relación a la asistencia legal por las medidas adoptadas por el tribunal previsional de segunda instancia?

**E:** Como lo señale no considero que exista frustración pero si desconocimiento de las medidas adoptadas por el tribunal previsional de segunda instancia

Pregunta 25. ¿Considera Ud. que la falta de asistencia legal de los litigantes es uno de los problemas más graves para acceder a la justicia, por qué?

**E:** Considero que los litigantes, muchos ya personas de edad y de escasos recursos, no obtienen por parte de los abogados una verdadera asesoría jurídica.

Pregunta 26: ¿Considera Ud. que la asistencia legal de los litigantes permite el acceso a la justicia, por qué?

**E:** Contribuye en mucho que con un buen asesoramiento, y que por su parte la entidad cumpla con su obligación, el justiciable alcance una oportuna sentencia.

### **Subcategoría 3: Procedimiento**

Pregunta 27: ¿Qué entiende sobre procedimiento?

**E:** Es aquella secuencia de actos, concatenados unos de otros hasta llegar una decisión final.

Pregunta 28.- ¿Qué medidas adopto el tribunal previsional de segunda instancia en relación al procedimiento? ¿Qué recomienda usted al respecto?

**E:** Como procedimiento, podría ser haber omitido la emisión del dictamen fiscal dentro del proceso.

Pregunta 29.- ¿Qué frustraciones o problemas considera que tienen los usuarios en relación al procedimiento sobre las medidas adoptadas por el tribunal previsional de segunda instancia?

**E:** Lo que debe haber por ambas partes tanto justiciable con entidad, es el compromiso de que cada quien contribuya en el desarrollo del proceso.

<b>TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTA</b>	
N° de registro: 04	
Nombre del investigador/entrevistador: Mabel Reyes Javier	
Nombre de la población:	Fecha de la entrevista: 17/06/2021
Relatora de la especialidad Laboral Previsional	Fecha de llenado de ficha: 18/06/2021
Tema: <b>“Medidas adoptadas en tribunales previsionales de segunda instancia y acceso a la justicia en el contexto Covid 19, Lima, 2020”</b>	
Contextualización	
Observaciones: La entrevista se realizó en las horas de la tarde finalizando sus horas de trabajo. E: Entrevistado Y: Entrevistador	
Duración de entrevista: 45:34	
<p><b>Categoría I: Medidas adoptadas</b></p> <p>Subcategoría 1: Medidas Organizativas</p> <p>Pregunta 1.- ¿Qué entiende sobre las medidas organizativas adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia?</p> <p><b>E:</b> Son aquellas medidas tomadas para mantener el servicio esencial orientado con el plan organizativo y operativo.</p> <p>Pregunta 2.- ¿Cuáles fueron las medidas organizativas adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia?</p> <p><b>E:</b> Entre tantas medidas las principales fue el retorno de los trabajadores a las sedes, implementándose el trabajo mixto y remoto, con horarios y grupos reducidos. Se establecieron mecanismos virtuales para que las partes tengan</p>	

acceso a solicitar información respecto a los avances del proceso, realizar audiencias a fin de evitar la propagación del virus.

Pregunta 3.- ¿Por qué considera Ud., que las medidas organizativas son importantes?

**E:** Porque puede evitar un colapso en la administración de justicia a consecuencia del Estado de Emergencia por motivo de la Pandemia.

Pregunta 4.- ¿Considera Ud., de no existir las medidas organizativas, en que afecta al acceso a la justicia?

**E:** Si afectaría al acceso a la justicia, porque de no existir las medidas organizativas hubiera colapsado la administración de justicia, como por ejemplo en el trámite de agilización de los procesos, tanto por parte del Estado como para los justiciables.

Pregunta 5.- ¿Considera Ud. que el desconocimiento de los usuarios sobre las medidas organizativas afectan el acceso a la justicia?

**E:** Si.

Pregunta 6.- ¿De qué manera las medidas organizativas favorecen el acceso a la justicia a los justiciables?"

**E:** Favorecen respecto a los trámites del procesos, es decir su seguimiento. Si bien los medios electrónicos fueron parte de la organización, antes de la pandemia no se les daba tanta importancia. En la actualidad los mecanismos electrónicos permiten pronta respuesta al requerimiento de las partes, y así evita que acudan de forma presencial.

Pregunta 7.- ¿Qué opinión le merece las medidas organizativas respecto a los litigantes mayores de 65 años?

**E:** Siendo las personas más vulnerables, considero que les favorece ya que pueden acceder a la información de sus procesos judiciales mediante todos los mecanismos electrónicos.

Pregunta 8.- ¿Cuál es el beneficio más importante que los usuarios reciben de las medidas organizativas?

**E:** Pronta atención y respuesta a sus requerimientos.

Pregunta 9.- ¿Cómo describiría mejor lo que piensa en relación a las medidas organizativas, qué se tomó en cuenta y de acuerdo a su experiencia y sapiencia que debería tomarse en cuenta?

**E:** Son correctas siempre y cuando se dé un uso adecuado, por ejemplo tenemos el “Módulo de atención al usuario”, por este medio las partes pueden solicitar su consulta, debiendo ser atendido de manera inmediata por el órgano jurisdiccional a cargo, pero hay casos en que las partes no cumplen con revisar el estado de su expediente, en los cuales en muchos casos, estos ya han sido devueltos al juzgado de origen o han sido remitidos a la Corte Suprema, en consecuencia con ello se genera una sobrecarga innecesaria porque se invierte tiempo en absolverla las consultas.

### **Subcategoría 2: Medidas Procesales**

Pregunta 10.- ¿Qué entiende sobre las medidas procesales adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia?

**E:** Son las medidas adoptadas respecto al desarrollo del proceso orientadas a no vulnerar el derecho del debido proceso.

Pregunta 11.- ¿Cuáles fueron las medidas procesales adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia?

**E:** Una de estas medidas adoptadas es la suspensión de plazos procesales.

Pregunta 12.- ¿Por qué considera Ud., que las medidas procesales son importantes?

**E:** Permiten un mejor mecanismo de defensa para las partes.

Pregunta 13.- ¿Cuáles fueron las medidas procesales adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia que se implementaron en el área en la que desempeña sus funciones?

**E:** Las medidas adoptadas fueron la suspensión de plazos procesales, se dio prioridad a las notificaciones electrónicas, a fin de no vulnerar el derecho de defensa de las partes se accedió a facilitar al litigante sin las formalidades establecidas pero con medidas de protección contra el COVID 19, es decir se atiende a las partes mediante el uso de los mecanismo electrónicos.

Pregunta 14.- ¿Por qué considera Ud., que las medidas procesales son importantes?

**E:** Son importantes porque permiten mayor orden y organización velando por el derecho al debido proceso.

Pregunta 15.- ¿Considera Ud., de no existir las medidas procesales, en que afecta al acceso a la justicia?

**E:** Se vulneraría el derecho al debido proceso entre otros.

Pregunta 16.- ¿Considera Ud. que el desconocimiento de los usuarios sobre las medidas procesales afectan el acceso a la justicia?

**E:** Si

Pregunta 17.- ¿Cuáles son las medidas procesales que desarrollan el tema de suspensión de plazos procesales? ¿Cuál es su opinión al respecto?

**E:** El tema de suspensión de plazos procesales ha permitido evitar que se presenten nulidades que solo dilatarían el proceso

Pregunta 18.- ¿Cómo describiría mejor lo que piensa en relación a las medidas procesales, qué se tomó en cuenta y de acuerdo a su experiencia y sapiencia que debería tomarse en cuenta?

**E:** En definitiva todas las decisiones tomadas y asumidas son en mejora de los justiciables, de acuerdo a mi experiencia, nuestro empleador emplea medidas, las mismas que son aplicadas por los ser mayor servidores, pero tendrá mayor eficacia las medidas adoptadas con servidores proactivos

## **Categoría II: Acceso a la justicia**

### **Subcategoría 1: Efecto del empoderamiento legal**

Pregunta 19.- ¿Qué entiende sobre empoderamiento legal de los litigantes?

**E:** Es el acercamiento a la Administración de Justicia de aquellos que son parte del proceso.

Pregunta 20.- ¿Qué medidas adopto los tribunales previsionales de segunda instancia en relación a la empoderamiento legal de los litigantes? ¿Qué recomienda usted al respecto?

**E:** Las medidas más importantes que adoptó el tribunal previsional de segunda instancia son el Módulo de atención al usuario y el Juez te escucha

Pregunta 21.- ¿Qué frustraciones o problemas considera que tienen los usuarios en relación al empoderamiento legal por las medidas adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia?

**E:** La desinformación de acceso a la justicia

### **Subcategoría 2: Asistencia legal**

Pregunta 22: ¿Qué entiende sobre asistencia legal de los litigantes?

**E:** Es la asesoría legal que prestan las partes en el proceso.

Pregunta 23.- ¿Qué medidas adopto el tribunal previsional de segunda instancia en relación a la asistencia legal de los litigantes? ¿Qué recomienda usted al respecto?

**E:** No se ha dictado medidas que tenga relación con la asistencia legal de los litigantes. No tengo nada que recomendar.

Pregunta 24.- ¿Qué frustraciones o problemas considera que tienen los usuarios en relación a la asistencia legal por las medidas adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia?

**E:** Me remito a mi respuesta de la pregunta 23.

Pregunta 25. ¿Considera Ud. que la falta de asistencia legal de los litigantes es uno de los problemas más graves para acceder a la justicia, por qué?

**E:** Me remito a mi respuesta de la pregunta 23

Pregunta 26: ¿Considera Ud. que la asistencia legal de los litigantes permite el acceso a la justicia, por qué?

**E:** Me remito a mi respuesta de la pregunta 23

### **Subcategoría 3: Procedimiento**

Pregunta 27: ¿Qué entiende sobre procedimiento?

**E:** Son aquellos actos que tienen lugar para aplicar una ley a un caso concreto controvertido para solucionarlo o dirimirlo.

Pregunta 28.- ¿Qué medidas adopto el tribunal previsional de segunda instancia en relación al procedimiento? ¿Qué recomienda usted al respecto?

**E:** Los tribunales previsionales de segunda instancia tienen muchos procedimientos, en general están en constante cambios para encontrar una mejora en la atención en beneficio de los justiciables.

Pregunta 29.- ¿Qué frustraciones o problemas considera que tienen los usuarios en relación al procedimiento sobre las medidas adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia?

**E:** Considero que no hay problemas de parte de los usuarios en relación al procedimiento sobre las medidas adoptadas por el Poder Judicial.

### TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTA

Nº de registro: 05

Nombre del investigador/entrevistador: Mabel Reyes Javier

Nombre de la población:

Fecha de la entrevista: 18/06/2021

Asistente de Juez Superior

Fecha de llenado de ficha: 18/06/2021

Tema: **“Medidas adoptadas en tribunales previsionales de segunda instancia y acceso a la justicia en el contexto Covid 19, Lima, 2020”**

Contextualización

Observaciones:

La entrevista se realizó en las horas de la tarde finalizando sus horas de trabajo.

E: Entrevistado

Y: Entrevistador

Duración de entrevista: 45:34

#### **Categoría I: Medidas adoptadas**

Subcategoría 1: Medidas Organizativas

Pregunta 1.- ¿Qué entiende sobre las medidas organizativas adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia?

**E:** Las medidas organizativas están dirigidas principalmente a agilizar los procesos pendientes en el estado de emergencia sanitaria, dictar medidas



preventivas ante el estado de emergencia en ese caso dar prioridad los procesos previsionales.

Pregunta 2.- ¿Cuáles fueron las medidas organizativas adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia?

**E:** El poder judicial adoptó medidas preventivas al expedir Resoluciones administrativas todas ellas encaminadas a afrontar el desafío de continuar con el funcionamiento de la administración de justicia y disminuir el riesgo del contagio Covid 2019

Pregunta 3.- ¿Por qué considera Ud., que las medidas organizativas son importantes?

**E:** Son importantes porque con ello dichas medidas organizativas provienen de una plan de estrategia que va a conllevar a una mejor administración de justicia mayor celeridad en los procesos judiciales con implementación del trabajo remoto evitando el contagio del personal jurisdiccional con el usuario.

Pregunta 4.- ¿Considera Ud., de no existir las medidas organizativas, en que afecta al acceso a la justicia?

**E:** Básicamente afecta al usuario, los litigantes que se van a ver perjudicados por un tribunal previsional de segunda instancia indiferente ante la inoperancia al no dictar medidas organizativas de acceso a la justicia.

Pregunta 5.- ¿Considera Ud. que el desconocimiento de los usuarios sobre las medidas organizativas afectan el acceso a la justicia?

**E:** En parte sí porque tanto los usuarios (litigantes ) y el tribunal previsional de segunda instancia a través de sus operadores de justicia estamos vinculados y resulta necesario que las medidas organizativas que lleve a cabo el poder judicial sean de conocimiento público para el usuario con la finalidad de avanzar paralelamente tanto el usuario como el poder judicial a través de una administración de justicia ágil y de acuerdo a las medidas que se adopten según la coyuntura sanitaria

Pregunta 6.- ¿De qué manera las medidas organizativas favorecen el acceso a la justicia a los justiciables?"

E: Las medidas organizativas son de gran aporte al acceso de justicia pues contribuye a generar confianza y mejorar la imagen del Poder judicial, aproximando a sus miembros a la comunidad, reforzando su rol de servicio preventivo a la justicia mediante la práctica de docencia social. Promover la articulación e integración de acciones conjuntas de las instituciones (públicas) y la sociedad para la adopción de medidas eficaces de prevención y solución de los conflictos, así como de un mejor acceso de justicia a los justiciables.

Pregunta 7.- ¿Qué opinión le merece las medidas organizativas respecto a los litigantes mayores de 65 años?

E: Las medidas organizativas respecto a los litigantes mayores de 65 años es muy acertada teniendo en cuenta que son personas vulnerables y que con las medidas organizativas se le dan ciertas facilidades de acceso a la justicia, aunque no como debería de ser, en cuanto a los trámites judiciales, debería de existir cierta agilidad y prioridad en sus procesos al ser personas vulnerables.

Pregunta 8.- ¿Cuál es el beneficio más importante que los usuarios reciben de las medidas organizativas?

E: Bueno el beneficio más importante de ahora con el tema de la Pandemia las medidas sanitarias adoptada por el Poder Judicial son de cierta manera beneficiosas para el usuario con la virtualidad de la implementación del trabajo remoto, donde el usuario desde su domicilio puede acceder a la visualización del estado de su expedientes, mediante los aplicativos, sin necesidad de asistir a las sedes judiciales.

Pregunta 9.- ¿Cómo describiría mejor lo que piensa en relación a las medidas organizativas, qué se tomó en cuenta y de acuerdo a su experiencia y sapiencia que debería tomarse en cuenta?

E: Teniendo en cuenta que las medidas organizativas son planes estratégicos con la finalidad de llevar a cabo una mejor administración de justicia y de acuerdo a mi experiencia como personal judicial de esta Corte de Lima existen tres ejes centrales que se debe de tener presente y sobre ello tomarse en cuenta para una mejor gestión que son los tres ejes :el acceso a la justicia , la innovación tecnológica y la integridad de los miembros de este Poder del Estado

### **Subcategoría 2: Medidas Procesales**

Pregunta 10.- ¿Qué entiende sobre las medidas procesales adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia?

E: Las medidas Procesales adoptadas tienen que ver con todo el plan procesal, la tramitación de los procesos judiciales a través del trabajo remoto, la

digitalización de los expedientes judiciales el avance de las audiencias con Google Meet toda la tecnología aplicada en el sistema judicial con expedientes físicos y expedientes judiciales electrónicos.

Pregunta 11.- ¿Cuáles fueron las medidas procesales adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia?

**E:** A través del Consejo Ejecutivo del Poder Judicial se emitieron varias Resoluciones Administrativas en atención a las medidas sanitarias, como son protocolos de bioseguridad para el personal judicial, así como para el usuario, medidas de atención por medio del trabajo remoto, trabajo mixto, todo ello en beneficio del público usuario así como de los Magistrados, el personal jurisdiccional y administrativo.

Pregunta 12.- ¿Por qué considera Ud., que las medidas procesales son importantes?

**E:** Las medidas procesales son importantes en virtud a que tienes que estar en consonancia con la sociedad moderna, tecnológica y globalizada, y a su vez en consonancia con los principios del debido proceso y de la justicia equitativa , esto es elevar los estándares de protección al ciudadano en el ámbito penal , la seguridad y los derechos humanos no sean realidades excluyentes entre sí, así como las medidas procesales en cuanto a que sea una justicia para todos buscando los principios de economía y celeridad procesal

Pregunta 13.- ¿Cuáles fueron las medidas procesales adoptadas por el tribunal previsional de segunda instancia que se implementaron en el área en la que desempeña sus funciones?

**E:** Las medidas procesales que se implementaron en la Sede donde trabajo a través de Resoluciones administrativas son los protocolos de bioseguridad, el trabajo remoto, y mixto, las audiencias virtuales, en si la pandemia ha traído muchos cambios con la finalidad de evitar el contagio y de una u otra manera el trabajo a continuado de manera regular mediante el trabajo remoto y/o mixto.

Pregunta 14.- ¿Por qué considera Ud., que las medidas procesales son importantes?

**E:** Son importantes porque con estas medidas implementadas se busca continuar con el trabajo jurisdiccional y administrativo, evitando la aglomeración del aforo en la sedes aplicando el trabajo mixto y trabajo Remoto del personal judicial.

Pregunta 15.- ¿Considera Ud., de no existir las medidas procesales, en que afecta al acceso a la justicia?

**E:** Afectaría procesalmente al usuario , porque se dilatarían más los plazos para resolver las causas de los expedientes, la imagen del PODER JUDICIAL estaría más deteriorada ante un poder del estado inactivo e indiferente

Pregunta 16.- ¿Considera Ud. que el desconocimiento de los usuarios sobre las medidas procesales afectan el acceso a la justicia?

**E:** Totalmente porque al no tener el conocimiento el público sobre las medidas procesales , el usuario no va utilizar ni aplicar los cambios que se viene llevando a cabo con las medidas procesales

Pregunta 17.- ¿Cuáles son las medidas procesales que desarrollan el tema de suspensión de plazos procesales? ¿Cuál es su opinión al respecto?

