



"Año de la Universalización de la Salud"

Lima, 15 de Julio del 2020



Firmado digitalmente por RIVERA  
GAMBOA Miguel Angel Benito FAU  
20159981216 hard  
Presidente  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 15.07.2020 22:26:34 -05:00

## RESOLUCION ADMINISTRATIVA N° 000220-2020-P-CSJLI-PJ

### VISTOS Y CONSIDERANDO:

1. El Consejo Ejecutivo del Poder Judicial mediante Resolución Nro. 129-2020-CEPJ-PJ del 27 de abril de 2020, aprobó el Protocolo denominado «Medidas de reactivación de los órganos jurisdiccionales y administrativos del Poder Judicial, posterior al levantamiento del aislamiento social obligatorio establecido por el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM y prorrogado por los Decretos Supremos Nros. 051 y 064-2020-PCM». Posteriormente, se produjeron las modificaciones y precisiones dispuestas por la Resoluciones Administrativas Nros. 146 y 157-2020-CE-PJ, respectivamente.
2. Dicha normativa atiende al propósito de establecer un proceso de normalización y reactivación de las actividades administrativas y jurisdiccionales, en forma gradual y progresiva. Los fines son:
  - a) Prevenir la propagación del COVID-19 en el contexto de la prestación del servicio de justicia,
  - b) Hacer frente a la carga procesal originada por la suspensión de las actividades del Poder Judicial y,
  - c) Establecer nuevas formas de relacionamiento entre la institución judicial y los usuarios del servicio, abogados y litigantes.

Para tal efecto, se dictaron medidas extraordinarias con el fin de superar con éxito esta etapa crítica para la Nación, a fin de enfrentar el periodo post emergencia proporcionando un ambiente fiable para la protección de la salud de jueces, funcionarios, y trabajadores del Poder Judicial; así como del público usuario, sin afectar la prestación de servicio de justicia a la ciudadanía.

3. Es claro que elemento central de la política del Estado frente a la pandemia del COVID 19 radica en la prevención de su propagación, basada esencialmente en evitar la aglomeración de personas y la reducción máxima posible de la interacción física, pues ésta, pese a la obligatoriedad del uso de elementos de protección personal, constituye contexto propicio para el contagio.
4. Para tal efecto, dado que la medida de bioseguridad fundamental para combatir la propagación del COVID 19 es el distanciamiento físico, es evidente que cualquier nueva forma de organización y funcionamiento judicial en el contexto de la emergencia sanitaria ha de suponer, en tanto fuera posible, la menor interacción física entre los integrantes de los órganos jurisdiccionales y áreas administrativas, entre sí y con el público.





Presidencia de la Corte Superior de Justicia de Lima

5. En tal orden de ideas, resulta imprescindible diseñar medidas que, complementando o potenciando aquellas dispuestas por el Consejo Ejecutivo del Poder Judicial, propicien el eficiente funcionamiento de los órganos jurisdiccionales y de las áreas administrativas, de modo que sin mengua de su productividad laboral en la prestación del servicio de justicia, y de la satisfacción del usuario, cumplan el principio de prevención contemplado en el artículo I del Título Preliminar de la Ley Nro. 29783 -Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, que dispone que «el empleador garantiza en el centro de trabajo, el establecimiento de los medios y condiciones que protejan la vida, la salud y el bienestar y de los trabajadores, y de aquellos que, no teniendo vínculo laboral, prestan servicios o se encuentran dentro del ámbito del centro de labores. Debe considerar factores sociales, laborales y biológicos, diferenciados en función del sexo, incorporando la dimensión de género en la evaluación y prevención de los riesgos en la salud laboral».
6. Identificadas las causas de la concurrencia masiva del público a las sedes judiciales, se ha implementado diversas herramientas tecnológicas para reducir su impacto; a saber, la mesa de partes electrónica, para la presentación de demandas y escritos, sistema de agendamiento de video entrevistas con los magistrados, la realización de videoaudiencias, mecanismos internos de trabajo remoto, entre otros.
7. Sin embargo, un factor importante que motiva la presencia de público en las sedes es su asistencia para formular consultas, pedidos o realizar actos de impulso, lo cual se verá acrecentado por la carga procesal acumulada durante la suspensión de las actividades, y cuya gestión se dificulta por el trabajo remoto incentivado institucionalmente.
8. Mediante Resolución Administrativa No. 084-2020-CE-PJ, en el marco de mejorar la calidad del servicio que presta la institución, utilizando las tecnologías de la información y las comunicaciones, enfocado en el usuario judicial, se dispuso la creación del “Módulo de Atención al Usuario” en las Cortes Superiores de Justicia, de acuerdo con su competencia, necesidades y factibilidad presupuestal.
9. En ese sentido, la Corte Superior de Justicia de Lima (CSJLI) presenta especiales características, debido a que, de las Cortes a nivel nacional, concentra el mayor número de sedes, especialidades y órganos jurisdiccionales, magistrados y servidores, así como de carga procesal y usuarios del servicio de justicia. Muestra de ello, es la sede principal ubicada en edificio Javier Alzamora Valdez, que consta de 21 pisos y alberga el mayor número de órganos jurisdiccionales de las diversas especialidades e instancias, y que genera una afluencia promedio diaria de nueve mil personas. Similar situación, en mayor o menor medida, se replica en las demás sedes, lo que permite colegir la dificultad de implementar adecuadamente la norma del distanciamiento físico y del aforo reducido. Esta realidad justifica la adecuación del concepto del Módulo de Atención al Usuario, originalmente concebido como un contexto físico de atención al público, a las necesidades de la seguridad sanitaria.
10. A tal efecto, en la CSJLI resulta imprescindible ofrecer al público la posibilidad de formular sus requerimientos sin la necesidad de su presencia física en las sedes





Presidencia de la Corte Superior de Justicia de Lima

judiciales, habiéndose desarrollado por la Coordinación de Informática un canal alternativo para tal efecto, cuya aprobación e implementación se revela de suma necesidad y utilidad.

11. En virtud de lo expuesto, corresponde a esta Presidencia de Corte Superior de Justicia, como máxima autoridad administrativa de la sede judicial a su cargo y, encargada de la política interna de su Distrito Judicial, disponer las medidas urgentes, con cargo a dar cuenta al Consejo Ejecutivo del Poder Judicial.

**SE RESUELVE:**

**Artículo 1.- APROBAR** el aplicativo web «*Módulo de Atención al Usuario – CSJLI*», como el aplicativo informático de soporte tecnológico para el registro, trámite, seguimiento y control de la atención de consultas y requerimientos realizados por los usuarios a los órganos jurisdiccionales o dependencias administrativas de la CSJLI.

**Artículo 2.- DISPONER** que la atención de las consultas y requerimientos de abogados, litigantes y público en general, formulados a los órganos jurisdiccionales de la Corte Superior de Justicia de Lima con relación a los procesos judiciales a su cargo, y a los órganos administrativos, en su caso, se haga a través del aplicativo web «*Módulo de Atención al Usuario – CSJLI*».

**Artículo 3.- DISPONER** la implementación de la versión 1.0 del aplicativo web «*Módulo de Atención al Usuario – CSJLI*», en todos los órganos jurisdiccionales de esta Corte Superior de Justicia, que deberá efectuarse por la Coordinación de Informática.

**Artículo 4.- APROBAR** el Lineamiento No. 004-2020-P-CSJLI-PJ denominado «Pautas para la atención de requerimientos y consultas en la Corte Superior de Justicia de Lima», que como anexo forma parte de la presente resolución.

**Artículo 5.- DISPONER** la publicación de la presente resolución en el Diario Oficial El Peruano. Asimismo, la publicación de la resolución y el Lineamiento aprobado en el Portal Institucional de la Corte Superior de Justicia de Lima y demás medios de comunicación, para su difusión y cumplimiento.

**Artículo 6.- PONER** en conocimiento la presente resolución a la Presidencia del Poder Judicial, Presidencia del Consejo Ejecutivo del Poder Judicial, Oficina de Control de la Magistratura, Oficina Desconcentrada de Control de la Magistratura, Gerencia de Administración Distrital, Unidad de Planeamiento y Desarrollo, Unidad Administrativa y de Finanzas, Unidad de Servicios Judiciales, Coordinación de Recursos Humanos, Coordinación de Seguridad, magistrados, personal y demás interesados, para su conocimiento y fines pertinentes.

**REGÍSTRESE, PUBLÍQUESE, CÚMPLASE Y ARCHÍVESE**

Firmado de manera virtual  
**Miguel Ángel Rivera Gamboa**  
Presidente  
Corte Superior de Justicia de Lima





PODER JUDICIAL  
DEL PERÚ  
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA  
PRESIDENCIA

## **LINEAMIENTO N° 004-2020-P-CSJLI-PJ**

### **PAUTAS PARA LA ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS Y CONSULTAS EN LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA**

#### **I. OBJETIVO**

Establecer una herramienta de consulta y gestión administrativa que oriente a los usuarios en el proceso del registro y atención de sus consultas y requerimientos a los órganos jurisdiccionales o dependencias administrativas de la Corte Superior de Justicia de Lima (CSJLI).

