



Consejo Ejecutivo

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Lima, 21 de Junio del 2022



Firma Digital

Firmado digitalmente por BARRIOS ALVARADO Elvia FAU 20159981216 soft
Cargo: Presidenta De C.E.
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 21.06.2022 11:22:11 -05:00

RESOLUCION ADMINISTRATIVA N° 000227-2022-CE-PJ

VISTO:

El Proveído N° 003313-2022-SG-CS-PJ de la Secretaría General de la Corte Suprema de Justicia de la República; y el Oficio N° 000007-2022-P-CONAUJ-PJ cursado por el Presidente de la Comisión Nacional de Atención al Usuario Judicial, a través del cual eleva el proyecto denominado "Manual de Atención al Usuario y Usuaría Judicial".

CONSIDERANDO:

Primero. Que, mediante Resolución Administrativa N° 000084-2020-CE-PJ de fecha 24 de febrero de 2020, el Consejo Ejecutivo del Poder Judicial dispuso crear el "Módulo de Atención al Usuario" en la Corte Suprema de Justicia de la República, y en las Cortes Superiores de Justicia del país.

Segundo. Que, de acuerdo al consolidado elaborado por la Comisión Nacional de Atención al Usuario Judicial, en base a la información remitida por la Corte Suprema de Justicia de la República y las Cortes Superiores de Justicia a nivel nacional, se cuenta con veintiséis Módulos de Atención al Usuario implementados a la fecha, considerando que las nueve Cortes Superiores restantes tienen otros canales que cumplen la función de brindar atención a los usuarios/as y ciudadanos en general.

Tercero. Que, con el fin de estandarizar varios aspectos del servicio que se brinda en estos módulos, en la Segunda Sesión Ordinaria Telepresencial N° 02-2021-CONAUJ se presentó el proyecto denominado "Manual de Atención al Usuario y Usuaría Judicial", y en la Tercera Sesión Telepresencial N° 003-2021-CONAUJ, se acordó incorporar los aportes de los integrantes de la comisión en el referido manual, para posteriormente disponer la elevación del dicho documento al Consejo Ejecutivo del Poder Judicial.

Cuarto. Que, al respecto, el Presidente de la Comisión Nacional de Atención al Usuario Judicial mediante Oficio N° 000007-2022-P-CONAUJ-PJ, remite a este Órgano de Gobierno el proyecto denominado "Manual de Atención al Usuario y Usuaría Judicial", el cual busca uniformizar la atención y los servicios al ciudadano/a; así como al usuario/a judicial, brindando un servicio de calidad basado en la voluntad, predisposición y el compromiso de todos los/las servidores/as del Poder Judicial, en la Corte Suprema de Justicia de la República y en las Cortes Superiores de Justicia del país.



Firma Digital

Firmado digitalmente por MERA CASAS Luis Alberto FAU 20159981216 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 21.06.2022 08:43:11 -05:00





Consejo Ejecutivo

Quinto, Que, el artículo 82° inciso 26), del Texto Único Ordenado de la Ley Orgánica del Poder Judicial determina como función y atribución del Consejo Ejecutivo del Poder Judicial, la adopción de acuerdos y demás medidas necesarias para que las dependencias de este Poder del Estado funcionen con celeridad y eficiencia. Por lo que siendo así, y teniendo en cuenta el propósito de brindar un mejor servicio a la ciudadanía, deviene en pertinente aprobar la propuesta presentada.

Por estos fundamentos: en mérito al Acuerdo N° 719-2022 de la vigésima tercera sesión del Consejo Ejecutivo del Poder Judicial, de fecha 8 de junio de 2022, realizada con la participación de los señores y señoras Barrios Alvarado, Arias Lazarte, Álvarez Trujillo, Medina Jiménez y Espinoza Santillán, sin la intervención del señor Lama More por encontrarse de licencia; en uso de las atribuciones conferidas por el artículo 82° del Texto Único Ordenado de la Ley Orgánica del Poder Judicial. Por unanimidad,

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- Aprobar el “Manual de Atención al Usuario y Usuaría Judicial” Versión 001, que deberá ser aplicado en la Corte Suprema de Justicia de la República; así como en las Cortes Superiores de Justicia a nivel nacional; y que en anexo forma parte integrante de la presente resolución.

Artículo Segundo.- Disponer que el Administrador de la Corte Suprema de Justicia, Presidentes de Cortes Superiores de Justicia del país y la Comisión Nacional de Atención al Usuario Judicial, supervisen y controlen el cumplimiento del documento aprobado.

Artículo Tercero.- Disponer que la Secretaría Técnica de la Comisión Nacional de Atención, en coordinación con las Comisiones Distritales de Atención al Usuario Judicial, realicen capacitaciones periódicas dirigidas al personal de los Módulos de Atención al Usuario; así como a quienes realicen funciones dirigidas al usuario por diversos canales u oficinas de atención, personal de seguridad y personal de mesa de partes, con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto por la presente resolución.

Artículo Cuarto.- Disponer que la Gerencia de Imagen y Comunicaciones gestione en las redes sociales y medios de comunicación en general, la difusión de los alcances y beneficios del “Manual de Atención al Usuario y Usuaría Judicial”, a favor de la estandarización de los servicios y atención que se brindan en los Módulos de Atención al Usuario.

Artículo Quinto.- Publicar la presente resolución y el documento aprobado en el Portal institucional del Poder Judicial, para su difusión y cumplimiento.





PODER JUDICIAL
DEL PERÚ

Consejo Ejecutivo



Artículo Sexto.- Transcribir la presente resolución a la Presidencia del Poder Judicial, Oficina de Control de la Magistratura del Poder Judicial, Cortes Superiores de Justicia del país, Comisión Nacional de Atención al Usuario Judicial, Gerencia de Desarrollo Corporativo, Gerencia de Informática; y a la Gerencia General del Poder Judicial, para su conocimiento y fines pertinentes.

Regístrese, publíquese, comuníquese y cúmplase.

Documento firmado digitalmente

ELVIA BARRIOS ALVARADO

Presidenta
Consejo Ejecutivo

EBA/erm



Firmado digitalmente por MERA
CASAS Luis Alberto FAU
20159981216 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 21.06.2022 08:43:11 -05:00

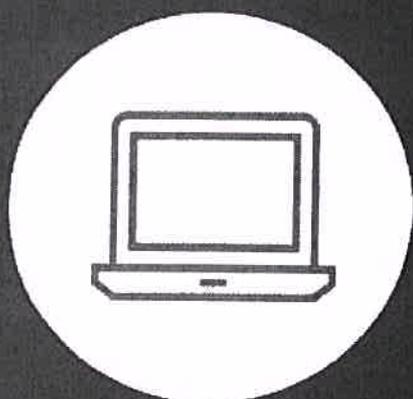




Manual de Atención al Usuario Judicial



CONAUJ





MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y USUARIA JUDICIAL

Versión 01

Edición – 2022



 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	DOCUMENTO INTERNO		CÓDIGO: CONAUJ/MAN	
	MANUAL		Versión:	1.0
	"MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y USUARIA JUDICIAL"		Página:	3 de 81

	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre:	 Firma Digital Firmado digitalmente por ARIAS LAZARTE Carlos Giovanni FAU 20159981216 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 25.05.2022 10:58:58	 Firma Digital Firmado digitalmente por RAMOS BERNAOLA Antonio Mimi FAU 20159981216 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 08.05.2022 17:48:57 -05:00	
Cargo:			

1. OBJETIVO

El Manual de Atención al Usuario en el Poder Judicial, es un documento que busca estandarizar varios aspectos del servicio al ciudadano/a, así como o al usuario/a judicial; brindar un servicio de calidad requiere ante todo de la voluntad, predisposición y el compromiso de todos los/las servidores/as de la institución, cualquiera que sea su lugar de trabajo; con el fin de contribuir en mejorar la calidad de la atención, que se brinda al usuario/a judicial.

2. ALCANCE

Es de aplicación y cumplimiento obligatorio para todos/las los/las servidores/as judiciales y/o administrativos que laboran en el Poder Judicial del Perú; por consiguiente, es indispensable cumplir con los alcances propuestos en el presente documento.

3. BASE NORMATIVA

3.1. Constitución Política del Perú

Artículo 39°: "Todos los funcionarios y trabajadores públicos están al servicio de la Nación" (...).

Artículo 41°: "La Ley regula el ingreso a la carrera administrativa, y los derechos, deberes, y responsabilidades de los servidores públicos" (...).

Artículo 44°: "El Estado tiene el deber de garantizar la plena vigencia de los derechos humanos".

Artículo 139° inciso 3: "La observancia del debido proceso y la tutela jurisdiccional (...)."



 PODER JUDICIAL REPUBLICA DEL PERÚ	DOCUMENTO INTERNO	CÓDIGO: CONAUJ/MAN-	
	MANUAL	Versión:	1.0
	"MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y USUARIA JUDICIAL"	Página:	4 de 81



3.2. Poder Judicial

- Decreto Supremo N° 017-93-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley Orgánica del Poder Judicial, de fecha 3 de junio de 1993.
- Resolución Administrativa N° 233-2013-CE-PJ, de fecha 16 de octubre de 2013, que resuelve modificar el artículo segundo de la Resolución Administrativa N° 044-2013-CE-PJ de 13 de marzo de 2013, que dispone las entrevistas de los abogados con los jueces.
- Resolución Administrativa N° 010-2018-CE-PJ, de fecha 10 de enero de 2018, que aprueba el "Protocolo de Atención Judicial para Personas con Discapacidad".
- Resolución Administrativa N° 023-2019-CE-PJ, de fecha 16 de enero de 2019, que aprueba el documento denominado "los lineamientos para el uso de lenguaje inclusivo en el Poder Judicial."
- Resolución Administrativa N° 077-2021-CE-PJ, de fecha 20 de marzo de 2021, que dispone el uso obligatorio de la herramienta informática "El Juez te escucha, programa tu cita", en todos los órganos jurisdiccionales del país; con excepción de aquellos especializados en materia penal.
- Resolución Administrativa N° 370-2020-CE-PJ, de fecha 19 de diciembre de 2020, que aprueba la Directiva N° 019-2020-CE-PJ, denominada "Disposiciones para el Desarrollo de Documentos Normativos en el Poder Judicial."
- Resolución Administrativa N° 084-2020-CE-PJ, de fecha 24 de febrero de 2020, que dispone la creación del "Módulo de Atención al Usuario" en la Corte Suprema de Justicia de la República y en las Cortes Superiores de Justicia del País.
- Resolución Administrativa N° 010-2018-CE-PJ, de fecha 10 de enero de 2018, que aprueba el "Protocolo de Atención Judicial para personas con discapacidad".



 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	DOCUMENTO INTERNO	CÓDIGO: CONAUJ/MAN-	
	MANUAL	Versión:	1.0
	“MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y USUARIA JUDICIAL”	Página:	5 de 81



3.3. Congreso de la República

- Ley N° 27408, Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público.

3.4. Presidencia del Consejo de Ministros

- Ley N° 28683 – Ley que modifica la Ley N° 27408, Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, adultos mayores, en lugares de atención al público, de fecha 17 de febrero de 2006.
- Ley N° 27658 - Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, de fecha 2 de mayo de 2002.
- Ley N° 27806 - Ley de Transparencia y acceso a la información pública, de fecha 2 de agosto de 2002.
- Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública. Versión actualizada con enfoque de Interculturalidad y de Género. Año 2015.
- Ley N° 30490 – Ley de la persona adulta mayor, de fecha 26 de julio del 2016.
- Decreto Supremo N°054-2018-PCM. Decreto Supremo que aprueba los lineamientos de Organización del Estado.

Artículo 4°, Literal a) Servicio a la ciudadanía.- Las entidades se organizan para responder mejor a las necesidades de la ciudadanía asegurando una prestación ágil, oportuna, efectiva y de calidad, para lograr resultados que impacten positivamente en el bienestar de la ciudadanía y en el desarrollo del país.

- Decreto Supremo N° 007-2020-PCM. Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, de fecha 16 de enero de 2020.
- Decreto Supremo N° 029-2021-PCM. Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que



 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	DOCUMENTO INTERNO	CÓDIGO: CONAUJ/MAN-	
	MANUAL	Versión:	1.0
	“MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y USUARIA JUDICIAL”	Página:	6 de 81



aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo.

- Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 004-2021-PCM-SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público.
- Política de Modernización de la Gestión Pública al 2021. Uno de los Principios orientadores de la política de modernización es: la orientación al ciudadano.
 “La razón de ser de la gestión pública es servir a los ciudadanos. Ello significa que el Estado y sus entidades deben definir sus prioridades e intervenciones a partir de las necesidades ciudadanas y en función de ello, establecer las funciones y los procesos de gestión que permitan responder más y mejor a esas necesidades con los recursos y capacidades disponibles en cada momento presente” (...)

3.5. Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables.

- Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad, de fecha 13 de diciembre de 2012.
- Ley N° 30433 que modifica la Ley N° 29830, Ley que promueve y regula el uso de perros guía por personas con discapacidad visual, de fecha 27 de abril de 2016.

3.6. Defensoría del Pueblo

- Informe Defensorial N°109 “Propuestas básicas de la defensoría del pueblo para la reforma de la justicia en el Perú.”

4. DEFINICIONES

- Aplicativo web:** Herramienta que permite utilizar un servicio accediendo a un servidor web a través de internet o Intranet, por lo general, no necesitan ser instaladas en un computador, encontrándose disponible en cualquier momento, lugar y desde cualquier dispositivo, sólo necesitamos una conexión a internet y una credencial de acceso.



 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	DOCUMENTO INTERNO	CÓDIGO: CONAUJ/MAN	
	MANUAL	Versión:	1.0
	“MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y USUARIA JUDICIAL”	Página:	7 de 81



- b) **Atención al usuario:** Constituye el conjunto de orientaciones conductuales y actitudinales mínimas necesarias para el personal que se desempeña en procesos de interacción con la ciudadanía.
- c) **Abogado/a litigante y/o justiciable:** Es el profesional del derecho especializado en la defensa jurídica en procesos de carácter judicial o administrativo.
- d) **Calidad del servicio:** Entendida como la medida en que los bienes y servicios brindados por el Estado satisfacen las necesidades y expectativas de las personas. Es decir, está vinculada con el grado de adecuación de los bienes y servicios a los fines o propósitos que las personas esperan obtener, para lo cual las entidades públicas se organizan de manera efectiva, logrando el resultado esperado con el uso eficiente de los recursos.
- e) **Canales de atención:** Medios o puntos de atención, a través de los cuales, la ciudadanía hace uso de los servicios provistos por el Poder Judicial. Incluye espacios medios de atención del tipo presencial y virtual.
- f) **Canal Presencial:** Se refiere a un punto de atención presencial de la ciudadanía donde pueden consultar por los productos y servicios que se brindan, los trámites que pueden realizar, así como también para recepcionar quejas.
- g) **Canal Electrónico:** Se refiere al canal virtual, el cual utiliza tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) para facilitar el acceso de los/las usuarios/as, a información veraz, pertinente y en línea, sobre los servicios y productos que brinda el Poder Judicial.
- h) **Canal Telefónico:** Centro de atención y asesoría telefónica del que dispone la ciudadanía, aprovechando las funcionalidades de voz y texto presente en la línea telefónica, para informarse acerca de servicios y productos que brinda el Poder Judicial, o realizar alguna queja o consulta.
- i) **Consulta de Expedientes Judiciales - CEJ:** Herramienta informática que permite al usuario/a conocer el estado de su expediente ingresando el código del mismo a través de la página del poder judicial.
- j) **Competencia:** Son aquellas habilidades, capacidades y conocimientos que una persona tiene para cumplir eficientemente determinada tarea.



 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	DOCUMENTO INTERNO	CÓDIGO: CONAUJ/MAN-	
	MANUAL	Versión:	1.0
	“MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y USUARIA JUDICIAL”	Página:	8 de 81

k) **Comunicación efectiva:** actitud empática, con uso de lenguaje sencillo y de fácil comprensión por el usuario/a del servicio.

l) **Comisión Nacional de Atención al Usuario Judicial - CONAUJ:** Comisión Conformada para mejorar el servicio de administración de justicia para la satisfacción oportuna de los/las usuarios/as y con ello, mejorar la Imagen del Poder Judicial

m) **Diálogo intercultural:** Se trata de un proceso que abarca el intercambio abierto y respetuoso de opiniones entre individuos, grupos u organizaciones con diferentes tradiciones, orígenes étnicos, culturales, religiosas y lingüísticas, en un espíritu de entendimiento y reciprocidad.

n) **Entrevista virtual:** Desarrolladas a distancia, utilizando las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación, superando las limitantes de tiempo y espacio.

o) **Módulo de Atención al Usuario - MAU:** Plataforma digital interactiva donde se concentran todos los servicios que se brindan en el Poder Judicial.

p) **Orientación al servicio:** escuchar con interés y empatía las consultas que realizan los/las usuarios/as a efectos de comprender, atender con diligencia y disposición permanente de absolver las consultas

q) **Órgano Jurisdiccional:** Ente encargado de administrar justicia. Resolver controversias o incertidumbres judiciales.

r) **Reclamo:** Toda reiteración que se origina como consecuencia de la disconformidad del usuario/a respecto de los servicios que brinda la Institución.

s) **Servidor público:** Nombre genérico que comprende a todos los/las trabajadores/ras de una entidad, cualquiera sea su modalidad de contratación o cargo.

t) **Usuario/a Judicial:** Ciudadano/a que accede a un servicio brindado por el Poder Judicial.

u) **Usuario externo:** Son aquellas personas que no pertenecen a la institución y que utilizan, y/o demandan del servicio de administración de justicia. En torno a él o ella se organizan todos los servicios que se prestan en nuestra institución.





