

## RESOLUCIÓN MINISTERIAL

### VISTOS Y CONSIDERANDO:

Que, los numerales 3 y 4 del párrafo I del Artículo 175 de la Constitución Política del Estado, disponen que las Ministras y los Ministros de Estado tienen entre otras atribuciones, la gestión de la Administración Pública en el ramo correspondiente; y dictar normas administrativas en el ámbito de su competencia.

Que, el Artículo 232 del citado Texto Constitucional, prevé que la Administración Pública se rige por los principios de legitimidad, legalidad, imparcialidad, publicidad, compromiso e interés social, ética, transparencia, igualdad, competencia, eficiencia, calidad, calidez, honestidad, responsabilidad y resultados.

Que, mediante el Artículo 2 del Decreto Supremo N° 4896 de 22 de marzo de 2023, se crea la Gestora del Sistema de Acceso a la Justicia y Registro Público de la Abogacía - Gestora SAJ-RPA, como institución pública desconcentrada dependiente del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional.

Que, el inciso b) del Artículo 3 del Decreto Supremo N° 4896 de 22 de marzo de 2023, establece como atribución de la Gestora SAJ-RPA el establecer, regular y administrar la Red Interinstitucional de Acceso a la Justicia.

Que, la Disposición Transitoria Primera del Decreto Supremo N° 4896 de 22 de marzo 2023 establece que el Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional en un plazo no mayor a noventa (90) días calendario, computables a partir de la publicación del presente Decreto Supremo, establecerá la estructura y los reglamentos operativos para el funcionamiento de la Gestora SAJ-RPA mediante Resolución Ministerial.

Que, mediante Resolución Ministerial MJTI-DGAJ-RM-Z-83-2023, de fecha 20 de junio de 2023, que aprueba el "REGLAMENTO OPERATIVO DE LA GESTORA SAJ-RPA.

Que, los incisos c) y w) del Artículo 14 el Decreto Supremo N° 4857 de 06 de enero de 2023, establecen como atribuciones del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional el Dirigir la gestión de la Administración Pública en el ramo correspondiente y Emitir Resoluciones Ministeriales en el marco de sus competencias.

El Informe GSAJRPA-DGE-INF-Z-68-2023 de 6 de septiembre de 2023, complementado por informe GSAJRPA-DGE-INF-Z-70-2023 de 8 de septiembre de 2023, emitido por la Gestora SAJ-RPA concluye: *"(...) la dinámica de funcionamiento de los procesos de la Gestora SAJ-RPA se orienta a la mejora continua de procesos, por ello, se han generado ajustes a la primera versión del mencionado Reglamento Operativo (...)"*

*"2023 AÑO DE LA JUVENTUD HACIA EL BICENTENARIO"*

informe refrendado por la Dirección General de Planificación mediante Nota Interna MJTI-DGP-NI-Z-248-2023.

Que, el Informe Legal MJTI-DGAJ-INF-Z-406-2023 de 12 de septiembre de 2023, emitido por la Dirección General de Asuntos Jurídicos, concluye que: *"De los antecedentes y la normativa antes expuesta, se concluye que es viable jurídicamente el aprobar la propuesta, en el marco de lo dispuesto por el Decreto Supremo N° 4896 de 22 de marzo de 2023, a través de una Resolución Ministerial"*.

## POR TANTO:

El Ministro de Justicia y Transparencia Institucional, designado mediante Decreto Presidencial N° 4389, de 09 de noviembre de 2020, en ejercicio de las atribuciones establecidas en los incisos d) y w) del parágrafo I del Artículo 14 del Decreto Supremo N° 4857 de 06 de enero de 2023.

## RESUELVE :

PRIMERO.- APROBAR la modificación al "REGLAMENTO OPERATIVO DE LA GESTORA SAJ-RPA", que en Anexo forma parte integrante e indivisible de la presente Resolución Ministerial, solicitada por la Gestora del Sistema de Acceso a la Justicia y Registro Público de la Abogacía - Gestora SAJ-RPA mediante Informe GSAJRPA-DGE-INF-Z-68-2023 de 6 de septiembre de 2023, complementado por informe GSAJRPA-DGE-INF-Z-70-2023 de 8 de septiembre de 2023.

SEGUNDO.- La Gestora del Sistema de Acceso a la Justicia y Registro Público de la Abogacía - Gestora SAJ-RPA, queda encargada de la ejecución, difusión y cumplimiento del Reglamento aprobado mediante la presente Resolución Ministerial.

Regístrese, comuníquese, cúmplase y archívese.

