
EDHIN CAMPOS BARRANZUELA

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO, PERÚ
ccamposba19@ucvvirtual.edu.pe

OSCAR EDUARDO PONGO ÁGUILA

UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL, PERÚ
opongo@unfv.edu.pe

RESPONSABILIDAD SOCIAL COMO ESTRATEGIA DE ARTICULACIÓN ENTRE JUSTICIA Y SOCIEDAD

SOCIAL RESPONSIBILITY AS AN ARTICULATION STRATEGY BETWEEN JUSTICE AND SOCIETY

Cómo citar el artículo:

Campos E, Pongo O, (2023). Responsabilidad social como estrategia de articulación entre justicia y sociedad. Derecho Global. Estudios sobre Derecho y Justicia, VIII (24) <https://DOI.org/10.32870/dgedj.v8i24.628> pp. 321-343

Recibido: 02/05/23 Aceptado: 22/05/23

RESUMEN

La investigación tuvo como propósito analizar las estrategias de responsabilidad social empleadas por el Poder Judicial para ofrecer un adecuado servicio de justicia. La investigación fue de tipo básica y cualitativa; los métodos empleados fueron la observación, la entrevista, el grupo focal y el análisis de contenido, mediante los cuales se pudo decodificar el significado de las prácticas de responsabilidad social de la Administración de Justicia y el vínculo entre justicia y sociedad. Las fuentes de información estuvieron compuestas por documentos de diversos tipos, como disposiciones jurídicas, sentencias, artículos académicos, archivos periodísticos, etc. Se tomará como estudio de caso a la Corte Superior de Justicia de Áncash. Finalmente, se presentan reflexiones sobre las experiencias de responsabilidad social promovidas por el Poder Judicial y su contribución para mejorar la comprensión respecto a su rol como agente de desarrollo social

PALABRAS CLAVE

Responsabilidad social, justicia, sociedad.

ABSTRACT

The objective of this article was to analyze the social responsibility strategies of those used by the Judiciary to offer a good justice service. The research was of a basic and qualitative type, therefore, the methods used were observation, interview, focus group and content analysis, through which it was able to decode the meaning of the social responsibility practices of the administration of justice and the link between justice and society. The sources of information were made up of various types of documents: legal provisions, sentences, academic articles, journalistic files, etc. The Ancash Superior Court of Justice will be taken as a case study. Finally, reflections are presented on the experiences of social responsibility promoted by the Judiciary and its contribution to improve respect for its role as an agent of social development.

KEYWORDS

Social responsibility, justice, society.

Sumario: I. Introducción. II. Método. III. Resultados y discusión. 1. Estrategias de responsabilidad social del Poder Judicial peruano. 2. Estrategias de responsabilidad social implementadas de manera presencial. 3. Estrategias de responsabilidad social implementadas de manera virtual. IV. Conclusiones. Bibliografía.

I. INTRODUCCIÓN

La Administración de Justicia constituye una de las instituciones más relevantes de una sociedad. En la actualidad, procesos globales como la pandemia por COVID-19 han impactado a nivel regional, nacional y local, repercutiendo en las dinámicas sociales (Albino *et al.*, 2022). Por ello, el Estado, a través de sus instituciones —como la Administración de Justicia—, tiene el deber de desarrollar estrategias para enfrentar los retos que surgen en contextos de crisis como el que se vive desde el inicio de la pandemia. En ese punto, la responsabilidad social resulta fundamental en la medida en que puede favorecer el desarrollo sostenible, la gobernanza horizontal y la protección de los derechos fundamentales.

Al respecto, la responsabilidad social es definida como el conjunto de prácticas y actitudes de los actores públicos y privados que se orientan a contribuir al bien común; asimismo, las organizaciones son conscientes de su impacto en la sociedad en la que desarrollan sus actividades (Macedo *et al.*, 2022). En este sentido, las organizaciones deberán identificar aquellos *stakeholders* o grupos de interés respecto de los cuales desarrollarán estrategias de incidencia en algún aspecto de sus vidas.

La teoría sobre los *stakeholders* o grupo de interés en la responsabilidad social de una determinada organización demuestra que existen diversos tipos de *stakeholders* que se asocian en tres grupos: i) Latentes, ii) Expectantes y iii) Definitivos. Estos grupos están articulados de acuerdo al poder, la urgencia y la legitimidad (Rivera y Malaver, 2011).

Tabla 1. Articulación entre variables, tipos y grupos de *stakeholders* o grupos de interés

		Variables		
Grupos	Tipos de <i>stakeholders</i>	Poder	Urgencia	Legitimidad
Latentes	Adormecidos	X		
	Exigentes		X	
	Discrecionales			X
Expectantes	Peligrosos	X	X	
	Dominantes	X		X
	Dependientes		X	X
Definitivos	Definitivos	X	X	X

Nota. Tomado de *La organización: los stakeholders y la responsabilidad social*, por H. Rivera y M. Malaver, 2011, Universidad del Rosario, Bogotá, Colombia. Derechos de autor 2011 por la Universidad del Rosario.

En este sentido, y de acuerdo a lo desarrollado por Rivera y Malaver (2011), el grupo de los *stakeholders* denominados como latentes, está conformado por tres tipos de grupo de interés: a) Adormecidos, b) Exigentes, y c) Discrecionales. En cuanto al grupo de los expectantes, está compuesto por: a) Peligrosos, b) Dominantes y c) Dependientes (Cyert y March, 1963). Finalmente, en el grupo concebido como definitivos, se encuentran los *stakeholders* que poseen la misma denominación que el grupo al cual pertenecen.

Por otro lado, la responsabilidad social remite a cuestiones éticas y políticas que tienden a construir una sociedad basada en la solidaridad (Santos, 2020). De esta forma, la responsabilidad social implica asumir un ideal de sociedad orientada hacia la equidad, mediante el respeto hacia los derechos y la dignidad inherente a las personas por su condición de tal.