#### **II. FINALIDAD**

Lograr un adecuado servicio de atención a los usuarios de la CSJLI para el conocimiento y seguimiento efectivo de sus procesos judiciales, la oportuna atención de requerimientos de mero trámite o el impulso de parte, u otras de carácter administrativo; así como para garantizar la seguridad sanitaria de todos los involucrados y evitar la propagación de contagio del coronavirus (COVID-19) en las sedes judiciales de este distrito judicial.

#### **III. ALCANCE**

Es de cumplimiento obligatorio para los jueces, funcionarios y trabajadores jurisdiccionales y administrativos según el ámbito de sus competencias.



## **IV. DEFINICIONES**

### **4.1. Aplicativo web “Módulo de Atención al Usuario - CSJLI”**

Aplicativo informático de soporte tecnológico para el registro, trámite, seguimiento y control de la atención de consultas y requerimientos realizados por los usuarios a los órganos jurisdiccionales o dependencias administrativas de la CSJLI.

### **4.2. Atención de consultas sobre el estado de expediente**

Actividad relacionada a la verificación de todas las sentencias y autos que pongan fin al proceso o varíen situaciones jurídicas y cualquier otra información descargada por los órganos jurisdiccionales a través de Sistema Integrado Judicial (SIJ) - Expedientes, que pueden ser visualizados por los usuarios a través de Módulo de Consulta de Expedientes Judiciales - CEJ, en el siguiente enlace: <https://cej.pj.gob.pe/cej/forms/busquedaform.html>

### **4.3. Auxiliar jurisdiccional involucrado en la atención de los requerimientos**

Trabajador que realiza funciones de secretario judicial, especialista legal, asistente de juez u otras actividades propias de la función jurisdiccional en la CSJLI, indistintamente de la instancia judicial o del modelo de despacho de la especialidad o subespecialidad, encargado de la causa del expediente o de la actividad específica objeto de los requerimientos realizados por los usuarios en el aplicativo web “Módulo de Atención al Usuario - CSJLI”.

### **4.4. Pedidos de mero trámite**

Requerimientos relacionados a la generación y entrega de documentos vinculados a diversas actuaciones procesales u otras solicitudes que no



se encuentran directamente relacionadas con la labor principal de atención de los procesos judiciales (ver Anexo 02).

#### **4.5. Impulsos de parte**

Requerimientos relacionados a la emisión de actos procesales o realización de actividades de impulso procesal, que generan compromisos de celeridad en el trámite de los procesos judiciales (ver Anexo 03).

#### **4.6. Consultas o pedidos excepcionales**

Requerimientos relacionados con las consultas o solicitudes no contenidas en los catálogos indicados en los anexos 02 y 03 del presente Lineamiento.

#### **4.7. Órganos jurisdiccionales corporativizados**

Son los órganos jurisdiccionales que tramitan procesos de la Ley N° 29497 “Nueva Ley Procesal de Trabajo”, procesos del Decreto Legislativo N° 957 “Código Procesal Penal”, pertenecen al Módulo de Proyecto de Mejoramiento de los Sistemas Judiciales para el Comercio y la Economía – Proyecto Justicia y pertenecen a los Módulos Civil Corporativo de Litigación Oral.

### **V. NORMATIVA DE REFERENCIA**

- 5.1.** Decreto Supremo N° 116-2020-PCM, que establece las medidas que debe observar la ciudadanía en la Nueva Convivencia Social y prorroga el Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del COVID-19.



- 5.2.** Decreto Legislativo N° 1505, que establece medidas temporales excepcionales en materia de gestión de recursos humanos en el sector público ante la emergencia sanitaria ocasionada por el COVID-19.
- 5.3.** Resolución Administrativa N° 000179-2020-CE-PJ, que dispone prorrogar la suspensión de los plazos procesales y administrativos hasta el 16 de julio de 2020, en los órganos jurisdiccionales de los Distritos Judiciales donde se levantó el aislamiento social obligatorio.
- 5.4.** Resolución Administrativa N° 000157-2020-CE-PJ, que establece la vigencia del Protocolo denominado “Medidas de reactivación de los órganos jurisdiccionales y administrativos del Poder Judicial”, posterior al levantamiento del aislamiento social obligatorio.
- 5.5.** Resolución Administrativa N° 000147-2020-CE-PJ, que aprueba el “Plan Actualizado para la Vigilancia, Prevención y Control del COVID-19 en el Poder Judicial”.
- 5.6.** Resolución Administrativa N° 000137-2020-CE-PJ, que aprueba la propuesta denominada “Facilidad de Acceso a Información Pública y Virtual de los Procesos Judiciales”.
- 5.7.** Resolución Administrativa No. 00134-2020-CE-PJ, que aprueba la propuesta denominada “Proyecto de Descargo de Resoluciones vía Web”.
- 5.8.** Resolución Administrativa N° 000129-2020-CE-PJ, que aprueba el Protocolo denominado “Medidas de reactivación de los órganos jurisdiccionales y administrativos del Poder Judicial, posterior al levantamiento del aislamiento social obligatorio; su modificatoria y su Reglamento.





- 5.9.** Resolución Administrativa N° 000124-2020-CE-PJ, que aprueba la implementación masiva de la Solución de Conexión VPN, para los usuarios jurisdiccionales y administrativos del Poder Judicial; y además que la Gerencia de Informática de la Gerencia General del Poder Judicial disponga las medidas de seguridad que resulten necesarias, para su adecuada aplicación.
- 5.10.** Resolución Administrativa N° 000123-2020-CE-PJ, que autoriza el uso de la Solución Empresarial Colaborativa denominada “Google Hangouts Meet” para las comunicaciones de abogados y litigantes con los jueces y/o administradores de los módulos básicos de justicia y módulos corporativos de las Cortes Superiores de Justicia del país.
- 5.11.** Resolución Administrativa N° 084-2020-CE-PJ, que dispone la creación de “Módulo de Atención al Usuario” en la Corte Suprema de Justicia de la República, y en las Cortes Superiores de Justicia del país.
- 5.12.** Resolución Administrativa No. 0069-2020-P-CE-PJ, que aprueba el Reglamento denominado “Trabajo Remoto en los órganos jurisdiccionales y administrativos del Poder Judicial”; y sus modificatorias.
- 5.13.** Resolución Administrativa N° 090-2018-CE-PJ, que aprueba el nuevo Reglamento de Organización y Funciones de las Cortes Superiores de Justicia que operan como Unidades Ejecutoras.
- 5.14.** Resolución Administrativa N° 343-2013-CE-PJ, que dispone el uso obligatorio del Módulo Editor de Resoluciones del Sistema Integrado Judicial (SIJ) - Expedientes.
- 5.15.** Resolución Administrativa N° 280-2010-CE-PJ, que dispone la publicación en la página web del Poder Judicial de todas las sentencias





y autos que pongan fin al proceso o varíen situaciones jurídicas de procesos que causan interés en la ciudadanía.

**5.16.** Resolución Administrativa N° 010-2004-CE-PJ, que aprueba el Reglamento Interno de Trabajo del Poder Judicial; y sus modificatorias.

**5.17.** Resolución Administrativa N° 13-2011-CED-CSJLI/PJ, que dispone el uso obligatorio del Sistema Integrado Judicial – SIJ, por parte de los jueces de todos los niveles, del personal jurisdiccional y administrativo de las Salas Superiores, Juzgados Especializados y Mixtos, y Juzgados de Paz Letrados de la CSJLI; exhortando su cumplimiento a través de la Resolución Administrativa N° 604-2015-P-CSJLI/PJ.

**5.18.** Resolución Administrativa N° 000201-2020-P-CSJLI-PJ, que aprueba el “Plan de actividades para la operatividad y reactivación de la prestación del servicio de administración de justicia en los órganos jurisdiccionales de la Corte Superior de Justicia de Lima”.

## **VI. RESPONSABILIDADES**

### **6.1. Del usuario**

- a. Efectuar el correcto uso del aplicativo web “Módulo de Atención al Usuario - CSJLI” siendo responsable de la información que registre y declare en el mencionado aplicativo.

De verificarse e identificar falsedad de información o intento de manipulación que genere riesgo en la seguridad del aplicativo, se adoptarán las medidas legales correspondientes.

- b. Realizar el seguimiento de la atención de su requerimiento de manera constante y únicamente a través del aplicativo web “Módulo de Atención al Usuario - CSJLI”.