### Adjuntos

REG OP SAJ RPA - 1774db94-60d7-40f7-9226-b575d4019d8c.pdf



Juan Lima Magne  
MINISTRO DE JUSTICIA Y  
TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL



# **REGLAMENTO OPERATIVO DE LA GESTORA SAJ-RPA**

**Gestora del Sistema de Acceso a la Justicia y  
Registro Público de la Abogacía**

**Versión 2.0**



**CONTENIDO**

**CAPÍTULO 1**

**ASPECTOS GENERALES .....1**

**ARTÍCULO 1. (OBJETO DEL REGLAMENTO) .....1**

**ARTÍCULO 2. (PRINCIPIOS).....1**

**ARTÍCULO 3. (DEFINICIONES GENERALES) .....2**

**ARTÍCULO 4. (ÁMBITO DE APLICACIÓN) .....3**

**ARTÍCULO 5. (REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN) .....3**

**CAPÍTULO II**

**GESTORA SAJ-RPA.....4**

**ARTÍCULO 6. (MARCO NORMATIVO).....4**

**ARTÍCULO 7. (FINALIDAD).....4**

**ARTÍCULO 8. (COMPOSICIÓN).....5**

**ARTÍCULO 9. (COORDINACIÓN).....5**

**CAPÍTULO III**

**ADMINISTRACIÓN DE LA RED DEL SISTEMA DE ACCESO A LA JUSTICIA .....5**

**ARTÍCULO 10. (CONSTITUCIÓN DE LA RED INTERINSTITUCIONAL DE ACCESO A LA JUSTICIA) .....5**

**ARTÍCULO 11. (REGISTRO EN LA RED DE ACCESO A LA JUSTICIA): .....5**

**ARTÍCULO 12. (ORGANIZACIÓN Y COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL).....6**

**ARTÍCULO 13. (CONTROL DE CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIO). .....7**

**CAPÍTULO IV**

**PRESTACIÓN DE SERVICIOS .....8**

**ARTÍCULO 14. (SERVICIOS ORIENTADOS A LA POBLACIÓN).....8**

**ARTÍCULO 15. (SERVICIOS ORIENTADOS A PROFESIONALES ABOGADOS) .....9**

**ARTÍCULO 16. (GESTIÓN DE SERVICIOS) .....10**

**CAPÍTULO V**

**IMPLEMENTACIÓN DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS .....10**

**ARTÍCULO 17. (GESTIÓN DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS).....10**

**ARTÍCULO 18. (GOBIERNO ELECTRÓNICO) .....10**

**ARTÍCULO 19. (RESPONSABILIDADES INSTITUCIONALES).....10**

**ARTÍCULO 20. (PLATAFORMA INFORMÁTICA DEL SAJ).....11**

**CAPÍTULO VI**

**PROHIBICIONES Y SANCIONES .....11**

**ARTÍCULO 21. (PROHIBICIONES PARA EL PERSONAL DEL MJTI) .....11**

**ARTÍCULO 22. (SANCIONES).....11**



 <p>ESTADO PLURINACIONAL DE <b>BOLIVIA</b> MINISTERIO DE JUSTICIA Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL</p>	<b>REGLAMENTO OPERATIVO DE LA GESTORA SAJ - RPA</b>
	<b>GESTORA DEL SISTEMA DE ACCESO A LA JUSTICIA Y REGISTRO PÚBLICO DE LA ABOGACÍA</b>

## CAPÍTULO I

### ASPECTOS GENERALES

#### ARTÍCULO 1. (OBJETO DEL REGLAMENTO)

- I. El presente Reglamento tiene como objeto definir directrices, parámetros, criterios técnicos y normativos que permitan regular la organización y funcionamiento de la Gestora SAJ-RPA, promoviendo el acceso a la justicia, en el marco de la función social de la abogacía.
- II. Regular los procesos de administración de la Red Interinstitucional de Acceso a la Justicia, prestación de servicios e implementación de soluciones tecnológicas.

#### ARTÍCULO 2. (PRINCIPIOS)

En el marco de los principios y valores establecidos en la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, la Gestora SAJ-RPA del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, adopta como principios que regirán su accionar, los siguientes:

- a) **IGUALDAD.** Reconocimiento pleno del derecho de ejercer el servicio público, sin ningún tipo de discriminación, otorgando un trato equitativo sin distinción de ninguna naturaleza a toda la población.
- b) **JUSTICIA PRONTA.** Todos los esfuerzos de la Gestora SAJ-RPA se orientan brindar un acceso a la justicia de manera oportuna, garantizando la prioridad de grupos vulnerables, que comprende la preeminencia de sus derechos, la primacía en recibir protección y socorro en cualquier circunstancia y la prioridad en la atención en los servicios que presta.
- c) **ÉTICA.** Asumido como el compromiso efectivo de los servidores y servidoras públicas con valores y principios morales, que conducirán su servicio guardando un correcto desempeño personal y laboral.
- d) **LEGALIDAD:** El accionar de la Gestora SAJ-RPA se enmarca en el cumplimiento de la Constitución Política del Estado y disposiciones legales vigentes, respetando los derechos y garantías fundamentales.
- e) **PRINCIPIO DE PRESUNCIÓN DE LEGITIMIDAD:** Las actuaciones de la Gestora SAJ-RPA por estar sometidas plenamente a la ley, se presumen legítimas, salvo expresa declaración judicial en contrario.
- f) **COMPETENCIA:** Las funciones desempeñadas por la Gestora SAJ-RPA, serán las estrictamente señaladas por la ley y reglamento, sin arrogarse competencias que no estén establecidas para otra unidad, instancia u órgano.
- g) **EFICIENCIA:** Como la Gestora SAJ-RPA es instancia competente para la gestión del Sistema de Acceso a la Justicia y el Registro Público de la Abogacía, el cumplimiento de los objetivos y de las metas trazadas deben darse optimizando los recursos disponibles oportunamente.