 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	DOCUMENTO INTERNO	CÓDIGO: CONAUJ/MAN	
	MANUAL	Versión:	1.0
	“MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y USUARIA JUDICIAL”	Página:	9 de 81



- v) **Usuario interno:** Son aquellas personas que integran el Poder Judicial, y que participan en mayor o menor medida en el procesamiento de información para su continuo desarrollo laboral, además de recoger información relevante de su interacción con los/las usuarios/as externos, a fin de mejorar su labor funcional.

5. RESPONSABLES

5.1. Consejo Ejecutivo del Poder Judicial

Es responsabilidad del Consejo Ejecutivo del Poder Judicial, la aprobación del presente manual.

5.2. Comisión Nacional de Atención al Usuario Judicial

Es responsabilidad de la Comisión Nacional de Atención al Usuario Judicial, hacer cumplir el presente documento normativo.

5.3. Servidores públicos del Poder Judicial

La responsabilidad recae en todas las servidoras y servidores públicos y, en especial, del personal que desarrolla labores directas de Atención al Usuario Judicial; cumplir y hacer cumplir los lineamientos y especificaciones del Manual de Servicio de Atención al Usuario Judicial.

6. DESARROLLO

La Política General de Gobierno 2016-2021¹. Estado moderno y descentralizado que pregunta y conoce las preferencias y necesidades de los/las ciudadanos/as, cuenta con servicios empáticos y sensibles a las necesidades y características de los/las ciudadanos/as y promueve predictibilidad, celeridad, simplificación y el ahorro de costos en trámites. El presente Manual se basa en el cuarto eje de esta Política General de Gobierno. Además, fortalecer las capacidades del Estado para atender efectivamente las necesidades ciudadanas, considerando sus condiciones de

¹ Fuente: Discurso Presidencial (28 de Julio de 2016) y Discurso de Investidura del Primer Ministro (18 de agosto de 2016).



 Poder Judicial Perú	DOCUMENTO INTERNO	CÓDIGO: CONAUJ/MAN-	
	MANUAL	Versión:	1.0
	"MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y USUARIA JUDICIAL"	Página:	10 de 81

vulnerabilidad y diversidad cultural². Asimismo, ser un estado eficiente, transparente y descentralizado³.

La Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, rector del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, viene impulsando a través de la Política de Modernización de la Gestión Pública al 2021, el proceso de Modernización de la Gestión Pública, bajo una actuación coherente y eficaz del sector público orientada a una gestión pública con resultados que impacten positivamente en el bienestar del ciudadano y en el desarrollo de la nación. Es por ello, que la participación ciudadana debe ser traducida en la generación de confianza en la ciudadanía, para que puedan intervenir en el buen ejercicio de la administración pública, dado que, la estructura del Estado está al servicio de los/las ciudadanos/as para la efectividad de sus derechos.

El conjunto de dimensiones que dan cuerpo, a este Manual de Atención al Usuario y Usuaría Judicial son:

- Acceso a la Justicia
- Fortalecimiento Institucional
- Eficiencia, Eficacia y Efectividad
- Transparencia y Difusión
- Percepción y Participación

² Centro nacional de planeamiento estratégico (17 de junio del 2021). Link: <https://www.ceplan.gob.pe/politica-general-de-gobierno-pgg/>

³ Acuerdo nacional. Link: <https://www.acuerdonacional.pe/politicas-de-estado-del-acuerdo-nacional/politicas-de-estado%e2%80%8b/matrices-de-las-politicas-de-estado/4-estado-eficiente-transparente-y-descentralizado/>



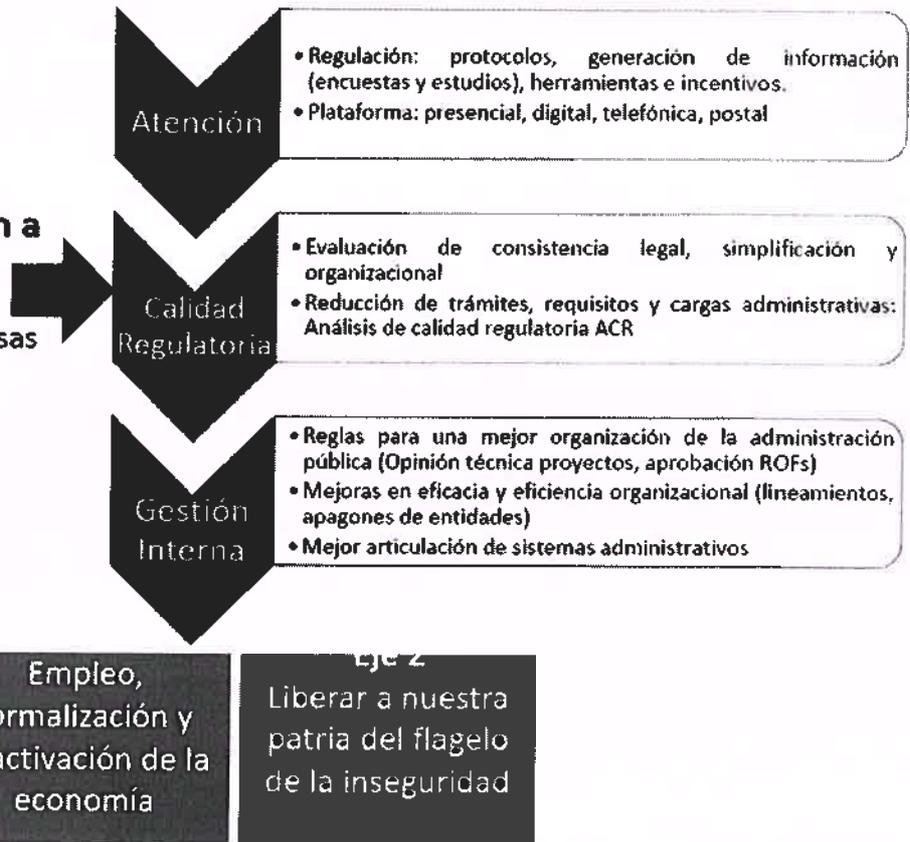
 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	DOCUMENTO INTERNO		CÓDIGO: CONAUJ/MAN	
	MANUAL		Versión:	1.0
	“MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y USUARIA JUDICIAL”		Página:	11 de 81

• **Derechos de las Personas y Sustentabilidad**

Nosotros como entidad del Estado; debemos plasmar nuestros servicios en tres ejes primordiales, los cuales son: La atención, la calidad regulatoria y la gestión interna; todo ello enfocado a un solo fin: “La mejora continua de la calidad de los servicios de nuestra entidad hacia los/las usuarios/as judiciales y asimismo, la satisfacción de las necesidades que cada usuario y usuaria judicial manifiesta”, este debe ser y será el reto de nuestra entidad, convencidos de fortalecer la imagen del Poder Judicial y beneficie no solo a nuestra institución y sus servicios, sino también de nuestro país.



Mejorar atención a usuarios
(ciudadanos, empresas y autoridades)





 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	DOCUMENTO INTERNO	CÓDIGO: CONAUJ/MAN-	
	MANUAL	Versión:	1.0
	“MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y USUARIA JUDICIAL”	Página:	12 de 81

En este contexto, el servicio que se ofrece en los Módulos de Atención al Usuario; debe ser prestado de la mejor forma posible para que todos los/las usuarios/as puedan acceder de una manera oportuna y eficaz a todos los servicios que brinda el Poder Judicial.

Finalmente, es necesario conocer y hacer uso del “Manual de Atención al Usuario y Usuaría Judicial”, como una herramienta útil para mejorar las atenciones que se brinda a los usuarios y usuarias judiciales del Poder Judicial del Perú.

6.1. INVENTARIO DE PROCESOS

6.1.1. PROCESOS OPERATIVOS



El Poder Judicial ofrece los servicios judiciales al usuario o usuaria de dos formas, de **manera presencial y virtual**.

Según la Resolución Administrativa N° 084-2020-CE-PJ, el módulo de atención es un espacio físico y accesible dentro de la Corte Suprema y las Cortes Superiores de Justicia. Sin embargo, la Comisión Nacional de Atención al Usuario Judicial para optimizar el servicio y atención de manera oportuna y eficiente, propone la incorporación de la tecnología de la información y comunicaciones para el servicio y atención virtual, además siendo necesaria por la coyuntura sanitaria de la pandemia COVID-19 con la finalidad de que el usuario o usuaria judicial acceda a la información, realice un trámite o formule un reclamo de los servicios ofrecidos por el Poder Judicial. En ese sentido, se presentan a continuación los servicios judiciales que ofrece el Módulo de Atención al Usuario de tipo presencial y virtual.

6.1.1.1 Atención al usuario y usuaria judicial de manera virtual

La inmediatez de los medios virtuales, no implica que todos los problemas deban resolverse con premura. Lo importante es, definir un procedimiento de respuesta y garantizar el seguimiento; si es posible mantener informado al usuario y usuaria de las acciones ejercidas sobre sus solicitudes y/o consultas; poniéndose en contacto al final para conocer, si la solución cumplió con sus expectativas, los servicios virtuales son:



 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	DOCUMENTO INTERNO	CÓDIGO: CONAUJ/MAN	
	MANUAL	Versión:	1.0
	"MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y USUARIA JUDICIAL"	Página:	13 de 81

a) Atención vía telefónica.

Las llamadas se contestan, en el más breve tiempo posible, antes del tercer tono. Si por cualquier razón, se debe poner en espera al usuario, el tiempo de la misma debe ser inferior a 30 segundos, *según lo especificado en el punto 5.2.3 de la Norma Técnica de Calidad de Gestión.*

1. Consideraciones al contestar una llamada:

- Responder rápidamente; contestar el teléfono antes del tercer "timbrado".
- Evitar continuar alguna conversación, cuando se está próximo a contestar el teléfono.
- Contestar e iniciar la conversación, con un saludo de reconocimiento de tiempo "Buenos días", "Buenas tardes", "Buenas noches"; e inmediatamente después, dar la bienvenida.
- Identificarse inmediatamente con nombre y apellido: ...Susana Espinoza le saluda, ¿En qué le puedo ayudar? Al saludar, ser espontáneo, hablar con voz clara y pausada.
- Una vez que el usuario o usuaria judicial; expresa su necesidad, solicitar sus nombres y apellidos.
- En caso la llamada deba ser transferida a una dependencia diferente, indicar al usuario/a: "Sr. o Sra. o Srta. su llamada será transferida al asesor de servicio que, le brindará la información requerida."

Las consideraciones fueron basadas en el 5.2.1, 5.2.3 y 5.2.6 de la Norma Técnica de Calidad de Gestión.

2. En caso sea necesario dejar a un usuario en espera:

- Informar al usuario/a el motivo por el cual va a ponerlo en espera.
- No disponer del tiempo del usuario/a, permitir que él decida, si desea esperar o prefiere llamar más tarde.
- No dejar en espera a un usuario/a, por más de 30 segundos. De ser necesario, retomar el llamado informando al usuario la causa de la espera.





 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	DOCUMENTO INTERNO	CÓDIGO: CONAUJ/MAN-	
	MANUAL	Versión:	1.0
	“MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y USUARIA JUDICIAL”	Página:	14 de 81

- Al retomar el llamado, comenzar siempre con el nombre del usuario/a.

Las consideraciones fueron basadas en el 5.2.3 de la Norma Técnica de Calidad de Gestión.



3. Al transferir una llamada:

- Transferir solo aquellas llamadas que no pueda atender.
- Asegurarse de conocer, el uso del teléfono para transferir llamadas.
- Antes de transferir la llamada, informar al usuario/a la razón por la que, lo va a transferir.
- A su vez, al transferir la llamada, esperar a que el compañero la atienda e informar el nombre del usuario/a y el motivo de la llamada.
- Al recibir una llamada transferida, en primera instancia, presentarse, llamar al usuario/a por su nombre y verificar, con una breve reseña, la información que ha recibido.

Las consideraciones fueron basadas en el 5.2.1, 5.2.2, 5.2.3, 5.2.4 y 5.2.6 de la Norma Técnica de Calidad de Gestión.

4. Transmitir mensajes:

- Sí, es necesario tomar un mensaje, escribir el nombre del usuario/a que llamó, el teléfono al cual debe responder y en lo posible, el horario en el cual debe realizar el llamado.
- Describir, en forma clara, el mensaje.
- Repetir lo que escribió para verificar, si comprendió correctamente.

Las consideraciones fueron basadas en el 5.2.1, 5.2.2, 5.2.3 y 5.2.6 de la Norma Técnica de Calidad de Gestión.

5. Al terminar una llamada:

- Agradecer al usuario/a su llamada: “Gracias por llamar al..., que tenga un buen día.”



 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	DOCUMENTO INTERNO	CÓDIGO: CONAUJ/MAN	
	MANUAL	Versión:	1.0
	"MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y USUARIA JUDICIAL"	Página:	15 de 81



- En caso de ser necesario un seguimiento, informar al usuario/a.
- Confirmar el teléfono, para poder contactar con el usuario/a.
- Hacer una pausa.
- Esperar que el usuario cuelgue antes que usted.

Las consideraciones fueron basadas en el 5.2.1, 5.2.4 y 5.2.6 de la Norma Técnica de Calidad de Gestión.

b) Atención vía WhatsApp.

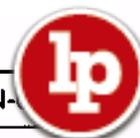
Los/las usuarios/as enviarán sus consultas y serán atendidas por el servidor/ra responsable de cada Módulo, en el más breve plazo.

Al contestar un mensaje:

- Contestar e iniciar la conversación, con un saludo de reconocimiento de tiempo "Buenos días", "Buenas tardes", "Buenas noches"; e inmediatamente después, dar la bienvenida.
- Identificarse inmediatamente con nombre y apellido: ...Susana Espinoza le saluda, ¿En qué le puedo ayudar? Al saludar, ser espontáneo, escribir de manera clara, sencilla y precisa.
- Una vez que el usuario/a judicial expresa su necesidad, solicitar sus nombres completos y documento de identidad.
- Inmediatamente indicarle al usuario/a judicial las acciones que deberá tomar ante la solicitud presentada.
- Preguntar al usuario/a si desea alguna información adicional.
- Finalmente agradecerle la comunicación y dar por concluida la atención.

Las consideraciones fueron basadas en el 5.2.1, 5.2.2, 5.2.3, 5.2.4, 5.2.5 y 5.2.6 de la Norma Técnica de Calidad de Gestión.

 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	DOCUMENTO INTERNO	CÓDIGO: CONAUJ/MAN-	
	MANUAL	Versión:	1.0
	“MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y USUARIA JUDICIAL”	Página:	16 de 81



c) Atención vía correo electrónico.



El servicio de atención vía correo electrónico está conformado por los/las asistentes de atención de los Módulos de Atención al Usuario del Distrito Judicial de su elección, a través de las/los cuales se brinda atención en un plazo máximo de veinticuatro (24) horas. Los correos electrónicos remitidos en días inhábiles o después de las 5:00 p.m. serán considerados recibidos el día hábil siguiente.

- Verificar que el correo electrónico recibido cuente como mínimo con la siguiente información:
 - ✓ Nombres completos y/o DNI y/o CE
 - ✓ Código del expediente
 - ✓ Motivo de consulta
 - ✓ Número de contacto (opcional)
 - ✓ Capturas de pantalla que sustente el motivo de su consulta (opcional)
- En caso de no contar con dicha información, solicitar al usuario/a completar la información enviada.
- Una vez que se cuente con la información requerida, los asistentes de los Módulos de Atención al Usuario procederán a direccionar las solicitudes, y esperarán la respuesta de los órganos y/o áreas competentes.
- La respuesta recepcionada será remitida a los usuarios/as mediante el correo electrónico enviado.
- Finalmente agradecerle la comunicación y dar por concluida la atención.

Las consideraciones fueron basadas en los conductores que impactan en la satisfacción de las personas de la Norma Técnica de Calidad de Gestión.

d) Atención vía chatbot denominado MAU-BOT del Poder Judicial.

El MAU-BOT es una herramienta informática que le permite al usuario judicial simular una conversación con un servidor institucional de orientación haciendo uso de inteligencia artificial con el fin de absolver



 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	DOCUMENTO INTERNO	CÓDIGO: CONAUJ/MAN-	
	MANUAL	Versión:	1.0
	“MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y USUARIA JUDICIAL”	Página:	17 de 81



dudas o consulta utilizando respuestas automatizadas, con la posibilidad de interactuar con orientadores humanos en tiempo real.

Este servicio de chatbot denominado MAU-BOT se podrá acceder a través de www.pj.gob.pe o www.mau.pj.gob.pe de la plataforma virtual “El servicio de justicia en tus manos”, que se proporciona en forma gratuita, el/la usuario/a declara conocer y aceptar las condiciones establecidas, precisando; que el Poder Judicial, no se responsabilizará por los daños que provengan del uso inadecuado de este servicio. El horario de atención en la Corte Suprema de la República y en las Cortes Superiores del País es en línea de lunes a viernes de 08.00 a.m. a 05.00 p.m.

e) Atención vía videoconferencia

Mediante Resolución Administrativa N° 123-2020-CE-PJ de fecha 24 de abril del 2020, el Consejo Ejecutivo del Poder Judicial, autoriza el uso de “Google Hangouts Meet”, esta modalidad de atención permitirá la comunicación de abogados/as y litigantes con los jueces/zas, personal de orientación y/o administradores/as de los Módulos Básicos de Justicia y Módulos Corporativos de las Cortes Superiores de Justicia a nivel nacional.