Desde un inicio, la responsabilidad social ha sido percibida como un conjunto de principios filosóficos que rigen la actividad humana. Con el tiempo, su concepto evolucionó como una respuesta a los movimientos sociales, y actualmente es importante para promover el desarrollo sostenible. Los diversos modelos de responsabilidad social se encuentran diseminados en diferentes disciplinas; además, las instituciones deben tener conciencia sobre el impacto que generan sus actos, de forma directa o indirecta, en la sociedad, por lo que su accionar debe estar respaldado por los principios del desarrollo sostenible y sustentable entre entidad-sociedad-Estado (Pumayalla & Mallma, 2019). Por ello, las estrategias que se elaboran en el marco de la responsabilidad social deben incorporarse en las organizaciones como parte de sus planes de desarrollo. Asimismo, la búsqueda del bien común a través de dichas estrategias, permitirá que la sociedad pueda tener una percepción positiva de la organización (Moscoso *et al.*, 2020).

Con la intención de abordar con profundidad la teoría sobre la responsabilidad social del Estado, se han revisado algunos autores que, de acuerdo a sus aportes, resultan importantes para comprender el desempeño de las instituciones públicas con la ciudadanía. En este sentido, Sen (1999) menciona que “la responsabilidad social del Estado es asegurar que todas las personas tengan acceso a los derechos básicos, como la educación, la salud y la vivienda” (p. 22). En otras palabras, el Estado debe asumir la responsabilidad de proteger los derechos de sus ciudadanos y de trabajar para superar las desigualdades que pueden limitar el pleno ejercicio de esos derechos.

Por otro lado, Rawls (1971) asegura que “el Estado tiene la responsabilidad de promover la igualdad social y económica para todos los ciudadanos” (p. 36). Esto quiere decir que el Estado debe trabajar para crear una sociedad más justa y equitativa, en la que todas las personas tengan las mismas oportunidades y posibilidades de progreso y éxito, sin importar su origen o circunstancias.

En la misma línea que Sen, el autor italiano Norberto Bobbio (1986) afirma que “la responsabilidad social del Estado incluye la protección y promoción de los derechos humanos y la justicia social” (p. 52). Lo dicho demuestra que el Estado tiene el deber de garantizar, a toda costa, los derechos fundamentales de los ciudadanos. Si bien existen dificultades para lograrlo, es importante que los Gobiernos, mediante

los servicios brindados, trabajen arduamente para lograr el bienestar social de toda la población.

La responsabilidad social del Estado, en la teórica clásica, está vinculada al estado de bienestar de las personas y la protección de los derechos humanos. Es importante mencionar entonces que la administración de la justicia debe estar en esta línea argumentativa, puesto que la tradición democrática liberal, de la cual parte nuestra doctrina, permite velar ampliamente por la libertad y la protección de los derechos.

Ahora bien, la responsabilidad social se refiere a la responsabilidad que tienen las empresas y otras instituciones para con la sociedad en la que operan. Esta responsabilidad puede incluir aspectos económicos, sociales y ambientales, y puede ser ejercida de manera voluntaria o ser exigida por la ley. Algunos autores que han expuesto sobre la responsabilidad social, como Peter Drucker, quien fue uno de los primeros en utilizar el término “responsabilidad social”, sostenía que las entidades, incluso las privadas, deben tener una responsabilidad más allá de generar algún tipo de ganancia o beneficio para sus accionistas. Según Drucker, las entidades deben contribuir a la sociedad en la que operan y ser responsables tanto frente a sus empleados como ante a sus clientes, proveedores y la comunidad de manera general (Chugá *et al.*, 2020).

Por otro lado, Carroll desarrolló un modelo de responsabilidad social conocido como la “pirámide de responsabilidad social”, que distingue cuatro niveles de responsabilidad: económica, legal, ética y discrecional (López & de la Cruz, 2022). Para Elkington, quien es conocido por haber desarrollado el concepto de *triple bottom line* (línea triple), la responsabilidad de las empresas implica tres aspectos: el medioambiente, la sociedad y la economía. Según Elkington, las entidades no deben preocuparse solamente por su sostenibilidad en razón de los aspectos financieros; en realidad, estas también se deben enfocar en términos sociales y ambientales (Bellido, 2018).

En resumen, la responsabilidad social ha sido desarrollada por diversos autores y se refiere a la responsabilidad que tienen las empresas y otras instituciones hacia la sociedad en la que operan. Algunos autores sostienen que la responsabilidad social es una tarea fundamental de las empresas, mientras que otros sostienen que es opcional y debe ser ejercida de manera voluntaria.

En cuanto a la relación entre responsabilidad social y Administración de Justicia, se puede encontrar investigaciones que versan sobre la responsabilidad social en el ámbito de la prevención de la violencia contra la mujer y su eficacia respecto a la construcción de confianza hacia la Administración de Justicia (Moreno & Valdés, 2016). Otros estudios abordan el rol de la educación legal en la construcción de una Administración de Justicia con responsabilidad social, mediante una adecuada formación ética de los futuros operadores de justicia (Rojas, 2015; Montalvo, 2020, Zolezzi, 2010).

Asimismo, se ha estudiado cómo puede contribuir a optimizar la democracia y la función de la Administración de Justicia (Ruiz-Rico, 2014) o el vínculo entre ética judicial y responsabilidad social, identificando los valores comunes (Rosa, 2018). En el Perú, se ha analizado la ecoeficiencia de las políticas de responsabilidad social del Poder Judicial (Campos, 2017). Del estado del arte se puede advertir que es todavía un campo de investigación de incipiente o escaso desarrollo en el Perú y en los órganos de la Administración de Justicia.