**E:** La suspensión de plazos procesales han sido expedidas mediante R.A n°115, 117 y 118-2020-CE-PJ, entre otras medidas, dispuso la suspensión de los plazos procesales y administrativos hasta el 26 de abril de 2020, en concordancia con los Decretos Supremos Nros. 044, 051 y 064-2020-PCM; por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID-19.considero que medidas acertadas para la prevención del contagio del Covid 19 del personal judicial así como de la ciudadanía.

Pregunta 18.- ¿Cómo describiría mejor lo que piensa en relación a las medidas procesales, qué se tomó en cuenta y de acuerdo a su experiencia y sapiencia que debería tomarse en cuenta?

**E:** A mi criterio personal estas medidas fueron acertadas teniendo en cuenta como principio fundamental el derecho a la salud pública y derecho a la vida.

## **Categoría II: Acceso a la justicia**

### **Subcategoría 1: Efecto del empoderamiento legal**

Pregunta 19.- ¿Qué entiende sobre empoderamiento legal de los litigantes?

**E:** El empoderamiento legal es darle herramientas a los litigantes como son los aplicativos para que el litigante usuario los utilice de la forma adecuada

Pregunta 20.- ¿Qué medidas adopto el tribunal previsional de segunda instancia en relación a la empoderamiento legal de los litigantes? ¿Qué recomienda usted al respecto?

**E:** Las medidas que adoptan los tribunales previsionales de segunda instancia, es fortalecer las capacidades, confianza, visión y protagonismo del litigante en cuanto forman parte de un grupo social, para impulsar cambios positivos en las situaciones en las que viven

Pregunta 21.- ¿Qué frustraciones o problemas considera que tienen los usuarios en relación al empoderamiento legal por las medidas adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia?

**E:** A mi criterio personal son muchas los problemas que tienen los usuarios sobre todo por los litigantes mayores de 65 años que no tienen conocimiento amplio sobre los aplicativos puesto en marcha con la virtualidad de las vistas , audiencias e informes orales llevados a cabo mediante aplicativos

### **Subcategoría 2: Asistencia legal**

Pregunta 22: ¿Qué entiende sobre asistencia legal de los litigantes?

**E:** El derecho de toda persona a ser asistida por un abogado cuando se la acusa de haber cometido un delito, forma parte integrante del derecho a un juicio justo, derecho fundamental reconocido en la Declaración Universal de Derechos Humanos y el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (artículo 14), así como en tratados y convenciones regionales de derechos humanos.

Pregunta 23.- ¿Qué medidas adopto los tribunales previsionales de segunda instancia en relación a la asistencia legal de los litigantes? ¿Qué recomienda usted al respecto?

**E:** Poco o nada a mi parecer no se han adoptado suficientes medidas en relación a la asistencia legal de los litigantes , Que deben de implementarse más plataformas de asistencia legal para los litigantes

Pregunta 24.- ¿Qué frustraciones o problemas considera que tienen los usuarios en relación a la asistencia legal por las medidas adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia?

**E:** Muchos problemas. Toda persona está facultada para recurrir a la asistencia de un abogado de su elección para que proteja y demuestre sus derechos y lo defienda en todas las fases del procedimiento penal”. Sin embargo costear la representación letrada cuando el acusado no disponga de medios requeridos para ello es un problema, y es ahí donde los usuarios tienen que enfrentar este problema.

Pregunta 25. ¿Considera Ud. que la falta de asistencia legal de los litigantes es uno de los problemas más graves para acceder a la justicia, por qué?

**E:** Es uno de los problemas más graves , en el que el litigante se enfrenta a esta situación cuando no tiene una asistencia legal quien le pueda orientar y encaminar su proceso y poder acceder a la justicia ,puede ser por muchos factores uno de ello el económico el no contar con una asistencia legal eficiente.

Pregunta 26: ¿Considera Ud. que la asistencia legal de los litigantes permite el acceso a la justicia, por qué?

**E:** Así es con una asistencia legal bien encaminada y asesorada es más viable el acceso a la justicia porque el usuario a través de la asistencia legal, va aprovechar mejor los mecanismos de defensa así como los aplicativos y demás beneficios emitidos mediante las Resoluciones Administrativas .

### **Subcategoría 3: Procedimiento**

Pregunta 27: ¿Qué entiende sobre procedimiento?

**E:** Un procedimiento es un conjunto de acciones que tienen que realizarse todas igualmente, para obtener los mismos resultados bajo las mismas circunstancias

Pregunta 28.- ¿Qué medidas adopto el Poder Judicial en relación al procedimiento? ¿Qué recomienda usted al respecto?

**E:** El Poder Judicial en relación al procedimiento adoptó muchas medidas destinadas al fortalecimiento y continuidad de la administración de justicia , esto es la aplicación del trabajo remoto y mixto del personal judicial a fin de evitar el

contagio del Covid 19, mi recomendación sería que se siga continuando con el trabajo remoto y la virtualidad de las audiencias en pro de la salud de los trabajadores judiciales y del público usuario a través de las plataformas que se vienen llevando a cabo

Pregunta 29.- ¿Qué frustraciones o problemas considera que tienen los usuarios en relación al procedimiento sobre las medidas adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia?

**E:** Como ya lo mencioné el problema que puede tener los usuarios son las personas mayores de 65 años que están poco familiarizados con los aplicativos virtuales y plataformas para acceder fácilmente al acceso de justicia

### TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTA

N° de registro: 06

Nombre del investigador/entrevistador: Mabel Reyes Javier

Nombre de la población:

Fecha de la entrevista: 18/06/2021

Auxiliar jurisdiccional

Fecha de llenado de ficha: 20/06/2021

Tema: **“Medidas adoptadas en tribunales previsionales de segunda instancia y acceso a la justicia en el contexto Covid 19, Lima, 2020”**

Contextualización

Observaciones:

La entrevista se realizó en las horas de la tarde finalizando sus horas de trabajo.

E: Entrevistado

Y: Entrevistador

Duración de entrevista: 45:34

#### **Categoría I: Medidas adoptadas**

Subcategoría 1: Medidas Organizativas

Pregunta 1.- ¿Qué entiende sobre las medidas organizativas adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia?

**E:** Son lineamientos para la mejora de atención a los usuarios.

Pregunta 2.- ¿Cuáles fueron las medidas organizativas adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia?

**E:** Se implementó 2 turnos de asistencia A y B de tal forma que la mitad de trabajadores asistían lunes miércoles y viernes y el otro grupo martes y jueves, turnos rotativos, nos reparten mascarillas

Pregunta 3.- ¿Por qué considera Ud., que las medidas organizativas son importantes?

**E:** Porque impulsa el inicio y conclusión de los procesos judiciales. Para evitar contagios y prevenir muertes

Pregunta 4.- ¿Considera Ud., de no existir las medidas organizativas, en que afecta al acceso a la justicia?

**E:** En la oportuna atención de los servicios judiciales, muchos trabajadores fallecerían a consecuencia del COVID 19 y no se podría trabajar porque la sede sería un foco de contagio y se tendrían que cerrar las sedes en consecuencia no se atendería a los litigantes.

Pregunta 5.- ¿Considera Ud. que el desconocimiento de los usuarios sobre las medidas organizativas afectan el acceso a la justicia?

**E:** Si

Pregunta 6.- ¿De qué manera las medidas organizativas favorecen el acceso a la justicia a los justiciables?"

**E:** Mejor calidad de servicio.

Pregunta 7.- ¿Qué opinión le merece las medidas organizativas respecto a los litigantes mayores de 65 años?

**E:** Bueno siempre ha habido ventanilla preferencial para ellos y hay personal que controla el cumplimiento de los protocolos como la distancia entre uno u otro usuario.

Pregunta 8.- ¿Cuál es el beneficio más importante que los usuarios reciben de las medidas organizativas?

**E:** Tranquilidad de que se está cumpliendo los protocolos y no corran riesgo de contagiarse



Pregunta 9.- ¿Cómo describiría mejor lo que piensa en relación a las medidas organizativas, qué se tomó en cuenta y de acuerdo a su experiencia y sapiencia que debería tomarse en cuenta?

**E:** Considero que se está dando una buena administración de justicia

### **Subcategoría 2: Medidas Procesales**

Pregunta 10.- ¿Qué entiende sobre las medidas procesales adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia?

**E:** Aperturas sistemas informáticos.

Pregunta 11.- ¿Cuáles fueron las medidas procesales adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia?

**E:** Crearon el Juez te escucha para que la gente consulte mediante aplicativo la situación de su trámite y pedir que lo agilicen, y también el MAU modulo para reclamos de los usuarios, durante la cuarentena se suspendieron los plazos procesales

Pregunta 12.- ¿Por qué considera Ud., que las medidas procesales son importantes?

**E:** Por transparencia, y porque permiten el acercamiento del usuario con el juez que ve su caso y con el MAU a fin de reclamar las demoras

Pregunta 13.- ¿Cuáles fueron las medidas procesales adoptadas por el tribunal previsional de segunda instancia

Que se implementaron en el área en la que desempeña sus funciones?

**E:** Crear medios digitales para la prosecución de los procesos judiciales

Pregunta 14.- ¿Por qué considera Ud., que las medidas procesales son importantes?

**E:** Son importantes porque permiten la atención oportuna a los usuarios, asimismo darle tranquilidad y sobre todo protección a los derechos de los usuarios para que no pierdan la oportunidad de presentar sus recursos dentro de su termino

Pregunta 15.- ¿Considera Ud., de no existir las medidas procesales, en que afecta al acceso a la justicia?

E: De no existir las medidas procesales si afectaría el acceso a la justicia, porque habría retardo en la atención de justicia, habría un descontento general, los resultados de los procesos perjudicarían al usuario que tiene la razón

Pregunta 16.- ¿Considera Ud. que el desconocimiento de los usuarios sobre las medidas procesales afectan el acceso a la justicia?

E: Si

Pregunta 17.- ¿Cuáles son las medidas procesales que desarrollan el tema de suspensión de plazos procesales? ¿Cuál es su opinión al respecto?

E: Al suspender los plazos el usuario tuvo tiempo de presentar su recurso hasta que acabe la cuarentena

Pregunta 18.- ¿Cómo describiría mejor lo que piensa en relación a las medidas procesales, qué se tomó en cuenta y de acuerdo a su experiencia y sapiencia que debería tomarse en cuenta?

E: Mejorar la comunicación con los usuarios y me parecen atinadas la creación de la aplicación “El juez te escucha y el Módulo de atención al usuario - MAU”

## **Categoría II: Acceso a la justicia**

### **Subcategoría 1: Efecto del empoderamiento legal**

Pregunta 19.- ¿Qué entiende sobre empoderamiento legal de los litigantes?

E: Es conocer de sus derechos y tener más presencia en los procesos

Pregunta 20.- ¿Qué medidas adopto el tribunal previsional de segunda instancia en relación a la empoderamiento legal de los litigantes? ¿Qué recomienda usted al respecto?

E: Las medidas más importantes que adoptó el tribunal de segunda instancia son el Módulo de atención al usuario y el Juez te escucha y recomiendo que se cree más aplicaciones como estas.

Pregunta 21.- ¿Qué frustraciones o problemas considera que tienen los usuarios en relación al empoderamiento legal por las medidas adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia?

E: Considero que ninguna

### **Subcategoría 2: Asistencia legal**

Pregunta 22: ¿Qué entiende sobre asistencia legal de los litigantes?

E: Entiendo por asistencia legal la comunicación e instrucción de los abogados en relación a su patrocinado sobre sus casos, es decir orientarlos de cuáles son los siguientes pasos de su proceso

Pregunta 23.- ¿Qué medidas adopto el Poder Judicial en relación a la asistencia legal de los litigantes? ¿Qué recomienda usted al respecto?

**E:** No existe a la fecha

Pregunta 24.- ¿Qué frustraciones o problemas considera que tienen los usuarios en relación a la asistencia legal por las medidas adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia?

E: Considero que existen varios problemas, empezando a que por lo general el litigante de los tribunales previsionales de segunda instancia está constituido por pensionistas, en consecuencia en su mayoría no cuentan con los medios económicos para acceder a un abogado de su elección.

Pregunta 25. ¿Considera Ud. que la falta de asistencia legal de los litigantes es uno de los problemas más graves para acceder a la justicia, por qué?

E: Considero que sí, porque si tienen el asesoramiento de un abogado, no tendrían el conocimiento suficiente para entender los términos de una resolución judicial expedida por un tribunal previsional de segunda instancia.

Pregunta 26: ¿Considera Ud. que la asistencia legal de los litigantes permite el acceso a la justicia, por qué?

E: Si, me remito a mi respuesta 25

### **Subcategoría 3: Procedimiento**

Pregunta 27: ¿Qué entiende sobre procedimiento?

E: Es el conjunto de etapas de un proceso

Pregunta 28.- ¿Qué medidas adopto el tribunal previsional de segunda instancia en relación al procedimiento? ¿Qué recomienda usted al respecto?

E: Creo y adopto las aplicaciones virtuales: “El juez te escucha y el Módulo de atención al usuario - MAU”, y recomendando mayor publicidad de estas aplicaciones

Pregunta 29.- ¿Qué frustraciones o problemas considera que tienen los usuarios en relación al procedimiento sobre las medidas adoptadas por el tribunal previsional de segunda instancia?

E: Considero que es la falta de publicidad sobre las medidas adoptadas.

### TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTA

N° de registro: 07

Nombre del investigador/entrevistador: Mabel Reyes Javier

Nombre de la población:

Fecha de la entrevista: 00/06/2021

Juez Superior

Fecha de llenado de ficha: 00/06/2021

Tema: “**Medidas adoptadas en tribunales previsionales de segunda instancia y acceso a la justicia en el contexto Covid 19, Lima, 2020**”

Contextualización

Observaciones:

La entrevista se realizó en las horas de la tarde finalizando sus horas de trabajo.

E: Entrevistado

Y: Entrevistador

Duración de entrevista: 45:34

#### **Categoría I: Medidas adoptadas**

Subcategoría 1: Medidas Organizativas

Pregunta 1.- ¿Qué entiende sobre las medidas organizativas adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia?

E: Son aquellas que se dictan para evitar un colapso en la administración de justicia, agilizar el trámite de los procesos, y reducir los riesgos del contagio.

Pregunta 2.- ¿Cuáles fueron las medidas organizativas adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia?

**E:** Para el acceso a la justicia se adoptó medidas preventivas para reanudar con la labor de administrar justicia y disminuir el riesgo del contagio Covid 19

Pregunta 3.- ¿Por qué considera Ud., que las medidas organizativas son importantes?

**E:** Son importantes porque comprende todos los protocolos diseñables para la disminución de riesgo del contagio Covid -19

Pregunta 4.- ¿Considera Ud., de no existir las medidas organizativas, en que afecta al acceso a la justicia?

**E:** Si afectaría el acceso a la justicia, porque vulneraría este derecho.

Pregunta 5.- ¿Considera Ud. que el desconocimiento de los usuarios sobre las medidas organizativas afectan el acceso a la justicia?

**E:** Considero que si afectaría el acceso a la justicia.

Pregunta 6.- ¿De qué manera las medidas organizativas favorecen el acceso a la justicia a los justiciables?"

**E:** Favorecen el acceso a la justicia porque disminuye el riesgo al contagio de la Covid 19, porque estas medidas son de prevención.

Pregunta 7.- ¿Qué opinión le merece las medidas organizativas respecto a los litigantes mayores de 65 años?

**E:** Mi opinión es que ha sido acertado las medidas organizativas respecto a los litigantes mayores de 65 años, porque ellos son personas vulnerables, y ha sido muy importante porque en el Sistema Interno Judicial, hay alertas para la prontitud de resolver los casos de las personas de esta edad.

Pregunta 8.- ¿Cuál es el beneficio más importante que los usuarios reciben de las medidas organizativas?

**E:** Considero que el beneficio más importante es la plataforma digital: "El Juez te escucha"

Pregunta 9.- ¿Cómo describiría mejor lo que piensa en relación a las medidas organizativas, qué se tomó en cuenta y de acuerdo a su experiencia y sapiencia que debería tomarse en cuenta?

**E:** Las medidas organizativas ha sido para el mejor funcionamiento de la administración de justicia, utilizando los ejes centrales que se debe de tener presente para una mejor gestión que son los tres ejes :el acceso a la justicia, la innovación tecnológica y la integridad de los miembros de este Poder del Estado

### **Subcategoría 2: Medidas Procesales**

Pregunta 10.- ¿Qué entiende sobre las medidas procesales adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia?

**E:** Son aquellos para una mejor gestión de los tribunales previsionales de segunda instancia, es decir un mejor funcionamiento de estos órganos jurisdiccionales, como la modernización de gestión, el monitoreo y evaluación.

Pregunta 11.- ¿Cuáles fueron las medidas procesales adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia?

**E:** Las medidas procesales adoptadas fue la innovación tecnológica en los procesos judiciales como el Juez te escucha”

Pregunta 12.- ¿Por qué considera Ud., que las medidas procesales son importantes?

**E:** Son importantes porque posibilitan el acceso a la justicia a los litigantes sin discriminación

Pregunta 13.- ¿Cuáles fueron las medidas procesales adoptadas por el tribunal previsional de segunda instancia

Que se implementaron en el área en la que desempeña sus funciones?

**E:** La Mesa de Partes Electrónica

Pregunta 14.- ¿Por qué considera Ud., que las medidas procesales son importantes?

**E:** Son importantes para el buen funcionamiento de la administración de justicia y así garantizar el derecho de la persona en el marco de la Constitución

Pregunta 15.- ¿Considera Ud., de no existir las medidas procesales, en que afecta al acceso a la justicia?

E: Si afectaría el derecho al acceso a la justicia

Pregunta 16.- ¿Considera Ud. que el desconocimiento de los usuarios sobre las medidas procesales afectan el acceso a la justicia?

E: Si

Pregunta 17.- ¿Cuáles son las medidas procesales que desarrollan el tema de suspensión de plazos procesales? ¿Cuál es su opinión al respecto?