En ese sentido, la orientación jurídica virtual que ofrece el abogado orientador a través de la plataforma virtual “El servicio de justicia en tus manos” es utilizando la salas de videoconferencia Hangouts Meet de Google por un tiempo de 10 minutos por cada orientación de manera virtual.

f) Cita Virtual – Aplicativo web “El Juez te escucha, programa tu cita”

El/la magistrado/a para el desarrollo de una atención mediante videoconferencia deberá realizar lo siguiente:

- El/la magistrado/a ingresará con sus credenciales del SIJ al aplicativo web “El Juez te escucha, programa tu cita”.
- Se dirigirá al módulo “Mi bandeja” opción “Citas” y ejecutará un filtro previo para visualizar las citas registradas.



 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	DOCUMENTO INTERNO	CÓDIGO: CONAUJ/MAN-	
	MANUAL	Versión:	1.0
	“MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y USUARIA JUDICIAL”	Página:	18 de 81



- Ubicará la cita, toma conocimiento de ella y generará el enlace de videoconferencia a través de la bandeja de correos Gmail o Google Calendar.
- Generado el enlace, el/la magistrado/a lo asociará a la cita utilizando el botón “Videoconferencia” opción “+Link de videoconferencia”, quedando preparada para su atención en la fecha y hora programada.
- A pocos minutos de iniciar la atención, el/la magistrado/a esperará que el conteo regresivo llegue a cero y se habilite el botón de “Iniciar cita”, y será dirigido a la sala de videoconferencia creada.
- El/la magistrado/a recibirá al usuario/a en la sala de videoconferencia aceptando su solicitud de acceso.
- El/la magistrado/a saluda al usuario/a con un reconocimiento de tiempo y se identifica con nombres y apellidos, asimismo solicita el motivo de consulta al usuario.
 - ✓ Buenos días / tardes. Estimado Sr. Sra. ..., mi nombre es ... ¿En qué podría ayudarlo/a?
- Confirmado el motivo de la consulta, se responde al usuario/a de forma clara y precisa; en el caso no se tuviese respuesta en ese momento ofrecer una orientación o direccionamiento para su atención por otra área. Luego de ofrecer la respuesta u orientación al usuario/a, el/la magistrado/a preguntará al usuario/a si tuviese una consulta adicional.
 - ✓ ¿Desea que lo ayude en algo más?
- En el caso, la atención haya concluido, el/la magistrado/a se despide con un reconocimiento de tiempo, indicando que podrá contar con su disposición cuando lo necesite.
 - ✓ Estimado Sr. Sra., ha sido un placer poder ayudarlo/a, si tuviese una consulta no dude en acudir por este medio en una próxima ocasión. Que tenga un buen día / tarde.
- El/la magistrado/a retira al usuario/a de la sala y concede el pase al siguiente usuario y el proceso vuelve a iniciar.
- Al concluir cada atención, el/la magistrado/a deberá finalizarla en el sistema, para dicha acción se dirigirá a la opción “Finalizar” incluyendo



 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	DOCUMENTO INTERNO	CÓDIGO: CONAUJ/MAN-	
	MANUAL	Versión:	1.0
	“MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y USUARIA JUDICIAL”	Página:	19 de 81



una observación, esta atención será visible en el portal de Registro de Visitas del Poder Judicial.

Las consideraciones fueron basadas en los conductores que impactan en la satisfacción de las personas de la Norma Técnica de Calidad de Gestión.

g. Orientación Jurídica Virtual – Plataforma web “El Servicio de Justicia en tus manos”

El/la abogado/a orientador/ra para el desarrollo de una orientación jurídica mediante videoconferencia deberá realizar lo siguiente:

- El/la abogado/a orientador/ra ingresará a la plataforma virtual “El servicio de Justicia en tus manos” con las credenciales generadas por el administrador de la plataforma.
 - Se dirigirá al módulo “Orientación Virtual”, opción “Bandeja de solicitudes”, en donde podrá tomar conocimiento de las atenciones solicitadas por los usuarios externos para una sesión de orientación jurídica de 10 min.
 - El/la abogado/a orientador/ra activará, desde el inicio de la jornada laboral, la sala de videoconferencias ingresando al enlace configurado en la plataforma virtual “El Servicio de Justicia en tus manos”.
 - El/la abogado/a orientador/ra recibirá al usuario/a en la sala de videoconferencia aceptando su solicitud de acceso.
 - El/la abogado/a orientador/ra saludará al usuario/a con un reconocimiento de tiempo y se identifica con nombres y apellidos, asimismo solicita el motivo de consulta al usuario.
- ✓ Buenos días / tardes. Estimado Sr. Sra..., mi nombre es... ¿En qué podría ayudarlo/a?
- Identificado el motivo de la consulta, se responderá al usuario/a de forma clara y precisa; en el caso no se tuviese respuesta en ese momento ofrecer una orientación o direccionamiento para su atención por otra área. Luego de ofrecer la respuesta u orientación al usuario/a, El/la abogado/a orientador/ra preguntará al usuario/a si tuviese una consulta adicional.



 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	DOCUMENTO INTERNO	CÓDIGO: CONAUJ/MAN	
	MANUAL	Versión:	1.0
	“MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y USUARIA JUDICIAL”	Página:	20 de 81



✓ ¿Desea que lo ayude en algo más?

• En el caso, la atención haya concluido, el/la abogado/a orientador/ra se despide con un reconocimiento de tiempo, indicando que podrá contar con el apoyo del área cuando lo desee.

✓ Estimado Sr. Sra. ..., ha sido un placer poder ayudarlo/a, si tuviese una consulta no dude en acudir a esta área en una próxima ocasión. Que tenga un buen día / tarde.

• El/la abogado/a orientador/ra, retira al usuario/a de la sala y concede el pase al siguiente usuario y el proceso vuelve a iniciar.

• Al finalizar cada orientación el/la abogado/a orientador/ra deberá registrar la confirmación de la atención en la plataforma virtual “El Servicio de Justicia en tus manos”, desde la columna “Se presentó”.

Avisos:

• Si el usuario/a padece de alguna discapacidad auditiva, la plataforma automáticamente generará cita en 72 horas; con la finalidad de gestionar la Integración de un intérprete de señas peruanas para el desarrollo de la atención.

• Si el usuario/a esta comprendida en las edades de adulto mayor en aplicación a la Ley 30490 “Ley del adulto mayor”, la plataforma automáticamente generará una cita preferencial para la orientación jurídica respectiva.

Las consideraciones fueron basadas en los conductores que impactan en la satisfacción de las personas de la Norma Técnica de Calidad de Gestión.

6.1.1.2. Atención al usuario y usuaria de manera presencial.

Los ciudadanos/as o usuarios/as judiciales podrán acceder al servicio presencial del Módulo de Atención al Usuario y recibir atención directa de servidores especializados/as en asuntos judiciales y administrativos por un tiempo entre 7 a 15 minutos promedio.



 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	DOCUMENTO INTERNO	CÓDIGO: CONAUJ/MAN-	
	MANUAL	Versión:	1.0
	“MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y USUARIA JUDICIAL”	Página:	21 de 81



Según lo recomienda la Norma Técnica n° 002 para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público en el 5.2.1 Trato profesional durante la atención.

Se deberá priorizar la inmediatez durante una atención presencial. El/la servidor/a dejará los trabajos que pudiera estar realizando, siempre que esto sea posible, cuando un usuario/a se dirige a él o ella. En caso de que no fuera posible se ofrece disculpas indicando que se le atenderá lo más pronto posible. En caso de encontrarse ocupado/a atendiendo a un usuario/a y se apersona un nuevo usuario solicitando atención presencial, se indicará al usuario a través de una comunicación gestualizada que pronto se le atenderá. En caso de encontrarse ocupado/a con otro servidor/a o compañero/a de trabajo, se pospondrá el asunto hasta que se verifique la necesidad del usuario.

Según lo recomienda la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público en el 5.2.3 Tiempo de provisión.

Consideraciones que se debe tener en cuenta durante la atención presencial:

- **Uso de un lenguaje claro y sencillo:** Evitar al máximo el uso de lenguajes técnicos y/o términos legales. De ser necesario citar información de este tipo, hacerlo únicamente como soporte, pero siempre dando prioridad a la información explícita y explicando el significado de la misma. *Según lo recomienda la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público en el 5.2.2 Información.*
- **Cordialidad en la comunicación:** Durante todo el tiempo de contacto con el usuario/a judicial, deben mantenerse las normas básicas de cortesía.
- **Retroalimentar el comportamiento del ciudadano - usuario:** Ofrecer al ciudadano/a-usuario/a apoyarse en ayudas, como volantes informativos, plegables, impresiones del sistema, etc., ante las dudas e inquietudes por él presentadas.
- **Publicitar el uso de los puntos de contacto existentes:** Es importante incentivar al usuario/a judicial; al uso de los puntos de contacto no presenciales (Portal Web, correo electrónico, plataformas y/o

 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	DOCUMENTO INTERNO	CÓDIGO: CONAUJ/MAN-	
	MANUAL	Versión:	1.0
	“MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y USUARIA JUDICIAL”	Página:	22 de 81



herramientas informáticas, etc.), comunicándoles los beneficios y comodidad que presenta su utilización.



Módulo de Atención al Usuario

Espacio físico implementado en la Corte Suprema y en cada una de las Cortes Superiores de Justicia del país, con la finalidad de disponer de una plataforma virtual que permita estandarizar todos los servicios que brinda el Poder Judicial, y con ello mejorar la calidad del servicio ofrecido a la/al Usuaría/o Judicial, mediante el conocimiento y aplicación de protocolos, que permitan satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía de una manera ágil, eficiente y efectiva.

Personal a cargo

El Módulo de Atención al Usuario (MAU), debe contar con un mínimo de personal, un abogado orientador (asistente administrativo II) y un anfitrión(a) (auxiliar administrativo I y/o auxiliar judicial) los mismos que se irían incrementando de acuerdo a la necesidad y requerimiento de cada Corte Superior de Justicia.

Mediante Decreto Supremo N°419-2019-EF, se aprobó la Escala de Ingresos para el personal jurisdiccional y administrativo del Poder Judicial sujeto al régimen laboral del Decreto Legislativo N° 728.

Inicialmente serán dos (2) los perfiles requeridos como mínimo para la implementación y funcionamiento del MAU, los cuales serán: abogado orientador y anfitrión.

1) Abogado orientador

El abogado orientador es el encargado de brindar orientación jurídica respecto a la normativa vigente en el desarrollo de procesos tanto de índole judicial como administrativo respecto al servicio solicitado por el usuario.

Funciones:



 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	DOCUMENTO INTERNO	CÓDIGO: CONAUJ/MAN-0	
	MANUAL	Versión:	1.0
	“MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y USUARIA JUDICIAL”	Página:	23 de 81



- Orientar al usuario en el servicio que solicita brindando información sobre normas y procesos judiciales.
- Instruir al usuario sobre las etapas a seguir en el Procedimiento judicial elegido.
- Solicitar al usuario los documentos y/o información necesarios, así como, realizar su verificación para facilitar la atención oportuna del servicio.
- Ejecutar acciones Manuales y/o en el Sistema informatizado para la realización del servicio y archivo de documentos de ser el caso.
- Brindar atención preferente a los usuarios que presenten alguna necesidad especial de atención.
- Guiar al usuario/a judicial o ciudadano/a en la elaboración de una demanda con especial énfasis el proceso de familia alimentos o de violencia contra la mujer e integrantes del grupo familia.
- Registrar electrónicamente las atenciones realizadas, consolidar dicha información para el envío mensual a la Comisión Nacional de Atención al Usuario Judicial.

Este servidor se encontrará bajo la supervisión del Jefe de unidad y/o responsable de servicio judiciales de cada distrito judicial. En caso de la Corte Suprema estará a cargo de la Administración.

Anfitrión

El anfitrión(a) es el encargo de guiar a los usuarios respecto al proceso administrativo y/o judicial del servicio solicitado.

Funciones:

- Guiar al usuario(a) en el acceso a los equipos computacionales y además, a los servicios digitales.
- Velar por el correcto uso de los equipos computacionales.



 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	DOCUMENTO INTERNO	CÓDIGO: CONAUJ/MAN	
	MANUAL	Versión:	1.0
	“MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y USUARIA JUDICIAL”	Página:	24 de 81



- Efectuar las coordinaciones con las áreas pertinentes, así como con el personal y/o funcionarios responsables para la buena atención al usuario/a judicial.
- Atender y absolver las consultas que formule con el público usuario, brindando un trato adecuado y amable.
- Brindar información clara y oportuna al público usuario que lo solicite.
- Llevar un registro electrónico de las entrevistas jurídicas, de las cabinas de acceso a la justicia y de las ocurrencias.
- Llevar el registro y control de los usuarios que acceden a los Módulos de Atención al Usuario (MAU), así como también de las citas agendadas por los usuarios para su atención.

Este servidor se encontrará bajo la supervisión del servidor responsable del Módulo de Atención al Usuario.

6.1.1.3. Atención de personas en condición de vulnerabilidad

En un lugar donde la diversidad; es parte de la cultura, se debe tener en cuenta la población vulnerable en el usuario/a judicial, que se encuentre con limitaciones físicas, visuales, auditivas, sensitivas o cognitivas; las mujeres en avanzado estado de embarazo o en el cual presente riesgo físico para ella misma o para su bebé, lactantes con niños en brazos, no mayores a tres (3) años, adultos mayores de 60 años, y/o en condiciones de desgaste físico, vital y psicológico, así lo requiera; por lo tanto, si no se hace parte de ella y se desconoce su diario vivir, será difícil cumplir con el mejoramiento de una sociedad y progreso de un país.

Objetivo:

Prestar un servicio ágil y oportuno de atención al usuario y usuaria judicial, a quienes se encuentren en condiciones de vulnerabilidad a través de los Módulos de Atención al Usuario de las Cortes Superiores de Justicia a nivel nacional, teniendo en cuenta que este grupo poblacional



 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	DOCUMENTO INTERNO	CÓDIGO: CONAUJ/MAN-	
	MANUAL	Versión:	1.0
	"MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y USUARIA JUDICIAL"	Página:	25 de 81



requiere de una atención preferencial, estas pautas van dirigidas a todos los servidores que trabajen en atención presencial independientemente del cargo que ocupa, (personal de seguridad, anfitrión y/o anfitriona, orientador y/u orientadora, administrador y/o administradora, etc.), los beneficios según lo recomienda la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público en el 5.2.5 Accesibilidad, son:

- Si hay fila para la atención respectiva, hacerlos ingresar de manera inmediata.
- Ubicar un asiento o un espacio para la silla de ruedas en la sala de espera.
- Establecer el tipo de tratamiento, para otorgarle la atención según su estado particular.
- Disponer lo pertinente, para dar prioridad en atención al usuario/a.
- En caso; que su interlocutor y/o interlocutora tenga alguna limitación física, tener en cuenta:
 - ✓ Ver a los/las usuarios/as como miembros de una comunidad minoritaria, no como discapacitados o minusválidos.
 - ✓ Apreciar a las personas como usuarios/as, con los mismos derechos y deberes que los demás compatriotas.
 - ✓ Actuar con respeto y sin posturas paternas.

a) Personas con discapacidad auditiva

Los gestos son de ayuda; pero se sugiere no hacer señas, si no conocemos la lengua de señas, ya que resulta confuso. Una alternativa, es escribir en un papel lo que se quiere decir, con palabras lo más simples posibles.

- Ser pacientes en la comunicación.
- Para llamar a las personas con discapacidad auditiva, tocarles el hombro.



 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	DOCUMENTO INTERNO	CÓDIGO: CONAUJ/MAN	
	MANUAL	Versión:	1.0
	“MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y USUARIA JUDICIAL”	Página:	26 de 81



En ocasiones las personas que tienen dificultades para oír y/o que presentan sordera pueden conocer un concepto; pero desconocer una palabra, por más simple que parezca, por ello hay que tratar de explicar su significado de manera simple, de ser posible, recurriendo a imágenes visuales relacionadas a ésta.

Para llamarlo solo basta tocar suavemente el hombro, para evitar que se asuste, hay que pensar, que, en caso de acercarnos por su espalda, no tienen posibilidad de anticipar, que uno se aproxima escuchando sus pasos.

b) Personas con discapacidad visual

Dentro de este grupo existen dos tipos diferentes:

- **Personas con deficiencias visuales:** Son aquellas que presentan una disminución visual significativa; pero con suficiente visión, como para percibir la luz, orientarse por ella y usarla con propósitos funcionales.
- **Personas con ceguera:** Aquellas que tienen una ausencia total o una percepción mínima de la luz, que impide su uso funcional.

Por ello, es fundamental preguntar, si necesita ayuda antes de ofrecer la atención, a la hora de atender a un usuario/a con discapacidad visual, hay que tener en cuenta diferentes pautas de comportamiento en tres áreas: En la comunicación, en el acompañamiento y en la organización del entorno. En ese sentido, a la evidencia con una persona con discapacidad visual el personal del Módulo de Atención al Usuario deberá aplicar las pautas para la debida atención.

Según lo recomienda la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público en el 5.2.1 Trato profesional durante la atención.

¿Qué pautas debes tener en cuenta en la comunicación?:

- Cuando se acerque a la persona, debe saludar y presentarse con su nombre. Si hay más personas también indíquenloslo.



