



Quispe
MARIO ALVAREZ QUISPE
SECRETARIO GENERAL
Consejo Nacional de la Magistratura

Resolución del Consejo Nacional de la Magistratura

N° 094 -2012-P-CNM

San Isidro, 21 SET. 2012

VISTO:

La propuesta de actualización de la Directiva "Normas sobre Horario de Atención al Público en el Consejo Nacional de la Magistratura";

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 4° del Decreto Supremo N° 083-2009-PCM, dispone que las entidades de la Administración Pública garantizan la atención de todos los asuntos de su competencia, durante el Horario de Atención al Público, el cual no puede ser menor de ocho (8) horas diarias consecutivas;

Que, mediante Resolución N° 036-2010-P-CNM se aprueba la Directiva N° 001-2010-P-CNM "Normas sobre horario de atención al público en el Consejo Nacional de la Magistratura", modificada por la Resolución N° 090-2011-P-CNM;

Que por Resolución N° 088-2011-P-CNM, se aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Consejo Nacional de la Magistratura, que aprueba una nueva estructura orgánica, la misma que es modificada por Resolución N° 020-2012-P-CNM, haciéndose necesario actualizar, entre otros documentos institucionales, la Directiva referida al Horario de Atención al Público del Consejo;

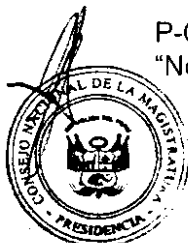
Que, la Oficina de Planificación y Cooperación Técnica, ha actualizado la Directiva "Normas sobre Horario de Atención al Público en el Consejo Nacional de la Magistratura";

De conformidad con lo establecido en el artículo 37° de la Ley N° 26397, Ley Orgánica del Consejo Nacional de la Magistratura, artículo 11° inciso h) del Reglamento de Organización y Funciones del Consejo Nacional de la Magistratura, aprobado con la Resolución N° 088-2011-P-CNM y modificado con la Resolución N° 020-2012-P-CNM, y con la visación de los Jefes de las Oficinas de Asesoría Jurídica y Planificación y Cooperación Técnica;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Aprobar la Directiva N° 011-2012-P-CNM "Normas sobre Horario de Atención al Público en el Consejo Nacional de la Magistratura", cuyo texto forma parte de la presente Resolución.

Artículo 2°.- Dejar sin efecto las Resoluciones N°s 036-2010-P-CNM y 090-2011-P-CNM que aprueba y modifica, respectivamente, la Directiva N° 001-2010-P-CNM "Normas sobre Horario de Atención al Público en el Consejo Nacional de la Magistratura".





Artículo 3º.- Disponer que la Oficina de Administración y Finanzas comunique el Horario de Atención al Público del Consejo Nacional de la Magistratura a la Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR.

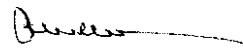
Regístrese, comuníquese y archívese,



GASTÓN SOTO VALLENAS
Presidente
Consejo Nacional de la Magistratura



**El Secretario General del Consejo
Nacional de la Magistratura
CERTIFICA: Que el presente,
documento es copia fiel al original.**


MARIO ALVAREZ QUISPE
SECRETARIO GENERAL
Consejo Nacional de la Magistratura



CONSEJO NACIONAL
DE LA MAGISTRATURA

MARIO ALVAREZ QUISPE
SECRETARIO GENERAL
Consejo Nacional de la Magistratura

DIRECTIVA N° 011-2012-P-CNM

**“NORMAS SOBRE HORARIO DE ATENCION AL PUBLICO EN EL CONSEJO
NACIONAL DE LA MAGISTRATURA”**

CAPITULO I

GENERALIDADES

1. Finalidad

Coadyuvar a brindar servicios en condiciones de calidad y oportunidad, en el ejercicio de la función pública en el Consejo Nacional de la Magistratura.

2. Objetivo

Establecer y regular el horario ininterrumpido de atención al público en el Consejo Nacional de la Magistratura.

3. Alcance

Las disposiciones establecidas en la presente Directiva son de aplicación para todo el personal del Consejo Nacional de la Magistratura.

4. Base Legal

- 4.1 Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, que establece la obligación de las Entidades Públicas de contar con un Libro de Reclamaciones.
- 4.2 Decreto Supremo N° 083-2009-PCM, autoriza a titulares de Entidades a modificar y establecer horarios escalonados de inicio y término de la prestación de servicios.
- 4.3 Resolución N° 063-2011-P-CNM, designa al responsable del Libro de Reclamaciones del Consejo Nacional de la Magistratura.
- 4.4 Resolución N° 141-2004-P-CNM, que aprueba el Reglamento Interno de Trabajo del Consejo Nacional de la Magistratura, modificado por las Resoluciones N° 075-2006-P-CNM y N° 025-2009-P-CNM.





MARIO ALVAREZ QUISPE
SECRETARIO GENERAL
Consejo Nacional de la Magistratura

CAPITULO II

NORMAS ESPECÍFICAS

Horario de atención ininterrumpido

5. El horario de atención al público, será de ocho (8) horas en forma ininterrumpida, de lunes a viernes de 08:15 a 16:15 horas.

En periodos de mayor afluencia de público, de acuerdo a la necesidad institucional, el Director General, puede autorizar la ampliación del horario de atención al público.

6. Los funcionarios responsables de las siguientes unidades orgánicas, deben implementar medidas de atención permanente al público, estableciendo turnos para refrigerios, acciones de reemplazo en caso de licencias, permisos o vacaciones y otras acciones del personal que garanticen la atención:
- Mesa de partes (Área de Trámite Documentario y Archivo)
 - Caja (Área de Tesorería)
 - Recepción (Área de Comunicación e Imagen Institucional)

Presentación de Reclamos y Quejas

7. Toda persona que considere que no ha sido atendida dentro del horario establecido en la presente Directiva, puede presentar el reclamo o queja correspondiente contra cualquier funcionario, servidor o empleado, en el libro de reclamaciones del Consejo Nacional de la Magistratura.

8. El responsable del Libro de Reclamaciones, remitirá por correo electrónico el reclamo o queja a la unidad orgánica que tenga relación con la misma, la que debe responder en un plazo que no exceda de los diez (10) días, por el mismo medio, bajo responsabilidad.

9. El responsable del Libro de Reclamaciones, pone en conocimiento del usuario, la respuesta al reclamo o queja presentada, al correo electrónico consignado y en la respectiva hoja de reclamación, dentro de los cinco (05) días siguientes de la remisión de la respuesta por la unidad orgánica respectiva.

10. De comprobarse responsabilidad e incumplimiento de la presente Directiva de cualquier trabajador del Consejo, la Dirección General dispondrá la medida correctiva y la sanción correspondiente al infractor conforme a lo establecido en las normas legales e internas del Consejo Nacional de la Magistratura.

Publicación, difusión y supervisión de correcta aplicación

11. El Área de Comunicación e Imagen Institucional, debe publicar la presente Directiva en el Portal Electrónico del Consejo Nacional de la Magistratura.



CONSEJO NACIONAL DE LA MAGISTRATURA

12.

La Oficina de Administración y Finanzas, debe poner en conocimiento la presente Directiva de todos los trabajadores del Consejo Nacional de la Magistratura, publicar el horario de atención ininterrumpido en lugar visible al público usuario en la sede del Consejo, y supervisar su correcta aplicación.



MARIO ALVAREZ QUISPE
SECRETARIO GENERAL
Consejo Nacional de la Magistratura