E: Las medidas procesales sobre la suspensión de plazos procesales, fue por una situación excepcional como es en el contexto de la Covid 19

Pregunta 18.- ¿Cómo describiría mejor lo que piensa en relación a las medidas procesales, qué se tomó en cuenta y de acuerdo a su experiencia y sapiencia que debería tomarse en cuenta?

E: Considero que las medidas procesales se dieron para el mejor funcionamiento de la administración de justicia en el contexto de la Covid- 19

## **Categoría II: Acceso a la justicia**

### **Subcategoría 1: Efecto del empoderamiento legal**

Pregunta 19.- ¿Qué entiende sobre empoderamiento legal de los litigantes?

E: El empoderamiento legal es mejorar la calidad del servicio de justicia

Pregunta 20.- ¿Qué medidas adopto el tribunal previsional de segunda instancia en relación a la empoderamiento legal de los litigantes? ¿Qué recomienda usted al respecto?

E: Las medidas adoptadas si mejoro el empoderamiento legal al implementarse la Mesa de partes electrónica las 24 horas, así como la plataforma digital “El Juez te escucha”

Pregunta 21.- ¿Qué frustraciones o problemas considera que tienen los usuarios en relación al empoderamiento legal por las medidas adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia?

E: Considero que la frustración o problema en relación al empoderamiento legal es la falta de acceso al internet

### **Subcategoría 2: Asistencia legal**

Pregunta 22: ¿Qué entiende sobre asistencia legal de los litigantes?

E: Es la relación entre el abogado y su patrocinado

Pregunta 23.- ¿Qué medidas adopto el tribunal previsional de segunda instancia en relación a la asistencia legal de los litigantes? ¿Qué recomienda usted al respecto?

E: Considero que ninguna, porque como parte de un poder del Estado, estamos encargados de administrar justicia y no de la asistencia legal

Pregunta 24.- ¿Qué frustraciones o problemas considera que tienen los usuarios en relación a la asistencia legal por las medidas adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia?

E: Desconozco que existan frustraciones respecto a la asistencia legal.

Pregunta 25. ¿Considera Ud. que la falta de asistencia legal de los litigantes es uno de los problemas más graves para acceder a la justicia, por qué?

E: Si

Pregunta 26: ¿Considera Ud. que la asistencia legal de los litigantes permite el acceso a la justicia, por qué?

E: Si

### **Subcategoría 3: Procedimiento**

Pregunta 27: ¿Qué entiende sobre procedimiento?

E: Es un conjunto de etapas de un proceso

Pregunta 28.- ¿Qué medidas adopto el tribunal previsional de segunda instancia en relación al procedimiento? ¿Qué recomienda usted al respecto?

E: Considero que en su momento al inicio de la pandemia se aplicó la suspensión de plazos procesales



Pregunta 29.- ¿Qué frustraciones o problemas considera que tienen los usuarios en relación al procedimiento sobre las medidas adoptadas por el tribunal previsional de segunda instancia?

E: La falta de acceso al internet de los usuarios.

### TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTA

N° de registro: 08

Nombre del investigador/entrevistador: Mabel Reyes Javier

Nombre de la población:

Fecha de la entrevista: 00/06/2021

Relator

Fecha de llenado de ficha: 00/06/2021

Tema: **“Medidas adoptadas en tribunales previsionales de segunda instancia y acceso a la justicia en el contexto Covid 19, Lima, 2020”**

Contextualización

Observaciones:

La entrevista se realizó en las horas de la tarde finalizando sus horas de trabajo.

E: Entrevistado

Y: Entrevistador

Duración de entrevista: 45:34

#### **Categoría I: Medidas adoptadas**

Subcategoría 1: Medidas Organizativas

Pregunta 1.- ¿Qué entiende sobre las medidas organizativas adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia?

**E:** Se entiende como lineamientos de trabajo adoptados para la realización de las actividades jurisdiccionales, respetándose las disposiciones de bioseguridad y los protocolos que se hayan previsto, con el único objetivo de lograr un eficiente desempeño de los servidores judiciales en los diferentes órganos jurisdiccionales; y, así brindar una buena atención a los justiciables

Pregunta 2.- ¿Cuáles fueron las medidas organizativas adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia?

**E:** Las medidas adoptadas fueron las siguientes:

- Del 16 de marzo al 30 de junio: Se suspendieron los plazos procesales. A partir del 1 de julio de 2020, se reactivaron las actividades jurisdiccionales, disponiéndose el trabajo presencial inter diario (5 horas), trabajo remoto (8 horas) y trabajo mixto. La asistencia de los servidores para el trabajo presencial, se dio con el aforo del 50%, entre otras disposiciones de medidas bioseguridad, según los protocolos emitidos por el Poder Judicial.
- Se dispuso que las audiencias judiciales se realicen de manera virtual, a través del aplicativo de Google Meet.
- Se dispuso la habilitación de la Mesa de Partes Electrónica para el ingreso de escritos a las distintas especialidades que tramiten expedientes físicos.
- Se dispuso que los magistrados retiren expedientes para que sean resueltos. Luego, fue extendido dicha disposición para los asistentes de Juez.
- Se dispuso el trabajo remoto voluntario de los servidores judiciales.
- Se habilitó el aplicativo “Módulo de Atención al Usuario – MAU” para los litigantes.
- Se habilitó el aplicativo “El Juez Te Escucha” para los litigantes.
- Se habilitó el aplicativo “Cita Electrónica para Mesa de Partes” para los litigantes.
- Se habilitó el aplicativo “Módulo de Sentido de Decisiones Judiciales” para los litigantes.
- La obligatoriedad que todas las resoluciones judiciales se deban notificar a los domicilios procesales electrónicos.

Pregunta 3.- ¿Por qué considera Ud., que las medidas organizativas son importantes?

**E:** Porque ha permitido la reactivación de las actividades jurisdiccionales en todas las instancias, reforzando las medidas de protección y de bioseguridad de los trabajadores del Poder Judicial.

Pregunta 4.- ¿Considera Ud., de no existir las medidas organizativas, en que afecta al acceso a la justicia?

**E:** Considero que sí, puesto que, al no existir medidas organizativas, las actividades jurisdiccionales se verían afectadas en el descargo de la carga procesal, en razón a que, no hubiese sido posible continuar con el desarrollo de las labores, bajo las diferentes modalidades de trabajo, como presencial, remoto o mixto

Pregunta 5.- ¿Considera Ud. que el desconocimiento de los usuarios sobre las medidas organizativas afectan el acceso a la justicia?

**E:** Considero que sí, debido a que, muchos de los usuarios (abogados y litigantes) no están familiarizados con el sistema tecnológico, menos con las nuevas aplicaciones. Es por ello, que se vienen realizando capacitaciones y difusión de las nuevas disposiciones de los distritos judiciales, con la finalidad de brindar una buena atención a los justiciables, optándose con medios de comunicación alternativos.

Pregunta 6.- ¿De qué manera las medidas organizativas favorecen el acceso a la justicia a los justiciables?”

**E:** Favorecen para dar continuidad al desarrollo de las actividades jurisdiccionales, lo cual, conlleva a que se den trámite a los procesos judiciales, siendo oportuna su resolución (otorgando su derecho reclamado), a fin de que los justiciables puedan obtener justicia, en el tiempo razonable; evitándose cualquier dilación ocasionada por el sistema del Poder Judicial. Lo que se busca, es que el trámite de los procesos judiciales sea más transparente y que las partes traten de obtener una respuesta favorable a sus solicitudes. Con las medidas adoptadas en el Poder Judicial, conlleva a que los justiciables tengan mayor contacto con sus procesos y que ellos pueda hacer seguimiento de los mismos, mediante los diferentes mecanismos y aplicaciones que se han venido implementando.

Pregunta 7.- ¿Qué opinión le merece las medidas organizativas respecto a los litigantes mayores de 65 años?

**E:** Las personas mayores de 65 de años de edad, se les han venido brindado varias medidas organizativas en el Poder Judicial, como, por ejemplo, utilizan las aplicaciones del “Módulo de Atención al Usuario – MAU” y “El Juez Te Escucha” para solicitar impulso de sus procesos judiciales, así como, la respectiva resolución de las mismas. Del mismo modo, también es importante mencionar, que pueden utilizar el aplicativo del “Módulo de Sentido de Decisiones Judiciales”. Además de ello, resulta importante recalcar, que se viene proporcionando a los litigantes correos electrónicos de los órganos jurisdiccionales y números telefónicos para solicitar el impulso procesal y/o consulta de temas relacionados con sus procesos judiciales. Desde la reactivación de las actividades jurisdiccionales, se han adoptado –de manera permanente– los medios de comunicación a través de vía virtual, siendo predominante sobre lo presencial, debido a que, se debe proteger la salud de las personas vulnerables frente a la pandemia de la Covid-19.

Pregunta 8.- ¿Cuál es el beneficio más importante que los usuarios reciben de las medidas organizativas?

**E:** Que los usuarios tienen más contacto (de forma inmediata) con los servidores judiciales, que le ayuden con brindar una información pertinente sobre algún proceso judicial. Que las solicitudes peticionadas por los justiciables mediante los aplicativos del Poder Judicial, son respondidas en un menor tiempo y que las mismas son atendidas de manera eficiente y oportuna; lo cual, se evita una prolongada dilación de los procesos judiciales. Cabe indicar, que los justiciables

pueden presentar solicitudes tanto a los magistrados y a los servidores judiciales de cualquier órgano jurisdiccional.

Pregunta 9.- ¿Cómo describiría mejor lo que piensa en relación a las medidas organizativas, qué se tomó en cuenta y de acuerdo a su experiencia y sapiencia que debería tomarse en cuenta?

**E:** Las disposiciones y directivas administrativas establecidas por el Poder Judicial se han venido dando de manera progresiva durante el año 2020, debido a que, nuestra institución no estaba preparada para afrontar de inmediato la pandemia de la Covid-19, lo cual, se vio demostrado en el Estado; por lo que, estando a las medidas adoptadas, éstas han ayudado a que, los órganos jurisdiccionales puedan continuar con el trámite de los procesos judiciales. Durante este periodo se ha priorizado que el personal jurisdiccional realice trabajo remoto y como excepción el trabajo presencial, o en todo caso, con un trabajo mixto, a fin de que, ningún trabajador se exponga de manera continua al trasladarse a su centro de labores y que se contagie de la Covid-19. Es más, se destaca que –actualmente– las audiencias se realicen de manera virtual y no presencialmente, siendo loable esta disposición establecida en plena cuarentena, debido a que, con esto se está previniendo muchos contagios de la Covid-19, lo cual conlleva, que se garantiza la salud de los servidores judiciales y de los justiciables.

### **Subcategoría 2: Medidas Procesales**

Pregunta 10.- ¿Qué entiende sobre las medidas procesales adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia?

**E:** Se entiende como regulaciones normativas y directivas administrativas que establecen una orientación y conducción para el buen funcionamiento de los órganos jurisdiccionales del Poder Judicial, puesto que, la administración de justicia no debe ser suspendida por tiempo indefinido ante cualquier adversidad (ejemplo, pandemia de la Covid-19), pues ante esto, debe adoptarse una regulación especial para dar continuidad a las actividades jurisdiccionales, para lo cual, corresponde dar soluciones urgentes, sin que se deje de lado la parte sustancial, motivo por el cual, en la parte adjetiva, debe realizarse cambio según la coyuntura.

Pregunta 11.- ¿Cuáles fueron las medidas procesales adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia?

**E:** Apenas se tomó conocimiento de la pandemia de la Covid-19 en nuestro país, se dispuso la suspensión de las labores de los magistrados y servidores del Poder Judicial, así como, la suspensión de los plazos procesales. Con respecto a los expedientes físicos, se dispuso que los justiciables puedan ingresar sus escritos a través de la Mesa de Partes Electrónica – MPE. Asimismo, se ha

dispuesto que las audiencias judiciales se realicen preferentemente de manera virtual mediante el aplicativo de Google Meet, excepcionalmente se deberá optar por ser presencial. Así también, cabe mencionar, que se estableció que todas las resoluciones judiciales deben ser notificadas a las partes en sus domicilios procesales electrónicos, excepcionalmente al domicilio procesal físico. Por otro lado, se ha dispuesto la implementación de varias modalidades de trabajo para los magistrados y servidores judicial, como trabajo presencial, remoto y mixto

Pregunta 12.- ¿Por qué considera Ud., que las medidas procesales son importantes?

**E:** Las medidas procesales son importantes porque permiten regular los hechos que puedan ocurrir, es decir, se busca superar los inconvenientes que ocasiona la Emergencia Nacional Sanitaria. De esta manera, lo que se pretende con las medidas procesales, es que, no se detenga el trámite de los procesos judiciales y que pueda generar un perjuicio irreparable a los justiciables, más aún, por ser un tema muy delicado que se ve, por la sub especialidad previsional. Es decir, con esto, se ha tratado se llevar a cabo los cambios y modificaciones de las reglas de juego por la coyuntura social (pandemia de la Covid-19), sin que se vulneren el derecho de defensa y al debido proceso, que están consagrados en nuestra Constitución Política del Perú.

Pregunta 13.- ¿Cuáles fueron las medidas procesales adoptadas por el tribunal previsional de segunda instancia

Que se implementaron en el área en la que desempeña sus funciones?

**E:** Se hace mención a los siguientes: a) Con respecto a los expedientes físicos, se dispuso que los justiciables puedan ingresar sus escritos a través de la Mesa de Partes Electrónica – MPE; b) Con respecto a las audiencias judiciales se han dispuesto que se realicen preferentemente de manera virtual, mediante el aplicativo de Google Meet, excepcionalmente se deberá optar por ser presencial; c) Se estableció que todas las resoluciones judiciales deben ser notificadas a las partes en sus domicilios procesales electrónicos, excepcionalmente al domicilio procesal físico; y, d) Se habilitó el aplicativo “Módulo de Atención al Usuario – MAU” para la presentación de pedidos de los litigantes

Pregunta 14.- ¿Por qué considera Ud., que las medidas procesales son importantes?

**E:** Considero que sí son importantes, puesto que, con esto queda corroborado que las medidas procesales coadyuvan a dar trámite a los procesos judiciales, evitando que alguno sea dilatado en su desarrollo por falta de una regulación

procesal; todo esto, porque la administración de justicia no debe ser suspendida por tiempo indefinido ante cualquier adversidad (como la pandemia de la Covid-19), pues ante esto, debe adoptarse una regulación especial para dar continuidad a las actividades jurisdiccionales, para lo cual, corresponde dar soluciones urgentes y eficientes, sin que se deje de lado la parte sustancial, motivo por el cual, en la parte adjetiva debe realizarse cambio según la coyuntura

Pregunta 15.- ¿Considera Ud., de no existir las medidas procesales, en que afecta al acceso a la justicia?

E: Al no haber una regulación especial para dar trámite a los procesos judiciales como corresponde, se estaría afectando el derecho a la defensa y al debido proceso, puesto que, se podría vulnerar el conducto regular, lo cual, debe ser atendido con nuevas disposiciones que puedan dar continuidad al desarrollo de los procesos judiciales. Ante esto, se debe dar soluciones urgentes y eficaces, sin dejar de lado la parte sustancial, motivo por el cual, en la parte adjetiva debe realizarse cambio según la coyuntura social.

Pregunta 16.- ¿Considera Ud. que el desconocimiento de los usuarios sobre las medidas procesales afectan el acceso a la justicia?

E: Claro que sí, en razón a que, los usuarios suelen no estar actualizados con las nuevas disposiciones por parte del Poder Judicial, o de cualquier otra regulación especial, que tengan afinidad con los procesos judiciales. Es por ello, que en el trámite de los procesos judiciales se ven evidenciado, con la falta de preparación y capacitación de algunos abogados como litigantes sobre las regulaciones normativas, desconociendo las últimas publicaciones. Generalmente, los abogados que patrocinan a los litigantes en temas previsionales son adultos mayores les cuesta interiorizar los cambios suscitados por la pandemia de la Covid-19; puesto que, ahora se prioriza la utilización de máquinas y/o herramientas tecnológicas como aplicaciones por internet, siendo éstos, esenciales para continuar con la secuela de los procesos procesales

Pregunta 17.- ¿Cuáles son las medidas procesales que desarrollan el tema de suspensión de plazos procesales? ¿Cuál es su opinión al respecto?

E: Me remito a la respuesta de la pregunta 11

Pregunta 18.- ¿Cómo describiría mejor lo que piensa en relación a las medidas procesales, qué se tomó en cuenta y de acuerdo a su experiencia y sapiencia que debería tomarse en cuenta?

E: Me remito a la respuesta de la preguntas 14, 15 y 16

## **Categoría II: Acceso a la justicia**

### **Subcategoría 1: Efecto del empoderamiento legal**

Pregunta 19.- ¿Qué entiende sobre empoderamiento legal de los litigantes?

E: El empoderamiento legal es conocer y usar la ley

Pregunta 20.- ¿Qué medidas adopto el tribunal previsional de segunda instancia en relación al empoderamiento legal de los litigantes? ¿Qué recomienda usted al respecto?

E: Las medidas que adoptan los tribunales previsionales de segunda instancia, en relación al empoderamiento legal de los litigantes es poner al alcance de los abogados y litigantes los aplicativos digitales.

Pregunta 21.- ¿Qué frustraciones o problemas considera que tienen los usuarios en relación al empoderamiento legal por las medidas adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia?

E: Si bien se ha brindado varias medidas organizativas para el empoderamiento legal, como por ejemplo, las aplicaciones del “Módulo de Atención al Usuario – MAU” y “El Juez Te Escucha” para solicitar impulso de sus procesos judiciales, así como, la respectiva resolución de las mismas, entre otros medios virtuales de comunicación, considero que muchos de los litigante y abogados no saben utilizar los mismos.

### **Subcategoría 2: Asistencia legal**

Pregunta 22: ¿Qué entiende sobre asistencia legal de los litigantes?

E: Es el derecho de satisfacer el derecho de defensa por un abogado

Pregunta 23.- ¿Qué medidas adopto los tribunales previsionales de segunda instancia en relación a la asistencia legal de los litigantes? ¿Qué recomienda usted al respecto?