La relación entre derecho y sociedad se condensa en el concepto de responsabilidad social, en tanto los ciudadanos y las organizaciones, en la búsqueda de justicia, desarrollan estrategias amparadas en el marco legal vigente (Saucedo, 2020). Esta relación vincula la búsqueda de justicia a través de la garantía de los derechos y el bienestar social (Sosa *et al.*, 2020). Es por ello que las actividades que las organizaciones realizan se orientarán a objetivos concretos que beneficien a la sociedad. En este sentido, no resultaría admisible que se lleven a cabo planes de responsabilidad social desde organizaciones estatales que busquen beneficiar a una persona o grupo de personas sin perseguir una finalidad pública.

De la misma forma, se busca que las mismas entidades la implementen en sus operaciones diarias y que las acciones que decidan realizar cumplan con los metas del desarrollo para el país, de tal forma que vayan de la mano, para que las instituciones se conviertan en instituciones responsables y contribuyan en la creación de una nueva sociedad (Quispe, 2020). En este sentido, la Administración de Justicia viene siendo estudiada en los últimos años como una figura clave de cambio social a partir de sus sentencias y su incidencia en las políticas públicas asociadas con derechos económicos, sociales, culturales y ambientales, los cuales

se vinculan estrechamente con el desarrollo social (Roa, 2020). Sin embargo, las sentencias no son los únicos mecanismos con los que cuenta la Administración de Justicia para contribuir al bienestar social. De lo señalado, se puede advertir que, en relación con la Administración de Justicia, la responsabilidad social supone comprender de manera amplia la justicia, es decir, asumir que no solo a través de los fallos judiciales se puede coadyuvar a construir una sociedad más justa.

Entonces, resulta necesario explorar aquellas estrategias que el Poder Judicial peruano ha desarrollado para contribuir al desarrollo y bienestar social. Así, el objetivo principal de la presente investigación es identificar cuáles fueron las estrategias de responsabilidad social empleadas por el Poder Judicial para ofrecer un buen servicio de justicia. Para efectos de otorgar un soporte empírico a la investigación, se ha abordado el caso específico de la Corte Superior de Justicia de Áncash. Finalmente, se presentan reflexiones sobre las experiencias de responsabilidad social promovidas por el Poder Judicial y su contribución para mejorar la comprensión respecto a su rol como agente de desarrollo social.

II. MÉTODO

La investigación, por su finalidad, fue de tipo básica, puesto que pretendió profundizar —desde los diversos aportes teóricos de la responsabilidad— en el rol de la Administración de Justicia como agente de desarrollo social, desarrollando e, incluso, renovando las teorías vigentes (Aranzamendi, 2019). El enfoque de la investigación fue cualitativo, puesto que se caracteriza por la interpretación de actos y prácticas de los actores sociales bajo estudio, en este caso, la Administración de Justicia, sostenido fundamentalmente en datos no numéricos (Hernández *et al.*, 2014). La metodología empleada fue el estudio de caso del Poder Judicial peruano, específicamente, la Corte Superior de Justicia de Áncash.

En tal sentido, las técnicas de recolección de datos utilizadas fueron la observación, la entrevista, el grupo focal y el análisis de contenido, mediante los cuales se pudo decodificar el significado de las prácticas de responsabilidad social de la Administración de Justicia y el vínculo entre justicia y sociedad (Valladolid & Chávez, 2020). Ahora bien, las entrevistas realizadas fueron de naturaleza semiestructurada con final abierto, puesto que estas “(...) permiten una mayor

flexibilidad y profundidad en la exploración de los temas de investigación, lo que puede llevar a la identificación de nuevas perspectivas y temas importantes que pueden haber sido ignorados en entrevistas más estructuradas” (Braun & Clarke, 2019, p. 184).

En total, se realizaron veinticuatro (24) entrevistas durante el 2022 en la ciudad de Lima, con una duración promedio de treinta (30) minutos cada una. El objetivo de las entrevistas fue conocer el propósito de la responsabilidad social en las instituciones del Estado, específicamente en la Administración de la Justicia, y la relación de esta con la sociedad. El público entrevistado estuvo compuesto por administradores de justicia vinculados a la Corte Superior de Justicia de Áncash.

Por otro lado, la observación se realizó en 2022 en la Corte Superior de Justicia de Áncash. Esta técnica de recolección de datos es importante porque “(...) permite a los investigadores obtener información detallada y precisa sobre los fenómenos sociales, y proporciona una base sólida para la identificación de patrones, relaciones y temas importantes” (Braun & Clarke, 2021, p. 156). Finalmente, las fuentes de información estuvieron compuestas por documentos de diversos tipos, como disposiciones jurídicas, sentencias, artículos académicos, archivos periodísticos, etc.; así como también por la opinión de los actores clave en la implementación de las estrategias de responsabilidad social en la Corte Superior de Justicia de Áncash.

III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

1. Estrategias de responsabilidad social del Poder Judicial peruano

Cuando se habla de estrategias de responsabilidad social, se hace referencia a todas aquellas actividades o programas que el Poder Judicial ha llevado a cabo para contribuir al desarrollo y bienestar de la sociedad. En primer lugar, se puede considerar a aquellas estrategias relativas al servicio itinerante de justicia implementadas en la Corte Superior de Justicia de Áncash:

Tabla 2. Servicio itinerante de justicia

Dependencia	Descripción
Plataforma virtual El Servicio de Justicia en tus Manos:	Fue un plan implementado por la Comisión Nacional de Atención al Usuario Judicial (CONAUJ). Mediante esta plataforma se brinda acceso a todos los servicios que ofrece el sistema de justicia a los usuarios.
Oficina Desconcentrada de Meritocracia de los Magistrados de la Corte Superior de Justicia de Áncash:	En línea con el Plan Estratégico de Gestión Institucional de la Presidencia 2021-2022, “Fortalecimiento de la Gestión Institucional”, la Corte Superior de Justicia de Áncash inauguró la Oficina de Mérito para Magistrados Especializados, Mixtos y de Paz.
Servicio de devolución de aranceles judiciales:	El usuario descarga y entrega virtualmente el archivo al correo electrónico del servidor, reduciendo el tiempo de tránsito. Esta labor ha permitido alcanzar mayores cifras de recaudación, dando además inicio a la cobranza de multas coactivas respectivas, observando las formalidades que se tiene para tal efecto.
Servicio de Remate Electrónico Judicial:	Actualmente opera el servicio de Remate Electrónico Judicial administrado por el área de Servicios Judiciales, cuyo registro del Remate Electrónico será dispuesto por el órgano Jurisdiccional mediante la expedición de una única Resolución Judicial.
Control biométrico de procesados y sentenciados libres:	<p>Los códigos QR se utilizan en este servicio con la finalidad de identificar a los convictos procesados y liberados, brindándoles un acceso más rápido a los servicios.</p> <p>El Registro y Control Biométrico también cuenta con sedes en las sedes sur de Huari-Módulo de Violencia contra la Mujer, las subsedes de Caraz Sede Central y Módulo de Violencia contra la Mujer, Carhuaz, Recuay y Sihuas, y la sede de Violencia contra la Mujer.</p> <p>El presente servicio judicial está en proceso de recertificación ISO 9001-2015, por ello, se ha reforzado con personal capacitado, siguiendo las pautas de una mejora continua en el servicio. Esto cambios han generado que el porcentaje de aceptación pase del 80 % al 90 %.</p>

Implementación del Módulo de Atención al Usuario-MAU:	El Módulo de Atención al Usuario ayuda a mejorar el servicio de impartición de justicia y a satisfacer al público litigante en consultas y requisitos relacionados con procesos judiciales encargados por los órganos jurisdiccionales de la Corte Superior de Justicia de Áncash.
Registro Distrital Judicial (RDJ):	Desde el 2020, el Registro Distrital Judicial ha mejorado notablemente, con la intención de atender las demandas de los usuarios, los abogados litigantes, el Instituto Nacional Penitenciario, la Policía Nacional del Perú, el Ministerio Público y numerosas dependencias judiciales de Áncash.
Implementación del aplicativo de reserva de fallo condenatorio:	Este servicio consiste en la implementación de una aplicación electrónica de alta y baja de Reservas de Fallo Condenatorio para mejorarla y potenciarla. Se encarga de registrar las inscripciones y/o anulaciones de las reservas de fallo condenatorio en estricta confidencialidad.
Equipo multidisciplinario:	La Corte Superior de Justicia de Áncash se suma ahora al Programa Presupuestal por Resultados “Familia”, con la intención de fortalecer a la región y potenciar la delicada labor de este colectivo conformado por un equipo multidisciplinario.
Programa de Acceso a la Justicia para Personas en Situación de Vulnerabilidad y Justicia en Tu Comunidad:	<p>En coordinación con la Comisión Distrital de Acceso a la Justicia para Personas en Situación de Vulnerabilidad y Justicia en “Tu Comunidad”, se impulsan acciones y políticas públicas para proteger los derechos de la niñez en situación de vulnerabilidad. Para un mayor acercamiento a la población se ha puesto a disposición mayores canales de atención al usuario, mayor difusión de los servicios en las redes sociales, medios y plataformas informáticas, habilitación de mayores números telefónicos, etc.</p> <p>Por otro lado, el programa mencionado trabaja en conjunto con la Alianza de World Vision (Perú) para erradicar la pobreza y la desigualdad. En este sentido, Desde 1994, este grupo ha trabajado con 500 aldeas en Lima, Áncash, La Libertad, Cusco, Ayacucho y Huancavelica en materias de salud, nutrición, educación, habilidades sociales, valores y organización comunitaria.</p>
Central Única de Notificaciones:	Para un mayor acercamiento a la población se ha puesto a disposición mayores canales de atención al usuario; esto implica mayor difusión de los servicios en las redes sociales, habilitación de mayores números telefónicos, medios y plataformas informáticas, etc.

Implementación de las minicentrales de notificaciones de las provincias de Carhuaz y Yungay:	Se han introducido más canales de atención al cliente, redes sociales, plataformas de Internet, números de teléfono, etc. Mini centros de notificación en Carhuaz y Yungay. En subsedes con más de cuatro juzgados, el Plan de Manejo contempla Centrales de Notificaciones y dinero para coordinación CUN. En reconocimiento a ello, se ha habilitado un mini centro de notificaciones en Carhuaz y Yungay para todos los órganos judiciales de ambas provincias, así como notificaciones por correo electrónico y mensajería.
Cabinas de acceso a la justicia-CSJAN:	Mediante estas cabinas se brinda asistencia a personas vulnerables para que puedan tener un acceso efectivo a las aplicaciones informáticas implementadas en la Corte Superior de Justicia de Áncash.
Implementación e inauguración del minimuseo de archivos históricos:	Tiene por finalidad preservar adecuadamente aquellos expedientes que tienen más de cien años y en aquellos casos emblemáticos desarrollados en la CSJAN. Es así que se procedió con la adquisición de muestrarios y el procedimiento de elección de expedientes que deban ser exhibidos en el minimuseo.
Implementación e inauguración del biohuerto del archivo central:	En el Archivo Central se ha implementado un biohuerto, el cual es trabajado por el personal que labora en el área. Cabe mencionar que el tiempo dedicado a esta labor es fuera del horario de trabajo. Esta iniciativa nos ayuda a promover la preservación de la ecología y el medio ambiente, además de fortalecer la seguridad alimentaria del personal que labora en el área, ya que todos los insumos utilizados son orgánicos.

Fuente: Gerencia del Poder Judicial del Perú.

Como se puede advertir de la Tabla 2, existen diversos programas y políticas que han sido implementadas por el Poder Judicial en la Corte Superior de Justicia de Áncash para acercar a la población los servicios que brindan. De esta manera, el Poder Judicial ha implementado estrategias que utilizan plataformas de atención presencial y servicios digitales.

En el caso de las plataformas de atención presencial, existen iniciativas que han implementado módulos de atención incluso en zonas periféricas o alejadas de las sedes principales, oficinas que buscan optimizar el trabajo de los magistrados e incluso actividades de puesta en valor histórico y programas de sostenibilidad ambiental.