## **6.2. Del Juez de órgano jurisdiccional**

- a. Asumir, dependiendo del tipo de requerimiento del usuario, responsabilidad compartida en el cumplimiento del compromiso fijado.
- b. Usar de manera obligatoria el Módulo Editor de Resoluciones de Sistema Integrado Judicial (SIJ) - Expedientes, conforme a las disposiciones emitidas en la Resolución Administrativa N° 343-2013-CE-PJ.
- c. Vigilar el efectivo descargo de los actos procesales de todas las actuaciones judiciales en el Sistema Integrado Judicial - SIJ Expedientes, conforme a las disposiciones emitidas en la Resolución Administrativa N° 000137-2020-CE-PJ.
- d. Usar todos los aplicativos implementados en el Poder Judicial y disponibles en el órgano jurisdiccional para la prestación de servicio de justicia (SINOE, REPEJ, REM@JU, REDJUM, Embargo Electrónico Bancario, El Juez te escucha - Programa tu cita, Agenda Electrónica, entre otros).
- e. En los órganos jurisdiccionales no corporativizados, vigilar el cumplimiento de la atención de requerimiento de los usuarios, conforme a los compromisos asumidos por el personal a su cargo.

## **6.3. Del Administrador de módulo o sede judicial**

- a. Gestionar de manera celer y oportuna la atención de requerimientos y consultas a través de aplicativo web “Módulo de Atención al Usuario - CSJLI”.
- b. En los órganos jurisdiccionales corporativizados, vigilar el cumplimiento de la atención de requerimiento de los usuarios, conforme a los compromisos asumidos por el personal a su cargo.



- c. En los órganos jurisdiccionales no corporativizados, efectuar el seguimiento de cumplimiento de los plazos asumidos en los compromisos generados ante los requerimientos de los usuarios, comunicando cualquier observación o incidencia a las instancias de monitoreo o de control, según corresponda.

#### **6.4. Del auxiliar jurisdiccional involucrado en la atención de los requerimientos**

- a. Cumplir con la programación de los pedidos de mero trámite y con los plazos asumidos en los compromisos para la atención de los impulsos de parte requerido por los usuarios.
- b. Comunicar oportunamente al administrador de la sede judicial o módulo, cualquier incidencia con la atención y cumplimiento de los pedidos de mero trámite o los plazos de los compromisos asumidos (en el caso de los no corporativizados, con conocimiento de su juez).

#### **6.5. De la Oficina Desconcentrada de Control de la Magistratura (ODECMA)**

- a. Implementar mecanismos de control programados e inopinados para el estricto cumplimiento del presente Lineamiento, conforme al ámbito de su competencia.
- b. Procesar quejas o reclamos de los usuarios ante el incumplimiento de los plazos asumidos para la atención de los requerimientos efectuados en el aplicativo web “Módulo de Atención al Usuario - CSJLI”.

#### **6.6. Del Órgano de Imagen Institucional**

- a. Diseñar e implementar programas de difusión masivos dirigidos al público en general como a las entidades públicas o privadas, sobre la



ejecución del presente Lineamiento y la implementación progresiva de las versiones generadas al aplicativo web “Módulo de Atención al Usuario - CSJLI”.

#### **6.7. De la Gerencia de Administración Distrital**

- a. Conducir a través de las Jefaturas de Unidad a su cargo, el cumplimiento de las disposiciones del presente Lineamiento, dentro del ámbito de su competencia.

#### **6.8. Del Jefe de la Unidad Administrativa y de Finanzas**

- a. Supervisar el cumplimiento de las actividades que realicen los administradores de módulo o sedes judiciales, para el cumplimiento del presente Lineamiento.
- b. Organizar al personal de apoyo de los Administradores de módulo o sede judicial, de forma óptima y equitativa en función de la cantidad de órganos jurisdiccionales que están bajo su administración, así como gestionar la dación de otros recursos que les sean necesarios.

#### **6.9. De la Coordinación de Recursos Humanos**

- a. Mantener un registro de la relación de los administradores de módulo o sede judicial y del personal que realiza labores jurisdiccionales de la CSJLI, comunicando inmediatamente a la Coordinación de Informática las actualizaciones de este registro.
- b. Apoyar a la Coordinación de Informática en las capacitaciones sobre la operatividad del aplicativo web “Módulo de Atención al Usuario - CSJLI”, así como en la gestión de las capacitaciones que se realicen de manera virtual, conforme a sus competencias.



## **6.10. De la Coordinación de Informática**

- a. Capacitar a los trabajadores involucrados en el uso adecuado del aplicativo web “Módulo de Atención al Usuario - CSJLI”.
- b. Atender oportunamente cualquier incidencia comunicada por los usuarios o personal de la CSJLI respecto al funcionamiento del aplicativo web “Módulo de Atención al Usuario - CSJLI”.
- c. Gestionar ante el Subcomité de Gestión de Seguridad de la Información de la CSJLI, el registro de aplicativo web “Módulo de Atención al Usuario - CSJLI” como activo de información dentro de la Lista General de Activos de este Distrito Judicial, bajo los alcances de la vigente “Política de Seguridad de la Información del Poder Judicial” y de los documentos de gestión aprobados en la Resolución Administrativa N° 109-2016-CE-PJ.
- d. Vigilar la protección de los datos personales generados en el aplicativo web “Módulo de Atención al Usuario - CSJLI”, en coordinación con los integrantes de la “Sub comisión de Gestión de datos personales de la CSJLI”, bajo los alcances de la vigente “Política de Protección de Datos Personales del Poder Judicial” y de los procedimientos en la materia aprobados en la Resolución Administrativa N° 133-2016-CE-PJ.

## **VII. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES**

Las actividades se desarrollan a través de las etapas (ver el flujograma general en el Anexo 01):

1. Acceso y consulta de estado del expediente judicial
2. Registro del requerimiento
3. Evaluación y trámite del requerimiento
4. Atención del requerimiento
5. Control de cumplimiento de los requerimientos



N.°	Unidad Orgánica / Responsable	Acción a seguir
1.		<b>Acceso y consulta de estado del expediente judicial</b>
1.1.	Usuario	<p>Inicio de las actividades</p> <p>1.1.1. Accede al aplicativo web “Módulo de Atención al Usuario - CSJLI” a través del enlace que resulte de la asignación que efectúe la Gerencia de Informática de la Gerencia General del Poder Judicial, el cual se difundirá.</p> <p>1.1.2. Registra datos del expediente, y realiza el seguimiento de su estado a través de “Consulta de Expedientes Judiciales”, en la forma que considere conveniente: mediante filtros o por código de expediente.</p> <p>1.1.3. En caso que desee realizar un requerimiento, registra sus datos personales en el aplicativo web “Módulo de Atención al Usuario - CSJLI” que se detalla en el formato del Anexo 04, el cual será validado con el servicio RENIEC o de la entidad competente, según corresponda.</p> <p>1.1.4. Visualiza el usuario generado y contraseña en el aplicativo web “Módulo de Atención al Usuario - CSJLI”, siendo responsable de cautelar la contraseña que indique.</p>
2.		<b>Registro de requerimiento</b>
2.1.	Usuario	2.1.1 Registra su requerimiento conforme a la estructura siguiente:



		<p>a. Los pedidos de mero trámite conforme al catálogo del Anexo 02.</p> <p>b. Los impulsos de parte conforme al catálogo de Anexo 03.</p> <p>c. Consultas o pedidos excepcionales no contenidas en los catálogos indicados en los Anexos 02 y 03 del presente Lineamiento.</p>														
<b>3.</b>		<b>Evaluación y trámite de requerimiento</b>														
<b>3.1.</b>	Administrador de módulo o sede judicial	<p>3.1.1. Revisa en su bandeja el aplicativo web "Módulo de Atención al Usuario - CSJLI" y verifica los tickets generados en estricto orden de llegada.</p> <p>3.1.2. Visualiza e identifica la información de la siguiente tabla:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Campo</th> <th>Descripción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>01</td> <td>Fecha de ingreso del requerimiento<sup>1</sup></td> </tr> <tr> <td>02</td> <td>Número de ticket de atención<sup>2</sup></td> </tr> <tr> <td>03</td> <td>Número de expediente judicial<sup>3</sup></td> </tr> <tr> <td>04</td> <td>Órgano jurisdiccional<sup>4</sup></td> </tr> <tr> <td>05</td> <td>Auxiliar jurisdiccional involucrado en la atención de los requerimientos</td> </tr> <tr> <td>06</td> <td>Requerimiento<sup>5</sup></td> </tr> </tbody> </table>	Campo	Descripción	01	Fecha de ingreso del requerimiento <sup>1</sup>	02	Número de ticket de atención <sup>2</sup>	03	Número de expediente judicial <sup>3</sup>	04	Órgano jurisdiccional <sup>4</sup>	05	Auxiliar jurisdiccional involucrado en la atención de los requerimientos	06	Requerimiento <sup>5</sup>
Campo	Descripción															
01	Fecha de ingreso del requerimiento <sup>1</sup>															
02	Número de ticket de atención <sup>2</sup>															
03	Número de expediente judicial <sup>3</sup>															
04	Órgano jurisdiccional <sup>4</sup>															
05	Auxiliar jurisdiccional involucrado en la atención de los requerimientos															
06	Requerimiento <sup>5</sup>															

<sup>1</sup> Indica la fecha en la que el usuario registra su pedido de mero trámite, impulso de parte, consulta o pedido excepcional.

<sup>2</sup> Permite hacer el seguimiento de lo requerido por el usuario.

<sup>3</sup> Permite visualizar la información del expediente.