**E:** Considero que no se ha dictados medidas en relación a la asistencia legal de los litigantes.

Pregunta 24.- ¿Qué frustraciones o problemas considera que tienen los usuarios en relación a la asistencia legal por las medidas adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia?

**E:** Considero que en relación a la asistencia legal debe haber problemas cuando el litigante no cuente con los medios económicos suficientes para pagar la asesoría legal de un abogado.

Pregunta 25. ¿Considera Ud. que la falta de asistencia legal de los litigantes es uno de los problemas más graves para acceder a la justicia, por qué?

**E:** Si considero uno de los problemas más graves que afronta el litigante, porque al no contar con asistencia legal no estará orientado sobre su proceso.

Pregunta 26: ¿Considera Ud. que la asistencia legal de los litigantes permite el acceso a la justicia, por qué?

**E:** Considero que la asistencia legal permite el acceso el acceso a la justicia, porque a través de la misma, va a permitir beneficiarse de los mecanismos de defensa

### **Subcategoría 3: Procedimiento**

Pregunta 27: ¿Qué entiende sobre procedimiento?

**E:** Es un conjunto de acciones.

Pregunta 28.- ¿Qué medidas adopto el tribunal previsional de segunda instancia en relación al procedimiento? ¿Qué recomienda usted al respecto?

**E:** Me remito a las respuestas de las preguntas 13 y 14, recomendaría que se continúe con el trabajo remoto y las audiencias virtuales



Pregunta 29.- ¿Qué frustraciones o problemas considera que tienen los usuarios en relación al procedimiento sobre las medidas adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia?

**E:** Considero que es la falta de conocimiento al acceso a las plataformas virtuales.

<b>TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTA</b>	
N° de registro: 09	
Nombre del investigador/entrevistador: Mabel Reyes Javier	
Nombre de la población: Juez Superior (2)	Fecha de la entrevista: 00/06/2021 Fecha de llenado de ficha: 00/06/2021
Tema: <b>“Medidas adoptadas en tribunales previsionales de segunda instancia y acceso a la justicia en el contexto Covid 19, Lima, 2020”</b>	
Contextualización	
Observaciones: La entrevista se realizó en las horas de la tarde finalizando sus horas de trabajo. E: Entrevistado Y: Entrevistador	
Duración de entrevista: 45:34	
<b>Categoría I: Medidas adoptadas</b> Subcategoría 1: Medidas Organizativas Pregunta 1.- ¿Qué entiende sobre las medidas organizativas adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia? <b>E:</b> Medidas organizativas a partir del estado de emergencia sanitaria declarada por el Gobierno Central por la Pandemia del Covid 19, son aquellas que se han tenido que implementar con el uso del Sistema electrónico, virtual en la que ha permitido que el acceso a la justicia siga dándose al usuario, para la atención de sus procesos judiciales, a través de audiencias virtuales, ingreso de documentos por mesa de partes electrónicas, dado que se ha suspendido la atención presencial de los mismo e incluso del ingreso de demandas y escritos de manera directa a través de las mesas de partes antes CDG y CDM Incluso ya existían	

medidas organizativas antes de la pandemia, como el SIJ, SINOE, interconexión con RENIEC, descarga en el SIJ, ingreso por Internet para conocer el estado del proceso.

Pregunta 2.- ¿Cuáles fueron las medidas organizativas adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia?

**E:** Las medidas organizativas, en primer lugar se dio para la atención preferencial de Juzgado y salas de emergencia, en casos de violencia familiar, procesos penales, a través de la mesa de Partes electrónica, Audiencias Virtuales, SINOE, SIJ, Atención al Usuario MAU, El Juez te escucha, SINOE. Posteriormente, se amplió también para las demás especialidades a nivel nacional.

Pregunta 3.- ¿Por qué considera Ud., que las medidas organizativas son importantes?

**E:** Son importantes porque con ellas prestamos un mejor servicio en nuestra labor de administrar justicia, este debe siempre propender a la eficacia y efectividad de la misma, más aun en estos tiempos de pandemia, en el que se ha suspendido la atención presencial.

Pregunta 4.- ¿Considera Ud., de no existir las medidas organizativas, en que afecta al acceso a la justicia?

**E:** En época de pandemia y emergencia sanitaria que sufrimos en nuestro país y en el mundo, mucho, toda vez que el usuario no podría acceder al sistema, ni conocer ni tramitar sus procesos judiciales. Los cuales a partir del mes de marzo de 2020 se produjeron una cuarenta de todas las labores en el país. Incluso el estado de emergencia se ha prorrogado hasta fines de este año 2021, y se prevé que la labor en el Poder Judicial se mantendrá con el Sistema de Trabajo Remoto mixto, y cuya presencia tanto de los operadores de justicia será aun limitada, más aun de los usuarios y público en general.

Pregunta 5.- ¿Considera Ud. que el desconocimiento de los usuarios sobre las medidas organizativas afectan el acceso a la justicia?

**E:** Si, falta mayor difusión de la forma como pueden acceder a los servicios virtuales que presta el Poder Judicial, pues tenemos el sistema MAU, , SINOE , MESA DE PARTES electrónica, el Juez Te Escucha, Mesa de Partes Física, Correo Genérico entre otros. Uno de los inconvenientes es también que el propio usuario no conoce el uso de estos sistemas, sea por no estar preparado para ello, o por no tener los medios económicos para tener acceso a estas tecnologías

Pregunta 6.- ¿De qué manera las medidas organizativas favorecen el acceso a la justicia a los justiciables?"

**E:** Las medidas organizativas favorecen el acceso a la justicia a los justiciables, por cuanto a través de los sistemas virtuales que se han implementado, tiene la posibilidad de hacer un seguimiento de sus procesos, interponer demandas, escritos y recursos, de manera virtual así como el solicitar entrevistas con el magistrado y/o hacer pedidos sobre la demora de sus procesos, participar en audiencias virtuales.

Pregunta 7.- ¿Qué opinión le merece las medidas organizativas respecto a los litigantes mayores de 65 años?

**E:** Medidas Organizativas respecto a los litigantes mayores de 65 años, aun se sigue implementando si bien se tiene el ALERTA en el sistema de ingresos y tramites de sus procesos judiciales atendiendo a la edad de 80, , 75, 65 años en rojo, ámbar, verde, ello ayuda a que el magistrado y operadores de justicia presten atención preferencial a los procesos, es necesario también implementar como se viene haciendo el ALO adulto mayor, en el que en algunas experiencias se están comunicando a los celulares de los usuarios para informarles el resultado de sus pedidos, como es en el caso de CDG, ODECMA, los propios jueces, el MAU entre otros.

Se tiene permanente contacto con las Defensorías Publicas y las DEMUNAS que prestan atención gratuita a estos grupos vulnerables.

Pregunta 8.- ¿Cuál es el beneficio más importante que los usuarios reciben de las medidas organizativas?

**E:** Beneficio más importante para los usuarios el tener permanente conocimiento del estado de sus procesos y la atención que se ha dado a sus pedidos

Pregunta 9.- ¿Cómo describiría mejor lo que piensa en relación a las medidas organizativas, qué se tomó en cuenta y de acuerdo a su experiencia y sapiencia que debería tomarse en cuenta?

**E:** El Poder Judicial desde antes de la emergencia sanitaria declarada en marzo de 2020, ya venía implementando el proceso digital, y la atención virtual y electrónica de pedidos, como el Juez te escucha, así como la notificaciones por el SINOE, casillas electrónicas, y revisión de expedientes en el SIJ, y esto, se ha implementado con mayor cobertura entre el año 2020 y 2021, todo se viene digitalizando y se han creado sistemas virtuales que permiten una mayor celeridad en la atención y realización de audiencias, el usuario litigante y abogados, ya no necesitan trasladarse a las sedes a presentar sus escritos o revisar sus expedientes o realizar sus audiencias. Lo que se debe hacer es mejorar estos sistemas, a través de difusión de las mismas y capacitación de los usuarios. Debemos ir superando la existencia aun de expedientes físicos los cuales se tienen que ir digitalizando

## **Subcategoría 2: Medidas Procesales**

Pregunta 10.- ¿Qué entiende sobre las medidas procesales adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia?

**E:** Medidas procesales: el Poder Judicial ha iniciado una nueva etapa la virtual y es la que se queda en adelante para el sistema de administrar justicia, y para ello está implementando las medidas procesales que sean necesaria para ello, y que además va incluir cambios en nuestra legislación, por lo pronto el habernos adecuado al sistema virtual y digital, con el trabajo remoto, trabajo remoto mixto, atención de audiencias, presentación y calificación de demandas ingresadas por el sistema electrónico , mesa de partes , entre otros

Pregunta 11.- ¿Cuáles fueron las medidas procesales adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia?

**E:** Ya se indicó anteriormente, se tuvo que implementar el sistema virtual, a través de audiencias virtuales, como Google Meet, ingreso de demandas y escritos por mesa de partes electrónicas y en su caso mesa de partes física previo protocolo y directivas emitidas para ello, controlando las medidas sanitarias y seguridad necesarias y dispuesta por el Gobierno Central

Pregunta 12.- ¿Por qué considera Ud., que las medidas procesales son importantes?

**E:** Son importantes porque nos adecuamos a la situación sanitaria que vivimos y que resulta necesario que el servicio que prestamos no se paralice y el usuario sea atendido con un efectivo acceso a la justicia en el que se cumpla con el debido proceso, y una sentencia que resuelva su pretensión, y esta sea ejecutada.

Pregunta 13.- ¿Cuáles fueron las medidas procesales adoptadas por el tribunal previsional de segunda instancia que se implementaron en el área en la que desempeña sus funciones?

**E:** Audiencias virtuales, Juez te Escucha, MAU, ingreso de escritos por mesa de partes virtuales, descargo en el SIJ de actos procesales emitidos, Digitalización de procesos.

Pregunta 14.- ¿Por qué considera Ud., que las medidas procesales son importantes?

**E:** Son importantes porque se busca una atención efectiva al usuario en sus procesos judiciales, que no se vean paralizados por la situación sanitaria que vive el país.

Pregunta 15.- ¿Considera Ud., de no existir las medidas procesales, en que afecta al acceso a la justicia?

E: Estaría paralizado el acceso a la justicia si no se tomaran las medidas procesales.

Pregunta 16.- ¿Considera Ud. que el desconocimiento de los usuarios sobre las medidas procesales afectan el acceso a la justicia?

E: Si afectan, por ello se debe dar una mayor difusión de las medidas procesales y continuar con las capacitaciones en todo nivel.

Pregunta 17.- ¿Cuáles son las medidas procesales que desarrollan el tema de suspensión de plazos procesales? ¿Cuál es su opinión al respecto?

E: Sobre suspensión de plazos procesales, se dieron en los meses de cuarentena, en el que se paralizado el país, y se emitieron Resoluciones y Directivas puntuales al respecto por el CEPJ y las Cortes Superiores, ello en aplicación a las emitidas por el Gobierno Central.

Pregunta 18.- ¿Cómo describiría mejor lo que piensa en relación a las medidas procesales, qué se tomó en cuenta y de acuerdo a su experiencia y sapiencia que debería tomarse en cuenta?

E: Ya se respondió esta pregunta me parece que era la 12

## **Categoría II: Acceso a la justicia**

### **Subcategoría 1: Efecto del empoderamiento legal**

Pregunta 19.- ¿Qué entiende sobre empoderamiento legal de los litigantes?

E: Empoderamiento legal, es el que se adecuen también los usuarios y abogados, al nuevo sistema virtual de acceso a la justicia, se tuvo que acceder a los mismos por medio de las herramientas electrónicas que nos da el internet, Google Meet, WhatsApp, entre otros

Pregunta 20.- ¿Qué medidas adopto el tribunal previsional de segunda instancia en relación al empoderamiento legal de los litigantes? ¿Qué recomienda usted al respecto?

E: Hubo una difusión y capacitación de las medidas, a través de charlas y orientación de uso de las mismas, Seminarios, Cursos dictadas por especialistas y magistrados que formaban parte del CEPJ, incluso a nivel de

Cortes Superiores, fueron charlas gratuitas en el que participo no solo operadores de justicia sino también abogados y litigantes a nivel nacional, algo que no se podía hacer cuando las capacitaciones eran presenciales. Ello también en coordinación con organismos públicos como CAL, Ministerio de Justicia, Comisiones de capacitación

Pregunta 21.- ¿Qué frustraciones o problemas considera que tienen los usuarios en relación al empoderamiento legal por las medidas adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia?

**E:** Frustraciones, que gran parte de ellos no están habituados al uso de estas tecnologías o no cuentan con los medios económicos para ello.

### **Subcategoría 2: Asistencia legal**

Pregunta 22: ¿Qué entiende sobre asistencia legal de los litigantes?

**E:** Asistencia legal de los litigantes, es la asesoría gratuita que se les da, y es a través de la Defensoría Pública, DEMUNAS, Colegio de Abogados, Poder Judicial no da asistencia legal.

Pregunta 23.- ¿Qué medidas adopto el tribunal previsional de segunda instancia en relación a la asistencia legal de los litigantes? ¿Qué recomienda usted al respecto?

**E:** La Asistencia legal de los litigantes, solo estaría para el Poder Judicial enmarcada en la orientación de los servicios que presta el sistema del PJ.

Pregunta 24.- ¿Qué frustraciones o problemas considera que tienen los usuarios en relación a la asistencia legal por las medidas adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia?

**E:** En cuanto al usuario es la falta de contar con abogados que los asesoren, sobre todo por falta de medios económicos, por ello se hace referencia a las asesorías gratuitas que presta la Defensoría Pública, Ministerio de la Mujer, Colegios de Abogados, DEMUNAS, entre otros

Pregunta 25. ¿Considera Ud. que la falta de asistencia legal de los litigantes es uno de los problemas más graves para acceder a la justicia, por qué?

**E:** Se debe dar un estudio de la magnitud del mismo a través de una encuesta, y como se da esta en cada Corte Superior o a Nivel Nacional dado que nuestras realidades son distintas.

En todo caso no sabemos cuántos litigantes no cuentan con asistencia legal entendida esta como asesoría letrada.

Pregunta 26: ¿Considera Ud. que la asistencia legal de los litigantes permite el acceso a la justicia, por qué?

**E:** Si, sobre todo en temas que se requieren de conocimiento de nuestra legislación, y el tema sea de mayor controversia. Sin embargo, en lo que se puede avanzar sería en procesos de alimentos, procesos no contenciosos, a través de formatos que indiquen el pedido, direcciones, y anexo de documentos para ello, pruebas.

### **Subcategoría 3: Procedimiento**

Pregunta 27: ¿Qué entiende sobre procedimiento?

**E:** Procedimiento son las etapas que se deben seguir para el trámite de un pedido, y que deben estar establecidas en la norma legal o en directivas, para un proceso judicial, o un trámite administrativo.

Pregunta 28.- ¿Qué medidas adopto el tribunal previsional de segunda instancia en relación al procedimiento? ¿Qué recomienda usted al respecto?

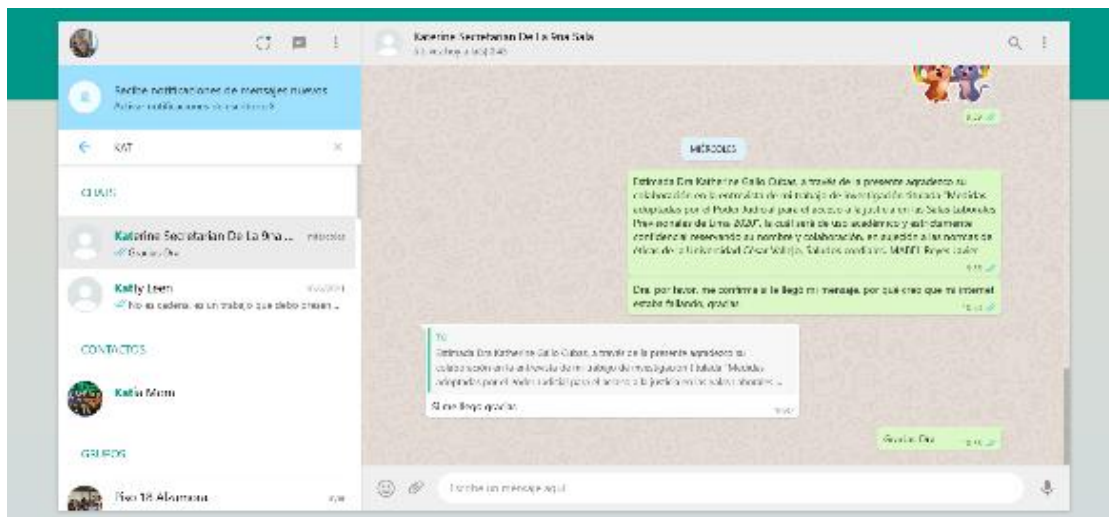
**E:** Se han emitido directivas y resoluciones administrativas

Pregunta 29.- ¿Qué frustraciones o problemas considera que tienen los usuarios en relación al procedimiento sobre las medidas adoptadas por los tribunales previsionales de segunda instancia?