Por otro lado, algunas iniciativas utilizan las plataformas digitales para brindar servicios más eficientes y acercar a la población en situación de vulnerabilidad al sistema de justicia mediante estos servicios. En este tipo de iniciativas el Poder

Judicial busca trasladar los servicios que ofrecía antes presencialmente de manera exclusiva al espacio digital; asimismo, otras iniciativas emplean estas plataformas por su potencial para llegar a mayor población vulnerable y superar las barreras materiales para el acceso a la justicia.

2. Estrategias de responsabilidad social implementadas de manera presencial

En el caso de las estrategias implementadas de manera presencial, se tiene las siguientes: la Oficina Desconcentrada de Meritocracia de los Magistrados de la Corte Superior de Justicia de Áncash, el Módulo de Atención al Usuario-MAU, las minicentrales de notificaciones de las provincias de Carhuaz y Yungay, el minimuseo de archivos históricos y el biohuerto del Archivo Central.

Como se puede advertir, estas iniciativas cumplen diferentes finalidades, por lo que las estrategias de responsabilidad social implementadas en la Corte Superior de Justicia de Ancash pretenden tener un efecto multidimensional (Moreno, 2018). Este tipo de efectos buscan tener un impacto integral, es decir, no se agotan en un solo aspecto de las actividades de la organización.

En cuanto a la Oficina Desconcentrada de Meritocracia de los Magistrados de la Corte Superior de Justicia de Áncash, se observa una estrategia orientada a promover un mejor servicio otorgado a los usuarios a través de la correcta administración de justicia. Al respecto, Duque (2020) plantea que la meritocracia, cuando se encuentra estrechamente vinculada al concepto de responsabilidad social, es un valor que debe promoverse en la sociedad; ello en tanto que, bajo el punto de vista de la responsabilidad social, el reconocimiento social de los méritos conlleva a su vez un mayor compromiso con la sociedad.

En el caso específico de la meritocracia en la magistratura, los estudios se han dirigido principalmente a la manera como son elegidos (Corredor, 2021). Sin embargo, otros estudios han vinculado la problemática del acceso a la magistratura mediante la meritocracia con el desempeño mismo de los magistrados (Rocha, 2015). Ello resulta razonable, en la medida en que, cuando los jueces se desempeñan de manera adecuada, los usuarios del sistema de justicia se benefician, puesto que, por ejemplo, se emitirán los actos procesales en los plazos establecidos y los jueces realizarán mayores esfuerzos argumentativos para justificar sus decisiones, además de otras mejoras.

De esta manera, el Poder Judicial actúa de manera socialmente responsable cuando reconoce a los jueces que se esfuerzan por realizar una mejor labor —labor que persigue fines públicos como es el acceso a la justicia— y, a su vez, se preocupa por que los jueces comprendan que, a mayor reconocimiento, poseen mayor responsabilidad.

Respecto a la implementación del Módulo de Atención al Usuario-MAU, se puede apreciar que el Poder Judicial pretende acercarse a la población, descongestionando los juzgados para atender consultas. De esta manera, los usuarios pueden resolver sus dudas sobre los diferentes procesos que se tramitan en el Poder Judicial sin necesidad de acudir directamente a los juzgados. Dicho programa se vincula con la responsabilidad social, puesto que, al descongestionar los juzgados para la absolución de consultas, los operadores del sistema de justicia podrán desempeñarse mejor y optimizar el tiempo abocándose a los procesos tramitados.

Al respecto, el vínculo entre responsabilidad social y atención a la ciudadanía es importante en la medida en que, al interactuar los órganos estatales con los usuarios —en este caso, los usuarios del sistema de justicia—, permite generar un intercambio de información que posibilitará brindar un mejor servicio (Hernández, 2007). Es así como el Módulo de Atención al Usuario-MAU puede cumplir una doble función: por un lado, brindar información a los usuarios sobre sus procesos, y, por otro, recibir la opinión de los usuarios sobre la atención de dichos procesos. En ese sentido, se podrá beneficiar a la población con una mejor gestión de los procesos judiciales.

La implementación de minicentrales de notificaciones de las provincias de Carhuaz y Yungay se vincula con la responsabilidad social, puesto que la Administración de Justicia tiene como objetivo descentralizar sus servicios y evitar cualquier contratiempo que pueda perjudicar a los justiciables por problemas en la notificación. Debido a que las notificaciones suponen un medio de comunicación que se utiliza en el marco de un proceso judicial, resulta necesario reflexionar sobre el vínculo entre comunicación y responsabilidad social.

Al respecto, Orozco (2013) sostiene que la comunicación es vital en el campo de la responsabilidad social, en tanto se guíe por la transparencia y la honestidad. En el caso concreto, la falta de notificación o una notificación deficiente, dependiendo del proceso, puede tener consecuencias de diverso nivel, llegando incluso a revestir de gravedad,

en la vida del justiciable. Asimismo, dicha medida se encuentra vinculada con la descentralización de la justicia, ya que pretende llegar a lugares alejados de la región. La descentralización de la justicia se encuentra estrechamente vinculada al derecho de acceso a la justicia, por lo cual se permite que los “caminos” para su acceso se amplíen mediante la creación de programas y proyectos de descentralización (Gárate, 2011).

Sin embargo, se advierte que meritocracia, comunicación y descentralización de justicia han sido factores relevantes en casos en los que no se ha brindado una atención adecuada ante las quejas en la Odecma de la Corte Superior de Justicia de Áncash. Por ejemplo, se tiene el caso de la denuncia hecha por una ciudadana del caserío de Shansha, quien reveló que, cuando decidió interponer una queja respecto a un presunto acto irregular por parte de un juez de paz, se acercó a la CSJA y le brindaron un número de teléfono equivocado, y tampoco le respondían cuando trataba de comunicarme escribiendo al correo de la Odecma (Áncash Noticias, 2020).