 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	DOCUMENTO INTERNO	CÓDIGO: CONAUJ/MAN-0	
	MANUAL	Versión:	1.0
	“MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y USUARIA JUDICIAL”	Página:	27 de 81



- Para saludar; si la persona, no extiende la mano, podemos coger la suya para que sepa que queremos saludarle.
- Si el personal de atención al usuario/a judicial, conoce su nombre, utilícelo cuando vaya a hablarle, para que sepa que la información que vas a emitir es para él.
- Se deben usar términos orientativos, para dar indicaciones como son: derecha, izquierda, delante, detrás, etc.
- Cuando vaya a avisar al usuario/a de un peligro inmediato, no debe decir: ¡ay!, ¡cuidado! Es necesario realizar una exclamación informativa: ¡para!, ¡alto!, etc. No sustituya la comunicación verbal por gestos, ya que no los verá.
- Es importante que usted siempre le informe de la acción, que se va a llevar a cabo. Por ejemplo, “Voy a buscar la carta”.
- Existe un gran número de personas que tienen restos visuales; por ello, se recomienda que los documentos existentes tengan textos, que presenten contraste con el fondo.
- Además, la tipografía debe ser grande, para que pueda leerse correctamente. Los mensajes deben ser sencillos y con información concisa.
- Si usted no tiene estas herramientas, léale la información ofrecida.

Organización del espacio:

- Es muy importante mantener el establecimiento ordenado y no cambiar las cosas de lugar constantemente.
- Los perros guías según la Legislación Peruana⁴; puede acceder a los mismos espacios que el usuario/a con discapacidad visual.
- Cuando la persona con discapacidad visual se encuentre sentada en una mesa o en un mostrador y se le proporcione documentación u objetos, es importante, que usted se los acerque a su mano, para que pueda colocarlo en el lugar que sea más cómodo para él o ella. Asimismo,

⁴ Ley 29830 - Ley que promueve y regula el uso de perros guía por personas con discapacidad visual.



 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	DOCUMENTO INTERNO	CÓDIGO: CONAUJ/MAN	
	MANUAL	Versión:	1.0
	“MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y USUARIA JUDICIAL”	Página:	28 de 81



es fundamental indicarle que comprende dicha documentación o el objeto con que va a interactuar. *Según lo recomienda la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público en el 5.2.5 Accesibilidad.*



c) Personas con discapacidad física

Para atender a personas que caminan despacio y/o que utilizan muletas, debemos ajustar nuestro paso al suyo cuando los acompañemos, y si piden ayuda, ofrecer el brazo; también estar atentos a cualquier obstáculo que pueda haber en el itinerario. Ayudarlo con los objetos y/o paquetes. En momentos de espera proporcionar un asiento, y nunca separarlos de las muletas.

En la comunicación con personas que utilizan silla de ruedas, debe colocarse de frente y a cierta distancia, nunca detrás, ni en una posición que le obligue a girarse o mantener la cabeza levantada.



	DOCUMENTO INTERNO	CÓDIGO: CONAUJ/MAN-	
	MANUAL	Versión:	1.0
	“MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y USUARIA JUDICIAL”	Página:	29 de 81



d) Personas con discapacidad intelectual

La discapacidad intelectual implica una serie de limitaciones, en las habilidades que la persona aprende para funcionar en su vida diaria y le permiten responder ante distintas situaciones y lugares.

La discapacidad intelectual se expresa en la relación con el entorno. Por tanto, depende de la misma persona como de las barreras u obstáculos que tiene alrededor. Si logramos un entorno más fácil y accesible, las personas con discapacidad intelectual tendrán menos dificultades; por ello, su discapacidad parecerá menor.

Los/las servidores/as encargados de su atención, deben hablarle de forma sencilla, clara y pausada. Realizar preguntas cortas, que requieren respuestas cortas. Deben asegurarse que el usuario judicial ha comprendido su mensaje, preguntándole si lo ha comprendido; y si no es así, intente explicar de otra forma. *Según lo recomienda la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público en el 5.2.1 Trato profesional durante la atención.*

Debemos tratar a la persona con discapacidad intelectual de acuerdo a su edad. Cuando espere respuesta, tenga paciencia y dele tiempo. Debemos respetar su ritmo.



 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	DOCUMENTO INTERNO	CÓDIGO: CONAUJ/MAN	
	MANUAL	Versión:	1.0
	“MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y USUARIA JUDICIAL”	Página:	30 de 81

e) Grupos étnico-culturales

A este grupo pertenecen los pueblos indígenas u originarios, rurales, etc. Si el servidor/a identifica a alguna persona que no habla, no entiende o tiene dificultad para expresarse en castellano, hacer lo siguiente:

- Identificar si la persona necesita intérprete. En caso que requiera y si el Poder Judicial cuenta con este, solicitar el apoyo del intérprete.

El personal bilingüe debe aplicar el protocolo de atención presencial; caso contrario, brindarle la ayuda necesaria para facilitar la comunicación. *Según lo recomienda la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público en el 5.2.5 Accesibilidad.*

- En caso de no ser posible contar con un intérprete, se debe pedir a la persona que explique con señas la solicitud. Siendo un procedimiento complejo, requerirá paciencia y voluntad de servicio. Solicitarle los documentos, también por medio de señas, de modo que al revisarlos se comprenda cuál, es la solicitud o el trámite.
- Brindarle folletos informativos, de ser el caso.



6.1.2. PROCESO ESTRATÉGICOS

La Comisión Nacional de Atención al Usuario Judicial, con el objetivo de brindar un servicio oportuno, sencillo y eficiente ha desarrollado la plataforma virtual de atención al usuario/a; la que integran todos los



	DOCUMENTO INTERNO		CÓDIGO: CONAUJ/MAN-0	
	MANUAL		Versión:	1.0
	"MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y USUARIA JUDICIAL"		Página:	31 de 81



servicios virtuales anteriormente para un mejor acceso a la justicia, que se detalla a continuación:

6.1.2.1 Plataforma virtual "El Servicios de Justicia en tus manos"

Plataforma virtual implantada en los Módulos de Atención al Usuario que cuenta con servicios centralizados y estandarizados para la Corte Suprema y las Cortes Superiores de Justicia a nivel nacional, con el propósito de permitir el acceso ordenado y sistematizado a los diversos servicios que brinda la administración de justicia, agilizando y mejorando de esta manera el proceso de atención a los/as ciudadanos/as.

El usuario/a judicial, deberá realizar las siguientes acciones que le permitirán solicitar una atención en la plataforma virtual "El Servicio de Justicia en tus manos":

- Acceder a <https://mau.pj.gob.pe/>
- Registrar sus datos personales por única vez

Los servicios interactivos que se encuentran en la plataforma virtual "El Servicio de Justicia en tus manos" son los siguientes:



Este servicio le permitirá al usuario/a recibir orientación directa de un abogado especializado con amplio entendimiento en más de 6 especialidades diferentes a través de un encuentro virtual por Google Meet.



Este servicio le permitirá al usuario/a programar una cita presencial, para el desarrollo de una sesión de orientación de la especialidad de su preferencia, la misma que tendrá una duración de 10 minutos.

 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	DOCUMENTO INTERNO	CÓDIGO: CONAUJ/MAN	
	MANUAL	Versión:	1.0
	“MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y USUARIA JUDICIAL”	Página:	32 de 81



CONSULTAS POR WHATSAPP

Ingresar



Este servicio permitirá al usuario/a realizar consultas generales en temas jurisdiccionales y/o administrativos a través de la aplicación móvil WhatsApp y chatear con el anfitrión de turno del Módulo de Atención al Usuario



BANDEJA DE SOLICITUDES Y RECLAMOS JUDICIALES

Registrar

Seguimiento



Este servicio tiene como finalidad brindar al usuario/a la oportunidad de realizar una consulta y/o solicitud judicial ante el órgano jurisdiccional competente y de esa forma absolver cualquier duda sobre su proceso o trámite a seguir. Este servicio también permitirá al usuario/a conocer el estado de su registro de



SOLICITUD ARCHIVO CENTRAL DE EXPEDIENTES

Registrar

Seguimiento



Este servicio permitirá al usuario/a tramitar solicitudes como desarchivamiento de expedientes, devolución de anexos, expedición de copias certificadas y simples, lectura de expedientes con mandato judicial, constancias de no ubicación de expedientes entre otros más, que permitan al usuario acceder a recursos e información para los fines que considere pertinentes y, hacer el seguimiento de las mismas ante el Archivo Central de la Corte Superior de Justicia en la que se haya tramitado su proceso.



 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	DOCUMENTO INTERNO		CÓDIGO: CONAUJ/MAN-0	
	MANUAL		Versión:	1.0
	"MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y USUARIA JUDICIAL"		Página:	33 de 81



SOLICITUD EMISIÓN DE
CERTIFICADO DE HOMONIMIA

Registrar

Seguimiento



Este servicio permitirá la expedición y seguimiento del Certificado de Homonimia para su uso administrativo con el fin de emitirlo en forma oportuna y eficiente.



SOLICITUD DE CERTIFICADO
DE DEUDOR ALIMENTARIO
MOROSO

Registrar

Seguimiento



Este servicio permitirá la expedición y seguimiento del Certificado de Deudor Alimentario Moroso para su uso administrativo con el fin de emitirlo en forma oportuna y eficiente.



SOLICITUD DE CERTIFICADO
DE HABILITACIÓN DE
ARANCELES JUDICIALES

Registrar

Seguimiento



Este servicio permitirá la expedición y seguimiento de la Habilitación de Aranceles Judiciales para su uso administrativo con el fin de emitirlo en forma oportuna y eficiente.



CONSULTA GENERAL DE
TICKETS

Consultar



Este servicio permitirá al usuario realizar una consulta sobre el número de ticket del servicio solicitado, ideal para los casos en que este haya olvidado o perdido el número de su ticket y se encuentre imposibilitado de realizar su seguimiento.



 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	DOCUMENTO INTERNO	CÓDIGO: CONAUJ/MAN	
	MANUAL	Versión:	1.0
	"MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y USUARIA JUDICIAL"	Página:	34 de 81



CABINA DE ACCESO A LA JUSTICIA

Ingresar



Este servicio permitirá al usuario realizar una coordinación con el Módulo de Atención al Usuario para reservar un espacio de tiempo en una cabina acondicionada tecnológicamente para una atención independiente y autosuficiente, bajo la asistencia de la anfitriona del MAU



CONTACTO TELEFÓNICO

Ingresar



Este servicio permitirá al usuario/a mantener contacto con el Secretario/a Técnico(a) de la Comisión Distrital de Atención al Usuario Judicial de la jurisdicción seleccionada.



CALIFICACIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO

Ingresar



Es el grado de satisfacción que se percibe del usuario/a por la atención brindada y se califican fácilmente dentro del rango de "carita feliz a carita triste."

Los servicios en línea que se encuentran en la plataforma virtual "El Servicio de Justicia en tus manos" son los siguientes:



MESA DE PARTES VIRTUALES

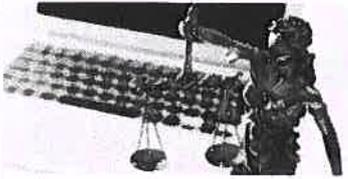
Ingresar



Este servicio le brinda acceso a: Mesa de partes electrónica, mesa de partes virtual de procesos penales, mesa de partes electrónica administrativa y formulario de demanda de designación de apoyo y salvaguardas.



 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	DOCUMENTO INTERNO	CÓDIGO: CONAUJ/MAN-0	
	MANUAL	Versión:	1.0
	“MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y USUARIA JUDICIAL”	Página:	35 de 81



CONSULTAS Y REGISTROS
JUDICIALES

Ingresar



Este servicio le brinda la opción de consultar el seguimiento y estado de sus expedientes judiciales tanto en las Cortes Superiores y Corte Suprema; y asimismo permite conocer el sentido de las decisiones judiciales.



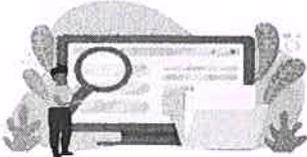
EL JUEZ TE ESCUCHA,
PROGRAMA TU CITA

Ingresar



Este aplicativo web, le permite gestionar citas con los Magistrados (especialidades no penales), a cargo de sus procesos judiciales. El usuario agendar su entrevista virtual de acuerdo a los siguientes motivos:

- Vicios procesales
- Demora en calificación de la demanda
- Demora en la elevación del expediente.
- Demora en la emisión de la sentencia.



CONSULTA DE EXPEDIENTES
JUDICIALES

Ingresar



Este servicio permite acceso directo a las a los usuarios/as judiciales para consultar sobre las notificaciones físicas gestionadas por el SERNOT, notificaciones electrónicas por el SINOE y edictos judiciales.



 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	DOCUMENTO INTERNO	CÓDIGO: CONAUJ/MAN	
	MANUAL	Versión:	1.0
	“MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y USUARIA JUDICIAL”	Página:	36 de 81



Este servicio permite acceder a las plataformas de consulta de expedientes del CEJ Superior y Supremo, del mismo modo le permite acceder al módulo de sentido de decisiones judiciales en tiempo real, teniendo en consideración que expedientes en materia penal no podrá visualizar.



6.1.2.2 Manejo de solicitudes y/o recomendaciones para el mejoramiento continuo.

Teniendo en consideración que el Poder Judicial, tiene como función la aplicación de las leyes, para resolver conflictos en la que participan personas naturales y/o representantes legales, quienes al ser parte del proceso judicial recurren a este Poder del Estado; para la solución de un conflicto o incertidumbre jurídica, en razón a su naturaleza y situación en la que se encuentra el trámite de su proceso, se presentan ante las dependencias judiciales los/las usuarios/as ofuscados o irritados; por lo general, es resultado de la falta de información, siendo importante en toda situación conflictiva usar la escucha activa y la empatía, siendo necesario tener en cuenta los pasos siguientes:

a) Recepción de la solicitud y/o recomendación

Una solicitud y/o recomendación es una oportunidad para mejorar y conocer la opinión del usuario/a judicial, sobre nuestro servicio, porque puede haber usuarios/as insatisfechos que no manifiestan su incomodidad y solo conocemos su malestar cuando se van.

Una solicitud y/o recomendación nos permite conocer la percepción, que el/la usuario/a tiene de nuestros servicios. Nos sirve de guía para mejorar y corregir defectos o errores que repetimos sistemáticamente sin darnos cuenta.



 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	DOCUMENTO INTERNO	CÓDIGO: CONAUJ/MAN-0	
	MANUAL	Versión:	1.0
	“MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y USUARIA JUDICIAL”	Página:	37 de 81

Las solicitudes y/o recomendaciones pueden darse principalmente a través de:



- Oficinas de atención (ventanilla y buzón de sugerencias)
- Portal web o correo electrónico
- Vía telefónica

Las solicitudes y/o recomendaciones; son una oportunidad para afianzar nuestra relación con el usuario, se sentirá atendido, escuchado y como parte valiosa que aporta información de mejora hacia nuestra Institución. Nos facilitan información acerca de las necesidades y expectativas de los/las usuarios/as.

“Si no conocemos el error, no podemos evitar que se vuelva a repetir, si no sabemos porque se ha producido, no podremos evitar que se vuelva a producir”.

De esta forma debemos manejar y recepcionar la solicitud y/o recomendación, viéndola como un beneficio a futuro y no como una molestia. La información brindada por los/las usuarios/as judiciales, será fundamental para la mejora continua en la atención que se brinda. Asimismo, la forma en que éstas se atienden, denotará el desempeño de los/las servidores/as judiciales.

b) Tratamiento del problema

En caso de advertirse una equivocación por parte del orientador(a), respecto a alguna información proporcionada y/o seguimiento de alguna documentación, este/a deberá anticiparse a la reclamación del usuario/a judicial, asumiendo la responsabilidad al ponerse en el lugar del usuario/a, comprender cómo está viviendo el problema.

Para ello es importante:

- Escuchar de forma activa la objeción antes de responder, dejando hablar al usuario/a, que descargue todas las emociones, nos brinde su punto de vista y los motivos que le inducen a plantear la

 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	DOCUMENTO INTERNO	CÓDIGO: CONAUJ/MAN	
	MANUAL	Versión:	1.0
	“MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y USUARIA JUDICIAL”	Página:	38 de 81



solicitud y/o reclamación. Esperar que termine de hablar, para atender la incidencia

- Agradecer que nos manifieste su solicitud y/o recomendación, hacerle saber que lo entendemos, que lo vamos a valorar, que se tratará de solucionar su queja y/o reclamo y no se volverá a repetir. Hacerle ver que comprendemos cómo se siente.
- El/la usuario/a judicial tiene derecho a formular sugerencias y/o recomendaciones, eso no es discutible y en principio no se le debe quitar la razón, desde luego nunca antes que se explique completamente y sin tener pruebas que demuestren lo contrario. Se discuten hechos, no valoraciones.

Hay frases mágicas como:

- “Me parece importante, lo que me comenta.”
- “Entiendo su postura.”
- “¿Podría aclarar más este punto?”
- “Sí lo he entendido bien, el problema es que...”
- “No se preocupe ahora mismo lo solucionamos.”
- “Lo estudiamos y le damos una solución inmediata.”
- “Lo que se suele hacer es, pero vamos a buscar la forma más beneficiosa para usted.”
- “¿Le parece bien, si hacemos?”