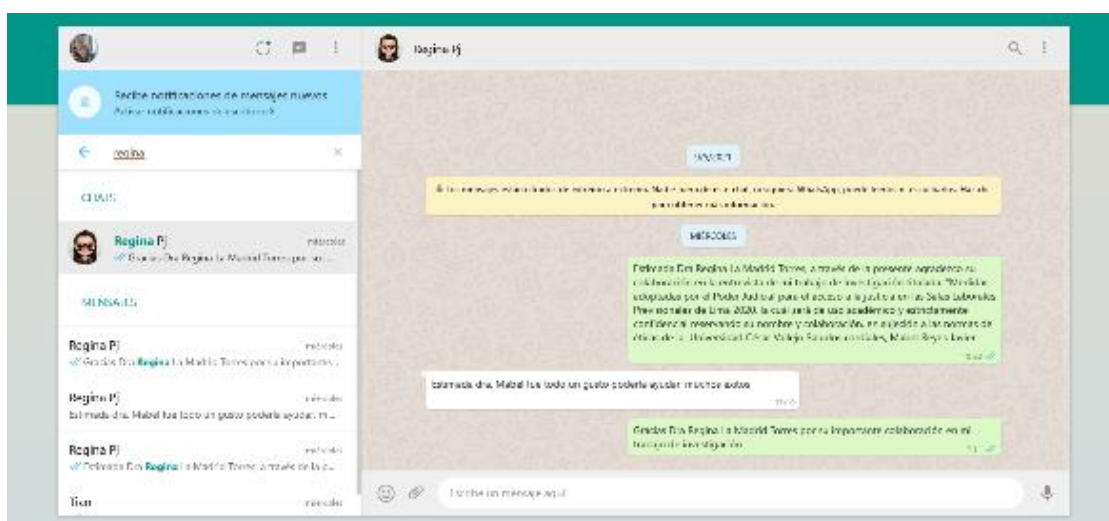
**E:** La falta de conocimiento de los usuarios de la existencia de estas medidas y desconocimiento en el uso de los sistemas, falta de medio económicos, debe saber que puede ser asesorado de manera gratuita por entidades del Estado y Colegios de Abogados. Incluso en las páginas del Poder Judicial y de las Cortes Superiores están los links de las capacitaciones realizadas y de orientación en el uso de las herramientas y medidas organizativas adoptadas, así como las Directivas, Protocolos y Resoluciones Administrativas emitidas.

## Anexo 12: Consentimiento informado de los entrevistados por WhatsApp

### 1.- Auxiliar Jurisdiccional

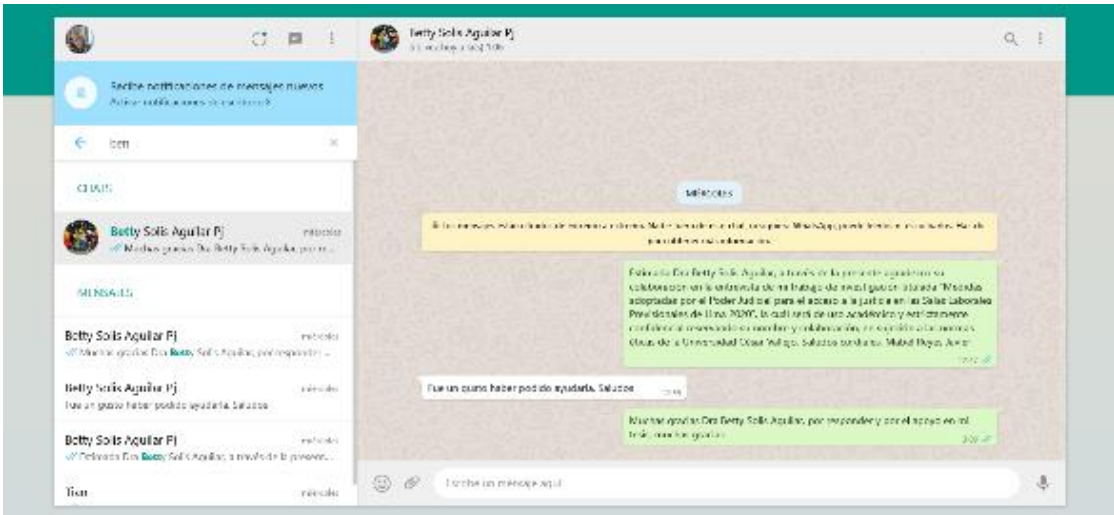


### 2.- Auxiliar jurisdiccional

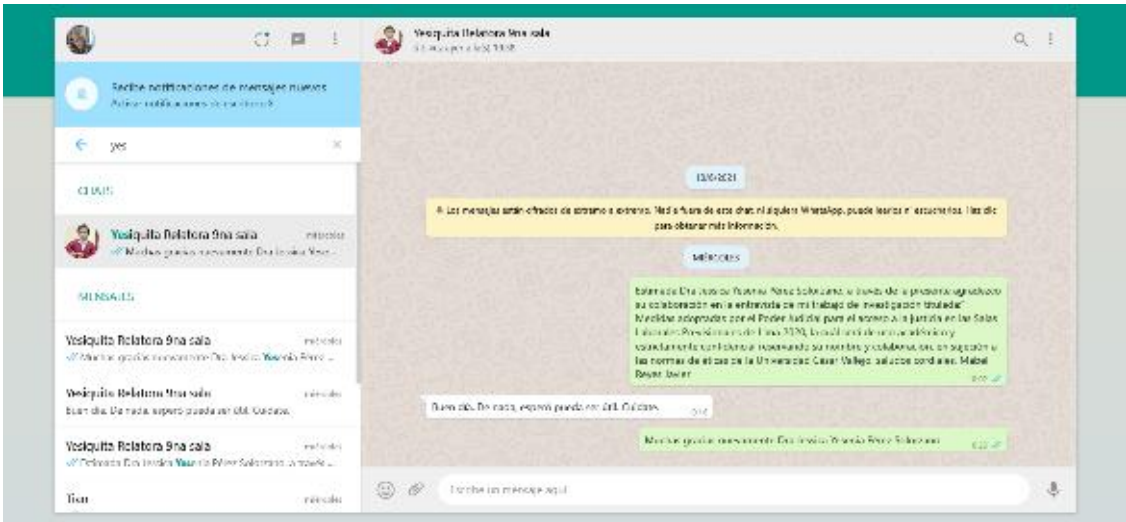


### 3.- Auxiliar jurisdiccional

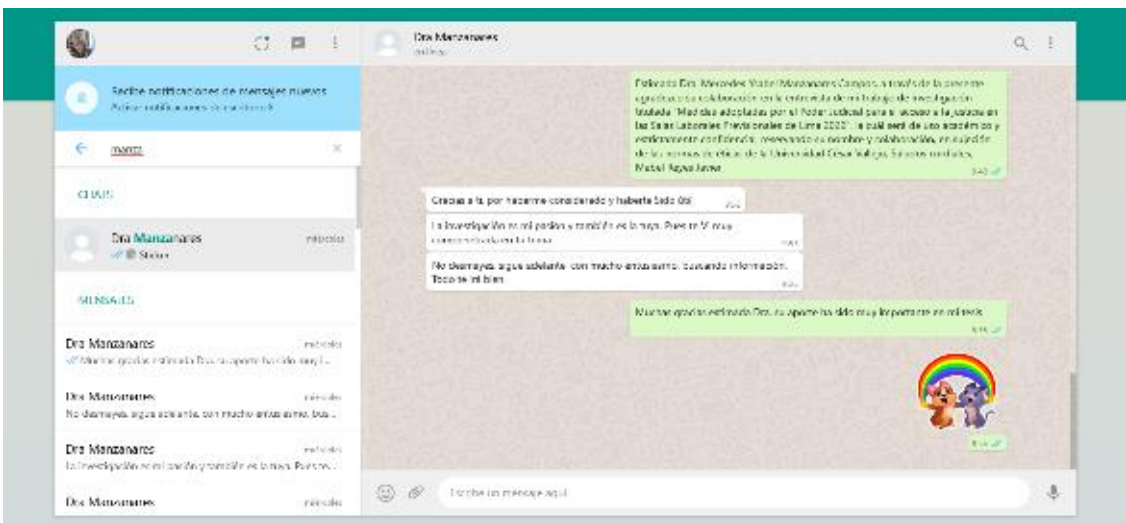




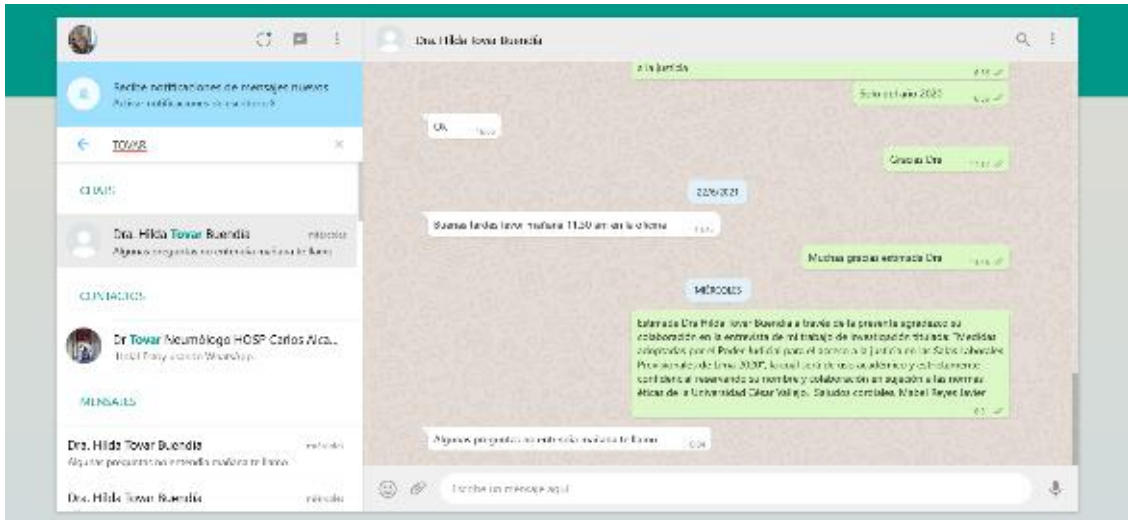
4.- Auxiliar jurisdiccional



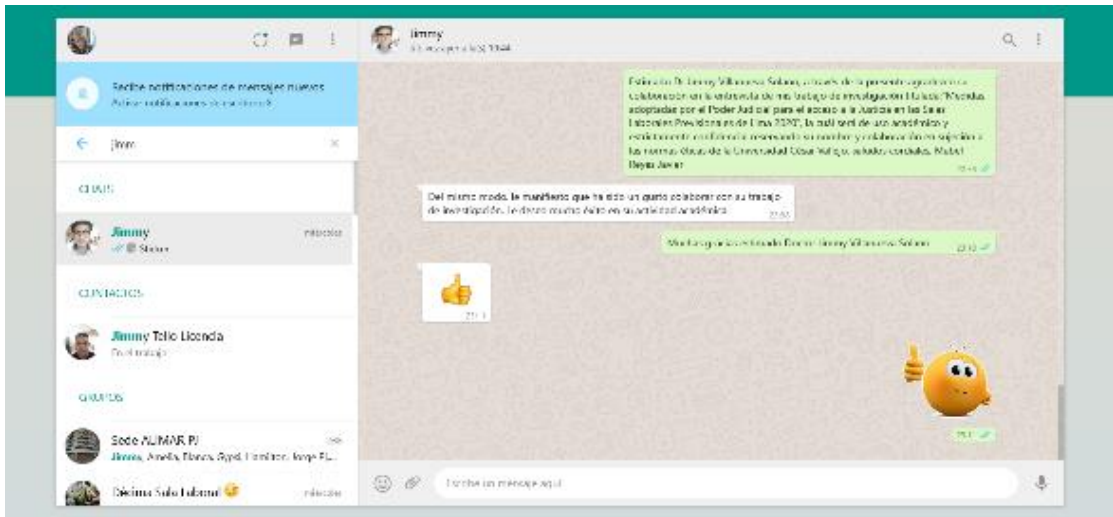
5.- Juez Superior (1)



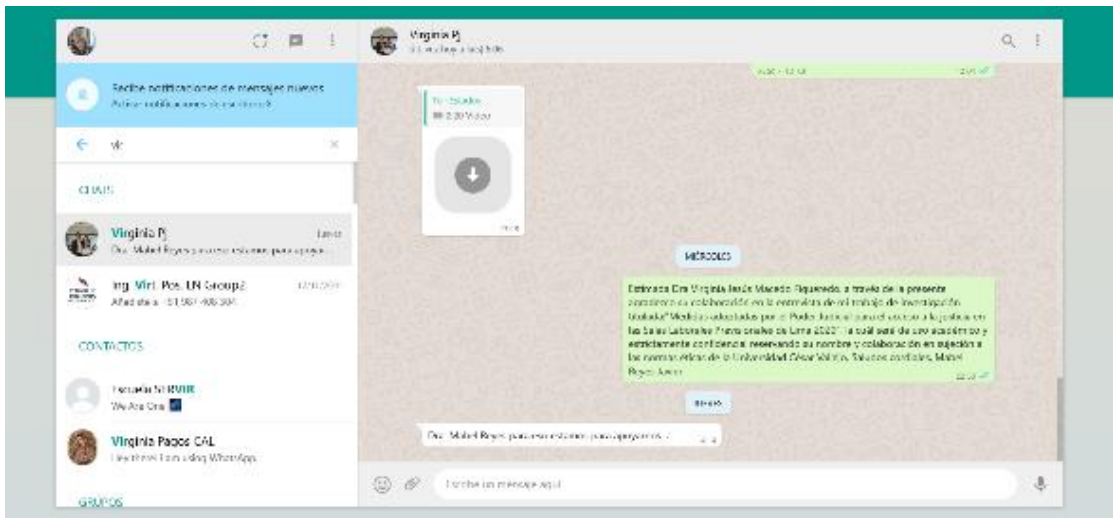
6.- Juez Superior (2)



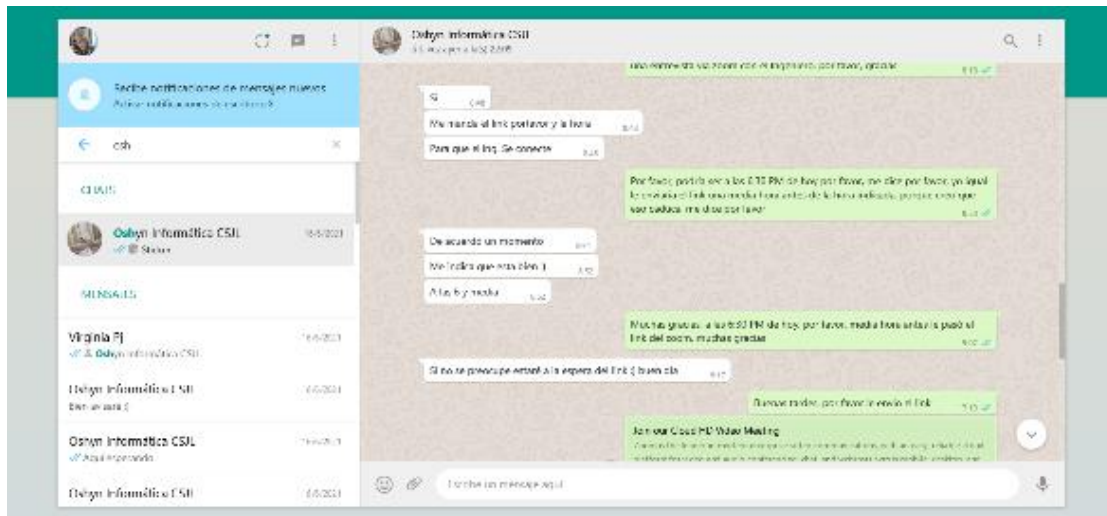
### 7.- Auxiliar jurisdiccional



### 8.- Auxiliar jurisdiccional



9.- Coordinador de Informática, adjunto el link de su entrevista y el mensaje por WhatsApp de aceptación de la entrevista a través de su asistente personal.



# Anexo 13: Excel con resultados

TÍTULO: "Medidas adoptadas en tribunales provinciales de segunda instancia para el acceso a la justicia en el contexto covid 19, Lima, 2020"													
OBJETIVO: "Incrementar la capacidad operativa de tribunales de segunda instancia para el acceso a la justicia en el contexto covid 19, Lima, 2020"													
INDICADOR: "Incrementar la capacidad operativa de tribunales de segunda instancia para el acceso a la justicia en el contexto covid 19, Lima, 2020"													
Hoja 1 de 4													
Resultados 1													
PROYECTO	COMPONENTE	ACTIVIDAD	Resultado 1	Resultado 2	Resultado 3	Resultado 4	Resultado 5	Resultado 6	Resultado 7	Resultado 8	TOTAL	INDICADOR	UNIDADES
PROYECTO 1	COMPONENTE 1	ACTIVIDAD 1	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

## **ESCUELA DE POSGRADO**

### **PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Medidas adoptadas en Tribunales Previsionales Laborales para el acceso a la justicia en el contexto de pandemia Covid-19, Lima 2020

#### **TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE: MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Autora:**

Reyes Javier, Mabel (ORCID: [0000-0003-0631-7458](https://orcid.org/0000-0003-0631-7458))

**Asesora:**

MBA Cabrera Santa Cruz, María Julia (ORCID: [0000-0002-5361-6541](https://orcid.org/0000-0002-5361-6541))

#### **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Reforma y Modernización del Estado

Lima – Perú

2021

## **I. INTRODUCCIÓN**

A nivel mundial, la pandemia provocada por la Covid-19, logró que muchos países cerraran sus fronteras y que las personas adoptaran las medidas de los gobiernos para que se cumpliera una cuarentena generalizada, por este motivo las personas dejaron de circular, es así que diversos organismos públicos cerraron sus puertas, negando la atención a los usuarios y básicamente por un lapso de tiempo, el aparato judicial dejó brindar atención con esto se vulneró el derecho al acceso a la justicia. Sumando el comunicado que lanzó en sentido de alerta extrema la Organización Mundial de la Salud (2020), al tomar en cuenta que el virus nacido en China, empezó a propagarse rápidamente por otros cien países, en su mayoría europeos y asiáticos.

A nivel nacional, esta cuarentena se dictaminó mediante el Decreto de Supremo N° 044-2020-PCM (15 de marzo de 2020), en la cual se prohibió la movilización de personas por el lapso de quince días, con la finalidad de que se logren adoptar acciones preventivas y de respuesta para disminuir el riesgo de contagio provocado por el virus de la Covid-19, en estas circunstancias, también, los organismos públicos y exactamente el Poder Judicial, dejaron de dar atención, restringiendo el acceso a la justicia de las personas, provocada por la Covid-19.

El Decreto de Urgencia 026-2020 (15 de marzo de 2020), continuando con las medidas para prevenir la propagación del coronavirus en los artículos 16 y 17 del Título II, faculta a los empleadores públicos y privados para que gestionen y faciliten el uso del trabajo remoto, que viene a ser la prestación de servicios desde sus respectivos domicilios o el lugar donde lleven su aislamiento social y haciendo uso de cualquier medio electrónico digital para poder cumplir con sus funciones laborales, siempre y cuando las labores se puedan realizar remotamente.