También se halló el caso de un ciudadano del poblado de Bolognesi en Pallasca, quien denunció el mal uso que el juez de paz del sector hacía del local del juzgado, debido a esto, recibió diversas amenazas por parte del juez y su hijo. En la prensa denunció que, pese a enviar videos a la Corte Superior de Justicia de Áncash, no recibió respuesta y tampoco se sancionó al juez de paz cuestionado (Radio RSD, 2019).

En este sentido, las medidas implementadas en los últimos años tienen como propósito solucionar el problema de la desatención de las quejas formuladas por ciudadanos de las provincias de Áncash que se encuentran lejos de la sede central de la Corte Superior de Justicia. En el fondo, las medidas implementadas para garantizar la meritocracia resultan importantes para que, en teoría, dichas quejas o denuncias se reduzcan. Por otro lado, no basta con la habilitación de canales de comunicación (teléfonos, correos electrónicos, etc.) si estos no proveen una respuesta adecuada en los plazos establecidos o en un plazo razonable cuando no se haya fijado uno.

Finalmente, resulta un mal indicador respecto a la preocupación por la descentralización de la justicia mediante las medidas de responsabilidad social, si los casos de desatención de quejas o denuncias frente a inconductas de magistrados, provienen principalmente de ciudadanos que radican en zonas alejadas de la sede central de la Corte Superior de Justicia de Áncash.

En el caso del minimuseo de archivos históricos y el biohuerto del Archivo Central, se tiene que, en el primer caso, la creación de un museo puede ser una forma de promover la responsabilidad social, ya que puede contribuir a la preservación y difusión del patrimonio cultural de una comunidad, y promover el conocimiento y el intercambio de ideas. Un museo también puede ser un lugar de encuentro y diálogo, donde se fomente el respeto y la comprensión mutua entre diferentes grupos culturales. Además, al ser un lugar de encuentro y conocimiento, puede contribuir a la formación de ciudadanos críticos y comprometidos con el bienestar de su comunidad y del mundo (Cordón-Benito *et al.*, 2022). En este caso, en el Poder Judicial existe un acervo documental que puede ser relevante para la historia de una comunidad, debido a que los expedientes que contienen litigios pueden ser fuentes de consulta respecto a procesos sociales, políticos o económicos.

En el caso del biohuerto, entendido este como un sistema de producción agrícola que se basa en principios sostenibles y respetuosos con el medioambiente (Gordillo, 2017), su implementación puede contribuir a la promoción de la responsabilidad social de varias maneras, por ejemplo, impulsando la sostenibilidad, ya que al utilizar prácticas agrícolas sostenibles, como la rotación de cultivos y el uso de abonos orgánicos, un biohuerto puede minimizar el impacto ambiental y promover la conservación de los recursos naturales.

Asimismo, puede impulsar el consumo de alimentos saludables y reducir el consumo de alimentos procesados, al producir alimentos frescos y orgánicos. Por otro lado, fomenta la educación y el aprendizaje, en tanto puede ser utilizado como herramienta pedagógica para enseñar a las personas sobre sostenibilidad y producción agrícola, lo que puede contribuir al desarrollo de conocimientos y habilidades en la comunidad. En resumen, la implementación de un biohuerto puede ser una forma de promover la responsabilidad social al contribuir con la sostenibilidad, fomentar el consumo de alimentos saludables, impulsar el desarrollo local y fomentar la educación y el aprendizaje.

3. Estrategias de responsabilidad social implementadas de manera virtual

En el caso de las estrategias de responsabilidad social que utilizan plataformas virtuales, como es el caso del Servicio de Justicia en tus Manos, Servicio de Devolución de Aranceles Judiciales, Servicio de Remate Electrónico Judicial, Control biométrico de

procesados y sentenciados libres, Implementación del aplicativo de reserva de fallo condenatoria y las Cabinas de acceso a la justicia-CSJAN, se puede advertir que, en la práctica, suponen la virtualización de servicios que el Poder Judicial brindaba de manera presencial.

En el caso de estos servicios, su eficacia respecto a acercar la justicia a la población ha tenido mejores resultados que en el caso de las estrategias presenciales. Uno de los logros obtenidos fue el premio Buenas Prácticas en Gestión Pública 2022, promovido por la organización Ciudadanos al Día (CAD) otorgado al Poder Judicial (Poder Judicial, 2022). En este sentido, la sociedad civil ha reconocido al Poder Judicial como institución que promueve la mejora de sus procesos de atención ciudadana, mejorando su calidad y optimizando el principio de acceso a la justicia.

En la actualidad, muchos servicios judiciales se brindan de manera digital, lo que ha permitido una mayor accesibilidad y agilidad en el trámite de procesos judiciales y en la obtención de información relacionada con el sistema judicial (Pizarro, 2022). Estos servicios digitales pueden incluir, por ejemplo, la consulta de sentencias y resoluciones judiciales en línea, la presentación de documentos y peticiones a través de plataformas en línea, la realización de audiencias y juicios de manera virtual, entre otros.

La implementación de servicios digitales por parte del Poder Judicial contribuye a la responsabilidad social de diversas maneras. En primer lugar, permite una mayor transparencia y accesibilidad a la información y a los servicios judiciales, lo que fomenta la confianza de la ciudadanía en el sistema judicial (Vivanco, 2021). Además, al facilitar el acceso a estos servicios, se reduce la carga de trabajo de los tribunales y se agilizan los procesos judiciales, lo que contribuye a la eficiencia y celeridad en la Administración de Justicia.

Por otro lado, la implementación de servicios digitales también puede contribuir a la sostenibilidad, ya que permite reducir el uso de papel y otros recursos, así como facilitar la participación de las personas que se encuentran en lugares distantes o que tienen discapacidad (Sunkel & Trucco, 2010). Así, el Poder Judicial tiene una gran responsabilidad social en su función de garantizar la justicia y el Estado de derecho en una sociedad. La implementación de servicios digitales puede contribuir a esta responsabilidad social al facilitar el acceso a la información y a los servicios judiciales, agilizar los procesos judiciales y promover la sostenibilidad (Salcedo *et al.*, 2022).