Estas frases, aunque muy comunes y sencillas, harán notar el interés de nuestra institución de atender sus sugerencias y/o recomendaciones; necesitamos involucrarnos más con el sentir de los/as usuarios/as judiciales y lograr la empatía que se necesita para poder orientar, gestionar y absolver cualquier consulta que se presente ante nuestra institución.

c) Despedida



 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	DOCUMENTO INTERNO	CÓDIGO: CONAUJ/MAN-0	
	MANUAL	Versión:	1.0
	“MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y USUARIA JUDICIAL”	Página:	39 de 81



La despedida ante una sugerencia y/o recomendación, demanda que los servidores procuren evitar que el usuario/a se sienta que nos queremos librar de él. No debemos mostrar prisa, ni impaciencia. Cuando la conversación terminó, nos despedimos agradeciéndole su información.

Ante una sugerencia y/o recomendación, se debe prestar atención total a lo que el usuario/a comunica, escuchando los detalles para extraer la máxima información y posteriormente trasladarla a los órganos correspondientes.

6.1.3. TIPOLOGÍA DEL USUARIOS Y USUARIAS

La tipología es la forma de proceder que tienen los/las usuarios/as ante los diferentes estímulos que reciben y en relación al entorno en el cual se desenvuelven.

6.1.3.1. Soportes Identificados

a) Usuario(a) introvertido(a) (Tímido/a y poco comunicativo/a)

La verdadera prueba de fuego para la paciencia de un servidor o servidora público/a; llega con los usuarios/as reservados/as y que necesitan mucho tiempo para tomar una decisión. El perfil responde a una persona impasible, muy desconfiada y tímida. Para ayudarlo, no solo hay que ser amable; sino proponer distintas alternativas y repetir los argumentos bajo formas distintas.

Lo más conveniente, es seguir su ritmo y sin presionarlo para que decida.

b) Usuario(a) duro(a) (Es orgulloso/a y quiere imponerse)

El usuario o usuaria de carácter fuerte o también conocido como autosuficiente; son aquellos que creen, conocer todas las respuestas, son auténticos fans de las discusiones, que alían con un tono sarcástico y agresivo, además de ser el usuario judicial eternamente descontento.

 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	DOCUMENTO INTERNO		CÓDIGO: CONAUJ/MAN	
	MANUAL		Versión:	1.0
	"MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y USUARIA JUDICIAL"		Página:	40 de 81



En estos casos, la mejor actitud del servidor público, es no tomárselo como algo personal y dejar que el usuario/a hable, haciéndole preguntas. Él mismo dará la solución y cerrará la consulta o atención.

c) Usuario(a) extrovertido(a) (Amigoso/a, charlador/ra y sonriente)

El usuario o usuaria extrovertido/a; siempre, es dueño de su situación, orienta su conducta y su vida, tal como le sugieren las circunstancias externas. Son sociables y se encuentran dispuestos a seguir cualquier recomendación que sea brindada por el servidor público.

d) Usuario(a) nervioso(a) (Indeciso/a, inquieto/a y/o intranquilo/a)

Los/las servidores/as públicos/as se encuentran a menudo con el tipo de usuario o usuaria que parecen ausentes, como si no supieran qué están haciendo en ese momento.

Aunque aparentemente no escuchan, el servidor público tiene que demostrar interés y curiosidad; por aquello que necesita. Lo mejor en estos casos, es actuar con rapidez y elaborar un único argumento; ya que, es poco probable que este tipo de usuarios judiciales rebatan una idea si no se convencen.

e) Usuario(a) inabordable (Grosero/a y a veces tajante)

Es un/una usuario/a que presenta deseos de discutir. Tiende a mostrar un aire de superioridad, con el personal de atención, poniendo a prueba la paciencia del mismo. Tiene un carácter fuerte, difícil, y para ganarse su confianza; es necesario emplear todos nuestros recursos. Sin embargo, también es posible que su actitud solo sea una manera de exigir un buen servicio.

6.1.3.2. Conductas que debe demostrar el/la servidor/a de atención al usuario/a judicial



 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	DOCUMENTO INTERNO		CÓDIGO: CONAUJ/MAN-	
	MANUAL		Versión:	1.0
	“MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y USUARIA JUDICIAL”		Página:	41 de 81



CONDUCTA	DESCRIPCIÓN
Respeto	Es un valor fundamental que el/la servidor/a público/a, debe tener siempre presente a la hora de interactuar con los/las usuarios/as, utilizando un lenguaje claro y sencillo para su mejor comprensión.
Confianza con discreción	Ganar la confianza del usuario y/o usuaria, sin invadir su intimidad.
Responsabilidad	Ante el/la usuario/a, la persona que lo atiende representa al Poder Judicial. No “Lavarse las manos”, diciendo frases como “No es mi responsabilidad”, “Es que tal departamento falla a veces”; atender e intentar resolver problemas.
Sonrisa	Cuando una persona sonríe, es más fácil establecer una relación con ella, hacer preguntas, iniciar una conversación. Sonríe amablemente a los/las usuarios/as.
Mirar a los ojos	Cuando una persona nos mira a los ojos transmite seguridad y confianza. Al mirar a nuestros/as usuarios/as a los ojos, les demostramos atención e interés.
Ser amable	Es importante considerar al usuario/a que tenemos al frente como una PERSONA que se le debe tratar con respeto y cordialidad, considerando sus características particulares.
Uso del lenguaje	Es fundamental tratar con respeto a los/las usuarios/as, una manera de demostrarlo, es tratando a todos de usted. Trata a cada persona de Señor y Señora. No utilices diminutivos. Si, es necesario utilizar tecnicismos deben ser explicados inmediatamente.



 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	DOCUMENTO INTERNO		CÓDIGO: CONAUJ/MAN	
	MANUAL		Versión:	1.0
	“MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y USUARIA JUDICIAL”		Página:	42 de 81



Demostrar interés	Es muy importante que nuestro usuario y usuarias perciban que; el personal del Poder Judicial, está para atenderle. No distraerse con terceras personas, priorizar al usuario y usuaria y respetar los turnos de atención.
Presentación personal	Es muy importante nuestra presentación personal, así demostramos profesionalismo, seriedad y credibilidad. Preocúpate siempre en mantener un adecuado aspecto físico (aseado/a, ordenado/a) cuidando siempre las formas de vestir. Mantener ordenado el lugar de trabajo, escritorio u otros.
Dinamismo	Tener una actitud proactiva y empática; es decir, que nuestros/as usuarios/as puedan ver, a través de nuestras acciones un genuino interés por solucionar sus problemas y responder a sus consultas.
Actitud positiva y con ánimo de ayudar	El comportamiento positivo crea un ambiente más agradable; hace que las situaciones problemáticas se tornen mejor.
Trato personalizado	El usuario y la usuaria se encuentran mejor, si aprecia que se le trata de manera individual y humana. Procurar llamar respetuosamente al usuario o usuaria por su nombre en lugar de “Oiga” o simplemente “Usted” y sobre todo adaptándose a sus necesidades concretas.

6.1.3.3. La comunicación e interacción con el/la usuario/a judicial

a) Actitud corporal

El lenguaje corporal, no es más que todo lo que se transmite por medio de movimientos o gestos. La expresión corporal de los demás delata el interés que pueden tener en lo que dicen.

Son conjunto de comportamientos, actitudes y gestos que percibe el/la usuario/a judicial del servidor/a público/a. Por ejemplo, cuando un/una



 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	DOCUMENTO INTERNO	CÓDIGO: CONAUJ/MAN-	
	MANUAL	Versión:	1.0
	“MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y USUARIA JUDICIAL”	Página:	43 de 81



servidor/a público/a entrega un folleto a un usuario, debe leerlo con él, señalando la información más relevante.

b) Expresión oral

En la comunicación con el/la usuario/a, el profesional debe hacer que la comunicación resulte fluida y positiva. Nuestro/a interlocutor debe percibir que sus necesidades son comprendidas y que se cumplirán. Dado que, la comunicación puede ser verbal y no verbal, debemos cuidar estos dos aspectos para obtener buenos resultados.

c) Escucha activa y asertividad

Escuchar requiere un esfuerzo mental y físico para comprender lo que nuestro/a interlocutor/ra quiere decirnos. Es muy importante practicar la escucha activa; porque así detectaremos las necesidades de los/las usuarios/as judiciales.

Algunos consejos para saber escuchar:

- La percepción: Hay que prestar atención, entender lo que nos dicen.
- Las distracciones: En el momento de escuchar a un/una usuario/a debemos estar muy atentos/as y no distraernos.
- La evaluación: Es importante analizar la situación, debemos tomarnos el tiempo necesario para ello. Para evaluar seleccionaremos entre lo que sabemos o ya escuchamos y lo que estamos escuchando, la información más importante.
- Confirmar el mensaje: Debemos comprobar que hemos comprendido lo que nuestro/a interlocutor/ra quería transmitir.

d) Tiempo de Atención

Dependiendo del número de usuarios/as en espera, el tiempo de atención al usuario/a judicial se dará entre 7 y 12 minutos en promedio, respecto a los servicios que se brindan en el Módulo de Atención al Usuario.

 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	DOCUMENTO INTERNO		CÓDIGO: CONAUJ/MAN	
	MANUAL		Versión:	1.0
	"MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y USUARIA JUDICIAL"		Página:	44 de 81



6.1.3.4. Pautas la prestación de un servicio personalizado

Está dirigido a todo el personal que trabaje en atención presencial, ya sea como: Agente de seguridad, anfitrión, orientador, asesor, coordinador y demás; esta directriz hace la diferencia ya que el servidor y/o la servidora, será el primer contacto del usuario con la institución.

Ofrecer al usuario judicial; un servicio eficiente, oportuno, con la dedicación, calidad y respeto que se merecen; para que el servicio de atención al usuario/a judicial, en cualquiera de los puntos sea estandarizado.

El personal encargado de gestionar y brindar los servicios al usuario/a judicial debe encontrarse capacitado/a bajo un enfoque intercultural y desarrollar competencias para enfrentar situaciones poco frecuentes e integrar perspectivas culturales diversas.

Desde el momento de ingreso, durante el servicio y hasta la despedida, el/la usuario/a debe sentirse bien atendido, para lograr este propósito las servidoras y servidores públicos seguirán las siguientes pautas para una mejor atención.

a) Saludo y Despedida

En los puntos de servicio al usuario judicial, se atenderá de manera rápida, amable y cordial. Recuerde que la actitud puede ser percibida a partir del tono de voz y expresión corporal. La manera cómo se debe saludar y cómo se debe despedir, es la siguiente:

1. Saludo:

De manera breve; Buenos días/tardes, mi nombre es... bienvenido/a a (mencionar el punto de atención), ¿En qué le puedo servir?

Escuche atentamente el requerimiento o trámite que desea realizar. Si lo considera necesario, pregunte el nombre para procurarle mayor atención. Direcione o indique cuál es el paso a seguir para realizar el trámite.



 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	DOCUMENTO INTERNO	CÓDIGO: CONAUJ/MAN-	
	MANUAL	Versión:	1.0
	“MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y USUARIA JUDICIAL”	Página:	45 de 81



2. Despedida:

Confirme con el/la usuario/a si la información está clara.

Pregunte: “¿Hay algo más, en qué le pueda servir?”

Adicionalmente; es importante mantener los siguientes comportamientos para enriquecer el servicio:

- La actitud en el primer momento con los/las usuarios/as, aporta una mejor imagen de servicio y brinda un valor agregado a la labor. Una actitud dispuesta y confiable.
- Permanecer siempre en el puesto de trabajo, listo para atender con dedicación exclusiva, a la próxima persona que requiera del servicio; en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, se debe asegurar que algún compañero o compañera esté atento al usuario/a durante la ausencia.
- Hacer contacto visual cuando el/la usuario/a se acerque.
- La postura corporal, recta, relajada, sin cruzar los brazos, evitando el movimiento continuo de las manos y las piernas, ya que esto desconcentra y dispersa la atención de los/las usuarios/as, en el momento en que se está brindando la información.
- Al iniciar una comunicación con el/la usuario/a judicial deberá referirse de una manera respetuosa de señor o señora, si es posible, utilice el nombre del usuario/a, por lo menos dos veces durante la conversación. En el caso de personas transgénero, referirse a ellos o ellas según el género con el que se hayan identificado.
- Siempre que el/la usuario/a requiera del servicio, se debe suspender lo que esté haciendo y brindarle prioridad.
- Evitar manipular lápices, papeles o cualquier otro objeto que demuestre impaciencia, ansiedad, esto evidencia falta de interés durante la atención.
- Evitar los gestos distractores.

 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	DOCUMENTO INTERNO	CÓDIGO: CONAUJ/MAN	
	MANUAL	Versión:	1.0
	“MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y USUARIA JUDICIAL”	Página:	46 de 81



- Hablar despacio, vocalizando adecuadamente, emitiendo un tono de voz agradable y natural, evitando una entonación plana que produzca aburrimiento.
- Mantenerse sereno/a, no perder el control ante la actitud difícil o agresiva del usuario/a, recordar que debe prevalecer la cortesía, los buenos modales y la diplomacia.
- Utilizar frases afirmativas, para dar una respuesta negativa, brindar alternativas viables, diciendo siempre la verdad.
- Evitar emplear términos técnicos, que puedan generar un ambiente de desconfianza e inseguridad.
- Asentir en señal de comprensión.
- Si se cuenta con línea telefónica en el puesto de trabajo, abstenerse de atender llamadas cuando esté con el/la usuario/a, este comportamiento demuestra una falta de respeto ante la persona que solicita atención personalizada.
- Durante la jornada laboral, no se debe recibir, ni realizar llamadas por celular.
- La atención que se brinde a amigos y/o amigas, familiares, conocidos y/o conocidas debe ser igual a la que se debe prestar al usuario judicial; sin preferencia alguna.
- Evitar crear conversatorios entre servidores y servidoras que afecten la imagen y el servicio.
- El lenguaje y trato con los compañeros y compañeras de trabajo debe ser respetuoso, cordial y sin excesos de confianza.
- Mientras esté identificado con el uniforme y el fotocheck, se sigue siendo servidor y/o servidora de la Administración.
- Evitar fijar la mirada sobre determinadas partes del cuerpo de las personas.
- No reducir a las personas de los roles que pueden desempeñar socialmente.



 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	DOCUMENTO INTERNO	CÓDIGO: CONAUJ/MAN-	
	MANUAL	Versión:	1.0
	“MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y USUARIA JUDICIAL”	Página:	47 de 81



- La actitud evidencia miradas estereotipadas sobre las personas, que en ocasiones son culturalmente fuertes o arraigadas, e incluso se consideran apropiadas. Por lo anterior, es necesario realizar un ejercicio constante de auto - observación sobre algunos casos particulares:
 - ✓ El aspecto físico de las personas, se asocia con ciertos estereotipos y comportamientos positivos o negativos, socialmente aceptados o rechazados. Es importante abstenerse de realizar juicios de valor o tomar actitudes poco objetivas.
 - ✓ Respecto de las personas transgénero, utilizar el nombre que la persona haya suministrado, no el nombre que aparece en su documento nacional de identidad.

b) Personal de seguridad

En caso de no existir informadores y/o informadoras o anfitriones y/o anfitrionas, el/la primero/a que recibe al usuario/a judicial en cada punto de atención, es el personal de seguridad; y estos con el fin de garantizar la Atención, deberán brindar una actitud empática que genere confianza.

c) Servidores/as públicos/as (anfitriones/as y/u orientadores/as)

Los/las servidores/as del módulo de atención serán quienes resolverán las inquietudes del/la usuario/a judicial, buscando la satisfacción o al menos la seguridad, de que resolverán sus peticiones en el menor tiempo posible. Se debe tener en cuenta siempre lo siguiente:

En caso sea necesario retirarse del puesto de trabajo para realizar alguna gestión relacionada con la solicitud del usuario, el servidor y/o servidora debe:

- Explicar ¿Por qué debe hacerlo? y darle un cálculo aproximado del tiempo que tardará la consulta.
- Al regresar al puesto decir: “Gracias por esperar” y continuar la atención.

 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	DOCUMENTO INTERNO	CÓDIGO: CONAUJ/MAN	
	MANUAL	Versión:	1.0
	“MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y USUARIA JUDICIAL”	Página:	48 de 81



Si la solicitud del/la usuario/a judicial no fue resuelta, la servidora y/o servidor público deberá indicar al usuario judicial el módulo de atención a donde debe dirigirse:

- Explicar por qué, debe dirigirse a dicha oficina y/o dependencia.
- Si la oficina y/o dependencia, al cual debe remitir se encuentra situada en el mismo lugar, indicar donde está ubicado.
- Si la oficina y/o dependencia a donde deberá dirigirse, no se encuentra en la misma sede; dar por escrito, la dirección del lugar, horario de atención y los documentos que debe presentar.

Si la solicitud del/la usuario/a, no puede ser resuelta de forma inmediata:

- Explicar la razón de la demora.
- Informar la fecha aproximada que recibirá la respuesta y el medio por el cual se le brindará respuesta a lo solicitado.

Finalizar la atención adecuadamente:

- Retroalimentar con lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente.
- Preguntar: ¿Hay algo más en que pueda servirle?”
- Agradecer el haber dado la oportunidad de servirle.

6.1.3.5. Frases correctas y recomendaciones generales para una buena atención

a) Frases correctas para una buena atención

- Le ofrezco esta alternativa.
- Le sugiero/ Usted necesita.
- ¿Podría esperar, por favor?
- ¿Desea que le aclare algún aspecto?