<sup>4</sup> Sala superior, Juzgado especializado o Juzgado de Paz Letrado de la CSJLI (incluyen a los órganos jurisdiccionales transitorios).

<sup>5</sup> Se mostrará una de las siguientes opciones: a) pedidos de mero trámite, b) impulso de parte, c) consultas o pedidos excepcionales.





		<p>3.1.3. Programar la atención de los requerimientos según el ámbito de su competencia y conforme al modelo de despacho de la especialidad o subespecialidad registrando en el aplicativo web “Módulo de Atención al Usuario - CSJLI” dentro de los dos (02) días hábiles posteriores a la solicitud; en los demás casos deberá coordinar con el auxiliar jurisdiccional involucrado en la atención de los requerimientos, siguiendo las actividades indicadas en el numeral 3.2.2.</p> <p>La atención de requerimientos que implique la asistencia del usuario deberá efectuarse en el menor tiempo posible y realizarse en estricto cumplimiento de seguridad indicado en el numeral 1.3. de capítulo 8 del Plan aprobado en la Resolución Administrativa N° 000147-2020-CE-PJ y otras afines.</p>
3.2	Auxiliar jurisdiccional involucrado en la atención de los requerimientos	<p>3.2.1. Revisa en su bandeja el aplicativo web “Módulo de Atención al Usuario - CSJLI” y verifica los tickets generados en estricto orden de llegada.</p> <p>3.2.2. Efectúa las coordinaciones que fueren necesarias al interior del órgano jurisdiccional con el Juez, asistente de juez, notificador, archivero o quien corresponda, para definir la atención del requerimiento, y con el Administrador del módulo o sede judicial, para programar la fecha y hora de la atención dentro del plazo máximo de quince (15) días hábiles posteriores a la solicitud del usuario.</p>



		La respuesta al usuario con la programación de la atención a los requerimientos de mero trámite, impulso de parte, consulta o pedido excepcional, deben registrarse en el aplicativo web "Módulo de Atención al Usuario - CSJLI" conforme a lo indicado en los Anexos 05, 06 o 07, según corresponda, dentro del plazo de dos (02) días hábiles posteriores a la solicitud del usuario.
<b>3.3.</b>	Administrador de módulo o sede judicial	3.3.1. Verifica que la respuesta para la atención del requerimiento se efectúe dentro del plazo de dos (02) días hábiles posteriores al registro del usuario, lo cual se visualizará en el aplicativo web "Módulo de Atención al Usuario - CSJLI".
<b>4.</b>		<b>Atención del requerimiento</b>
<b>4.1</b>	Administrador de módulo o sede judicial y/o Auxiliar jurisdiccional involucrado en la atención de los requerimientos	<p>4.1.1. La atención de requerimientos de mero trámite y que impliquen presencia física del usuario, se efectuará considerando lo siguiente:</p> <p>a. Seguir las disposiciones de seguridad y salud indicadas en el Plan aprobado en la Resolución Administrativa N° 000147-2020-CE-PJ.</p> <p>b. Atender el requerimiento en el horario y fecha programada, dando una tolerancia máxima de quince (15) minutos al usuario (a excepción de los usuarios de atención preferencial).</p>



		<p>c. Verificar que el usuario se encuentre correctamente apersonado e identificado.</p> <p>d. Para la atención preferencial, deberá tener presente las disposiciones emitidas en la Directiva N° 001-2017-UPD-P-CSJLI-PJ, en cuanto corresponda.</p> <p><i>Sigue en la actividad 4.2.1.</i></p> <p>4.1.2. La atención de requerimientos de impulso de parte, se efectuará considerando lo siguiente:</p> <p>a. Efectuar las acciones procesales que correspondan.</p> <p>b. Coordinar con el Juez la atención conjunta de compromiso, según sea el caso.</p> <p>c. Solicitar, en caso sea necesario y por única vez, la reprogramación de la fecha de compromiso; para lo cual se otorgará el plazo máximo de siete (07) días hábiles, lo cual lo confirmará en el aplicativo web “Módulo de Atención al Usuario - CSJLI”, registrando el motivo por el que se genera la solicitud de reprogramación.</p> <p><b>Nota 1:</b> La solicitud de reprogramación se realizará como mínimo un día hábil antes de la fecha de compromiso, bajo su entera responsabilidad.</p> <p><i>Sigue en la actividad 4.2.2.</i></p>
--	--	---



4.2.	Usuario	<p>4.2.1. Acude a la sede que corresponda en la fecha y hora programada, bajo las siguientes condiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Portando su documento de identidad y la imagen del ticket de atención del requerimiento (en digital a través de su equipo celular o de forma física).</li><li>b. No formar parte del grupo de riesgo conforme a las disposiciones vigentes emitidas por el Poder Ejecutivo de la República, en el contexto del brote del COVID-19 en el Perú.</li><li>c. No ser portador de COVID-19 o presentar sintomatología relacionada a este virus y no estar dentro de las dos semanas posteriores a la expedición del alta médico correspondiente.</li></ul> <p><b>Nota 2:</b> En caso de que el usuario no pueda asistir a la sede o dependencia de la CSJLI o se encuentre fuera de tiempo de tolerancia, deberá solicitar la reprogramación de dicha entrega, asumiendo la responsabilidad del caso (no aplicable a personas para atención preferencial y que no formen parte de grupo de riesgo indicado anteriormente).</p> <p>4.2.2. Hace seguimiento de la atención del requerimiento a través del aplicativo web “Módulo de Atención al Usuario - CSJLI”, el cual será el único medio para visualizar su estado.</p>
------	---------	---



4.3.	Administrador de módulo o sede judicial y/o Auxiliar jurisdiccional involucrado en la atención de los requerimientos	4.3.1. Inmediatamente después de atender el requerimiento, sea un pedido de mero trámite o impulso de parte, registra en el aplicativo web “Módulo de Atención al Usuario - CSJLI”, la fecha y hora de su atención.
4.4.	Usuario	4.4.1. Visualiza en el aplicativo web “Módulo de Atención al Usuario - CSJLI” la conclusión de la atención de su requerimiento y procede a llenar la encuesta de satisfacción.  Nota 3: Se permitirá al usuario generar un nuevo requerimiento siempre que haya completado la encuesta de satisfacción generada tras la conclusión de la atención de su requerimiento anterior.
5.		<b>Control de cumplimiento de los requerimientos</b>
5.1.	ODECMA	5.1.1. Visualizar las alertas del aplicativo web “Módulo de Atención al Usuario - CSJLI” para los casos de reprogramaciones de los requerimientos de impulso de parte, efectuando el seguimiento para el cumplimiento de los mismos.  5.1.2. Efectuar las funciones propias de su competencia ante el incumplimiento de la atención indicada en los numerales 3.1.3., 3.2.2. y 4.1.2. c. de la presente descripción de actividades, requiriendo tanto al Juez como



		<p>al auxiliar jurisdiccional involucrado en la atención de los requerimientos o al administrador del módulo o sede judicial, según sea el caso, las razones por las que no cumplieron con los plazos programados.</p> <p>Fin de las actividades</p>
--	--	--

## VIII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

- 8.1.** La Comisión Distrital de Productividad Judicial, a través de su Secretaría, consolida la información estadística de los plazos de atención de cada requerimiento a fin de establecer el periodo de línea de base y consecuentemente las metas de productividad para cada uno de ellos.
- 8.2.** A partir de la implantación de la primera versión del aplicativo web “Módulo de Atención al Usuario - CSJLI”, la Unidad de Planeamiento y Desarrollo, a través de su Coordinación de Informática, realizará las actualizaciones del mismo para que se adapte de manera progresiva a la totalidad de lo indicado en el presente Lineamiento, para lo cual presentará el cronograma respectivo a la Gerencia de Administración Distrital, para el seguimiento respectivo, en un plazo máximo de diez (10) días calendario siguientes de aprobado este documento. Asimismo, la primera versión del aplicativo web “Módulo de Atención al Usuario - CSJLI” se habilitará conforme al Manual de Usuario que se adjunta en el Anexo 12 del presente Lineamiento.
- 8.3.** Los integrantes de la Comisiones Distritales de Productividad Judicial y de Atención al Usuario, tendrán acceso al seguimiento de los reportes y resultados obtenidos en los Indicadores de Control de presente Lineamiento (ver Anexos 08 al 11), emitiendo informes trimestrales por cada comisión conforme al ámbito de su competencia, lo cual deberán elevar a la Presidencia de la CSJLI.



**8.4.** Los integrantes de la Comisión Distrital de Atención al Usuario evaluarán continuamente los tipos de pedidos de mero trámite, impulsos de parte y las consultas o pedidos excepcionales requeridos por los usuarios, a fin de mantener actualizado los catálogos de los Anexos 02 y 03 en el aplicativo web “Módulo de Atención al Usuario - CSJLI”.

**8.5.** La Gerencia de Administración Distrital juntamente con las dependencias a su cargo evaluarán la posibilidad de incorporar en el aplicativo web “Módulo de Atención al Usuario - CSJLI” un submódulo para la atención y trámite de requerimientos de índole administrativos.