	<b>REGLAMENTO OPERATIVO DE LA GESTORA SAJ - RPA</b>
	<b>GESTORA DEL SISTEMA DE ACCESO A LA JUSTICIA Y REGISTRO PÚBLICO DE LA ABOGACÍA</b>

- h) **EFICACIA:** La Gestora SAJ-RPA debe alcanzar los resultados programados, y asegurarse que los mismos logren un impacto positivo dentro del Ministerio y en la Red Interinstitucional de Acceso a la Justicia y en la sociedad.
- i) **HONESTIDAD:** La Gestora SAJ-RPA, velará que el actuar de las y los servidores públicos de la institución esté en el marco de la verdad, la transparencia y la justicia.
- j) **RESPONSABILIDAD:** Entendido como el máximo esfuerzo honesto por el cumplimiento de sus deberes asumiendo las consecuencias de los actos y omisiones en el desempeño de sus funciones.
- k) **OBJETIVIDAD:** La Gestora SAJ-RPA en el desempeño de sus funciones tomará en cuenta las circunstancias que sirvan tanto para probar la participación de los abogados en presuntas faltas a la ética, como para eximir de responsabilidad.
- l) **COORDINACIÓN:** Todas y cada una de las unidades, áreas y dependencias del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, coordinarán con la Gestora SAJ-RPA las labores a realizarse para la implementación de la Red Interinstitucional de Acceso a la Justicia y otros procesos propios de la Gestora SAJ-RPA, al interior de la Institución.
- m) **COMPLEMENTARIEDAD:** La Gestora SAJ-RPA al formar parte de la estructura organizacional del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional requiere que todas las áreas de esta Cartera de Estado, en el marco de sus funciones, complementen la información que sea requerida y proporcionen insumos a la Gestora SAJ-RPA para el logro de sus objetivos, ya que ésta instancia reflejará hacia la población la labor que se articula en su interior, siendo un nexo entre la Institución y la ciudadanía.

### ARTÍCULO 3. (DEFINICIONES GENERALES)

Para efectos del presente Reglamento, se entenderá por:

- a) **Acceso a la Justicia:** Derecho esencial que permite a las personas poder hacer valer sus derechos de forma justa y equitativa ante la ley sin prejuicio de discriminación por sexo, raza, edad o religión.
- b) **Red de Acceso a la Justicia:** Es un sistema integrado de recursos y servicios integrales que busca garantizar que todas las personas, independientemente de su situación económica, social o cultural, puedan acceder a la justicia y hacer valer sus derechos.
- c) **RPA:** El Registro Público de la Abogacía, es la instancia organizativa encargada del control del ejercicio de la abogacía a través del registro y la matriculación de abogadas, abogados y Sociedades Civiles, emisión de credenciales, administración del Centro de Conciliación del Registro Público de la Abogacía, actualización de los aranceles de honorarios profesionales de la abogacía de cada Departamento para su aprobación y publicación, atención de denuncias por infracciones a la ética profesional por los Tribunales de Ética de la Abogacía.



 <p>ESTADO PLURINACIONAL DE <b>BOLIVIA</b> MINISTERIO DE JUSTICIA Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL</p>	<b>REGLAMENTO OPERATIVO DE LA GESTORA SAJ - RPA</b>
	<b>GESTORA DEL SISTEMA DE ACCESO A LA JUSTICIA Y REGISTRO PÚBLICO DE LA ABOGACÍA</b>

- d) **SIJPLU:** El Servicio Integral de Justicia Plurinacional, es la instancia organizativa que aplica mecanismos de resolución de conflictos para el acceso a la justicia de los sectores con mayor vulnerabilidad y de escasos recursos, mediante los servicios gratuitos de orientación y patrocinio legal, conciliación, además de apoyo psicológico.
- e) **TICs:** Tecnologías de Información y Comunicación (UTIC) es la instancia organizativa encargada de administrar los recursos tecnológicos y gestionar la implementación de soluciones tecnológicas a fin de contribuir a la reforma de la justicia y la transformación digital del sector.
- f) **OCI:** Operaciones y Coordinación Interinstitucional, es la instancia organizativa encargada de la administración de la Red Interinstitucional de Acceso a la Justicia, que organizan sus componentes y funcionamiento en cuanto a la gestión de centros de acceso a la justicia, la supervisión en la prestación de servicios.