El Poder Judicial no es ajeno a esta realidad, es así que, mediante Resolución Administrativa 103-2020-CE-PJ (11 de marzo de 2020), aprueban el plan de prevención ante la coronavirus (Covid-19), por el cual facilitan a los trabajadores a realizar trabajos remotos en lo medido posible y hasta donde la naturaleza del servicio lo permita, además de ello, otorga licencias para aquellos trabajadores que se contagien así como a los que se presume su contagio, por estar cerca de personas contagiadas, las licencias deben estar acompañadas con su respectivo

certificado médico, también se faculta a los trabajadores en condición de vulnerables (comorbilidad y mayores de 60 años) a solicitar licencias con goce de haber, con la condición de que las horas o días no laboradas deben ser reintegradas. Además, mediante Resolución Administrativa 115-2020-CE-PJ (17 de marzo de 2020), suspende los trabajos en el Poder Judicial en irrestricta concordancia con el estado de emergencia dictado por el Decreto Supremo 044-2020-PCM (15 de marzo de 2020), manteniendo una atención restringida y por necesidades de suma urgencia.

El tribunal previsional laboral y sus trabajadores, se vieron obligados a cumplir lo dispuesto en la Resolución Administrativa 115-2020-CE-PJ (17 de marzo de 2020), entendiendo que su labor no era fundamental y escapaba de los asuntos urgentes por atender, como son los requisitoriados y detenidos. A razón de ello, fue necesario investigar el acceso a la justicia en el contexto Covid-19, en Lima, 2020. Acceso que se vio restringido producto de la pandemia y del estado de emergencia decretado.

En el ámbito internacional, en lo que se refiere al aparato estatal, esta carga procesal tampoco es ajena, por este motivo el catedrático de ciencia política y de la administración de la Universidad Pompeu Fabra Ramió (2015) considera sumamente necesario innovar el sistema público y llevarlos a otros niveles en los que combine la labor burocrática tradicional y la administración pública moderna, dejando de lado con el tiempo lo tradicional, para fortalecer a las instituciones acorde a los retos del siglo XXI, que implica la implementación de una forma nueva denominado el gobierno electrónico.

En el ámbito nacional las instituciones públicas en general, siempre han mantenido una considerable carga laboral y/o procesal, producto de su desenvolvimiento administrativo interno y externo, esto último a solicitud de los administrados, que acuden a los organismos en busca de cubrir sus necesidades, exigir el cumplimiento de los actos administrativos o buscar la defensa de sus derechos. Esta carga laboral ya viene acumulándose desde hace varios años (Gutiérrez, 2015).

Con todo lo mencionado, se formuló el problema general siendo el siguiente: ¿Cuáles fueron las medidas adoptadas en tribunales previsionales laborales para el acceso a la justicia en el contexto de pandemia Covid-19, Lima 2020?

Profundizando la pregunta tenemos dos problemas específicos, siendo el primer problema ¿Cuáles fueron las medidas organizativas adoptadas en tribunales previsionales laborales para el acceso a la justicia en el contexto de pandemia Covid-19, Lima 2020? Y el segundo problema ¿Cuáles fueron las medidas procesales adoptadas en tribunales previsionales laborales para el acceso a la justicia en el contexto de pandemia Covid-19, Lima 2020?

Respecto a la justificación, la investigación pretende evaluar el impacto de las medidas adoptadas en tribunales previsionales laborales para el acceso a la justicia en el contexto de pandemia Covid-19, Lima 2020, y así puntualizar si éstas facilitaron el acceso a la justicia a los sujetos de derecho legitimados para accionar, a fin que los tribunales previsionales laborales se centren en el agravio, solucionen el requerimiento oportunamente, y se logre obtener una legítima tutela jurisdiccional. La investigación se efectúa a fin de evitar el quebrantamiento del derecho de acceso a la justicia de los litigantes o usuarios en general a los tribunales previsionales laborales en situaciones de pandemia provocada por la Covid-19.

Así establecimos como objetivo general: Determinar las medidas adoptadas en tribunales previsionales laborales para el acceso a la justicia en el contexto de pandemia Covid-19, Lima 2020.

Y los respectivos objetivos específicos, en primer lugar: Determinar las medidas organizativas adoptadas en tribunales previsionales laborales para el acceso a la justicia en el contexto de pandemia Covid-19, Lima 2020, y en segundo lugar: Determinar las medidas procesales adoptadas en tribunales previsionales laborales para el acceso a la justicia en el contexto de pandemia Covid-19, Lima 2020.



## II. MARCO TEÓRICO

Un año antes que comience la pandemia un estudio global sobre la base de encuestas realizadas a 101 países encontró que los conflictos jurídicos siempre se encuentran presentes en la vida de las personas y que repercuten de forma negativa en su bienestar; la respuesta consiste en preferir negociar con la otra parte a recurrir a abogados y Poder Judicial, cuando recurren a terceros priorizan una persona que tenga algún vínculo familiar a abogados y finalmente que las personas tienen múltiples barreras que les impiden satisfacer sus necesidades jurídicas. (Comisión Interamericana de Derechos Humanos, 2020).

Cuando inició la pandemia en el ámbito internacional se encontró literatura vinculada al tema objeto de análisis y de los cuales destaca un informe de la Cumbre Judicial Iberoamericana, denominado El Covid-19 y la Administración de Justicia iberoamericana en el cual Álvarez (2020), recopila las repuestas del Poder Judicial de los países de Iberoamérica y como hicieron frente a la pandemia, también analiza y sistematiza sus respuestas, el futuro de la administración de justicia y finalmente expone lo que nos enseñó la pandemia. “La metodología empleada fue de recopilación de datos obtenidos a través de investigación transeccional no experimental” (p. 7). Luego, concluye que la pandemia constituye una oportunidad para solucionar las perniciosas inercias que afectan los sistemas judiciales.

Además, Arellano, et al. (2020) en un importante reporte elaborado por el Centro de Estudios de Justicia de las Américas (CEJA) que busca determinar el Estado de la justicia en América Latina bajo la Covid-19, sus medidas generales adoptadas y el uso de TICs en procesos judiciales, identifica que las primeras medidas adoptadas por los Poderes Judiciales en catorce países de Latinoamérica a propósito de la Covid-19 fueron similares, con las limitaciones de cada país. La metodología empleada es exploratoria, aplicándose un diseño transeccional. Finalmente recomienda realizar un “Plan de Contingencia para el Sistema de Justicia en contexto de la Covid-19,” en cada país; y, luego, un “Plan de Actualización de los Sistemas de Justicia”.

Los autores García y Celi (2020), en un artículo científico que busca dar a conocer las restricciones al momento de acceder a la justicia en tiempos de pandemia por la Covid-19 en Ecuador, realizaron el respectivo análisis empleando en la investigación una metodología cualitativa y bibliográfica, en la cual culminan señalando que las disposiciones implantadas por el gobierno afectaron a la población desproporcionadamente e innecesariamente y que produjo graves efectos en el acceso oportuno a la justicia.

La Asociación Civil por la Igualdad y la Justicia, ACIJ (2020), analiza el acceso a la justicia en América Latina durante la Covid-19, para ello emitió un reporte de resultados de la encuesta sobre la situación de acceso a la justicia en el contexto de la pandemia de la Covid-19, desde la perspectiva de las organizaciones y activistas, informando desde la visión de los usuarios de la justicia, evidenciando como se desarrolló el acceso a la justicia en Latinoamérica durante la pandemia. Esta investigación se efectuó mediante encuestas a cuarenta y dos organizaciones sociales de catorce países de la región, entre ellas a nuestro país. Dando a conocer que la pandemia afectó de manera diferente a las personas vulnerables y que el informe puede servir para revertir algunas barreras para acceder a la justicia en tiempo de pandemia.

En el ámbito nacional se dio el informe de adjuntía N° 007-2020-DP/ADM, emitido por la Defensoría del Pueblo (2020) denominado “El acceso a la justicia y medidas de protección durante el estado de emergencia”, en el cual evalúa el otorgamiento y ejecución de las medidas de protección, ordenadas por la judicatura, durante el estado de emergencia nacional, enfocado en la violencia contra las mujeres, a fin de ver la eficacia y ejecución de dichas medidas e identificar sus obstáculos. Para el desarrollo del informe se utiliza una metodología de análisis de estadística de casos de violencia contra la mujer. Concluyendo que entre febrero y marzo de 2020 se presentó una disminución del 48 % las medidas expedidas en los módulos integrados en violencia familiar. Por lo que recomienda mejorar los sistemas de registros de información y establecer de manera permanente canales de atención para estados excepcionales como la pandemia de la Covid-19.

En su tesis para obtener el grado de maestro en Derecho de la empresa los autores Arriola y Neyra (2020) analiza la efectividad del trabajo remoto en el Segundo Juzgado de Paz Letrado Laboral de la zona 01 de Lima Este, durante el

contexto de la pandemia. Los autores emplearon una metodología cualitativa usando como instrumento las entrevistas y sondeo. Dando por resultado del trabajo de investigación, que el trabajo remoto ha sido beneficioso para el aparato judicial, en la medida que ha permitido la descarga procesal en el estado de emergencia nacional y mejoró el desempeño de los operadores judiciales, porque han tenido mejor producción y menor interrupción, por lo que propusieron la permanencia del trabajo remoto una vez superada la pandemia, porque lo consideran una herramienta valiosa.

Por otra parte, el autor De La Cruz (2020) en su tesis para obtener el grado de maestro en Derecho penal y procesal penal, hace un estudio de la adecuación de la mediación penal y su posible efecto al acceso a la justicia en el distrito judicial de Lima Norte, para logra esta investigación el autor utilizó para su desarrollo, los parámetro de la investigación con enfoque cualitativo, concluyendo que la mediación penal influye en forma positiva al momento de acceder a la justicia, toda vez que reduce drásticamente el tránsito procesal y el tiempo en los procesos y la toma de decisiones se tornan céleres.

En enero del 2021 la Comisión Interamericana de Derechos Humanos invoco a los estados miembros a tomar medidas para detener la pandemia del siglo XXI, también orientadas a garantizar el acceso a la justicia como instrumento primordial para lograr concretar y fomentar, los derechos y libertades fundamentales de las personas, debido a que esto constituye la base sobre la cual descansa el estado de derecho.

Por su parte, Pacheco y Serrano (2021), en su tesis para obtener el título de abogado los autores, realizan un análisis de las dificultades que surgen al momento de acceder a la justicia en el contexto de la Covid-19, asimismo, efectúan un estudio de los efectos de la pandemia en los usuarios en materia de acceso a la justicia y efectividad de las herramientas legales impuestas para atenuar el problema en Colombia. Con esta intención realizaron un análisis de enfoque cualitativo atendiendo a la hermenéutica de los antecedentes del problema y los decretos expedidos. Concluyendo que de todos modos disminuyó el acceso a la justicia, ocasionando perjuicios en cuanto al tiempo de los procesos judiciales.

Por otra parte, tenemos el tema principal que acompaña al título de la presente investigación que es el acceso a la justicia, por lo que es necesario determinar y conceptualizar el acceso a la justicia, conocer su importancia, su forma de manifestarse, como se configura y también cuando se vulnera este derecho humano fundamental.

El concepto de acceso a la justicia ha ido cambiando con el transcurrir del tiempo, actualmente se le considera desde una visión amplia a todas aquellas opciones que tienen las personas para satisfacer necesidades jurídicas. A fin de lograr un diagnóstico en el contexto, atendiendo a las medidas dispuestas por el Poder Judicial, tenemos que obtener una *“imagen exacta de las necesidades reales de la población y de los servicios que efectivamente existen a disposición de la ciudadanía encaminados a cubrirlas”* (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo PNUD, 2005, p. 7, 25).

El Ministerio de Justicia de Colombia (2017) considera el acceso a la justicia como parte fundamental del Estado social de derecho debido a que guarda una relación esencial con la disminución de la pobreza y el crecimiento inclusivo. Por ello, el acceso a la justicia, también contempla cada espacio de la vida cotidiana, que contempla a la vivienda, el empleo, la educación, la salud y el desarrollo económico.

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (2019) precisa que el acceso a la justicia, tiene subcategorías y estas son las siguientes: 1) Empoderamiento legal, 2) asistencia legal y 3) procedimiento. Y las cuales pasaremos a detallar de la siguiente manera:

Subcategoría 1) Empoderamiento legal, según Marotta (2017) es un concepto sin definición legal, constituye una vía por el cual cada individuo identifica sus derechos y con ello sus posibilidades de resolver sus problemas legales.

Subcategoría 2) Asistencia legal, para Merlano (2009) es la relación entre el profesional del derecho y el usuario que se guían por las normas jurídicas.

Subcategoría 3) Procedimiento, señala Castillejo (2007) busca solucionar conflictos de las partes confrontadas.

La abogada Guerra-Cerrón (2019) cita una sentencia del Tribunal Constitucional peruano y define al acceso a la justicia de la siguiente manera:

“En relación al derecho de acceso a la justicia, este Tribunal en uniforme jurisprudencia, ha señalado que implica la garantía de que los ciudadanos puedan acceder a los órganos jurisdiccionales para que se resuelva una situación jurídica, conflicto de derechos o presentación de reclamos en un proceso judicial. Ello no quiere decir, sin embargo, que los jueces se vean obligados a estimar las demandas que les sean presentadas sino que se dé respuestas a las mismas, ya sea estimando o desestimando la pretensión planteada, de manera razonada o ponderada (STC N.º 03063-2009-PA/TC-y N.º 0763-2005-PA/TC)” (p. 152).

La abogada menciona que es poca la definición que se realiza al tema acceso a la justicia, debido a que generalmente se le vincula con el debido proceso o con la tutela jurisdiccional, al hacer un barrido por las constituciones de los países latinoamericanos y sus leyes, se encuentra con que generalmente lo definen como el acceso a los tribunales o a tener garantías procesales o administración de justicia, por ejemplo en la Constitución Política de Chile (1980, Artículo 3) menciona, que toda persona tiene derecho a la defensa jurídica en la forma que la ley señale, la Constitución Política de Argentina (1994, Artículo 5), cada provincia dictará para sí una constitución bajo el sistema representativo republicano, de acuerdo con los principios, declaraciones y garantías de la constitución nacional; y que asegure su administración de justicia, la Constitución Política de Colombia (1991, Artículo 229), se garantiza el derecho de toda persona para acceder a la administración de justicia, la Constitución Política de Bolivia (2009, Artículo 115), toda persona será protegida oportuna y efectivamente por los jueces y tribunales en el ejercicio de sus derechos e intereses legítimos, la Constitución Política de los Estados Mexicanos (1917, Artículo 2), acceder plenamente a la jurisdicción del estado, para garantizar ese derecho, en todos los juicios y procedimientos que sean parte, individual o colectivamente, la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999, Artículo 26), toda persona tiene derecho de acceso a los órganos de administración de justicia para hacer valer sus derechos e intereses, incluso los colectivos o difusos, a la tutela efectiva de los mismos y a obtener con prontitud la decisión correspondiente, la Constitución de la República del Ecuador (2008, Artículo 192), el sistema procesal será un medio para la realización de la justicia. Hará efectiva las garantías del debido proceso y velará por el cumplimiento de los

principios de inmediación celeridad y eficiencia en la administración de justicia, la Constitución de la República de Paraguay (1992, Artículo 16), la defensa en juicio de las personas y de sus derechos es inviolable. Toda persona tiene derecho a ser juzgada por tribunales y jueces competentes, independientes e imparciales y la Constitución Política de Nicaragua (2014, Artículo 160), la administración de la justicia garantiza el principio de la legalidad; protege y tutela los derechos humanos mediante la aplicación de la ley en los asuntos o procesos de su competencia.

Entonces se puede apreciar que el acceso a la justicia se puede concebir como un derecho humano, un derecho fundamental, independientemente de su condición o grupo social, garantizando el principio de igualdad ante la ley y el debido proceso, así lograr la efectividad de las decisiones de los jueces.

Cuando iniciaba la pandemia en abril de 2020 Chile dicto una norma denominada "Acta N° 53-2020" que disponía que en cuestión de acceso a la justicia debía priorizarse los derechos de las personas en estado de vulnerabilidad, como las personas privadas de su libertad, mujeres, niños, niñas adolescentes y adultos mayores.

Arenas (2021) al respecto de las necesidades reales de la población en Chile, en aplicación de la Convención Interamericana de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, al cual se encuentra suscrito el referido país, considera que permite acceder al sistema de justicia atendiendo a su situación real, en este orden de ideas propone como medio de comunicación más eficiente el teléfono fijo y en menor medida los celulares y video conferencias.

Profundizando, desde la óptica internacional en el contexto de la aparición de la Covid-19, tenemos que es una enfermedad mortal generada por el SARS-CoV-2, el virus conocido como "coronavirus" nació a finales del año 2019 en la provincia de Wuhan en la República Popular China, (Organización Mundial de la Salud, 2021). A finales del primer trimestre del año 2020 la Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró oficialmente el inicio de la Pandemia de la Covid-19, la cual azotaría el siglo XXI ocasionando una enorme crisis de salud pública generando millones de muertos. Esta pandemia del siglo XXI según lo manifiesta Cepal (2020) "Profundizó desigualdades estructurales con altos niveles de informalidad, desprotección social y baja productividad; dejando al descubierto nudos críticos en salud, educación y cuidados" (p. 2).

No solo trajo crisis de la salud pública, sino también ocasiono efectos negativos en la justicia por cuanto su respuesta importaba el confinamiento del mundo por determinados espacios de tiempos según la política de salud pública de cada país, en este contexto las Naciones Unidas llamo a evitar la crisis del acceso a la justicia.

“Los mecanismos de acceso a la justicia se tornan aún más relevantes para poder hacer frente a la crisis sanitaria, económica, social y política de la región y para garantizar la efectiva protección de derechos”. (Asociación Civil por la Igualdad y Justicia, 2020, p.6).