## **IX. ANEXOS**

Anexo 01: Flujograma general del procedimiento para la atención de requerimientos y consultas en la CSJLI.

Anexo 02: Catálogo para pedidos de mero trámite.

Anexo 03: Catálogo para impulso de parte.

Anexo 04: Datos iniciales para el registro en el aplicativo web “Módulo de Atención al Usuario - CSJLI”

Anexo 05: Respuesta al usuario para pedidos de mero trámite

Anexo 06: Respuesta de compromiso para el impulso de parte.

Anexo 07: Respuesta de consulta o pedido excepcional.

Anexo 08: Indicador de control - Promedio de días transcurridos para el trámite de la atención de solicitudes registradas por los usuarios del aplicativo web “Módulo de Atención al Usuario - CSJLI”





Anexo 09: Indicador de control - Porcentaje semanal de solicitudes registradas por los usuarios del aplicativo web “Módulo de Atención al Usuario - CSJLI”

Anexo 10: Indicador de control - Porcentaje de cumplimiento del compromiso inicial realizado por el auxiliar jurisdiccional involucrado en la atención de los requerimientos de impulso de parte registrados en el aplicativo web.

Anexo 11: Indicador de control - Nivel de satisfacción de los usuarios del aplicativo web “Módulo de Atención al Usuario - CSJLI”

Anexo 12: Manual de usuario del aplicativo web “Módulo de Atención al Usuario - CSJLI” – versión 1.0

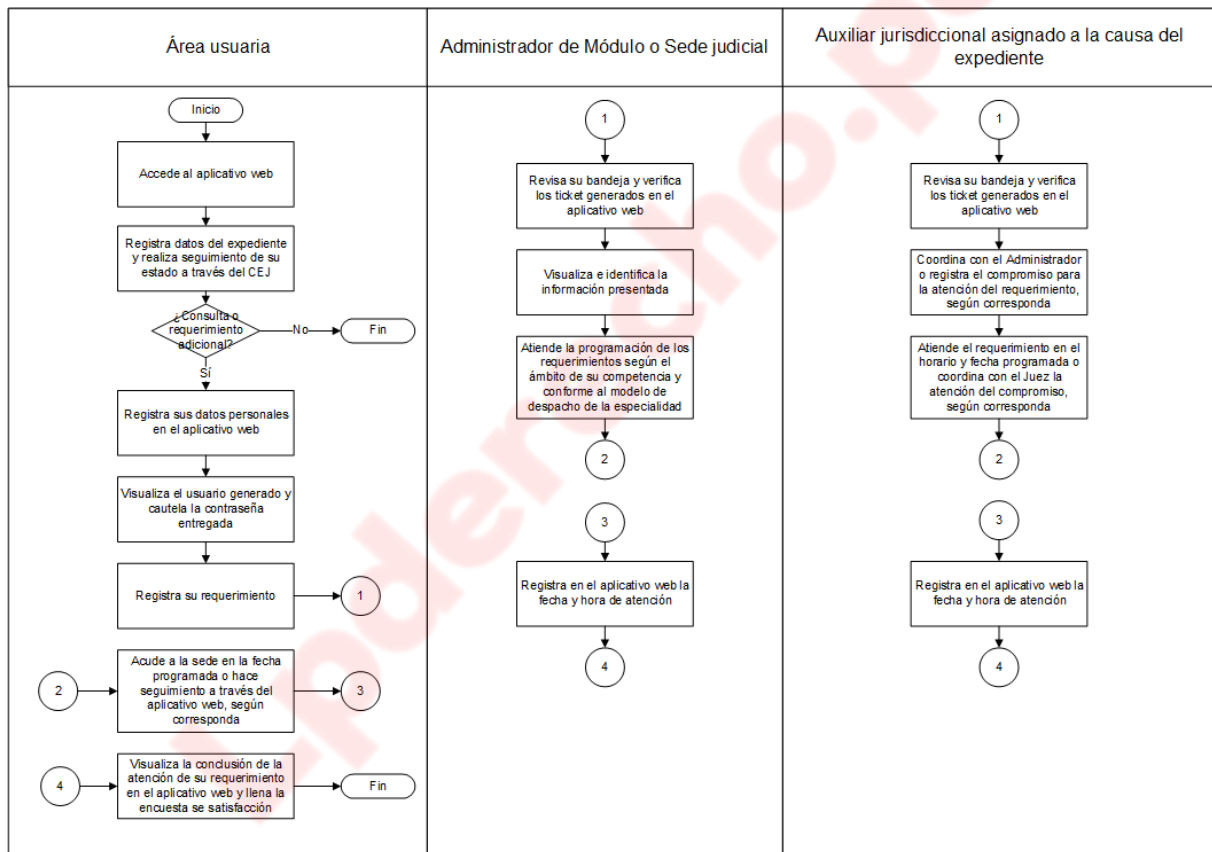
Lpderecho.pe



PODER JUDICIAL  
DEL PERÚ  
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA  
PRESIDENCIA

**LINEAMIENTO N° 004-2020-P-CSJLI-PJ**

**Anexo 01: Flujograma general del procedimiento para la atención de requerimientos y consultas en la CSJLI**





PODER JUDICIAL  
DEL PERÚ  
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA  
PRESIDENCIA

**LINEAMIENTO N° 004-2020-P-CSJLI-PJ**

**Anexo 02: Catálogo para pedido de mero trámite**

N°	Tipo
1	Devolución de Certificados de Depósito Judiciales
2	Entrega de copias certificadas
3	Estado del expediente judicial (solo para la especialidad penal)
4	Estado de notificaciones
5	Devolución de anexos
6	Lectura de expediente
7	Entrevista con el juez



PODER JUDICIAL  
DEL PERÚ  
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA  
PRESIDENCIA

**LINEAMIENTO N° 004-2020-P-CSJLI-PJ**

**Anexo 03: Catálogo para impulso de parte**

N°	Tipo
1	Proveído de escritos - Escritos atrasados
2	Calificación de demandas
3	Atención de medidas cautelares
4	Programación de actos externos
5	Error material
6	Gestión de remates judiciales
7	Pedidos o levantamiento de orden de captura
8	Atención de apelaciones
9	Atención de subsanaciones
10	Atención de exhortos
11	Partes aclaratorias
12	Impulso para la designación o subrogación de peritos
13	Solicitud de inscripción al REDJUM
14	Atención de quiebras judiciales
15	Endose de depósito judicial físico
16	Endose de depósito judicial electrónico



PODER JUDICIAL  
DEL PERÚ  
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA  
PRESIDENCIA

**LINEAMIENTO N° 004-2020-P-CSJLI-PJ**

**Anexo 04: Datos iniciales para el registro en el aplicativo web “Módulo de Atención al Usuario - CSJLI”**

El aplicativo web presentará la siguiente tabla al ingreso del usuario y tendrá carácter de declaración jurada:

Datos personales	Número de Documento Nacional de Identidad (DNI) o Carné de Extranjería	
	Fecha de emisión del DNI:	
	Primer nombre del padre:	
	Primer nombre de la madre:	
	Correo electrónico personal:	
	Teléfono celular personal:	



PODER JUDICIAL  
DEL PERÚ  
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA  
PRESIDENCIA

**LINEAMIENTO N° 004-2020-P-CSJLI-PJ**

**Anexo 05: Respuesta al usuario para pedidos de mero trámite**

En mérito al requerimiento \_\_\_\_\_ (*indicar según la lista de catálogo de Anexo 02*) realizado por \_\_\_\_\_, respecto al expediente \_\_\_\_\_, la Corte Superior de Justicia de Lima le informa lo siguiente:

Se programa la atención del pedido para la fecha \_\_\_\_\_ (*dd/mm/aaaa*) a las \_\_\_\_\_ (*hh/mm*) en la sede \_\_\_\_\_.

Importante: La atención presencial de este requerimiento se realizará considerando lo indicado en el numeral 4.2.1. del Lineamiento N° 004-2020-P-CSJLI-PJ.

Atentamente:

Administración de la \_\_\_\_\_ (*módulo/sede judicial*)

\_\_\_\_\_ (*Órgano jurisdiccional involucrado*)



PODER JUDICIAL  
DEL PERÚ  
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA  
PRESIDENCIA

**LINEAMIENTO N° 004-2020-P-CSJLI-PJ**

**Anexo 06: Respuesta de compromiso para el impulso de parte**

En mérito al requerimiento \_\_\_\_\_ (*indicar según la lista de catálogo de Anexo 03*) realizado por \_\_\_\_\_, respecto al expediente \_\_\_\_\_, la Corte Superior de Justicia de Lima le informa lo siguiente:

El \_\_\_\_\_ (*órgano jurisdiccional*) ha programado la atención respectiva de requerimiento \_\_\_\_\_ para la fecha \_\_\_\_\_ (*dd/mm/aaaa*).