#### **ARTÍCULO 4. (ÁMBITO DE APLICACIÓN)**

Las disposiciones de este reglamento son de aplicación obligatoria para servidoras y servidores públicos, personal eventual y consultores individuales de línea que prestan sus servicios en la Gestora del Sistema de Acceso a la Justicia y Registro Público de la Abogacía, dependiente del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, así como para todos los actores registrados o participantes de la Red Interinstitucional de Acceso a la Justicia.

#### **ARTÍCULO 5. (REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN)**

La Jefatura de Operaciones y Coordinación Interinstitucional revisará oportunamente el presente reglamento y propondrá su actualización en función de la experiencia de su aplicación y funcionamiento.



	<b>REGLAMENTO OPERATIVO DE LA GESTORA SAJ - RPA</b>
	<b>GESTORA DEL SISTEMA DE ACCESO A LA JUSTICIA Y REGISTRO PÚBLICO DE LA ABOGACÍA</b>

## CAPÍTULO II

### GESTORA SAJ-RPA

#### ARTÍCULO 6. (MARCO NORMATIVO)

El presente Reglamento Operativo de la Gestora SAJ-RPA se enmarca dentro de las siguientes disposiciones:

- Constitución Política del Estado de 7 de febrero de 2009.
- Ley N° 164 de 8 de agosto de 2011 de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación.
- Ley N° 387 de 9 de julio de 2013 del Ejercicio de la Abogacía.
- Ley N° 708 de 25 de junio de 2015 de Conciliación y Arbitraje.
- Ley N° 915 de 22 de marzo de 2017, que modifica la denominación del Ministerio de Justicia a Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional.
- Ley N° 1080 11 de julio de 2018, de Ciudadanía Digital.
- Decreto Supremo N° 1760 30 de marzo de 2022, Reglamento de la Ley del Ejercicio de la Abogacía, de 9 de octubre de 2013; modificado por el Decreto Supremo N° 4690 de 30 de marzo de 2022.
- Decreto Supremo N° 3251 de 11 de julio de 2017, que aprueba el Plan de Implementación de Gobierno Electrónico.
- Decreto Supremo N° 3463 de 18 de enero de 2018, que garantiza la asistencia en la defensa técnica, gratuita y especializada de niñas, niños y adolescentes víctimas de delitos de violencia (RUANNA)
- Decreto Supremo N° 4690 de 30 de marzo de 2022 que implementa lineamientos y estándares técnicos de gobierno electrónico en los procedimientos de registro y matriculación de profesionales abogadas y abogados.
- Decreto Supremo N° 4857 de 06 de enero de 2023, de Organización del Órgano Ejecutivo.
- Decreto Supremo N° 4896 de 22 de marzo de 2023, de Creación de la Gestora SAJ-RPA de Acceso a la Justicia y Registro de la Abogacía SAJ- RPA.

#### ARTÍCULO 7. (FINALIDAD)

La Gestora SAJ-RPA, tiene la finalidad de ejecutar acciones para promover el acceso a la justicia, en el marco de la función social de la abogacía, así como coadyuvar a la reforma de la justicia, prestando y articulando servicios a través del uso intensivo de las tecnologías de información y comunicación.



	<b>REGLAMENTO OPERATIVO DE LA GESTORA SAJ - RPA</b>
	<b>GESTORA DEL SISTEMA DE ACCESO A LA JUSTICIA Y REGISTRO PÚBLICO DE LA ABOGACÍA</b>

### **ARTÍCULO 8. (COMPOSICIÓN)**

La Gestora SAJ-RPA, cuenta con las siguientes unidades dependientes de su Director General Ejecutivo, cuyas funciones están definidas en el Manual de Organización y Funciones (MOF):

- Unidad de Servicios Integrales de Justicia Plurinacional (SIJPLU)
- Unidad de Registro Público de la Abogacía (RPA)
- Unidad de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC)
- Unidad de Operaciones y Coordinación Interinstitucional (OCI)

### **ARTÍCULO 9. (COORDINACIÓN)**

La Gestora SAJ-RPA coordinará directamente con todas las direcciones, áreas y/o jefaturas organizacionales del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, y con otras instancias externas para conformar la Red Interinstitucional de Acceso a la Justicia, en el marco de sus funciones y atribuciones.

## **CAPÍTULO III**

### **ADMINISTRACIÓN DE LA RED DEL SISTEMA DE ACCESO A LA JUSTICIA**

#### **ARTÍCULO 10. (CONSTITUCIÓN DE LA RED INTERINSTITUCIONAL DE ACCESO A LA JUSTICIA)**

- I. La Red Interinstitucional de Acceso a la Justicia tiene dentro de su constitución a personas naturales y jurídicas que prestan servicios de orientación, patrocinio legal, conciliación, asistencia integral u otros relacionados que, articulados a través de la red, permitirán el acceso a la justicia en igualdad de condiciones a la población.
- II. Las personas naturales y jurídicas que presten los servicios antes referidos en territorio nacional se podrán incorporar a la Red Interinstitucional de Acceso a la Justicia de manera voluntaria; para su incorporación y funcionamiento al interior de la red, se deberán apegar a las directrices establecidas en el presente reglamento y en los documentos operativos emergentes de éste.
- III. Para el registro, canalización y seguimiento de casos al interior de la Red Interinstitucional de Acceso a la Justicia, se deberá asignar un código único a cada servicio que sea prestado.