Cuando se iniciaba la pandemia en abril de 2020 las Naciones Unidas, llamaron a los Estados para que la réplica a la crisis generada debiera de garantizar el acceso a la justicia. Asimismo, debía garantizar la continuidad de funcionamiento de los tribunales de justicia, en este sentido exhortaba a que los Estados garanticen el cumplimiento de la ley en dicho contexto. En esta línea exhorto a defender a las personas vulnerables contra la violencia y abuso. Igualmente, a mantener los espacios de ayuda a las personas por violencia de genero. (Naciones Unidas, 2020)

Por su parte la Comisión Interamericana de Derechos Humanos a través de la Resolución 1/2020 “Pandemia y Derechos Humanos en las Américas”, recomendó a los Estados en el punto 16 el acceso a la justicia frente a violaciones de los derechos humanos. Comisión Interamericana de los Derechos Humanos. (2020) La pandemia de la Covid-19 significo el cierre de la justicia, generando la imposibilidad de satisfacer las necesidades jurídicas de las personas, sobre todo de las vulnerables.

La Covid-19 se propago rápidamente siendo que en febrero de 2020 se conoció del primer caso en Sudamérica, el gigante de américa Brasil dio a conocer que un varón de 61 años proveniente de Italia, había sido diagnosticado. Declarada la pandemia y ante su presencia en nuestra región, los países sudamericanos dispusieron cuarentena como medida para disminuir sus efectos mortales, lo cual implicaba el cierre de la administración de justicia.

En el contexto de la cuarentena a consecuencia de la pandemia los países sudamericanos adoptaron medidas similares de dos tipos. La primera se caracterizó por la paralización de las labores jurisdiccionales. La segunda orientada a su reactivación, algunos aplicaron al mismo tiempo otros en forma escalonada. Las medidas procesales aplicadas en Sudamérica estuvieron orientadas a evitar y

detener la propagación de la Covid-19, para lo cual se suspendieron las actividades jurisdiccionales presenciales y las llevaron a la virtualidad estableciendo atención causas de emergencias.

Las medidas adoptadas por tribunales en el contexto de la pandemia de la Covid-19 fueron las siguientes, la primera medida que se adoptó tan pronto se declaró el estado de emergencia fue la de suspender las actividades jurisdiccionales y los plazos de los procesos judiciales, interrumpiéndose el trámite de los procesos judiciales e ingresos de nuevas demandas. Se acompañó de la atención de causas urgentes de grupos vulnerables relativos a violencia de género, libertad de personas. Se impulsó el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) para la gestión de los procesos judiciales y el teletrabajo. La atención virtual de los órganos jurisdiccionales dejó atrás la presencialidad de los mismos. La atención presencial a los litigantes disminuyó, estableciéndose turnos a cargo de jueces y servidores judiciales no vulnerables. Se estableció protocolos de bioseguridad a grupos vulnerables para funcionarios y servidores jurisdiccionales, abogados y litigantes. Chile recogió la recomendación de las Naciones Unidas por cuanto visibilizó de manera expresa el acceso a la justicia de personas en estado de vulnerabilidad mediante el acta 53-2020 de la Suprema Corte de Chile, como las persona adultos mayores asegurando su acceso a través de la utilización de medios tecnológico, tanto para trabajadores o litigantes.

El 6 de marzo de 2020 que se conoció el primer caso confirmado de la Covid-19 y el 18 del mismo mes se conoció el primer fallecido en nuestro país, para el mes de agosto se encontraba en segundo lugar en Sudamérica después de Brasil y a nivel mundial en sexto lugar del mundo según la universidad John Hopkins. Conocida la presencia de la Covid-19 en nuestro país el día domingo quince de marzo de 2020 se declaró el estado de emergencia nacional, disponiéndose el aislamiento social obligatorio por quince días naturales, el mismo que empezó a regir desde el dieciséis de marzo prorrogado hasta el treinta del mes de junio de 2020.

El año 2020 en nuestro país identificamos dos momentos en que se vio afectado. El primer momento: El Poder Judicial estuvo paralizado totalmente desde el 16 de marzo al 30 de junio de 2020, debido a la pandemia, es así, que mediante Decreto de Urgencia N° 044-2020-PCM se ordenó aislamiento social obligatorio a



nivel nacional paralizándose las laborales jurisdiccionales hasta el 30 de junio de 2020. El segundo momento, del 1 de julio del 2020 hasta la conclusión del periodo de investigación, el 31 de diciembre de 2020, mediante el Decreto Supremo N° 094-2020-PCM, se restituyó parcialmente, sin embargo, no se volvió a la situación anterior de la pandemia.

En estos dos momentos se aplicó una serie de medidas a través de resoluciones administrativas. Las primeras estuvieron dirigidas a garantizar la continuidad de la labor jurisdiccional en el momento de cuarentena y las segundas a garantizar el retorno de la labor jurisdiccional de forma gradual, con el objetivo de prevenir el contagio y dar respuesta a la carga procesal originada por la suspensión de labores jurisdiccionales del primer momento. La paralización en estos dos periodos de tiempo generó abundante carga procesal que se trató de reducir a través de medidas que disponían la celebración de audiencias virtuales y trabajo remoto, pero no logro reducir, vulnerando el derecho de acceso a la justicia.

Sospedra (2020) en referencia a las características de las medidas adoptadas producto de la pandemia de la Covid-19, afirma que se puede distinguir dos bloques de medidas generales: primero las medidas organizativas, que se dirigen principalmente a cumplir funciones de prevención para la salud pública; y segundo las medidas procesales, que tienen como principal objetivo la agilización de los procesos pendientes y de los originados por la emergencia sanitaria.

Durante la pandemia el Consejo Ejecutivo del Poder Judicial dictó medidas que tuvieron las siguientes características: Fueron dictadas mediante resoluciones administrativas, tenían como objetivo prevenir contagios entre funcionarios, servidores y litigantes, establecían trámites procesales encaminados a afrontar el desafío de proseguir con el funcionamiento del sistema de administración de justicia y disminuir el riesgo de contagio, gran dinamismo normativo íntimamente vinculado con el estado de la pandemia, que establecían suspensión de labores, reactivación y viceversa, suspendían y reactivaban la labor jurisdiccional, de acuerdo al estado de la pandemia, las medidas de preventivas y procesales estuvieron íntimamente vinculadas durante el periodo de reactivación de las labores jurisdiccionales, las principales medidas de reactivación se realizaron a través del uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), que comprendía mesa de partes virtual, audiencias virtuales, trabajo remoto, solución de conexión VPN,

digitalización de expedientes, no se adoptaron medidas de acuerdo a la especialidad objeto de la materia en discusión, al inicio y durante la cuarentena se estableció disposiciones que suspendieron el funcionamiento del Poder Judicial. Asimismo, existió otro grupo orientadas a reactivar el funcionamiento del Poder Judicial.

En lo que respecta al tribunal previsional, este cumple un rol importante, debido a que se encarga de resolver las controversias que existan sobre derechos y obligaciones en materia previsional. Generalmente cuando se toca el tema previsional, también se usa el término seguridad social, en ese sentido Aparicio (2008) considera a:

*La seguridad social como un derecho fundamental en nuestra Constitución, se convierte en un instrumento esencial para la garantía de las condiciones de existencia de los individuos y, por ende, en el núcleo o corazón del Estado social y democrático de derecho (p. 119).*

Por su parte, Abanto y Paitán (2019) consideran que para entender el tema previsional se debe tomar en cuenta el término pensión que lo definen como “independientemente de la contingencia que la origine (enfermedad, accidente, vejez, muerte, etc.) la suma dineraria vitalicia” (p. 67). También, Valdez (2002) define pensión como “un monto relativamente constante de dinero pagado periódicamente (mensualmente), que se inicia cuando el causante tiene una edad relativamente avanzada o cuando queda inválido o muere, y continua hasta la muerte del causante y sus beneficiarios” (p. 24).

El ser humano se desenvuelve y subsiste socialmente, por medio del trabajo, el trabajo se desarrolla mediante la fuerza y la capacidad mental, como todo ser humano estamos propensos de sufrir accidentes que limiten o pongan fin a nuestras capacidades, padecer alguna enfermedad degenerativa de nuestra masa muscular o de nuestra capacidad intelectual, por último, hasta podemos fallecer. Entonces es necesario generar un ahorro que nos procure un fin armonioso y digno, que esté salvaguardado por la legislación y que sobre todo sea un derecho humano fundamental. Es así que la Constitución Política del Perú (1993, Artículo 12) protege estos ahorros que son deducidos de los haberes del trabajador, de acuerdo a lo mencionado en el artículo 12, que dice lo siguiente “Los fondos y las reservas de

seguridad social son intangibles. Los recursos se aplican en la forma y bajo la responsabilidad que señala la ley.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

Para el desarrollo de la presente investigación se optó por el enfoque cualitativo, la doctora Vasilachis (2015) valora el enfoque cualitativo a diferencia del cuantitativo, a razón de que no es un enfoque monolítico, sino es un variado y espléndido mosaico, su desarrollo abarca una amplia gama de áreas, que principalmente busca la indagación, análisis de biografías, la fenomenología, la etnografía, en fin es una herramienta fundamental a la hora de analizar y tomar decisiones ante un determinado problema.

Por su parte Hernández (2014) considera que el enfoque cualitativo tiene una esencia única y esta se manifiesta mediante su propósito, el cual es investigar la manera como los individuos perciben y experimentan los distintos fenómenos del que están rodeados, profundizando en sus perspectivas, interpretaciones y conceptos; para luego evocarlos y buscar mejoras.

El tipo de investigación es aplicada, según Murillo (2008), la investigación aplicada, es aquella que emplea los conocimientos adquiridos y adquiere otros más, luego se lleva a cabo y sistematiza la práctica basada en investigación. Además, se corrobora que es aplicada, debido a su propósito, toda vez que se determinó la influencia de las medidas adoptadas por los tribunales previsionales laborales en el contexto de la pandemia en materia de acceso a la justicia, Lima 2020.

El diseño de investigación que se utilizó para desarrollar el presente trabajo fue diseño exploratorio estudio de casos, según el catedrático Stake (1999), la aplicación de estudio busca abarcar todo el contexto de un caso en particular, lo cual no es propio del enfoque cuantitativo, por lo tanto, lo que se persigue en el diseño con estudio de casos es que el investigador cualitativo busque y encuentre las diferencia sutiles, la continuación de los acontecimientos en un determinado contexto, tomando el investigador la actitud defensiva de los que se pretende investigar, además se realizó la respectiva interpretación de las respuestas a los entrevistados. También se analizó las políticas nacionales e internacionales para determinar la

importancia y la implicancia que conlleva la pandemia de la Covid-19 provocada por el coronavirus al momento de acceder a la justicia ante los tribunales previsionales laborales en Lima, 2020.

### **3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización**

La categorización, por medio de supuestos determina el estudio relacionado a información que tiene significación, que está sustentado por el marco teórico, con su respectivo respaldo de las referencias bibliográficas y sus anexos correspondientes.

Categoría I Acceso a la justicia.

- Subcategoría I Empoderamiento legal
- Subcategoría II Asistencia Legal
- Subcategoría III Procedimiento

Categoría II Medidas adoptadas

- Subcategoría I Medidas Organizativas
- Subcategoría II Medidas Procesales

Matriz de categorización (véase en los anexos)

### **3.3. Escenario de estudio**

Esta investigación tuvo como escenario de estudio a los tribunales previsionales laborales que se encuentran ubicados en el departamento, provincia y distrito de Lima, Perú, investigación que se realizó durante el año 2020.

Se llegó a considerar como muestra a los jueces superiores, auxiliares jurisdiccionales de la especialidad laboral previsional y coordinador de informática, esta selección se consideró no solo por su amplia experiencia en el campo del derecho previsional, sino fundamentalmente porque ellos han dirigido y aplicado las medidas aplicada en la materia previsional.

Es preciso señalar, para una mejor ilustración del escenario, que, cada tribunal previsional de segunda instancia, está conformada por un equipo de trabajo, el cual se integra por veinte personas, tres jueces superiores, un

relator, un secretario, los mismos que deben ser abogados colegiados y quince auxiliares jurisdiccionales, siendo que cada tribunal está presidido por el trabajador de mayor antigüedad.

### **3.4. Participantes**

Según Tamayo (2012) la totalidad de un fenómeno de estudio es la población que tienen características similares.

Para esta investigación se consideró como población a los jueces superiores, auxiliares jurisdiccionales y el coordinador de informática porque tienen características similares, por ser funcionarios de los tribunales previsionales laborales que se encuentran en el departamento, provincia y distrito de Lima, Perú.

En resumen, los participantes de la entrevista con preguntas abiertas realizada, son funcionarios del tribunal previsional de segunda instancia y está conformado por:

- Dos (02) jueces superiores
- Seis (06) auxiliares jurisdiccionales
- Un (01) coordinador de informática

### **3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Las técnicas usadas para la presente investigación son: la observación y la entrevista. Así tenemos que la observación, en lo que respecta a la investigación cualitativa busca comprender el comportamiento y las experiencias de los involucrados, en ese sentido lo que se busca es observar y registrar la información que las personas faciliten con un mínimo de estructuras y sin la mediación del investigador.

Por su parte, la entrevista, es la técnica que más se usa dentro de las investigaciones de enfoque cualitativo, su diseño se basa fundamentalmente en preguntas abiertas, así obtener respuestas amplias, en distintos contextos o situaciones en las que el entrevistado se vea o no involucrado, estas entrevistas pueden ser por medio de un teléfono, en persona por escrito o

debido a la coyuntura en la que se vive producto de la pandemia, se pueden usar las video llamadas, el Google Meet, Zoom, Microsoft Teams, Skype, entre otros.

El instrumento es la guía de entrevista con preguntas abiertas y utilizando los recursos para la recolección de datos en la investigación como son la grabación y la transcripción. Así tenemos que la grabación, es un instrumento valioso, puesto que al ser ejecutado no queda nada en el olvido, quedando todo registrado para el uso del investigador en el momento que sea necesario. Este instrumento de recolección de datos necesariamente tiene que ir conjuntamente con la transcripción literal de lo que se desea considerar después de haber reproducido la grabación, así puede ser plasmado en el informe de investigación.

### **3.6. Procedimientos**

Se utilizó el procedimiento descriptivo, el cual facilitó las particularidades sustanciales de la presente investigación.

La recolección de los datos se llegó a realizar en forma virtual, usando los instrumentos de recolección de datos mencionados, junto con las aplicaciones virtuales, desarrollándose una entrevista a los dos (02) jueces superiores, seis (06) auxiliares jurisdiccionales en segunda instancia en la especialidad laboral previsional y al único coordinador de informática, del tribunal previsional de segunda instancia, Lima, 2020.

### **3.7. Rigor científico**

La presente investigación ha sido elaborada con objetividad y seriedad, a fin de presentar una perspectiva única sobre el tema estudiado, como resultado de las entrevistas realizadas a los participantes o al examinar los documentos relacionados, sin alterar la información recolectada con su propia visión del tema. Adicional a ello la guía de entrevista fue validada por los expertos, Magister Jairo Napoleón Cieza Mora, y Magister Haydee Ingrid Castillo Cáceres.

### **3.8. Método de análisis de datos**

En el análisis de la información recopilada se utilizó el método descriptivo. Para Tamayo (2012), el método es descriptivo, cuando se realiza el registro de una realidad en especial y esta se analiza para luego lanzar conclusiones e interpretaciones correctas. Asimismo, Bernal (2006), señala que este método de investigación se guía por las preguntas formuladas por el investigador; y se sostiene en técnicas como la encuesta, entrevista, observación y revisión documental.

### **3.9. Aspectos éticos**

Los principios éticos están presentes en esta investigación de enfoque cualitativo, porque se ha respetado las normativas que contribuyen a una conducta ética, es decir, el respeto de los conocimientos y trabajos de otros investigadores, citándolos y destacando entre ellos el estilo APA, creado por la Asociación de Psicólogos Americanos, asimismo para la recolección de datos en ningún momento se ha influenciado en los participantes, siendo la postura de la investigadora, una postura neutral y receptora de la información recibida. De otro lado se ha contado con la autorización del presidente de la máxima autoridad del tribunal de justicia de Lima, presidida por el Presidente Doctor José Díaz Vallejos, a fin de poder entrevistar a los jueces superiores, auxiliares jurisdiccionales de la especialidad laboral previsional y el coordinador de informática.



## IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1. Resultados

#### 4.1.1. El objetivo general: Las medidas adoptadas y los resultados

Las medidas adoptadas en los tribunales previsionales laborales, contemplan tanto las medidas organizativas y procesales en conjunto, siendo necesaria e importante esa dualidad para poder cumplir con la atención de los usuarios, es así que el entrevistado 6 (Auxiliar jurisdiccional 1) menciona en referencia a las medidas organizativas, que:

*“Son importantes porque con ello dichas medidas organizativas provienen de un plan de estrategia que va a conllevar a una mejor administración de justicia mayor celeridad en los procesos judiciales con implementación del trabajo remoto evitando el contagio del personal jurisdiccional con el usuario”*

Su respuesta en referencia a la importancia de las medidas procesales fue la siguiente:

*“son importantes en virtud a que tiene que estar en consonancia con la sociedad moderna, tecnológica y globalizada, y a su vez en consonancia con los principios del debido proceso y de la justicia equitativa, esto es elevar los estándares de protección al ciudadano en el ámbito penal, la seguridad y los derechos humanos no sean realidades excluyentes entre sí, así como las medidas procesales en cuanto a que sea una justicia para todos buscando los principios de economía y celeridad procesal”*

Se determinó que las medidas adoptadas por los tribunales previsionales laborales, configuran en conjunto un rol importante al momento de impartir justicia, debido a que, mediante los mecanismos tecnológicos, las plataformas virtuales, las audiencias virtuales, los aplicativos informáticos, la mesa de partes electrónica, la adecuación de las instalaciones, los equipamiento de protección personal, el respeto del aforo, la programación de los trabajos remotos y mixtos, ayudan y promueven a que las personas gocen de su derecho fundamental de acceder a la justicia en el contexto de la Covid-19.