Atentamente:

Administración de la \_\_\_\_\_ (*módulo/sede judicial*)

\_\_\_\_\_ (*Órgano jurisdiccional involucrado*)





PODER JUDICIAL  
DEL PERÚ  
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA  
PRESIDENCIA

**LINEAMIENTO N° 004-2020-P-CSJLI-PJ**

**Anexo 07: Respuesta de consulta o pedido excepcional**

En mérito al requerimiento \_\_\_\_\_ realizado por \_\_\_\_\_, respecto al expediente \_\_\_\_\_, la Corte Superior de Justicia de Lima le informa lo siguiente:

Área reservada para el contenido de la respuesta. Incluye una marca de agua diagonal que dice "Lpderecho.pe".

Atentamente:

Administración de la \_\_\_\_\_ (*módulo/sede judicial*)

\_\_\_\_\_ (*Órgano jurisdiccional involucrado*)



PODER JUDICIAL  
DEL PERÚ  
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA  
PRESIDENCIA

**LINEAMIENTO N° 004-2020-P-CSJLI-PJ**

**Anexo 08: Indicador de control - Promedio de días transcurridos en la atención de pedidos de mero trámite e impulso de parte en el aplicativo web “Módulo de Atención al Usuario - CSJLI”**

<b>Definición del indicador:</b>	Mide el promedio de días transcurridos desde el registro del pedido de mero trámite o impulso de parte en el aplicativo web hasta la fecha de su atención.
<b>Fórmula de cálculo:</b>	$PDT_x = \frac{\sum_{i=1}^n (FR_{x_i} - FS_{x_i})}{n} ; PDT_y = \frac{\sum_{i=1}^m (FR_{y_i} - FS_{y_i})}{m}$ <p>Donde:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– <math>PDT_x</math>: Promedio de días transcurridos en la atención de pedidos de mero trámite del tipo “x” realizados por los usuarios del aplicativo web “Módulo de Atención al Usuario - CSJLI”</li><li>– <math>PDT_y</math>: Promedio de días transcurridos en la atención del impulso de parte de tipo “y” realizados por los usuarios del aplicativo web “Módulo de Atención al Usuario - CSJLI”.</li><li>– <math>FS_{x_i}</math>: Fecha del registro del pedido de mero trámite del tipo “x” realizada por el usuario “i” en el aplicativo web “Módulo de Atención al Usuario - CSJLI”.</li></ul>



PODER JUDICIAL  
DEL PERÚ  
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA  
PRESIDENCIA

	<ul style="list-style-type: none"><li>– <math>FRx_i</math>: Fecha de atención del pedido de mero trámite del tipo “x” realizada por el usuario “i”</li><li>– <math>FSy_i</math>: Fecha del registro del impulso de parte de tipo “y” realizada por el usuario “i” en el aplicativo web “Módulo de Atención al Usuario - CSJLI”.</li><li>– <math>FRy_i</math>: Fecha de la atención del impulso de parte de tipo “y” realizado al usuario “i”.</li><li>– n: Número de registros de pedidos de mero trámite de tipo “x” realizados en el aplicativo web “Módulo de Atención al Usuario - CSJLI”.</li><li>– m: Número de registros del impulso de parte de tipo “y” realizados en el aplicativo web “Módulo de Atención al Usuario - CSJLI”</li></ul>						
<b>Unidad de medida:</b>	Días						
<b>Formato para el registro de información</b>	<p><b>I. Pedidos de mero trámite</b></p> <table border="1"><thead><tr><th>Tipo</th><th>Nombre</th><th>Tiempo promedio acumulado de días transcurridos <small>(en días calendarios)</small></th></tr></thead><tbody><tr><td>1.1.</td><td>Devolución de Certificados de Depósito Judiciales</td><td></td></tr></tbody></table>	Tipo	Nombre	Tiempo promedio acumulado de días transcurridos <small>(en días calendarios)</small>	1.1.	Devolución de Certificados de Depósito Judiciales	
Tipo	Nombre	Tiempo promedio acumulado de días transcurridos <small>(en días calendarios)</small>					
1.1.	Devolución de Certificados de Depósito Judiciales						



PODER JUDICIAL  
DEL PERÚ  
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA  
PRESIDENCIA

	1.2.	Entrega de copias certificadas	
	1.3.	Estado del expediente judicial (solo para la especialidad penal)	
	1.4.	Estado de notificaciones	
	1.5.	Devolución de anexos	
	1.6.	Lectura de expediente	
<b>II. Impulso de parte</b>			
	<b>Tipo</b>	<b>Nombre</b>	<b>Tiempo promedio acumulado de días transcurridos</b> <hr/> <small>(en días calendarios)</small>
	2.1.	Proveído de escritos - Escritos atrasados	
	2.2.	Calificación de demandas	
	2.3.	Atención de medidas cautelares	
	2.4.	Programación de actos externos	
	2.5.	Error material	



PODER JUDICIAL  
DEL PERÚ  
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA  
PRESIDENCIA

	2.6.	Gestión de remates judiciales	
	2.7.	Pedidos o levantamiento de orden de captura	
	2.8.	Atención de apelaciones	
	2.9.	Atención de subsanaciones	
	2.10.	Atención de exhortos	
	2.11.	Partes aclaratorias	
	2.12.	Impulso para la designación o subrogación de peritos	
	2.13.	Solicitud de inscripción al REDJUM	
	2.14.	Atención de quiebras judiciales	
	2.15.	Endose de depósito judicial físico	
	2.16.	Endose de depósito judicial electrónico	



PODER JUDICIAL  
DEL PERÚ  
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA  
PRESIDENCIA

**LINEAMIENTO N° 004-2020-P-CSJLI-PJ**

**Anexo 09: Indicador de control - Porcentaje semanal de pedidos de mero trámite e impulso de parte en el aplicativo web “Módulo de Atención al Usuario - CSJLI”**

<b>Definición del indicador:</b>	Mide el porcentaje semanal del registro de pedidos de mero trámite de tipo “x” o impulsos de parte de tipo “y” respecto del total de registros (sin considerar las consultas o pedidos excepcionales) en el aplicativo web.
<b>Fórmula de cálculo:</b>	$Pxi = \frac{Xi}{CS} x 100\% \quad ; \quad Pyi = \frac{Yi}{CS} x 100\%$ $CS = X1 + X2 + \dots + Xn + Y1 + Y2 + \dots + Ym$ <p>Donde:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– <i>Pxi</i>: Porcentaje semanal de pedidos de mero trámite de tipo “xi” registradas en el aplicativo web.</li><li>– <i>Pyi</i>: Porcentaje semanal de requerimientos de impulso de parte de tipo “yi” registradas en el aplicativo web.</li><li>– <i>CS</i>: Cantidad total de requerimientos registrados en el aplicativo web.</li><li>– <i>Xi</i>: Cantidad de pedidos de mero trámite de tipo “Xi” registradas en el aplicativo web.</li><li>–</li></ul>



PODER JUDICIAL  
DEL PERÚ  
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA  
PRESIDENCIA

	<ul style="list-style-type: none"><li>– Yi: Cantidad de requerimientos de impulso de parte de tipo “Yi” registradas en el aplicativo web.</li><li>– n: Número de registros pedidos de mero trámite del catálogo (ver Anexo 2).</li><li>– m: Número de registros de impulso de parte del catálogo (ver Anexo 3).</li></ul>																					
<b>Unidad de medida:</b>	Porcentaje																					
<b>Formato para el registro de información</b>	<p><b>Pedidos de mero trámite</b></p> <table border="1"><thead><tr><th>Tipo</th><th>Nombre</th><th>Porcentaje</th></tr></thead><tbody><tr><td>1.1.</td><td>Devolución de Certificados de Depósito Judiciales</td><td></td></tr><tr><td>1.2.</td><td>Entrega de copias certificadas</td><td></td></tr><tr><td>1.3.</td><td>Estado del expediente judicial (solo para la especialidad penal)</td><td></td></tr><tr><td>1.4.</td><td>Estado de notificaciones</td><td></td></tr><tr><td>1.5.</td><td>Devolución de anexos</td><td></td></tr><tr><td>1.6.</td><td>Lectura de expediente</td><td></td></tr></tbody></table>	Tipo	Nombre	Porcentaje	1.1.	Devolución de Certificados de Depósito Judiciales		1.2.	Entrega de copias certificadas		1.3.	Estado del expediente judicial (solo para la especialidad penal)		1.4.	Estado de notificaciones		1.5.	Devolución de anexos		1.6.	Lectura de expediente	
Tipo	Nombre	Porcentaje																				
1.1.	Devolución de Certificados de Depósito Judiciales																					
1.2.	Entrega de copias certificadas																					
1.3.	Estado del expediente judicial (solo para la especialidad penal)																					
1.4.	Estado de notificaciones																					
1.5.	Devolución de anexos																					
1.6.	Lectura de expediente																					





PODER JUDICIAL  
DEL PERÚ  
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA  
PRESIDENCIA