#### **ARTÍCULO 11. (REGISTRO EN LA RED DE ACCESO A LA JUSTICIA):**

- I. Las personas naturales y jurídicas interesadas en prestar servicios a través de la Red Interinstitucional de Acceso a la Justicia, gestionarán su incorporación

 <p>ESTADO PLURINACIONAL DE <b>BOLIVIA</b> MINISTERIO DE JUSTICIA Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL</p>	<b>REGLAMENTO OPERATIVO DE LA GESTORA SAJ - RPA</b>
	<b>GESTORA DEL SISTEMA DE ACCESO A LA JUSTICIA Y REGISTRO PÚBLICO DE LA ABOGACÍA</b>

mediante una “Norma Técnica de Adhesión a la Red”; el formato de esta norma se encuentra en el Anexo 1.

- II. La Unidad de Operaciones y Coordinación Interinstitucional de la Gestora SAJ-RPA llevará a cabo una evaluación de las solicitudes en base a la información presentada, en un plazo máximo de dos días hábiles. Si corresponde, efectuada la evaluación, la Gestora SAJ-RPA podrá solicitar ajustes a la información registrada, señalando un plazo prudente.
- III. La Unidad de Operaciones y Coordinación Interinstitucional de la Gestora SAJ-RPA y el enlace jurídico de esta entidad, conforme a la evaluación realizada y la aprobación de la solicitud, emitirá un informe técnico-legal para su procesamiento.
- IV. Procesado el informe técnico-legal, la Dirección General Ejecutiva de la Gestora SAJ-RPA emitirá una resolución administrativa aceptando o rechazando el registro oficial de la entidad ante la Red Interinstitucional de Acceso a la Justicia; mediante la plataforma informática el solicitante verificará que ya es miembro de la Red Interinstitucional de Acceso a la Justicia, asumiendo la responsabilidad de cumplir con los objetivos y directrices de funcionamiento de la red, especialmente la atención de los casos que se deriven a su institución; esto puede incluir la asistencia a reuniones, la colaboración en proyectos y la contribución al desarrollo y la mejora de los servicios de justicia.

## ARTÍCULO 12. (ORGANIZACIÓN Y COORDINACIÓN INTERINTITUCIONAL)

La Unidad de Operaciones y Coordinación Interinstitucional (OCI) de la Gestora SAJ-RPA, estará encargada de operativizar la Red Interinstitucional del Acceso a la Justicia, y para ello, tendrá las siguientes responsabilidades:

- a) Atender y emitir criterio técnico-legal sobre las solicitudes de registro de personas naturales y jurídicas y sus centros de atención en la Red Interinstitucional de Acceso a la Justicia, previa evaluación del cumplimiento de las condiciones y requisitos establecidos para su incorporación.
- b) Registrar, canalizar, derivar y hacer seguimiento a las solicitudes de servicios legales que sean gestionadas al interior de la Red Interinstitucional de Acceso a la Justicia, promoviendo y facilitando su atención oportuna.
- c) Hacer seguimiento de la prestación de los servicios brindados por las personas naturales y jurídicas que forman parte de la Red Interinstitucional de Acceso a la Justicia y aplicar las medidas que correspondan para su mejora continua. Los miembros de la red que incurran en una inadecuada prestación de servicios o acciones contrarias a normativa vigente estarán sujetos a los mecanismos correctivos correspondientes.
- d) Monitorear y evaluar los niveles de demanda de servicios legales a nivel nacional a fin de identificar necesidades de cobertura y de desarrollo de proyectos para fortalecimiento de la Red Interinstitucional de Acceso a la Justicia.



	<b>REGLAMENTO OPERATIVO DE LA GESTORA SAJ - RPA</b>
	<b>GESTORA DEL SISTEMA DE ACCESO A LA JUSTICIA Y REGISTRO PÚBLICO DE LA ABOGACÍA</b>