En síntesis, desde la óptica de la responsabilidad social, se puede advertir que la virtualización de los servicios judiciales puede beneficiar a los ciudadanos de diversas maneras. Algunos de los beneficios más importantes identificados son:

- a) Incrementar la accesibilidad: Los servicios judiciales virtuales permiten a los ciudadanos acceder a información y realizar trámites de manera más sencilla y cómoda, sin necesidad de desplazarse a un tribunal o una oficina gubernamental. Esto puede ser especialmente útil para ciudadanos que viven en zonas alejadas o que tienen discapacidad.
- b) Incrementar la transparencia: Los servicios judiciales virtuales suelen contar con plataformas en línea que facilitan la consulta de sentencias y resoluciones judiciales, lo que permite una mayor transparencia en el sistema judicial.
- c) Incrementar la eficiencia: La virtualización de los servicios judiciales permite agilizar los procesos y reducir la carga de trabajo de los tribunales, lo que contribuye a una mayor eficiencia en la Administración de Justicia.
- d) Incrementar la sostenibilidad: Los servicios judiciales virtuales permiten reducir el uso de papel y otros recursos, lo que puede contribuir a la sostenibilidad a nivel ambiental.

IV. CONCLUSIONES

La responsabilidad social se relaciona con el compromiso que tienen las empresas y otras instituciones hacia la sociedad en la que operan. En el contexto del Poder Judicial, la responsabilidad social se refiere a la obligación de garantizar la justicia y el Estado de derecho que el sistema judicial tiene con la sociedad

A partir de la revisión de las estrategias implementadas por la Corte Superior de Justicia de Áncash, se puede afirmar que la articulación entre justicia y sociedad es esencial para asegurar el funcionamiento adecuado del sistema judicial y para promover la confianza de la ciudadanía en él. En este sentido, la responsabilidad social puede ser una estrategia importante para fomentar la colaboración y el diálogo entre el Poder Judicial y la sociedad, así como para promover la confianza y el respeto hacia el sistema judicial.

Entre las medidas que pueden contribuir a la responsabilidad social del Poder Judicial se pueden mencionarlas siguientes: favorecer el acceso a la información y a los servicios judiciales de manera clara y accesible; garantizar el acceso a los servicios judiciales para todos, independientemente de su ubicación o condición; agilizar los

procesos judiciales y reducir la carga de trabajo de los tribunales; reducir el impacto ambiental y promover el uso responsable de los recursos.

En conclusión, la responsabilidad social puede ser una estrategia importante para fomentar la articulación entre justicia y sociedad, a la vez que ayuda a promover la confianza y el respeto hacia el sistema judicial. Al adoptar medidas como la transparencia, la accesibilidad, la eficiencia y la sostenibilidad, el Poder Judicial puede contribuir a mejorar su relación con la sociedad y garantizar una justicia equitativa y eficiente.

BIBLIOGRAFÍA

- Albino, J., Ruiz, J., & Medina, C. (2022). Reactivación económica pospandemia en el Perú: Una mirada desde las políticas públicas. *Alpha Centauri*, 3(4), 34-48.
- Áncash Noticias. (2020). Huaraz: Denuncian que Odecma del Poder judicial no atiende a usuarios. *Áncash Noticias*. <https://ancashnoticias.com/2020/12/01/huaraz-denuncian-que-odecma-del-poder-judicial-no-atende-a-usuarios/>
- Bellido, J. M. (2018). Sostenibilidad en la cadena de suministro: evidencias del sector minorista español. *360: Revista de Ciencias de la Gestión*, (3), 18-38.
- Braun, V., & Clarke, V. (2019). Reflecting on reflexive thematic analysis. *Qualitative Research in Sport, Exercise and Health*, 11(4), 589-597. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/2159676X.2019.1628806?journalCode=rqrs21>
- Braun, V., & Clarke, V. (2021). One size fits all? What counts as quality practice in (reflexive) thematic analysis? *Qualitative Research in Psychology*, 18(3), 328-352. 10.1080/14780887.2020.1769238
- Caballero, S., & Villarán, A. (2018). *Responsabilidad social empresarial: ¿Por qué? Justificación deontológica de la responsabilidad social empresarial*. Universidad del Pacífico. <https://doi.org/10.21678/jb.2011.44>

- Campos, R. (2017). *Ecoeficiencia en el Poder Judicial como práctica de responsabilidad Social en el Perú* [tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio institucional. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/9730>
- Chugá, J., Guerrero, M., & Merlo, O. (2020). La investigación sobre responsabilidad social empresarial en las universidades ecuatorianas. Un estudio bibliométrico. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 8(1). <https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/2449>
- Cyert, R., & March, J. (1963). *A Behavioral Theory of the Firm*. Englewood Cliffs y NJ Prentice Hall
- Cordón-Benito, D., Maestro-Espínola, L., & Abuín-Vences, N. (2022). Comunicación Corporativa: La gestión del diálogo para recuperar la confianza y derribar barreras culturales en los museos. *Fonseca, Journal of Communication*, (24), 163-182. <https://revistas.usal.es/cuatro/index.php/2172-9077/article/view/28291>
- Duque, J. (2020). Meritocracia: Libertad, igualdad de oportunidades y competencia. *Dictamen Libre*, (27), 157-173. <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/dictamenlibre/article/view/6650>
- Garate, R. M. (2011). Derecho y la administración de justicia. *Derecho y Ciencias Sociales*, (5), 98-113. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5582558>
- Gordillo, A., & Ortiz, J. (2017). *Oferta y consumo de alimentos orgánicos frescos en la provincia de Tungurahua* [tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio institucional. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/25223>
- Hernández, M. (2007). La responsabilidad social dentro del sector público. *Ekonomiaz: Revista Vasca de Economía*, (65), 84-107. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2533613>
- López, J., & De la Cruz, E. (2022). La responsabilidad social empresarial (RSE) como estrategia organizacional: un análisis empírico para