 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	DOCUMENTO INTERNO	CÓDIGO: CONAUJ/MAN-0	
	MANUAL	Versión:	1.0
	“MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y USUARIA JUDICIAL”	Página:	49 de 81



- Por favor, ¿puede usted repetir su consulta?
- ¿Desea que le vuelva a precisar los requisitos?
- Permítame verificar que área o dependencia, lo puede atender.
- ¿Tiene alguna duda sobre el contenido del formulario? ¿Lo puedo ayudar?
- Señor/Señora, ¿En qué puedo atenderlo/a?

b) Recomendaciones generales para una buena atención

1. Presentación personal

Una buena presentación, genera confianza en la atención desde el primer contacto; por tal motivo, el personal que atiende a los/las usuarios/as debe mantener una adecuada presentación personal. Recomendándole el uso del uniforme institucional, en estado de aseo y limpieza.

2. Voz

El tono de voz y la expresión deben ser amables, precisando que la modulación debe adaptarse a las diferentes situaciones. La entonación, el volumen y la velocidad, por su parte, deben ser prudentes y claros para que el mensaje sea entendible.

3. Postura

La postura refleja lo que siente y piensa. Evitar posturas rígidas y forzadas que no generen un entorno de confianza; para que el/la usuario/a informe con detalle el motivo por el cual, acude al Poder Judicial.

4. Atención exclusiva

Durante la atención de los servicios que se prestan, el/la servidor/ra estará dirigido exclusivamente al usuario/a, de manera que perciba que su solicitud y/o situación es importante para quien lo atiende. En ese sentido, debe

 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	DOCUMENTO INTERNO	CÓDIGO: CONAUJ/MAN	
	MANUAL	Versión:	1.0
	“MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y USUARIA JUDICIAL”	Página:	50 de 81



evitarse delante del/la usuario/a otras actividades que pueden distraer su atención.

6.1.3.6. Manejo de situaciones de conflicto

Generalmente; la gestión de calidad enseña a conocer al usuario/a, las necesidades y qué se debe hacer para mejorarlas, especificando la satisfacción y conservación de los usuarios, la atracción de usuarios/as potenciales en el diseño de estrategias que satisfagan necesidades cambiantes de los/las nuevos/as usuarios/as y la reducción de costos al responder quejas y procesar reclamos.

El conflicto es inevitable, es parte inherente en las relaciones interpersonales, representa un continuo ajuste de la realidad interna y externa, dado que todo está en movimiento, tanto a nivel individual como grupal, a nivel familiar o laboral, todos los espacios que llenamos como personas y se desarrollan incesantemente obligándonos a realizar ajustes cada cierto tiempo y esos ajustes son los conflictos.

Estrategias para manejar el conflicto:

- **Evasión:** Se trata de evitar el conflicto, reprimiendo las reacciones emocionales. Aunque tiene valor en algunos casos, suele dejar una sensación personal de insatisfacción.
- **Dilación:** Son utilizadas para “Enfriar” una situación. La dilación, es útil cuando la postergación del conflicto, es deseable.
- **Confrontación:** Implica el enfrentamiento de los temas conflictivos o de las personas. Puede ser subdividida en:
 - ✓ **Competencia:** Implica el deseo de satisfacer las necesidades propias, sin importar la otra persona. El/la servidor/ra usa la persuasión o la coerción (Ganar – Perder).
 - ✓ **Compromiso:** Refleja el deseo de hallar una solución que parcialmente satisfará las necesidades de los otros. El/la servidor/ra que utiliza esta táctica espera un resultado



 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	DOCUMENTO INTERNO	CÓDIGO: CONAUJ/MAN-0	
	MANUAL	Versión:	1.0
	“MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y USUARIA JUDICIAL”	Página:	51 de 81



mutuamente aceptable, pero sabe que tiene que perder “Algo” (Perder – Perder).

- ✓ **Negociación:** Busca satisfacer las necesidades de todas las personas involucradas en un conflicto. Con esta estrategia todos pueden ganar. El/la negociador/ra (servidor/ra); trabaja para que las necesidades de todos/as puedan ser reconocidas como importantes. Dado su énfasis en GANAR – GANAR, la negociación tiene el potencial de generar las consecuencias más positivas de todas las estrategias de solución de problemas.

Para mejorar el valor percibido por los/las usuarios; es necesario considerar conceptos como: Accesibilidad, comunicación, participación del usuario/a, incorporar servicios añadidos, programar acciones para mejorar la percepción de los atributos críticos, empleados con orientación al usuario/a. Asimismo, es importante considerar las expectativas de los/las usuarios/as y analizar lo que requieren: Servicios sin errores, calidad a cada instante, solución a problemas, responsabilidad, velocidad y agradecimiento.

La confianza de los/las usuarios/as depende fundamentalmente de la satisfacción de los mismos. Y cómo esa satisfacción, se relaciona con las expectativas. La satisfacción se relaciona cuando los/las usuarios/as esperan antes del servicio y lo que perciben después del mismo.

Es cierto, que el modo de servicio adecuado marca un mínimo, que el/la usuario/a desea recibir. El servicio deseado lo constituye aquel que incorpora las preferencias concretas de un/una usuario/a en relación a un cierto tipo de servicio. Lo importante son las percepciones de los/las usuarios/as.

Los/las usuarios/as con pocos datos forman una imagen del resultado de un servicio. Es preciso gestionar los distintos elementos que van a influir en las percepciones de los/las usuarios/as. Debemos identificar los atributos más significativos que configuran la percepción del usuario/a.



 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	DOCUMENTO INTERNO	CÓDIGO: CONAUJ/MAN	
	MANUAL	Versión:	1.0
	“MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y USUARIA JUDICIAL”	Página:	52 de 81

Un aspecto esencial en la percepción, es el tiempo. Especialmente en ciertos servicios la percepción, se determina una buena medida dependiendo del tiempo de espera, para obtener el servicio.

Es tan importante; el servicio que se brinda como el proceso de entrega. Por tanto, es esencial la formación y motivación de los servidores y su orientación hacia un servicio excelente.

6.1.3.7. Conductores que impactan en la satisfacción de los usuarios/as

Los conductores son aquellos elementos presentes en la provisión de bienes y servicios que impactan en la satisfacción de las necesidades y expectativas de las personas. Los conductores que orientan la propuesta contenida en este documento son universales y aplicables a los diferentes tipos de bienes y servicios provistos por las entidades públicas, y han sido identificados a partir de la medición y comprensión de la satisfacción de las personas.

Complementariamente, una entidad pública puede incorporar conductores adicionales, que se presentan a continuación, y que respondan a su propia realidad y necesidades, teniendo en cuenta que dichos conductores deberán ser medibles e impactar de manera directa en la satisfacción de su público objetivo.

Asimismo, estos conductores deben ser considerados en el desarrollo de los componentes del modelo para la Gestión de la Calidad de Servicio, así como durante la implementación del Protocolo para la operación de los Centros de Mejor Atención al Ciudadano - Centros MAC frente al COVID-19, aprobado con Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 002-2021-PCM/SGP, los cuales son:

6.1.3.7.1 Calidad de servicio

a) En la modernización de la gestión pública

Calidad de los bienes y servicios; consta en la satisfacción de las necesidades de un bien o servicio ofrecido.





 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	DOCUMENTO INTERNO	CÓDIGO: CONAUJ/MAN-	
	MANUAL	Versión:	1.0
	“MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y USUARIA JUDICIAL”	Página:	53 de 81



b) Elementos de impacto para la satisfacción de los/las usuarios/as

Son componentes que están presentes en las provisiones de bienes y servicios, que tienen un impacto en las satisfacciones de las personas. En las entidades públicas se puede agregar componentes adicionales que cumplan con las necesidades; sin embargo, estos componentes deben ser medibles y a la vez impactar de una forma directa en las satisfacciones del usuario/a. Considerando las siguientes componentes:

1. Atención profesional:

Asesoramiento que realiza el/la servidor/ra público/a capacitado/a para brindar a los/las usuarios/as atención a sus interrogantes.

2. Información

Es la actitud de proporcionar datos a los/las usuarios/as en un lenguaje simple, exacto, transparente y adecuado; por lo tanto, brindar un mensaje fluido y claro para los requerimientos, condiciones y avance de un procedimiento o prestaciones de un bien o servicio; asimismo, prestar oídos en las bandejas de sugerencias, libros de reclamaciones u otros.

3. Tiempo

Es el ciclo donde un/una usuario/a adquiere un bien o servicio por la entidad pública; desde la espera hasta ser atendido/a o el número de veces que lo requirió hasta contactarse con los canales de atención disponibles.

4. Solución del trámite/brindar

Es la competencia de proporcionar un bien o servicio público, de una manera precisa; desde la primera comunicación con el/la usuario/a hasta brindar el bien o servicio. La solución del trámite será de acuerdo al uso pertinente y la eficiencia en los procesos de las normativas vigentes.

 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	DOCUMENTO INTERNO	CÓDIGO: CONAUJ/MAN	
	MANUAL	Versión:	1.0
	“MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y USUARIA JUDICIAL”	Página:	54 de 81



5. Accesibilidad

Es simplicidad para obtener los bienes o servicios públicos que requiera el/la usuario/a, según los diversos canales de atención que brinda la entidad pública. Este componente contiene aspectos importantes, como la protección integral donde se proporciona u otorga el bien o servicio, se debe tener una infraestructura correcta, con sus horarios de atención que los/las usuarios/as puedan consultar y gozar del servicio.

6. Confianza

Es la transparencia y conformidad que el/la usuario/a obtiene por la entidad pública. Este componente puede ser comprometido por un incidente que afecta al resultado del servicio brindado.

c) Elementos para la administración de la calidad de servicio

Se elabora en elementos basado a influir a los componentes que valoran los/las usuarios/as:

1. Saber las necesidades y perspectiva de los usuarios

La entidad pública debe usar este componente de forma inicial y constante, teniendo en cuenta que los datos se utilizarán para otros elementos que constituyen al patrón para la administración de la calidad.

2. Reconocer los valores del servicio

Según las necesidades y la perspectiva de los/las usuarios/as, la entidad verificará el valor de los bienes y servicios que ofrecen y/o identificarán las necesidades de rediseñar nuevos bienes y servicios dentro del entorno de competencia.

3. Fortalecer el servicio

De acuerdo, al reconocimiento de los valores de servicio, la entidad debe definir y aplicar los componentes de los bienes y servicios,



 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	DOCUMENTO INTERNO	CÓDIGO: CONAUJ/MAN-	
	MANUAL	Versión:	1.0
	“MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y USUARIA JUDICIAL”	Página:	55 de 81



que deben ser diseñados o mejorados, en conclusión, obtendremos una entrega adecuada y pertinente de los bienes y servicios. Los elementos de bienes y servicios incluyen al trabajador/a, recursos, proveedores, procesos, infraestructura, tecnológica u otros bienes y servicios específicos de la entidad.

4. Medir y estudiar la calidad de servicio

Este elemento recomienda que se mida de manera constante los indicadores de calidad y de acuerdo a los resultados se realice la toma de decisiones para mejorar los bienes y servicios.

5. Liderazgo y responsabilidad de la alta gerencia

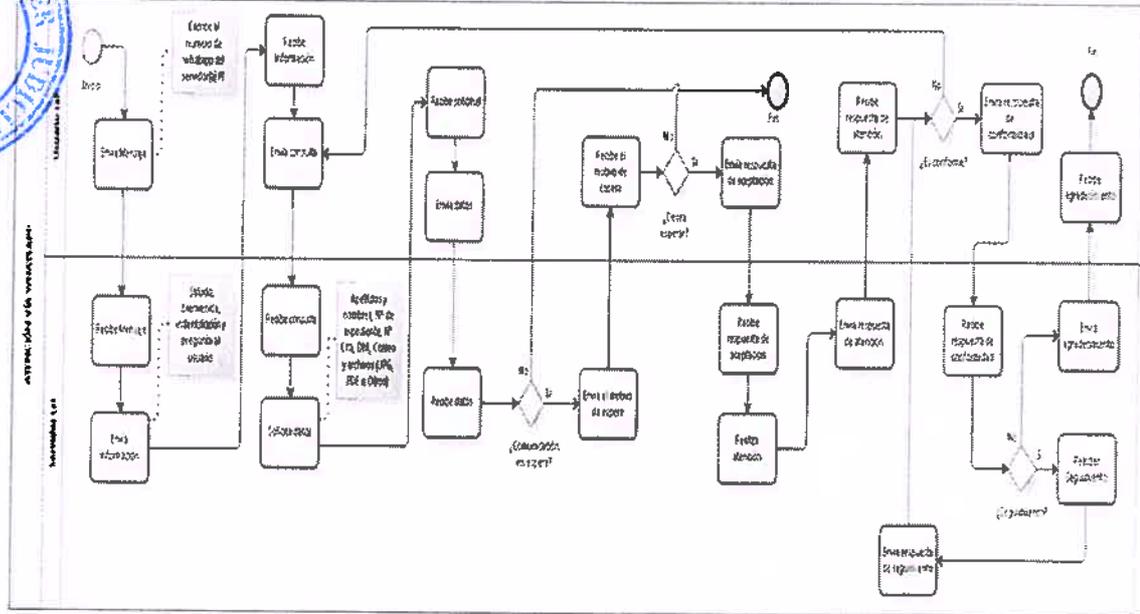
La alta gerencia de las entidades siempre debe demostrar sus habilidades de líder y responsabilidad con la norma técnica para la gestión de servicios de forma activa y clara.

6. Educación de calidad de servicio

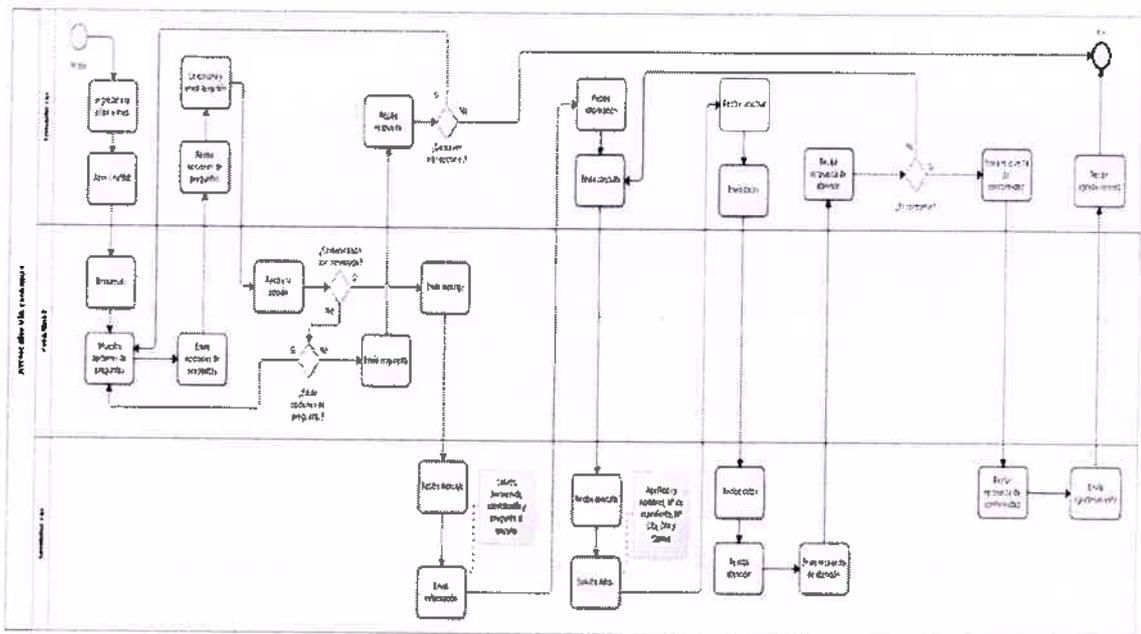
Este elemento propone que la entidad aplique acciones para interiorizar entre el/la usuario/a y los bienes o servicios en sus actividades frecuentes.