- e) Promover la colaboración entre instituciones, el establecimiento de redes de trabajo, la coordinación de proyectos conjuntos y la facilitación del intercambio de información.
- f) Analizar las necesidades de coordinación interinstitucional en el ámbito del acceso a la justicia. Esto implica identificar las áreas de trabajo que requieren una mayor colaboración, capacitación y coordinación entre las instituciones involucradas en la prestación de los servicios legales.
- g) Establecer vínculos y contactos con las diferentes instituciones relacionadas con el acceso a la justicia. Esto puede implicar la celebración de reuniones, la realización de visitas institucionales y el establecimiento de canales de comunicación directa.
- h) Promover la suscripción de acuerdos y convenios formales con las instituciones relevantes. Estos acuerdos y convenios pueden abordar aspectos como el intercambio de información, la cooperación en proyectos específicos y la asignación de responsabilidades en áreas de trabajo comunes.
- i) Coordinar las actividades entre las instituciones asegurando que se realicen de manera armónica y sin duplicidades. Esto implica la sincronización de calendarios, la asignación de tareas y la supervisión conjunta de los progresos para la prestación de los servicios legales.
- j) Establecer mecanismos de monitoreo y evaluación para evaluar la eficacia de las actividades de coordinación interinstitucional. Esto puede incluir la recopilación de datos, la realización de informes y la retroalimentación de los resultados a las instituciones involucradas respecto a la prestación de servicios.
- k) Promover buenas prácticas en el ámbito del acceso a la justicia para la prestación de servicios. Esto puede implicar la organización de eventos, la publicación de materiales informativos y la participación en redes nacionales o internacionales.

### **ARTÍCULO 13. (SEGUIMIENTO DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS).**

El seguimiento de la prestación de servicios brindados para preservar y mejorar su eficacia, eficiencia y cumplimiento de los estándares éticos y legales, comprenderá entre otros:

1. **Monitoreo de actuaciones:** Se establecen mecanismos para monitorear los servicios prestados, mediante el análisis y evaluación de los reportes generados por el sistema informático, realización de encuestas de satisfacción, revisiones periódicas de casos y la implementación de acciones preventivas y correctivas.
2. **Confidencialidad de la información:** Se establecen normas claras para garantizar la confidencialidad y protección de la información de los usuarios, así como los casos en los que se pueden hacer excepciones por razones legales o de seguridad.



	<b>REGLAMENTO OPERATIVO DE LA GESTORA SAJ - RPA</b>
	<b>GESTORA DEL SISTEMA DE ACCESO A LA JUSTICIA Y REGISTRO PÚBLICO DE LA ABOGACÍA</b>

## CAPÍTULO IV

### PRESTACIÓN DE SERVICIOS

#### ARTÍCULO 14. (SERVICIOS ORIENTADOS A LA POBLACIÓN)

- I. La Gestora SAJ-RPA, a través de la Red Interinstitucional de Acceso a la Justicia, brindará los siguientes tipos de servicios dirigidos a la población:
  1. **Asesoramiento legal:** Asesoramiento legal a los usuarios, ofreciendo orientación y respuesta a consultas en diferentes materias del derecho, como laboral, civil, penal, administrativo, de familia, entre otros. El asesoramiento puede incluir el análisis de situaciones legales y recomendaciones sobre posibles acciones a tomar.
  2. **Patrocinio legal:** El patrocinio legal se brinda a las personas que no tienen recursos suficientes para contratar un abogado particular. Esto implica representar y defender los intereses legales de los usuarios en procesos judiciales administrativos o de soluciones alternativas. El patrocinio legal se atiende en las áreas civil, familiar y laboral.
  3. **Conciliación:** Los Servicios de conciliación brindan un espacio neutral y facilitan la comunicación entre las partes involucradas en un conflicto. El objetivo es ayudar a las partes para alcanzar acuerdos mutuamente satisfactorios, evitando la vía judicial y promoviendo la resolución pacífica de disputas.
  4. **Asistencia y evaluación psicológica:** Servicio de asistencia o evaluación psicológica, prestado en el marco de un servicio de patrocinio legal, que permite la provisión de apoyo y evaluación psicológica a las personas que buscan acceder a la justicia y que pueden enfrentar dificultades emocionales o psicológicas relacionadas con su caso legal. Los servicios legales y de apoyo se brindará a personas que tienen dificultades para acceder a los sistemas de justicia debido a barreras económicas, sociales, educativas o de otro tipo, bajo la comprensión de la importancia de abordar no solo las necesidades legales de las personas, sino también sus necesidades emocionales y psicológicas durante el proceso legal.
  5. **Promoción a la educación jurídica:** Desarrollo de programas de educación y divulgación jurídica dirigidos a la población. Esto implica impartir distintos eventos, que pueden ser: talleres, charlas informativas o brindar material educativo sobre temas legales relevantes, derechos fundamentales, procedimientos legales, entre otros. El objetivo es empoderar a las personas, brindándoles conocimientos legales para que puedan tomar decisiones informadas y ejercer sus derechos de manera efectiva.
  6. **Asistencia en trámites legales:** La Gestora SAJ-RPA proporciona apoyo en la realización de trámites legales, como la redacción de documentos legales, la preparación de demandas o recursos legales, la presentación de



	<b>REGLAMENTO OPERATIVO DE LA GESTORA SAJ - RPA</b>
	<b>GESTORA DEL SISTEMA DE ACCESO A LA JUSTICIA Y REGISTRO PÚBLICO DE LA ABOGACÍA</b>

formularios o la orientación en el cumplimiento de requisitos legales específicos. Esto facilita el acceso a los procedimientos legales y ayuda a las personas a cumplir con los requisitos formales de manera adecuada.