- la región oriente del Estado de México. *Ciencia Ergo-Sum*, 30(1). <https://cienciaergosum.uaemex.mx/article/view/16596>
- Macedo, L., Vásquez, R., López, L., Vilchez, J., García, G., & Vertiz, L. (2022). La formación profesional y su relación con la responsabilidad social. *Ciencia Educativa y Estudios Instruccionales*, 5(2), 13-19.
- Moreno, I. (2018). La responsabilidad social en universidades colombianas. *Revista Estrategia Organizacional*, 7(2), 9-19. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/46554>
- Moreno-Garzón, L., & Valdés-Serrano, E. (2016). Descripción de prácticas de responsabilidad social en entidad de justicia que atiende a mujeres víctimas de violencia de pareja en la localidad de Kennedy-Bogotá-Colombia. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 9(16), 101-120. <https://doi.org/10.18270/cuaderlam.v9i16.1251>
- Moscoso, K., Beraun, M., & Sánchez, J. (2020). La responsabilidad social empresarial, una huella imborrable. *Ñawparisun*, 2(3), 67-74. <https://unaj.edu.pe/revista/index.php/vpin/article/view/83>
- Orozco, J., & Ferré, C. (2013). La comunicación estratégica de la responsabilidad social corporativa. *Razón y Palabra*, 17(83), 242-258. http://www.razonypalabra.org.mx/N/N83/V83/20_OrozcoFerre_V83.pdf
- Pizarro, H. (2022). *Paradigma de la justicia digital y derecho fundamental a la justicia: Desafíos para el Poder Judicial peruano* [tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78681>
- Poder Judicial. (2022). *Plataformas digitales en favor de usuarios judiciales son reconocidas como Buenas Prácticas en Gestión Pública*. Poder Judicial. <https://bit.ly/3VjLjcj>
- Pumayalla, F., & Mallma, C. (2019). *Revisión teórica: Responsabilidad social empresarial* [tesis de licenciatura, Universidad Peruana

- Unión]. Repositorio institucional. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/2533>
- Quispe, G. (2020). *Responsabilidad social empresarial en las empresas privadas*. Universidad de San Martín de Porres.
- Radio RSD. (2019). Áncash: denuncian que juzgado de paz es usado para beber cerveza. Radio RSD. <https://radiorsd.pe/index.php/noticias/ancash-denuncian-que-el-juzgado-de-paz-de-bolognesi-es-usado-para-beber-cerveza>
- Rivera, H. & Malaver, M. (2011). La organización: los stakeholders y la responsabilidad social. Documentos de Investigación, (97). <https://repository.urosario.edu.co/items/3c96128b-eb42-42b0-b9df-b8aad3c1fe0e>
- Roa, J. (2020). El rol del juez constitucional en el constitucionalismo transformador latinoamericano. Max Planck Institute for Comparative Public Law & International Law (MPIL) Research Paper, (2020-11).
- Rocha-Orosco, C. (2015). Poner la Justicia en sintonía con la Constitución. Justicia para todas y todos. *Revista Jurídica Derecho*, 1(2), 95-102. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-33232015000200011
- Rojas, F. (2015). La necesaria reforma de la enseñanza del Derecho. *Revista Jurídica Derecho*, 1(2), 103-106. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2413-28102015000100011&lng=es&tlng=es.
- Rojas-Tudela, F. (2015). La necesaria reforma de la enseñanza del Derecho. *Revista Jurídica Derecho*, 1(2), 103-106. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2413-28102015000100011&lng=es&tlng=es.
- Rosa, E. (2018). *Responsabilidad social de las profesiones jurídicas: ética judicial en España* [trabajo de fin de grado, Universidad Pontificia de Comillas]. Repositorio institucional. <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/handle/11531/21025>

- Ruiz-Rico, C. (2014). Responsabilidad social pública y calidad democrática. *Derecho y Cambio Social*, 11(37), 2-17. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4750240>
- Salcedo, I., Palacios, J., & Ramos, A. (2022). Justicia Digital: Un estándar de Derechos Humanos para la Administración de Justicia expedita por tribunales online, de forma pronta, completa e imparcial. *Revista Jurídica Jalisciense*, 3(5), 263-300. <http://www.revistajuridicajalisciense.cucsh.udg.mx/index.php/RJJ/article/view/157>
- Santos, I. (2020). Igualdad, equidad y justicia en la salud a la luz de la bioética. *Revista Bioética*, 28, 229-238. <https://www.scielo.br/j/bioet/a/qwzQ6kVMQCLjcTqYGQpcV6q/?lang=es&format=pdf>
- Saucedo Delgado, O. A. (2020). Derechos humanos, buenas prácticas y responsabilidad social. Aproximación cualitativa en empresas familiares. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, 28(1), 107-122. http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0121-68052020000100107&script=sci_abstract&tlng=es
- Sosa, R., Tello, C., & Pineda, E. (2020). Derecho constitucional, responsabilidad social organizacional y gobernanza: El caso de empresas municipales de Cali. *Justicia*, 25(37), 227-246. http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0124-74412020000100227&script=sci_abstract&tlng=es
- Valladolid, M., & Chávez, L. (2020). El enfoque cualitativo en la investigación jurídica, proyecto de investigación cualitativa y seminario de tesis. *Vox Juris*, 38(2), 69-90. <https://www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/VJ/article/view/1807>
- Vivanco, A. (2021). Algunas reflexiones sobre lo digital, las nuevas tecnologías y la inteligencia artificial como aportes a una reforma del proceso civil. *Revista de Estudios de la Justicia*, (35), 37-72. <https://rej.uchile.cl/index.php/RECEJ/article/view/64695>
- Zolezzi, L. (2010). La responsabilidad social en la formación de los abogados. *Derecho PUCP: Revista de la Facultad de Derecho*, (65), 251-262. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechopucp/article/view/3151>