<p>PODER JUDICIAL DEL PERÚ</p>	DOCUMENTO INTERNO		CÓDIGO: CONAUJ/MAN-	
	MANUAL		Versión:	1.0
	"MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y USUARIA JUDICIAL"		Página:	57 de 81

6.2.3. Atención vía WhatsApp



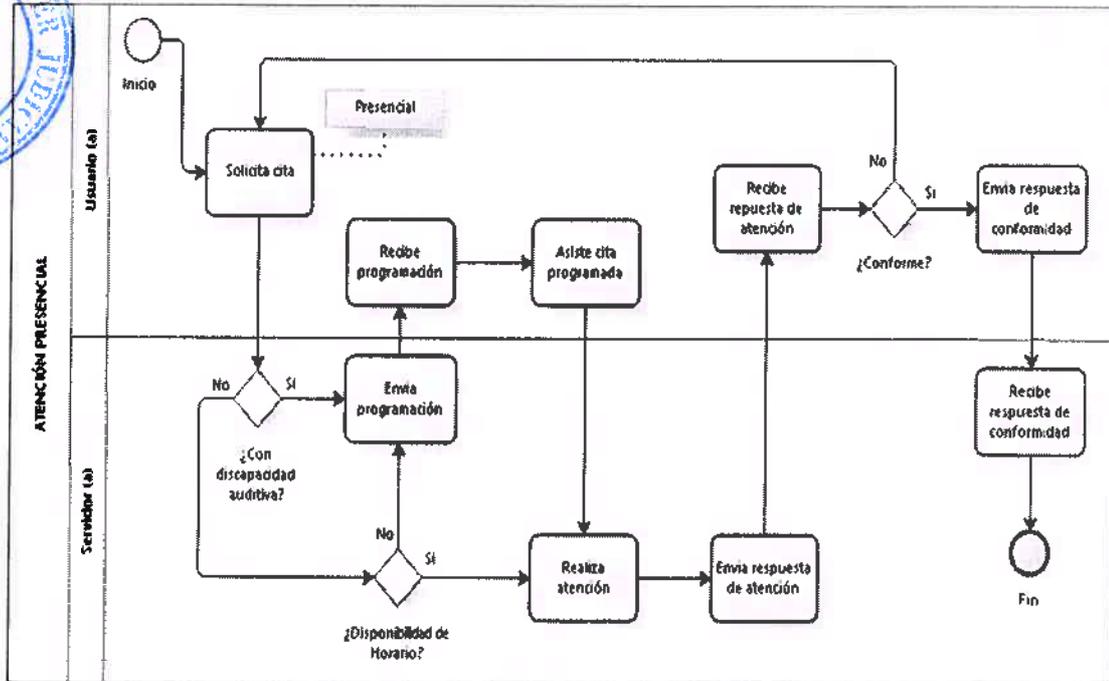
6.2.4. Atención vía MAU-BOT





	DOCUMENTO INTERNO		CÓDIGO: CONAUJ/MAN-	
	MANUAL		Versión:	1.0
	"MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y USUARIA JUDICIAL"		Página:	59 de 81

6.2.7. Atención Presencial



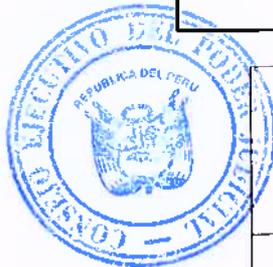
6.3. FICHA DE CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO, PROCEDIMIENTO U OTROS DOCUMENTOS NORMATIVOS Y FLUJO DE PROCESOS

6.3.1. Ficha de caracterización del proceso de atención vía llamada telefónica

ATENCIÓN VÍA TELEFÓNICA			
Nº	Actividad	Descripción de tarea	Responsables
1	Realiza llamada	✓ Marca el número telefónico + el anexo	Usuario (a)
2	Contesta llamada	✓ Activa el altavoz del anexo o móvil	Servidor (a)
3	Envía información	✓ Saludo, bienvenida, identificación del servidor(a) y ¿En qué le podemos ayudar?	Servidor (a)



 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	DOCUMENTO INTERNO		CÓDIGO: CONAUJ/MAN	
	MANUAL		Versión:	1.0
	“MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y USUARIA JUDICIAL”		Página:	60 de 81



4	Recibe información	✓ Saludo, bienvenida, identificación del servidor(a) y ¿En qué le podemos ayudar?	Usuario (a)
5	Envía consulta	✓ Expresa su necesidad	Usuario (a)
6	Recibe consulta	✓ Información sobre su necesidad	Servidor (a)
7	Solicita datos	✓ Solicita: Apellidos y Nombre, N° de expediente, N° de cita, DNI y correo	Servidor (a)
8	Recibe solicitud	✓ Recibe: Apellidos y Nombre, N° de expediente, N° de cita, DNI y correo	Usuario (a)
9	Envía datos	✓ Envía: Apellidos y Nombre, N° de expediente, N° de cita, DNI y correo	Usuario (a)
10	Recibe datos	✓ Recibe: Apellidos y Nombre, N° de expediente, N° de cita, DNI y correo	Servidor (a)
11	¿Transferir llamada?		Servidor (a)
	Si	No	
12	Envía el motivo de transferencia (14)	13 ¿Llamada de espera? (16)	Servidor (a)
14	Recibe el motivo de transferencia (15)	✓ Información de la transferencia de llamadas.	Usuario (a)
15	Fin		Usuario (a)
16	¿Llamada de espera?		Servidor (a)
	Si	No	
17	Envía el motivo de espera (19)	18 Fin	Servidor (a)
19	Recibe el motivo de espera (20)	✓ Información de la llamada de espera.	Usuario (a)
20	¿Desea esperar?		Usuario (a)
	Si	No	
21	Envía respuesta de aceptación (23)	22 Fin	Usuario (a)



 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	DOCUMENTO INTERNO		CÓDIGO: CONAUJ/MAN-	
	MANUAL		Versión:	1.0
	“MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y USUARIA JUDICIAL”		Página:	61 de 81

23	Recibe respuesta de aceptación	✓	Información de aceptación	Servidor (a)
24	Realiza atención (25)	✓	Búsqueda de expediente u otros procedimientos.	Servidor (a)
25	¿Se corto la llamada?			Servidor (a)
Si		No		
26	Llamar al usuario (3)	27	Envía respuesta de atención (28)	Servidor (a)
28	Recibe respuesta de atención	✓	Recibe orientación e información sobre su consulta.	Usuario (a)
29	¿Conforme?			Usuario (a)
Si		No		
30	Envía respuesta de conformidad (32)	31	Fin	Usuario (a)
32	Recibe respuesta de conformidad	✓	Información de conformidad	Servidor (a)
33	¿Seguimiento?			Servidor (a)
Si		No		
34	Realizar Seguimiento (36)	35	Envía agradecimiento (37)	Servidor (a)
36	Envía respuesta de seguimiento (29)	✓	Recibe orientación e información sobre su consulta.	Servidor (a)
37	Recibe agradecimiento	✓	Gracias por llamar al.... que tenga un buen día	Usuario (a)
38	Fin			Usuario (a)



 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	DOCUMENTO INTERNO		CÓDIGO: CONAUJ/MAN	
	MANUAL		Versión:	1.0
	"MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y USUARIA JUDICIAL"		Página:	62 de 81



6.3.2. Ficha de caracterización del proceso de atención vía correo electrónico



ATENCIÓN VÍA CORREO ELECTRÓNICO				
Nº	Actividad	Descripción de tarea		Responsables
1	Envía correo	✓ Envía: Apellidos y Nombre, DNI, N° de expediente, motivo de consulta, celular y captura de pantallas que sustente el motivo de su consulta. (Opcional)		Usuario (a)
2	Recibe correo	✓ Recibe: Apellidos y Nombre, DNI, N° de expediente, motivo de consulta, celular y captura de pantallas que sustente el motivo de su consulta. (Opcional)		Servidor (a)
3	¿Horario de atención?			Servidor (a)
Si		No		
4	Lee correo (6)	5	Fin	Servidor (a)
6	¿Datos incompletos?			Servidor (a)
Si		No		
7	Envía correo de datos incompletos (9)	8	¿Direccionar correo?	Servidor (a)
9	Recibe correo de datos incompletos (1)	✓ Información de datos incompletos y como debe enviar.		Usuario (a)
10	¿Direccionar correo?			Servidor (a)
Si		No		
11	Enviar correo motivo de direccionar (13) Enviar correo de consulta (15)	12	Envía correo de respuesta (23)	Servidor (a)
13	Recibe correo motivo de direccionar (14)	✓ Información de direccionar		Usuario (a)
14	Fin			Usuario (a)



 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	DOCUMENTO INTERNO		CÓDIGO: CONAUJ/MAN-	
	MANUAL		Versión:	1.0
	“MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y USUARIA JUDICIAL”		Página:	63 de 81



15	Recibe correo	✓ Recibe: Apellidos y Nombre, DNI, N° de expediente, motivo de consulta, celular y captura de pantallas que sustente el motivo de su consulta. (Opcional)	Órgano Jurisdiccional y/o Área
16	Envía correo de respuesta del Org.	✓ Información de la consulta	Órgano Jurisdiccional y/o Área
17	Recibe correo de respuesta del Org.	✓ Información de la consulta	Servidor (a)
18	Envía correo de respuesta del Org.	✓ Información de la consulta	Servidor (a)
19	Recibe correo	✓ Información de la consulta	Usuario (a)
20	¿Conforme?		Usuario (a)
	Si	No	
21	Fin	22	Enviar correo (1)
23	Recibe correo de respuesta (20)	✓ Información de la consulta	Usuario (a)

6.3.3. Ficha de caracterización del proceso de atención vía WhatsApp

ATENCIÓN VÍA WHATSAPP			
Nº	Actividad	Descripción de tarea	Responsables
1	Envía mensaje	✓ Escribe al número de WhatsApp con un saludo	Usuario (a)
2	Recibe mensaje	✓ Recibe el saludo	Servidor (a)
3	Envía información	✓ Saludo, bienvenida, identificación del servidor(a) y ¿En qué le podemos ayudar?	Servidor (a)
4	Recibe información	✓ Saludo, bienvenida, identificación del servidor(a) y ¿En qué le podemos ayudar?	Usuario (a)
5	Envía consulta	✓ Expresa su necesidad	Usuario (a)
6	Recibe consulta	✓ Información sobre su necesidad	Servidor (a)

 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	DOCUMENTO INTERNO		CÓDIGO: CONAUJ/MAN	
	MANUAL		Versión:	1.0
	"MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y USUARIA JUDICIAL"		Página:	64 de 81



7	Solicita datos	✓ Solicita: Apellidos y Nombre, N° de expediente, N° de cita, DNI y correo	Servidor (a)
8	Recibe solicitud	✓ Recibe: Apellidos y Nombre, N° de expediente, N° de cita, DNI y correo	Usuario (a)
9	Envía datos	✓ Envía: Apellidos y Nombre, N° de expediente, N° de cita, DNI y correo	Usuario (a)
10	Recibe datos	✓ Recibe: Apellidos y Nombre, N° de expediente, N° de cita, DNI y correo	Servidor (a)
11	¿Comunicación en espera?		Servidor (a)
Si		No	
12	Envía el motivo de espera (14)	13	Fin
14	Recibe el motivo de espera (15)	✓ Información de la llamada de espera.	Usuario (a)
15	¿Desea esperar?		Usuario (a)
Si		No	
16	Envía respuesta de aceptación (18)	17	Fin
18	Recibe respuesta de aceptación	✓ Información de aceptación	Servidor (a)
19	Realiza atención	✓ Búsqueda de expediente u otros procedimientos.	Servidor (a)
20	Envía respuesta de atención	✓ Orientación e información sobre su consulta	Servidor (a)
21	Recibe respuesta de atención	✓ Recibe orientación e información sobre su consulta.	Usuario (a)
22	¿Conforme?		Usuario (a)
Si		No	
23	Envía respuesta de conformidad (25)	24	Fin



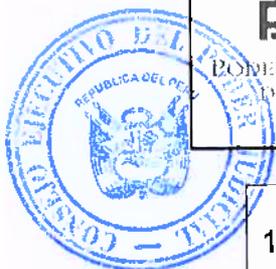
	DOCUMENTO INTERNO		CÓDIGO: CONAUJ/MAN	
	MANUAL		Versión:	1.0
	"MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y USUARIA JUDICIAL"		Página:	65 de 81

25	Recibe respuesta de conformidad (26)	✓ Información conformidad	de	Servidor (a)
26	¿Seguimiento?			Servidor (a)
Si		No		
27	Realizar Seguimiento (29)	28	Envía agradecimiento (37)	Servidor (a)
29	Envía respuesta de seguimiento	✓ Recibe orientación e información sobre su consulta.		Servidor (a)
30	Recibe agradecimiento	✓ Gracias por llamar al..., que tenga un buen día		Usuario (a)
31	Fin			Usuario (a)

6.3.4. Ficha de caracterización del proceso de atención vía MAU-BOT

ATENCIÓN VÍA MAU-BOT				
Nº	Actividad	Descripción de tarea		Responsables
1	Ingresa a la página Web	✓ https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/CorteSuprema/s_cortes_suprema_home/as_Inicio/		Usuario (a)
2	Abre ChatBot	✓ Ubicado en parte inferior lado derecho de la página.		Usuario (a)
3	Bienvenida	✓ Envía bienvenida		ChatBot
4	Muestra opciones de preguntas	✓ Son preguntas frecuentes		ChatBot
5	Envía opciones de preguntas	✓ Preguntas frecuentes		ChatBot
6	Recibe opciones de preguntas	✓ Preguntas frecuentes		Usuario (a)
7	Selecciona y envía la opción	✓ Seleccione pregunta de su preferencia		Usuario (a)
8	Recibe la opción	✓ Recibe la opción del usuario(a) de su preferencia		ChatBot
9	¿Comunicación con servidor(a)?			ChatBot
Si		No		
10	Envía mensaje (12)	11	¿Existe opciones de preguntas? (31)	ChatBot
12	Recibe mensaje	✓		Servidor (a)





 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	DOCUMENTO INTERNO		CÓDIGO: CONAUJ/MAN	
	MANUAL		Versión:	1.0
	“MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y USUARIA JUDICIAL”		Página:	66 de 81

13	Envía información	✓ Saludo, bienvenida, identificación y pregunta al usuario	Servidor (a)	
14	Recibe información	✓ Saludo, bienvenida, identificación y pregunta al usuario	Usuario (a)	
15	Envía consulta	✓ Envía sus dudas e inquietudes de sus procesos u otros	Usuario (a)	
16	Recibe consulta	✓ Dudas e inquietudes de sus procesos u otros	Servidor (a)	
17	Solicita datos	✓ Apellidos y nombres, N° de expediente, N° Cita, DNI y Correo	Servidor (a)	
18	Recibe solicitud	✓ Apellidos y nombres, N° de expediente, N° Cita, DNI y Correo	Usuario (a)	
19	Envía datos	✓ Apellidos y nombres, N° de expediente, N° Cita, DNI y Correo	Usuario (a)	
20	Recibe datos	✓ Apellidos y nombres, N° de expediente, N° Cita, DNI y Correo	Servidor (a)	
21	Realiza atención	✓ Busca información requerida para brindarle al usuario	Servidor (a)	
22	Envía respuesta de atención	✓ Envía información sobre la consulta del usuario(a)	Servidor (a)	
23	Recibe respuesta de atención	✓ Información sobre la consulta del usuario(a)	Usuario (a)	
24	¿Es conforme?		Usuario (a)	
	Si	No		
25	Envía respuesta de conformidad (27)	26	Envía consulta (15)	Usuario (a)
27	Recibe respuesta de conformidad	✓ Aprobado respuesta de consulta	Servidor (a)	
28	Envía agradecimiento	✓ Estimado Sr. Sra. ..., ha sido un placer poder ayudarlo/a, si tuviese una consulta no dude en acudir por este medio en una próxima ocasión. Que tenga un buen día / tarde.	Servidor (a)	



 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	DOCUMENTO INTERNO		CÓDIGO: CONAUJ/MAN	
	MANUAL		Versión:	1.0
	"MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y USUARIA JUDICIAL"		Página:	67 de 81

29	Recibe agradecimiento	✓ Estimado Sr. Sra. ..., ha sido un placer poder ayudarlo/a, si tuviese una consulta no dude en acudir por este medio en una próxima ocasión. Que tenga un buen día / tarde.	Usuario (a)
30	Fin		Usuario (a)
31	¿Existe opciones de preguntas?		ChatBot
Si		No	
32	Muestra opciones de preguntas (4)	33 Envía respuesta (34)	ChatBot
34	Recibe respuesta	✓ Preguntas frecuentes	Usuario (a)
35	¿Desea ver más opciones?		Usuario (a)
Si		No	
36	Muestra opciones de preguntas (4)	37 Fin	Usuario (a)



6.3.5. Ficha de caracterización del proceso de atención vía videoconferencia - Aplicativo web "El Juez te escucha, programa tu cita"

APLICATIVO WEB "EL JUEZ TE ESCUCHA, PROGRAMA TU CITA"			
Nº	Actividad	Descripción de tarea	Responsables
1	Ingresa credenciales del aplicativo	✓ https://cej.pj.gob.pe/citas/pages/seguridad/login.xhtml	Magistrado (a)
2	Abre Mi bandeja	✓ Ubicado en la parte izquierda	Magistrado (a)
3	Filtra	✓ Por N° de citas, fecha, motivo, estado, DNI	Magistrado (a)
4	Abre cita (5 y 7)	✓ Selecciona la cita programada	Magistrado (a)
5	Ingresa a Google Calendar	✓ Ingresa a Google y luego a la opción Calendar	Magistrado (a)
6	Genera Link Meet (9)	✓ Crea Link de Meet	Magistrado (a)
7	Ingresa a videoconferencia	✓ Abre videoconferencia de la cita programada	Magistrado (a)
8	Ingresa a Link	✓ Abre la opción Link	Magistrado (a)
9	Registra Link de Meet	✓ Digita el Link del Meet	Magistrado (a)

 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	DOCUMENTO INTERNO		CÓDIGO: CONAUJ/MAN	
	MANUAL		Versión:	1.0
	"MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y USUARIA JUDICIAL"		Página:	68 de 81



10	Almacena el Link de Meet	✓ Guarda el Link del Meet	Aplicación
11	Inicia Conteo Regresivo	✓ Se mostrar el tiempo que falta para la videoconferencia (Días + Horas y Minutos)	Aplicación
12	¿Tiempo Cero?		Aplicación
	Si	No	
13	Envía la activación del ingreso del Meet (15 y 17)	14 Inicia Conteo Regresivo (12)	Aplicación
15	Recibe la activación	✓ El link se muestra	Magistrado (a)
16	Apertura la Videoconferencia	✓ Inicia la Videoconferencia	Magistrado (a)
17	Recibe la activación	✓ El link se muestra	Usuario (a)
18	Solicita Unirse	✓ Envía solicitud para unirse a la videoconferencia	Usuario (a)
19	Recibe solicitud	✓ Recibe solicitud para unirse a la Videoconferencia	Magistrado (a)
20	Acepta solicitud de unirse	✓ Acepta la unión en la Videoconferencia	Magistrado (a)
21	Envía Información	✓ Nombres y apellidos y solicita el motivo de la consulta	Magistrado (a)
22	Recibe información	✓ Nombres y apellidos y solicita el motivo de la consulta	Usuario (a)
23	Envía consulta	✓ Envía sus dudas e inquietudes de sus procesos u otros	Usuario (a)
24	Recibe consulta	✓ Recibe sus dudas e inquietudes de sus procesos u otros del usuario	Magistrado (a)
25	Realiza atención	✓ Busca información requerida para brindarle al usuario	Magistrado (a)
26	Envía respuesta de consulta y pregunta	✓ Envía información sobre la consulta del usuario(a)	Magistrado (a)
27	Recibe respuesta de consulta y	✓ Información sobre la consulta del usuario(a)	Usuario (a)