- II. Para el acceso a los servicios señalados en el párrafo precedente, los usuarios deberán:
- a) Acreditar su identidad a través de los instrumentos y mecanismos que correspondan.
  - b) Ser de escasos recursos o estar en situación de vulnerabilidad.
  - c) No tener su necesidad cubierta mediante un servicio equivalente.
- III. Para los servicios de asesoramiento legal y promoción a la educación jurídica únicamente se requerirá cumplir con la acreditación de identidad.

#### **ARTÍCULO 15. (SERVICIOS ORIENTADOS A PROFESIONALES ABOGADOS)**

En cuanto a profesionales abogados y Sociedades Civiles, la Gestora SAJ-RPA prestará los siguientes servicios

1. **Matriculación y Registro de Profesionales Abogados y Sociedades Civiles:** Una vez cumplido con los requisitos establecidos legalmente, se procederá al registro y matriculación de las Abogadas, Abogados, así como Sociedades Civiles, cumplido este proceso, se les otorgará un credencial o matrícula que es de uso exclusivo de su titular y acreditará su habilitación para el ejercicio profesional de la abogacía, a su vez asumirán las responsabilidades, deberes y derechos, asociados a ella.
2. **Procesamiento de Denuncias por faltas a la Ética profesional de Abogadas y Abogados:** La Gestora SAJ-RPA a través de los mecanismos y herramientas tecnológicas, en el marco de la normativa legal aplicable recibe, procesa hasta su conclusión, las denuncias en contra de abogados y abogadas por infracciones a la ética, realizando la verificación de su cumplimiento y su registro de sanciones en caso de conductas indebidas.
3. **Control del Ejercicio de la Abogacía:** La Gestora SAJ-RPA ejercerá el control del ejercicio de la abogacía por medio del conjunto de mecanismos y regulaciones establecidos para realizar el seguimiento y garantizar la correcta práctica de la profesión de abogado. Estos controles tienen como objetivo principal proteger los derechos e intereses de los clientes, mantener altos estándares éticos y profesionales y velar por el correcto ejercicio profesional de la Abogacía y del sistema de justicia en su conjunto.



	<b>REGLAMENTO OPERATIVO DE LA GESTORA SAJ - RPA</b>
	<b>GESTORA DEL SISTEMA DE ACCESO A LA JUSTICIA Y REGISTRO PÚBLICO DE LA ABOGACÍA</b>

### **ARTÍCULO 16. (GESTIÓN DE SERVICIOS)**

La prestación de los servicios señalados en los artículos 14 y 15 será regulada según reglamentación específica.

## **CAPÍTULO V**

### **IMPLEMENTACIÓN DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS**

### **ARTÍCULO 17. (GESTIÓN DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS)**

- I. La Unidad de Tecnologías de Información y Comunicación (UTIC) de la Gestora SAJ-RPA está encargada de gestionar la implementación de soluciones tecnológicas a fin de contribuir a la reforma de la justicia y la transformación digital del sector.
- II. La gestión de soluciones tecnológicas involucrará procesos de evaluación estratégica, diseño conceptual, desarrollo tecnológico e implementación y será coordinada entre la Gestora SAJ-RPA, Despacho Ministerial y la Dirección General de Planificación del MJTI. La evaluación estratégica estará a cargo de un comité conformado por los actores previamente señalados.

### **ARTÍCULO 18. (GOBIERNO ELECTRÓNICO)**

La UTIC gestionará la implementación de soluciones tecnológicas en el marco de las políticas de gobierno electrónico vigentes, con un enfoque en la aplicación de nuevos modelos de gestión, servicios digitales y la seguridad de la información.

### **ARTÍCULO 19. (RESPONSABILIDADES INSTITUCIONALES)**

- I. La UTIC será responsable de:
  - a) Proveer o transferir soluciones tecnológicas a entidades del sector justicia en el marco de acuerdos interinstitucionales y en función a factibilidad técnica.
  - b) Administrar la infraestructura tecnológica del MJTI, en la que se deberán desplegar las soluciones tecnológicas.
  - c) Brindar asistencia técnica a los usuarios de las soluciones tecnológicas, para facilitar su acceso y uso.
- II. Las entidades usuarias de las soluciones tecnológicas provistas por la UTIC serán responsables de adecuar sus procedimientos internos para el uso e implementación plena de las soluciones.