<b>Impulso de parte en las actuaciones procesales</b>		
<b>Tipo</b>	<b>Nombre</b>	<b>Porcentaje</b>
2.1.	Proveído de escritos - Escritos atrasados	
2.2.	Calificación de demandas	
2.3.	Atención de medidas cautelares	
2.4.	Programación de actos externos	
2.5.	Error material	
2.6.	Gestión de remates judiciales	
2.7.	Pedidos o levantamiento de orden de captura	
2.8.	Atención de apelaciones	
2.9.	Atención de subsanaciones	
2.10	Atención de exhortos	
2.11	Partes aclaratorias	
2.12	Impulso para la designación o subrogación de peritos	
2.13	Solicitud de inscripción al REDJUM	
2.14	Atención de quiebras judiciales	
2.15	Endose de depósito judicial físico	
2.16	Endose de depósito judicial electrónico	





PODER JUDICIAL  
DEL PERÚ  
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA  
PRESIDENCIA

### LINEAMIENTO N° 004-2020-P-CSJLI-PJ

#### Anexo 11: Indicador de control - Nivel de satisfacción de los usuarios del aplicativo web “Módulo de Atención al Usuario - CSJLI”

<b>Definición del indicador:</b>	Mide el promedio de satisfacción de los usuarios respecto a la atención de la consulta o requerimiento registrado en el aplicativo web “Módulo de Atención al Usuario - CSJLI”.												
<b>Fórmula:</b>	$S_{NSU} = \frac{\sum_{i=1}^n Pt_i}{n}$ <p>Donde:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- <math>S_{NSU}</math>: Nivel de satisfacción del público usuario del aplicativo web “Módulo de Atención al Usuario - CSJLI”.</li><li>- <math>Pt_i</math>: Puntaje total obtenido en la encuesta “i”.</li><li>- <math>n</math>: Número de encuestas realizadas.</li></ul> <table border="1"><thead><tr><th>Rango del valor del <math>S_{NSU}</math></th><th>Calificación del <math>S_{NSU}</math></th></tr></thead><tbody><tr><td>[01 ; 05&gt;</td><td>Muy crítico</td></tr><tr><td>[05 ; 10&gt;</td><td>Crítico</td></tr><tr><td>[10 ; 15&gt;</td><td>Regular</td></tr><tr><td>[15 ; 20&gt;</td><td>Aceptable</td></tr><tr><td>[20 ; 25]</td><td>Muy aceptable</td></tr></tbody></table>	Rango del valor del $S_{NSU}$	Calificación del $S_{NSU}$	[01 ; 05>	Muy crítico	[05 ; 10>	Crítico	[10 ; 15>	Regular	[15 ; 20>	Aceptable	[20 ; 25]	Muy aceptable
Rango del valor del $S_{NSU}$	Calificación del $S_{NSU}$												
[01 ; 05>	Muy crítico												
[05 ; 10>	Crítico												
[10 ; 15>	Regular												
[15 ; 20>	Aceptable												
[20 ; 25]	Muy aceptable												
<b>Unidad de medida:</b>	Adimensional												
<b>Frecuencia:</b>	El indicador tiene una frecuencia bimensual.												
<b>Fuentes de información:</b>	Aplicativo web de Encuestas de Satisfacción de la CSJLI.												



PODER JUDICIAL  
DEL PERÚ  
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA  
PRESIDENCIA

**Encuesta: Nivel de satisfacción del servicio de pedido de mero trámite e impulso de parte en los órganos jurisdiccionales de la Corte Superior de Justicia de Lima**

**Por favor lea las siguientes preguntas y exprese su grado de satisfacción, marcando su respuesta con una “x”, y usando la siguiente escala:**

1 = Nada satisfecho // 2 = Poco satisfecho // 3 = Regular satisfecho

4 = Bastante satisfecho // 5 = Muy satisfecho

N°	¿Está satisfecho con ...	Respuesta
1	... la facilidad de solicitar su requerimiento en el aplicativo web?	1 2 3 4 5
2	... el tiempo de atención del requerimiento?	1 2 3 4 5
3	... la atención brindada por las dependencias involucradas?	1 2 3 4 5
4	... la CSJLI por el interés de atender sus requerimientos?	1 2 3 4 5
5	... este medio alternativo de atención que evita riesgos de contagio por COVID-19?	1 2 3 4 5



PODER JUDICIAL  
DEL PERÚ  
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA  
PRESIDENCIA

**LINEAMIENTO N° 004-2020-P-CSJLI-PJ**

**Anexo 12: Manual de usuario del aplicativo web “Módulo de Atención al  
Usuario - CSJLI” - Versión 1.0**

**MANUAL DE USUARIO  
MÓDULO DE ATENCIÓN AL USUARIO  
CSJ LIMA**

**Usuario externo**

**Julio, 2020**

<b>Nombres y Apellidos / Cargo</b>	
Elaborado por	Ing. Yolanda Reyes Peña
Revisado por	Ing. Verónica Bravo Mendoza
Aprobado por	Lic. Liliana Gonzales Castillo



PODER JUDICIAL  
DEL PERÚ  
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA  
PRESIDENCIA

## INDICE

1. INTRODUCCIÓN .....	41
2. OBJETIVOS .....	41
3. ALCANCE .....	41
4. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SISTEMA.....	41
4.1. Descripción del módulo u opción.....	41
4.2. Descripción de perfiles .....	41
5. FUNCIONALIDAD DEL SISTEMA.....	42
5.1. REGISTRAR NUEVA CONSULTA Y/O REQUERIMIENTO.....	42
5.2. SEGUIMIENTO DE LA CONSULTA Y/O REQUERIMIENTO .....	45
6. GLOSARIO DE TÉRMINOS .....	47
7. PREGUNTAS FRECUENTES .....	47

Lpderecho.pe



PODER JUDICIAL  
DEL PERÚ  
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA  
PRESIDENCIA

**HISTORIAL DE VERSIONES**

Fecha de Elaboración	Versión	Elaborado por	Descripción	Revisado por	Fecha de Revisión
11 de Julio del 2020	1.0	Yolanda Reyes	Primera versión del aplicativo Módulo de Atención al Usuario	Verónica Bravo	12 de Julio del 2020

Lpderecho.pe



PODER JUDICIAL  
DEL PERÚ  
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA  
PRESIDENCIA

<b>Código</b>	MAU-CSJLI
<b>Sistema / Módulo / Aplicación</b>	Módulo de Atención al Usuario - CSJLI

## 1. INTRODUCCIÓN

Este documento contiene información necesaria que permitirá al usuario familiarizarse y entender el funcionamiento del aplicativo “Módulo de Atención al Usuario” de la Corte Superior de Justicia de Lima, siendo este documento un manual de usuario final.

## 2. OBJETIVOS

El objetivo del presente documento es mostrar la forma correcta del uso del aplicativo “Módulo de Atención al Usuario” que ofrece la Corte Superior de Justicia de Lima.

## 3. ALCANCE

El alcance del presente documento es para todo usuario externo que interactuará con el aplicativo “Módulo de Atención al Usuario” de la Corte Superior de Justicia de Lima.

## 4. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SISTEMA

### 4.1. Descripción del módulo u opción

MÓDULO / OPCIÓN	DESCRIPCIÓN
<b>Registro</b>	Permite al usuario registrar consultas y/o requerimientos de mero trámite o impulso de partes de sus procesos judiciales en los órganos jurisdiccionales de la CSJ de Lima.
<b>Seguimiento</b>	Permite al usuario realizar seguimiento del estado de su registro de consulta y/o requerimientos de mero trámite o impulso de partes de sus procesos judiciales en los órganos jurisdiccionales de la CSJ de Lima.

### 4.2. Descripción de perfiles

N°	PERFIL	DESCRIPCIÓN
1	<b>Usuario</b>	Es el usuario externo que se encarga de registrar y realizar seguimiento de sus consultas y/o requerimientos de mero trámite o impulso de partes de sus procesos judiciales en los órganos jurisdiccionales de la CSJ de Lima.





PODER JUDICIAL  
DEL PERÚ  
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA  
PRESIDENCIA

## 5. FUNCIONALIDAD DEL SISTEMA

El aplicativo “Módulo de Atención al Usuario” permitirá a los usuarios y público en general, registrar sus consultas y/o requerimientos de mero trámite o impulso de partes de sus procesos judiciales en los órganos jurisdiccionales de esta Corte.

Este servicio permitirá lograr una adecuada atención a los usuarios y público en general respecto al seguimiento efectivo de sus procesos judiciales.

Para ingresar al aplicativo web se debe colocar en el Browser la URL, ejemplo: <https://csilima.pj.gob.pe/mau>

Se mostrará las siguientes opciones: Registro y Seguimiento.