#### **4.1.2. El objetivo específico 1: Las medidas organizativas y los resultados**

Para lograr el objetivo específico 1 es necesario entender qué son las medidas organizativas, a lo que el entrevistado 8 (Auxiliar jurisdiccional 6), responde de la siguiente manera:

*“Se entiende como lineamientos de trabajo adoptados para la realización de las actividades jurisdiccionales, respetándose las disposiciones de bioseguridad y los protocolos que se hayan previsto, con el único objetivo de lograr un eficiente desempeño de los servidores judiciales en los diferentes órganos jurisdiccionales; y, así brindar una buena atención a los justiciables”*

Para realizar estas medidas organizativas, de acuerdo al entrevistado 7 (Auxiliar jurisdiccional 5), entre tantas, fueron las siguientes acciones:

*“Se implementó dos turnos de asistencia A y B de tal forma que la mitad de trabajadores asistían los lunes, miércoles y viernes y la otra mitad los martes y jueves, turnos rotativos, nos reparten mascarillas”*

Entonces las medidas organizativas, son cómo hacemos frente al contexto de la Covid-19, como preservamos la salud de los trabajadores y de los administrados, para ellos es imprescindible adecuar las instalaciones, mínimamente respetando el aforo, proveyendo de los equipamiento de protección personal a los trabajadores (mascarillas, caretas faciales, alcohol en gel y líquido), revisando que los ingresantes a los módulos de justicia también cumplan con los equipos de protección descritos, la programación de los trabajos remotos y mixtos, dando la facilidad a los trabajadores considerados población vulnerable ya sea por la edad o por tener enfermedades, que un posible contagio pueda resquebrajar su salud.

Los entrevistados en la pregunta 6 coinciden en que las medidas organizativas adoptadas por el tribunal previsional de segunda instancia, favorecen la calidad del servicio y les da celeridad a los procesos, logra una mejor comunicación con los usuarios y sobre todo disminuye el riesgo de contagio de la Covid-19, porque estas medidas adoptadas también son de prevención.

#### 4.1.3. El objetivo específico 2: Las medidas procesales y los resultados

Para lograr el objetivo específico 2 es necesario entender que son las medidas procesales, a lo que el entrevistado 2 (Juez superior 2), responde de la siguiente manera:

*“El Poder Judicial ha iniciado una nueva etapa la virtual y es la que se queda en adelante para el sistema de administrar justicia, y para ello está implementando las medidas procesales que sean necesaria para ello, y que además va incluir cambios en nuestra legislación, por lo pronto el habernos adecuado al sistema virtual y digital, con el trabajo remoto, trabajo remoto mixto, atención de audiencias, presentación y calificación de demandas ingresadas por el sistema electrónico , mesa de partes , entre otros”.*

Para realizar estas medidas procesales, de acuerdo al entrevistado 8 (Auxiliar jurisdiccional 6), entre tantas, fueron las siguientes acciones:

*“Apenas se tomó conocimiento de la pandemia de la Covid-19 en nuestro país, se dispuso la suspensión de las labores de los magistrados y servidores del Poder Judicial, así como, la suspensión de los plazos procesales. Con respecto a los expedientes físicos, se dispuso que los justiciables puedan ingresar sus escritos a través de la Mesa de Partes Electrónica – MPE. Asimismo, se ha dispuesto que las audiencias judiciales se realicen preferentemente de manera virtual mediante el aplicativo de Google Meet, excepcionalmente se deberá optar por ser presencial. Así también, cabe mencionar, que se estableció que todas las resoluciones judiciales deben ser notificadas a las partes en sus domicilios procesales electrónicos, excepcionalmente al domicilio procesal físico. Por otro lado, se ha dispuesto la implementación de varias modalidades de trabajo para los magistrados y servidores judicial, como trabajo presencial, remoto y mixto”.*

Básicamente lo que buscan cubrir las medidas procesales son, como hacer frente al trabajo de los magistrados a la hora de impartir justicia, debido a que la cuarentena decretada, restringía la movilización, por ello, el poder judicial adopto medidas procesales para no privar a las personas el acceso a la justicia, así es que se implementó la mesa de partes electrónica, por la cual los usuarios ingresaban

su solicitud, la digitalización de los expedientes permitió que los jueces pudieran visualizar los casos para que por medio de las audiencias virtuales (mediante Google Meet) realizaran sus sentencias, el aplicativo el *“El Juez te escucha”*, cumplió un rol importante al momento de absolver las múltiples dudas que en otros tiempos se atendían de modo presencial.

Los entrevistados en la pregunta 12 concuerdan en que las medidas procesales adoptadas por el tribunal previsional de segunda instancia, favorece el acceso a la justicia sin discriminación, sin estas medidas los procesos no avanzarían, ha modernizado el aparato de justicia en armonía con el debido proceso y la justicia. Sin esta medida procesal es probable que las decisiones de los jueces se retrasarían, el sistema colapsaría y los usuarios no gozarían de sus derechos.

## **4.2. Discusión**

Habiendo aplicado la técnica de la entrevista y realizado el análisis respectivo, en contraste con el planteamiento del problema y los objetivos específicos se tuvieron dos categorías, la primera correspondió a las medidas adoptadas y la segunda al acceso a la justicia, la primera categoría tuvo las subcategorías de medidas organizativas y medidas procesales, por su parte, la segunda categoría, contempló las subcategorías de empoderamiento legal, asistencia legal y procedimiento, en ese contexto se desarrollaron las veintinueve (29) preguntas, de esta manera poder examinar los problemas específicos y cumplir con los objetivos específicos, es así que tenemos:

En lo referente a la primera categoría de medidas adoptadas se aprecia que los entrevistados consideraron a las medidas organizativas importantes, debido a que estas medidas adoptadas por los tribunales previsionales laborales nos sirvieron para mejorar la atención de los litigantes y usuarios en general, dinamizar la gestión administrativa, agilizar los procesos, y algo muy importante que es el cuidado de la salud de las personas, tanto de los trabajadores como de los administrados, es muy probable que sin estas medidas dictadas, la atención, la cual es la naturaleza funcional del servicio público, se retardaría, perjudicando a los administrados que concurren a los órganos jurisdiccionales para solicitar una

solución a sus conflictos, de esta manera los entrevistados consideran que se está favoreciendo en el tema del acceso a la justicia y mejorando la calidad de la atención, además, con los trabajos remotos o mixtos, el trabajador evita que se acumulen los expedientes, por lo tanto, es una medida muy importante para dar continuidad a los servicios que se prestan.

Las medidas procesales, de acuerdo a lo determinado por los entrevistados sirvieron para mejorar la atención a los usuarios, esto se dio con la implementación de sistemas informáticos como son la creación de los aplicativos “*Módulo de atención a los usuarios – MAU*” y “*El juez te escucha*”, también con la implementación de la “*Mesa de parte electrónica*”, se agilizaron el ingreso de documentos al órgano jurisdiccional, el uso de los programas “*Google Meet*”, “*Zoom*” “*Microsoft Teams*”, que se usan como video conferencias sirvieron para modernizar las audiencias que se volvieron virtuales, es sin duda una considerable modernización del aparato estatal el uso de estos medios electrónicos que coadyuvan a los trabajadores al momento de impartir justicia por medio de sus funciones asignadas. Se coincide con los entrevistados en que, sin estas medidas organizativas y procesales, que se complementan, la administración de justicia se vería restringida y sin duda alguna, lo mismo pasaría con el acceso a la justicia, que es un derecho fundamental y que la constitución y otras leyes tanto a nivel nacional como internacional la defienden y cautelan.

Continuando con la segunda categoría acceso a la justicia, tuvimos tres subcategorías, la primera subcategoría, el empoderamiento, a juicio de los entrevistados entienden que el empoderamiento es conocer y hacer uso de los mecanismos legales en sus peticiones, también es el acercamiento a la administración de justicia. Este empoderamiento estuvo presente dentro de las medidas adoptadas en tribunales previsionales, mediante el uso de plataformas electrónicas o digitales que sirvió para que el interesado participe en los procesos judiciales. La segunda subcategoría, asistencia legal, los entrevistados la consideran que se da, por medio de la relación entre el abogado y su patrocinado, relación que se manifiesta como una orientación de los servicios que presta el sistema del Poder Judicial, sin embargo algunos entrevistados han considerado necesario la mayor difusión de la entidad, para dar a conocer los servicios que se otorgan y lamentan que en ocasiones la falta de economía, debilita el acceso a la

justicia, puesto que las personas no cuentan con el dinero suficiente para poder contratar un abogado. La tercera subcategoría, el procedimiento, los entrevistados lo definen como las etapas que se deben seguir para el trámite de un pedido, apegados al marco legal vigente. Estos procedimientos son los que se manifestaron por medio de las Resoluciones Administrativas que forman parte del anexo de la presente investigación y que nacieron producto de la pandemia provocada por la Covid-19, las publicaciones de estas resoluciones promovieron el cumplimiento de los trabajos, que, debido al periodo de inactividad que hubo se fue acumulando, por lo tanto, fue importante su publicación, pero, existen limitaciones en el desarrollo del procedimiento, tal como lo señalan los entrevistados y estos son: la poca publicidad, la falta de internet o de aparatos electrónicos para cumplir con la conectividad y acceder a las plataformas virtuales, el desconocimiento de las plataformas virtuales.

En lo referente a las entrevistas realizadas a los trabajadores del tribunal previsional de segunda instancia, conformados por dos jueces superiores, seis auxiliares jurisdiccionales y un coordinador de informática, quienes uniformemente desean mejorar el sistema de justicia, sirvieron de gran ayuda para poder conocer el desarrollo de los trabajos en el contexto de la Covid-19, los inconvenientes que surgen en sus procesos y las posibles mejoras que puedan ser aplicadas, con la finalidad de cumplir con el acceso a la justicia, respetar los plazos procesales y el debido proceso, al momento de impartir justicia.

Con relación a los antecedentes de la presente investigación tenemos que: Arriola y Neyra (2020) en su tesis para optar el grado académico de Maestro en Derecho de la Empresa, analiza y explora la eficacia del trabajo remoto en nuestro sistema judicial, con la finalidad de mejorar y modernizar los procesos judiciales en el Segundo Juzgado de Paz Letrado de la zona 01 de Lima Este, los investigadores concluyen que la tramitación de los procesos se dio con celeridad debido a los nuevos mecanismos electrónicos y digitales que implantó el poder judicial, en lo referente a la producción de trabajo, el investigador concluye que esta se vio mejorada, dado que aumentaron la producción mediante el trabajo remoto y consideran que estas modalidades llegaron para mejorar, superar y fortalecer las labores, por ello consideran que esta figura debe permanecer como un medio alternativo de trabajo en la institución.

En el informe de la cumbre judicial iberoamericana, que surgió a raíz de la pandemia y que analiza el contexto de la Covid-19 frente a la administración de justicia, el autor Álvarez (2020), analiza el impacto de la pandemia provocada por la coronavirus al acceso a la justicia, que surgió producto del aislamiento social en el cual hubo períodos en el que el aparato judicial no realizó trabajos y que posterior a ello los gobiernos implantaron políticas para realizar trabajos remotos, que permitieron a las personas acceder a una justicia eficaz y así cumplir con el servicio público de administración de la justicia. Esta investigación se realizó revisando la normativa de los países iberoamericanos (según el autor 18 países). El investigador resuelve que a partir de la investigación se encontraron muchas falencias y debilidades en el aparato judicial, como son la falta de infraestructura, la poca capacitación, la falta de herramientas digitales y tecnológicas, las personas vulnerables con escasos recursos reciben poca o casi ninguna ayuda legal por su nivel socio económico a eso sumarle la cantidad de personas sin empleo, negocios cerrados, con cobro de deudas, disputas familiares, hasta violencia doméstica; pero también encontró desafíos y oportunidades de mejoras, que como en toda crisis, siempre estamos tratando de salir adelante, buscando oportunidades para mejorar, por ello, la incorporación de tecnologías mediante el aparato judicial sirvió para volver a impartir justicia desde el lugar donde la persona se encuentre, sin la necesidad de acercarse a la entidad y exponer su salud, estas medidas que optaron los países iberoamericanos sirvieron para darle eficacia a la atención de las personas en temas judiciales, quitar la carga laboral a los trabajadores y evolucionar el sistema de justicia mediante la digitalización y aplicación de medios tecnológicos.

Por su parte, los autores Arellano, Cora, García y Sucunza (2020), en la investigación que hicieron para el Centro de Estudios de Justicia de las Américas (CEJA), denominado Estado de la Justicia en América Latina bajo el Covid-19, evaluaron el funcionamiento de los sistemas de justicia en la región latinoamericana por el contexto de la Covid-19, al momento de acceder a la justicia. Los investigadores encontraron que muchas de las medidas optadas por los gobiernos para implementar tecnologías que puedan devolver el acceso a la justicia, la cual se restringió producto de las cuarentenas en distintos países, no se han realizado correctamente o se hicieron a medias, por ejemplo hubo problemas en la

infraestructura de los poderes judiciales, deficiencias en las estructuras organizacionales, uso de modelos burocráticos deficientes, falta de implementación de TICs y poca capacitación a los trabajadores y usuarios. Sin embargo, es rescatable las mejoras que de a poco se fueron consolidando, como son las audiencias virtuales, el acondicionamiento de los espacios de trabajo presencial respetando los protocolos de seguridad y salud, los teletrabajos sirvieron para cubrir las necesidades y evitar el retraso en las atenciones, las creaciones de casillas electrónicas por la cual los interesados podían realizar sus consultas, la publicación en las páginas institucionales sirvió para difundir información y las agendas web para ver las programaciones de las audiencias virtuales. Los investigadores finalizan, considerando que esta metodología de interacción remota debe perdurar, es necesario usar las tecnologías para modernizar y transformar los sistemas de justicia, con la finalidad de resolver los problemas judiciales con celeridad y de mejorar el acceso a la justicia.

En comparación, de los antecedentes mencionados y los resultados de nuestra investigación se coincide en que las medidas optadas por el gobierno y las resoluciones administrativas del Poder Judicial, facilitaron de manera progresiva en los tribunales previsionales laborales el acceso a la justicia en el contexto de la Covid-19, es normal que existan errores y deficiencia como toda nueva política o ley, pero se ha demostrado en el tiempo, que con la práctica se van perfeccionando y mejorando en beneficio de los usuarios que acuden a los órganos jurisdiccionales en busca de justicia.



## V. CONCLUSIONES

1. En referencia al objetivo general tenemos que las medidas adoptadas en tribunales previsionales laborales para el acceso a la justicia en el contexto de pandemia Covid-19, Lima 2020, fueron de vital importancia para poder darle continuidad a los servicios que prestan los tribunales previsionales, sin estas medidas, es muy probable que la carga procesal incrementaría en desmedida y provocaría una atención lenta vulnerando el derecho fundamental del acceso a la justicia.
2. Continuando con el primer objetivo específico tenemos que, las medidas organizativas en tribunales previsionales laborales para el acceso a la justicia en el contexto de pandemia Covid-19, Lima 2020, sirvieron para adecuar la infraestructura del poder judicial y específicamente en los tribunales previsionales laborales, también fue posible la implementación de equipos de protección personal como son: mascarillas, caretas faciales, alcohol y entre otros que sirvieron para evitar los contagios y exponer la salud de los trabajadores, se cumplió con el respeto irrestricto del límite del aforo, evitando la aglomeración y preservando la salud de los visitantes en general, la implementación de turnos de los trabajadores judiciales, también cumplió un rol importante.
3. Por su parte, luego de haber revisado el segundo objetivo específico tenemos que, las medidas procesales en tribunales previsionales laborales para el acceso a la justicia en el contexto de pandemia Covid-19, Lima 2020, sirvieron para darle continuidad a los trabajos y evitar la carga procesal, por ejemplo la implementación de la mesa de partes virtual sirvió para los documentos digitalizados llegue rápido a sus destinatarios, la implementación del aplicativo "El juez te escucha", sirvió para absolver las dudas a toda persona interesada que busca atención en los tribunales previsionales laborales, que en otros tiempo lo hacían presencialmente, las audiencias virtuales mediante el uso de las plataformas virtuales como son el "Zoom", "Microsoft Teams" y "Google Meet", sirvieron para que el usuario tenga presente que su derecho de acceder a la justicia es respetado y que esta medida coadyuva a lograr una atención rápida y eficiente. Entre todas estas medidas procesales adoptadas, es clara

su intención primordial, que es proteger la salud sin descuidar el acceso a la justicia, que la cuarentena provocada por la pandemia de la Covid-19 ocasionó.

Finalmente, estas medidas organizativas y procesales en conjunto, se manifestó por medio de las resoluciones administrativas que forman parte del anexo de la presente investigación, por lo tanto, la entidad pública cumplió con emitir actos administrativos para conllevar el estado de emergencia y salvaguardar la salud de los trabajadores y los administrados que concurren en busca de solución a sus controversias

## **VI. RECOMENDACIONES**

Considero que la investigación desarrollada es un aporte importante que determina las acciones que adoptaron tribunales previsionales laborales para el acceso a la justicia en el contexto de pandemia Covid-19, Lima 2020, pero, esto no significa que estas medidas sean perfectas y que su desarrollo sea precisa, por ello considero necesario, traslucir las siguientes recomendaciones con el afán de mejorar y perdurar algunas acciones necesarias para mejorar la atención de los usuarios y preservar el acceso a la justicia:

En el contexto nacional, el Poder Judicial, debe continuar con estas medidas organizativas y procesales, pero es necesario ampliar la difusión de los mecanismos de atención a los usuarios, para que tengan el conocimiento necesario, sobre como acceder a las plataformas virtuales correspondientes, asimismo, los trabajadores deben contar con la capacitación debida y equipos necesarios que estén a la altura de las exigencias del sistema judicial virtual, logrando la modernización de la institución, también es necesario mantener estas políticas en todas las instituciones públicas, no sólo con el objetivo de modernizar los sistemas públicos y dar velocidad a los trámites, sino, que de esta manera se cuida la salud, evitando posibles contagios del Covid-19 y sobre todo preservando la vida, que se ve amenazada producto de la pandemia.

En lo que respecta al contexto internacional, se debe tomar las mismas recomendaciones, puesto que, el acceso a la justicia y la preservación de la salud son derechos humanos fundamentales que deben ser atendidos y priorizados.

Por su parte, en el ámbito académico, ya sea a nivel nacional e internacional, es necesario seguir desarrollando trabajos de investigación con una mirada crítica, con un enfoque humano, que busque, mediante la investigación mejorar la calidad de vida de las personas, haciendo valer los derechos humanos. Y sobre todo poner en práctica las investigaciones, para mejorar como individuos y como sociedad.