	<b>REGLAMENTO OPERATIVO DE LA GESTORA SAJ - RPA</b>
	<b>GESTORA DEL SISTEMA DE ACCESO A LA JUSTICIA Y REGISTRO PÚBLICO DE LA ABOGACÍA</b>

#### **ARTÍCULO 20. (PLATAFORMA INFORMÁTICA DEL SAJ)**

- I. La plataforma informática del SAJ será administrada por la Gestora SAJ-RPA y permitirá la operativización del modelo de gestión de la Red Interinstitucional de Acceso a la Justicia.
- II. La plataforma informática del SAJ estará constituida por los siguientes componentes:
  - a) Gestión de entidades y centros de acceso a la justicia, con sus correspondientes sucursales y personal.
  - b) Gestión de servicios legales de justicia.
  - c) Supervisión de la Red Interinstitucional de Acceso a la Justicia.

### **CAPÍTULO VI**

#### **PROHIBICIONES Y SANCIONES**

#### **ARTÍCULO 21. (PROHIBICIONES PARA EL PERSONAL DEL MJTI)**

Están prohibidas las siguientes actividades relacionadas con la Administración de la Gestora SAJ-RPA.

- a) El uso de los recursos tecnológicos administrados por la UTIC para otros fines que no sean los establecidos en el presente reglamento.
- b) Realizar cualquier acción que vulnere la seguridad de información y la Privacidad de Datos de los registros personales almacenados en la base de datos y registros de la Gestora SAJ-RPA.
- c) Cambios en las configuraciones de los recursos tecnológicos con intención de generar mal funcionamiento o acceso a tecnología no autorizada por la UTIC.
- d) Otras prohibiciones identificadas y comunicadas oportunamente por la UTIC.

#### **ARTÍCULO 22. (SANCIONES)**

El incumplimiento al presente reglamento estará sujeto a la determinación de responsabilidades establecidas en la ley 1178 y en el decreto supremo No 23318-A responsabilidad por la función pública.



## ANEXO 1

### NORMA TÉCNICA DE ADHESIÓN A LA RED INTERINSTITUCIONAL DE ACCESO A LA JUSTICIA

Se implementa la **Red Interinstitucional de Acceso a la Justicia** para el desarrollo efectivo del Sistema de Acceso a la Justicia (SAJ), que será administrada por la Gestora del Sistema de Acceso a la Justicia y Registro Público de la Abogacía (Gestora SAJ - RPA), entidad desconcentrada del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional. Esta red está conformada por personas naturales o jurídicas del sector público y privado, Instituciones, Fundaciones, Organizaciones no Gubernamentales, Universidades u otras; que se comprometan a brindar servicios de orientación jurídica, patrocinio legal, conciliación, arbitraje, asistencia psicológica y trabajo social (dependiendo del área de intervención de cada miembro), con la finalidad de garantizar el acceso a la justicia pronta y oportuna de la población en general.

En ese sentido, la entidad u organismo cuyos datos se detallan a continuación remite la presente norma técnica de adhesión a la Red Interinstitucional de Acceso a la Justicia:

#### 1. DATOS ENTIDAD

Nombre de entidad:

Tipo de entidad:

Servicios que presta:

Costo de Servicio:

NIT:

#### Documento constitutivo

Tipo de documento:

Número o Cite de documento:

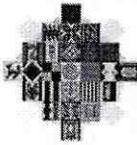
Fecha de documento:

#### 2. DECLARACIÓN DE ADHESIÓN:

La entidad solicitante manifiesta expresamente su conformidad de adhesión a la **Red Interinstitucional de Acceso a la Justicia**, aceptando trabajar en beneficio de las personas en situación de vulnerabilidad, manteniendo una coordinación efectiva y eficaz con las autoridades de la Gestora SAJ-RPA y miembros de la Red. Por tanto:

- a) Acepta ser Miembro de la Red Interinstitucional del Sistema de Acceso a la Justicia.
- b) Declara y reconoce que la información proporcionada como entidad solicitante es verídica y correcta.
- c) Acepta estar informado y comprender los objetivos de la Red de Acceso a la Justicia, objeto de referencia de la presente norma técnica de adhesión.
- d) Acepta y expresa estar en conocimiento del Reglamento Operativo de la Gestora SAJ-RPA vigente y disposiciones que regulan la Red Interinstitucional de Acceso a la Justicia aprobados por el Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional.
- e) Acepta y expresa estar de acuerdo en que la Gestora SAJ-RPA efectúe monitoreo de las actuaciones de los miembros de la Red Interinstitucional de Acceso a la Justicia e





- implemente las medidas necesarias para garantizar el correcto funcionamiento de la Red.
- f) Acepta y expresa estar en conocimiento que la información sobre los casos registrados vía plataforma será utilizada como base para análisis estadístico.
  - g) Acepta y expresa que todas las notificaciones referidas a la adhesión, monitoreo y supervisión a la Red SAJ y vigencia de la misma, se ejecutarán mediante Ciudadanía Digital u otros mecanismos digitales regulados mediante normativa.

En señal de conformidad al contenido de la presente norma técnica de adhesión para formar parte de la Red Interinstitucional de Acceso a la Justicia, el representante legal de la entidad, a la fecha de procesamiento del documento, lo certifica a través de Ciudadanía Digital.



Fecha