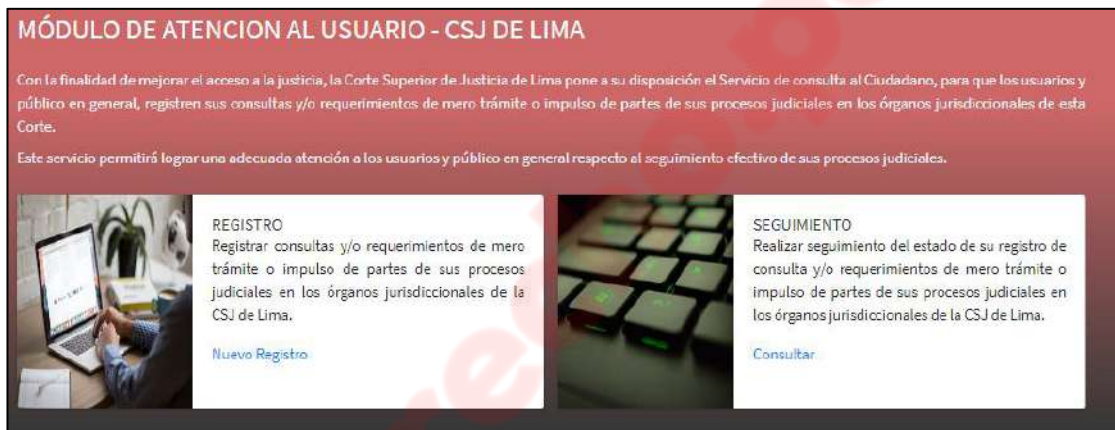


Figura N°1: Pantalla principal

### 5.1. REGISTRAR NUEVA CONSULTA Y/O REQUERIMIENTO

1. Ingresar a la opción “Nuevo Registro”.



Figura N° 2: Opción nuevo registro



PODER JUDICIAL  
DEL PERÚ  
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA  
PRESIDENCIA

2. Ingresar datos del solicitante

Figura N° 3: Datos del solicitante

3. Ingresar datos del expediente.

Figura N° 4: Datos del expediente

Deberá seleccionar el Órgano donde se encuentra su expediente.

Figura N° 5: Datos del Órgano del expediente



PODER JUDICIAL  
DEL PERÚ  
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA  
PRESIDENCIA

- Ingresar datos de la Consulta y/o Requerimiento.

Finalmente, seleccionar el botón **“Enviar”**.

Paso 3

Tipo de consulta: Seleccione

Consulta: Seleccione

Ingrese su consulta: Escriba su consulta

Enviar

Figura N° 6: Datos de la consulta

- Si la información está completa, el sistema generará el número de ticket y mostrará el detalle del registro de la consulta y/o requerimiento.

Registro de Consultas

El correo fue enviado con éxito!

Numero de Ticket: 2020071204541551

Fecha de registro: 07/12/2020 11:18:11

DNI ingresado: 11111111

No Expediente: 00050-2018-0-1801-JR-CI-03

Estado: Nuevo

Tipo de consulta: Estado de Notificaciones

Dependencia: 1º SALA CIVIL

Detalle de consulta: Solicita me informen sobre el estado de la notificación de la demanda

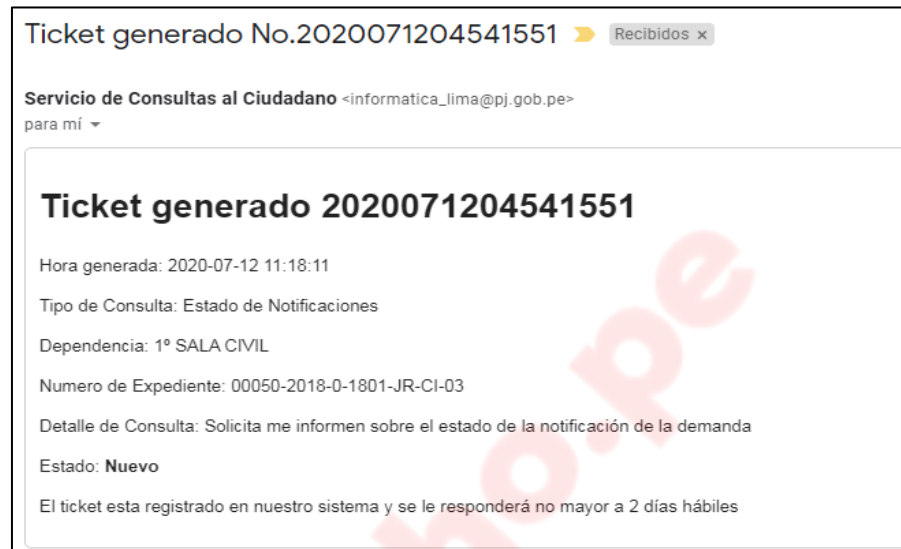
Salir

Figura N° 7: Datos del registro de la consulta



PODER JUDICIAL  
DEL PERÚ  
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA  
PRESIDENCIA

6. El sistema enviará un correo electrónico con el detalle del registro de la consulta y/o requerimiento.



**Figura N° 8: Correo de notificación del registro de la consulta**

**Nota:**

Verificar la recepción del correo en la Bandeja de entrada o de Recibidos o Correos no deseados o Spam o Borradores.

**Importante**

- El tiempo máximo para dar respuesta a su solicitud es de 2 días hábiles.
- Por cada usuario, se podrá registrar solo hasta 5 consultas por órgano jurisdiccional por cada día.
- El usuario, es responsable de la información que registre y declare a través del aplicativo. De verificarse e identificar falsedad de información o intento de manipulación que genere riesgo en la seguridad del sistema se adoptarán las medidas legales correspondientes.

## 5.2. SEGUIMIENTO DE LA CONSULTA Y/O REQUERIMIENTO

1. Ingresar a la opción “Consultar”.



**Figura N° 9: Opción de consultar seguimiento**



PODER JUDICIAL  
DEL PERÚ  
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA  
PRESIDENCIA

- Ingresar el Número de ticket, DNI y Código captcha. Finalmente, seleccionar el botón **“Buscar”**.

Boleto

DNI

F33K código

Buscar

Figura N° 10: Buscar registro de la consulta

- Si la información ingresada es correcta, se mostrará el resultado de la búsqueda. Donde podrá visualizar:
  - Detalle del registro de la consulta y/o requerimiento.
  - Estado del ticket.
  - Fecha de compromiso o reprogramación de la fecha de compromiso.
  - Detalle del mensaje de respuesta de la atención.

Tal como se muestra en la siguiente figura.

Registro de Consultas			
Numero de Ticket:	2020071208033410		
Fecha de registro:	12/07/2020 03:36:37	DNI ingresado:	4000000
No Expediente:	00119-2006-1-1818-JR-CO-07	Estado:	Atendido
Tipo de consulta:	Devolución de Certificados de Depósitos Judiciales		
Dependencia:	1° SALA CIVIL		
Detalle de consulta:	Buenos días. Quiero saber la devolución de mis certificados		
<a href="#">Volver</a>			
Historial de mensajes			
Fecha de Respuesta	Estado	Mensaje	Fecha asignada
12/07/2020 11:58:27	Confirmado	Se realiza la atención y la fecha de compromiso para la entrega del certificado de depósitos judiciales está programado para el 20/07/2020 hora 10:00am	20/07/2020
12/07/2020 12:04:28	Reprogramado	Se reprograma la fecha de compromiso para la entrega del certificado de depósitos judiciales está programado para el 27/07/2020 hora 10:00am	27/07/2020



PODER JUDICIAL  
DEL PERÚ  
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA  
PRESIDENCIA

**Figura N° 11: Detalle del registro de la consulta**

4. Si su consulta y/o requerimiento ya cuenta con fecha de compromiso, apersonarse a la sede en la fecha y hora señalada para ser atendido.

**Es necesario presentar su documento de identidad y la imagen del ticket en digital o físico.**

**6. GLOSARIO DE TÉRMINOS**

N°	TÉRMINO	DESCRIPCIÓN
1	<b>Sistema o Aplicativo</b>	<i>Programa informático que tiene como objetivo ayudar al usuario a realizar una tarea específica.</i>
2	<b>URL</b>	<i>El URL es la cadena de caracteres con la cual se asigna una dirección única a cada uno de los recursos de información disponibles en la Internet.</i>

**7. PREGUNTAS FRECUENTES**

N°	PREGUNTA	RESPUESTA
1	<b>¿Puedo utilizar cualquier navegador web para acceder al aplicativo?</b>	<i>Si, puede utilizar cualquier navegador, sin embargo puede darse el caso en que la presentación de la página no se vea correctamente, es por ello que se recomienda el uso de Internet Explorer 9 o superior y/o Google Chrome y/o Mozilla Firefox.</i>
2	<b>¿En qué plazo se brindará respuesta a la consulta o requerimiento?</b>	<i>Se brindará respuesta a su solicitud dentro de dos (2) días hábiles.</i>
3	<b>¿Cómo puedo visualizar el estado de mi consulta o requerimiento?</b>	<i>Debe realizar el seguimiento de la atención de su requerimiento de manera constante y a través del aplicativo, desde la opción "Seguimiento" y después ir a "Consultar".</i>
4	<b>¿Cómo reportar una consulta o incidencia relacionado al uso del sistema?</b>	<i>Enviar correo electrónico institucional al área de informática de la CSJ de Lima indicando su consulta o incidencia. <a href="mailto:informatica_lima@pj.gob.pe">informatica_lima@pj.gob.pe</a></i>