	DOCUMENTO INTERNO		CÓDIGO: CONAUJ/MAN-	
	MANUAL		Versión:	1.0
	“MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y USUARIA JUDICIAL”		Página:	69 de 81



	pregunta		
28	¿Tengo otra consulta?		Usuario (a)
	Si	No	
29	Envía consulta (23)	30	Envía respuesta
31	Recibe respuesta	✓	Aprobado respuesta de consulta
32	Envía despedida (33 y 35)	✓	Estimado Sr. Sra. ..., ha sido un placer poder ayudarlo/a, si tuviese una consulta no dude en acudir por este medio en una próxima ocasión. Que tenga un buen día / tarde.
33	Recibe despedida (34)	✓	Estimado Sr. Sra. ..., ha sido un placer poder ayudarlo/a, si tuviese una consulta no dude en acudir por este medio en una próxima ocasión. Que tenga un buen día / tarde.
34	Fin	✓	Termino de la atención
35	Retira al usuario de la sala	✓	Retira al usuario de la Videoconferencia
36	Registra finalizar y observaciones	✓	En la aplicación el Magistrado (a) registra finalizado y observaciones
37	Guarda finalizar y observaciones	✓	Se guarda el estado finalizado y observaciones
38	¿Existe citas programas?		Magistrado (a)
	Si	No	
39	Concede al siguiente usuario (12)	40	Fin
			Magistrado (a)

6.3.6. Ficha de caracterización del proceso de atención vía videoconferencia – Orientación jurídica, Plataforma virtual “El servicio de justicia en tus manos”

PLATAFORMA WEB “EL SERVICIO DE JUSTICIA EN TUS MANOS”			
Nº	Actividad	Descripción de tarea	Responsables
1	Ingresa Google Calendar	✓ Ingresa a Google y luego a la opción Calendar	Magistrado (a)
2	Genera el Link de Meet	✓ Crea Link de Meet	Magistrado (a)



 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	DOCUMENTO INTERNO		CÓDIGO: CONAUJ/MAN	
	MANUAL		Versión:	1.0
	"MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y USUARIA JUDICIAL"		Página:	70 de 81



3	Registra el Link de Meet	✓ Registra el Link del Meet	Magistrado (a)
4	Almacena el Link de Meet	✓ Guarda el Link del Meet	Aplicación
5	Ingresa credenciales del aplicativo	✓ https://mau.pj.gob.pe/	Magistrado (a)
6	Abre el módulo de Orientación Virtual	✓ Está ubicado en la parte izquierda	Magistrado (a)
7	Bandeja de solicitudes (8)	✓ Está ubicado en la parte izquierda	Magistrado (a)
8	¿Horario de atención?		Aplicación
	Si	No	
9	Envía la activación del ingreso del Meet (11 y 13)	10 Fin	Aplicación
11	Recibe la activación	✓ El link se muestra	Magistrado (a)
12	Apertura la Videoconferencia	✓ Inicia la Videoconferencia	Magistrado (a)
13	Recibe la activación	✓ El link se muestra	Usuario (a)
14	Solicita Unirse	✓ Envía solicitud para unirse a la videoconferencia	Usuario (a)
15	Recibe solicitud	✓ Recibe solicitud para unirse a la Videoconferencia	Magistrado (a)
16	Acepta solicitud de unirse	✓ Acepta la unión en la Videoconferencia	Magistrado (a)
17	Envía Información	✓ Nombres y apellidos y solicita el motivo de la consulta	Magistrado (a)
18	Recibe información	✓ Nombres y apellidos y solicita el motivo de la consulta	Usuario (a)
19	Envía consulta	✓ Envía sus dudas e inquietudes de sus procesos u otros	Usuario (a)
20	Recibe consulta	✓ Recibe sus dudas e inquietudes de sus procesos u otros del usuario	Magistrado (a)
21	Realiza atención	✓ Busca información requerida para brindarle al usuario	Magistrado (a)



 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	DOCUMENTO INTERNO		CÓDIGO: CONAUJ/MAN-	
	MANUAL		Versión:	1.0
	"MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y USUARIA JUDICIAL"		Página:	71 de 81

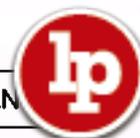


22	Envía respuesta de consulta y pregunta	✓ Envía información sobre la consulta del usuario(a)	Magistrado (a)
23	Recibe respuesta de consulta y pregunta	✓ Información sobre la consulta del usuario(a)	Usuario (a)
24	¿Tengo otra consulta?		Usuario (a)
	Si	No	
25	Envía consulta (19)	26 Envía respuesta	Usuario (a)
27	Recibe respuesta	✓ Aprobado respuesta de consulta	Magistrado (a)
28	Envía despedida (33 y 35)	✓ Estimado Sr. Sra. ..., ha sido un placer poder ayudarlo/a, si tuviese una consulta no dude en acudir por este medio en una próxima ocasión. Que tenga un buen día / tarde.	Magistrado (a)
29	Recibe despedida (34)	✓ Estimado Sr. Sra. ..., ha sido un placer poder ayudarlo/a, si tuviese una consulta no dude en acudir por este medio en una próxima ocasión. Que tenga un buen día / tarde.	Usuario (a)
30	Fin	✓ Término de la atención	Usuario (a)
31	Retira al usuario de la sala	✓ retira al usuario de la Videoconferencia	Magistrado (a)
32	Registra finalizar y observaciones	✓ En la aplicación el Magistrado (a) registra finalizado y observaciones	Magistrado (a)
33	Guarda finalizar y observaciones	✓ Se guarda el estado finalizado y observaciones	Aplicación
34	¿Existe citas programas?		Magistrado (a)
	Si	No	
35	Concede al siguiente usuario (12)	36 Fin	Magistrado (a)

6.3.7. Ficha de caracterización del proceso de atención presencial

ATENCIÓN PRESENCIAL			
Nº	Actividad	Descripción de tarea	Responsables
1	Solicita cita	✓ Cita presencial	Usuario (a)

 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	DOCUMENTO INTERNO		CÓDIGO: CONAUJ/MAN	
	MANUAL		Versión:	1.0
	"MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y USUARIA JUDICIAL"		Página:	72 de 81



2	¿Con discapacidad auditiva?		Servidor (a)
	Si	No	
3	Envía programación (5)	4	¿Disponibilidad de horario? (7)
5	Recibe programación	✓	Fecha y hora de cita
6	Asiste cita programada (8)	✓	Fecha y hora de cita
7	¿Disponibilidad de horario?		Servidor (a)
	Si	No	
8	Realiza atención (10)	9	Envía programación (3)
10	Envía respuesta de atención	✓	Información de respuesta de atención
11	Recibe respuesta de atención (12)	✓	Información de respuesta de atención
12	¿Conforme?		Usuario (a)
	Si	No	
13	Envía respuesta de conformidad (21)	14	Solicita cita (1)
15	Recibe respuesta de conformidad	✓	Información de conformidad
16	Fin		Servidor (a)

6.4. DEFINICIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN

6.4.1. CANTIDAD DE ATENCIONES

Este indicador mide el número de atenciones realizadas a los/las usuarios/as de acuerdo a los servicios que presta la institución.

Cantidad de atenciones = Atenciones virtuales + Atenciones presenciales

Fuente:

- Módulo "Estadísticas", perfil administrador de la plataforma virtual "El Servicio de Justicia en tus manos".



 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	DOCUMENTO INTERNO	CÓDIGO: CONAUJ/MAN-	
	MANUAL	Versión:	1.0
	“MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y USUARIA JUDICIAL”	Página:	73 de 81

6.4.2. ÍNDICE DE MODALIDAD DE ATENCIÓN



Este indicador mide la cantidad de solicitudes de atención virtual y presencial generadas por los/las usuarios/as, con la finalidad de ser atendidos mediante el uso de canales virtuales o en los Módulos de Atención al Usuario del Poder Judicial.

$$\text{Modalidad de atención} = \frac{\text{Modalidad de atención (tipo)}}{\text{Total de atenciones realizadas}} * 100$$

Fuente:

- Módulo “Estadísticas”, perfil administrador de la plataforma virtual “El Servicio de Justicia en tus manos”.

6.4.3. ÍNDICE DE ATENCIONES POR CONDICIÓN

Este indicador mide la cantidad de solicitudes de atención que realizan los/las usuarios/as según su condición a los diferentes servicios que brinda la institución, garantizado una adecuada información y comunicación, promoviendo que ejerzan sus derechos en igualdad de condiciones al resto de la población

$$\text{Atenciones por condición} = \frac{\text{Condición del usuario (tipo)}}{\text{Total de usuarios}} * 100$$

Fuente:

- Módulo “Estadísticas”, perfil administrador de la plataforma virtual “El Servicio de Justicia en tus manos”.

6.4.4. TIEMPO DE ESPERA

Este es uno de los indicadores de calidad del servicio al usuario/a más importante, este indicador mide cuánto tiempo el usuario/a esperó para recibir una primera atención a través de medios de contacto como, atención presencial o atención virtual (correo electrónico, WhatsApp, teléfono o MAU-BOT).

 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	DOCUMENTO INTERNO	CÓDIGO: CONAUJ/MAN	
	MANUAL	Versión:	1.0
	“MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y USUARIA JUDICIAL”	Página:	74 de 81



Cuanto más se demore en atender, más insatisfecho estará el/la usuario/a; y este muchas veces puede abandonar el servicio.

Tiempo de espera = Momento de atención – M. de solicitud de servicio

Fuente:

- Base de Datos de la plataforma virtual “El Servicio de Justicia en tus manos”.

6.4.5. TIEMPO DE ATENCIÓN

Esta métrica muestra el tiempo promedio que tarda cada servidor/ra en responder por correo electrónico, MAU-BOT o teléfono u otro medio a cada solicitud de atención durante un espacio de tiempo definido.

Tiempo de atención = M. fin de atención – M. inicio de atención

Fuente:

- Base de Datos de la plataforma virtual “El Servicio de Justicia en tus manos”.

6.4.6. SERVQUAL (servicio + calidad)

Este indicador mide la calidad en el servicio que se presta en función de las expectativas de los usuarios.

Se registrará, en primera instancia, la percepción que los/las usuarios/as tienen acerca del servicio que presta la institución. Posteriormente se registrará el puntaje de conformidad a atención recibida y se realizará la comparativa.

$$\text{Índice de Satisfacción} = \frac{\text{Puntaje de atención recibida}}{\text{Puntaje expectativa del usuario}}$$



 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	DOCUMENTO INTERNO	CÓDIGO: CONAUJ/MAN-	
	MANUAL	Versión:	1.0
	“MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y USUARIA JUDICIAL”	Página:	75 de 81

Fuente:

- Formato 1 – Encuesta ServQual usuario externo

Parámetros:

CATEGORÍA	ÍNDICE	CONDICIÓN	PUNTAJE DE ATENCIÓN
SUPERA LAS EXPECTATIVAS	<1,5]	Excelente	4 - 5
		Muy bueno	3
		Bueno	1 - 2
ATENCIÓN PREDECIBLE	1	Bueno	4 - 5
		Regular	3
		Bajo	1 - 2
NO SUPERA LAS EXPECTATIVAS	<0,1>	Bajo	4 - 5
		Muy bajo	3
		Pésimo	1 - 2

6.4.7. INDICE DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Este indicador es el más utilizado para medir el grado de satisfacción del usuario/a. Esta información se obtiene cuando se pide al usuario/a que califique el servicio luego de haber recibido la atención.

Para facilitar el proceso, se puede utilizar los calificadores de atención, donde el usuario podrá seleccionar a cuenta personal el grado de satisfacción percibido en el proceso de atención. Un ejemplo de este tipo sería: “En una escala de Excelente, bueno, regular y malo, ¿cómo calificaría la atención recibida?”

$$\text{Índice de Satisfacción} = \frac{\text{Etiqueta de estado (escala)}}{\text{Total de atenciones realizadas}} * 100$$

Fuente:

- Módulo “Estadísticas”, perfil administrador de la plataforma virtual “El Servicio de Justicia en tus manos”.





 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	DOCUMENTO INTERNO		CÓDIGO: CONAUJ/MAN	
	MANUAL		Versión:	1.0
	"MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y USUARIA JUDICIAL"		Página:	76 de 81



- Formato - Registro de atenciones presenciales del Módulo de Atención al Usuario.

6.4.8. ÍNDICE DE RECOMENDACIÓN

Este indicador de atención al usuario/a sirve para medir cuántos de tus usuarios/as recomendarían la atención del Poder Judicial a otro ciudadano/a.

$$\text{Índice de Recomendación} = \frac{\text{Etiqueta de estado Bueno} + \text{E. de estado Excelente}}{\text{Total de atenciones realizadas}} * 100$$

Fuente:

- Módulo "Estadísticas", perfil administrador de la plataforma virtual "El Servicio de Justicia en tus manos".
- Formato - Registro de atenciones presenciales del Módulo de Atención al Usuario.

6.4.9. EFICACIA

Este indicador hace referencia a si la necesidad del usuario/a ha sido satisfecha por el servicio en cuestión. Si la respuesta es "Excelente", estaremos frente a una eficacia elevada.

$$\text{Índice de eficacia} = \frac{\text{Etiqueta de estado Excelente}}{\text{Total de atenciones realizadas}} * 100$$

Fuente:

- Módulo "Estadísticas", perfil administrador de la plataforma virtual "El Servicio de Justicia en tus manos".

6.4.10. ÍNDICE DE COMPROMISO



 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	DOCUMENTO INTERNO	CÓDIGO: CONAUJ/MAN-	
	MANUAL	Versión:	1.0
	“MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y USUARIA JUDICIAL”	Página:	77 de 81



Tener a un equipo en sintonía con las metas deseadas es lo más importante para ofrecer un servicio de atención al usuario/a de calidad. Ellos serán los responsables de la reputación de la institución.

Para obtener información y medir este indicador, se aplican cuestionarios o encuestas breves a los/las servidores/as para conocer su grado de satisfacción y conformidad con la función que desempeñan. Por ejemplo, averiguar si están de acuerdo con las metas fijadas, si sienten que cuentan con las herramientas adecuadas para trabajar de forma eficiente, o si se sienten capacitados/as para realizar su función o les hace falta más capacitación.

$$\text{Índice de Satisfacción} = \frac{\text{Satisfacción de servidor(a)}}{\text{Puntaje máximo de satisfacción}}$$

Fuente:

- Formato 2 – Encuesta de Compromiso usuario interno

Parámetros:

CATEGORÍA	PUNTAJE
Mal clima laboral	1 - 2
Clima laboral estable	3
Buen clima laboral	4 - 5



 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	DOCUMENTO INTERNO	CÓDIGO: CONAUJ/MAN	
	MANUAL	Versión:	1.0
	"MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y USUARIA JUDICIAL"	Página:	78 de 81

6.5. FORMATOS

FORMATO 1: ENCUESTA SERVQUAL USUARIO EXTERNO



**COMISIÓN NACIONAL DE ATENCIÓN AL USUARIO
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE ...
MÓDULO DE ATENCIÓN AL USUARIO - MAU
2021**

SERVQUAL

DNI:

SERVICIO SOLICITADO:

1. En una escala de 1 a 5, donde 5 es la mayor calificación.
¿Qué tan altas son sus expectativas sobre la atención que recibirá?

1 2 3 4 5

2. En una escala de 1 a 5, donde 5 es la mayor calificación.
¿Cómo calificaría usted la atención recibida?

1 2 3 4 5

3. Observaciones:



	DOCUMENTO INTERNO		CÓDIGO: CONAUJ/MAN-	
	MANUAL		Versión:	1.0
	"MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y USUARIA JUDICIAL"		Página:	79 de 81

FORMATO 2: ENCUESTA DE COMPROMISO USUARIO INTERNO



COMISIÓN NACIONAL DE ATENCIÓN AL USUARIO
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE ...
MÓDULO DE ATENCIÓN AL USUARIO - MAU
2021

INDICE DE COMPROMISO

DNI: MAU - SEDE JUDICIAL:

1. En una escala de 1 a 5, donde 5 es totalmente de acuerdo.
¿Qué tan de acuerdo se siente con las metas propuestas en su área de trabajo?

(1) (2) (3) (4) (5)

2. En una escala de 1 a 5, donde 5 es muy buena.
¿Qué tan buena es la relación laboral que mantiene con sus compañeros de trabajo?

(1) (2) (3) (4) (5)

3. En una escala de 1 a 5, donde 5 es totalmente conforme.
¿Qué tan conforme se siente con los equipos tecnológicos a su disposición para el desarrollo de su trabajo?

(1) (2) (3) (4) (5)

4. En una escala de 1 a 5, donde 5 es totalmente capacitado.
¿Qué tan capacitado se siente para desarrollar con efectivamente su funciones?

(1) (2) (3) (4) (5)

4. Observaciones:

7. CONTROL DE CAMBIOS

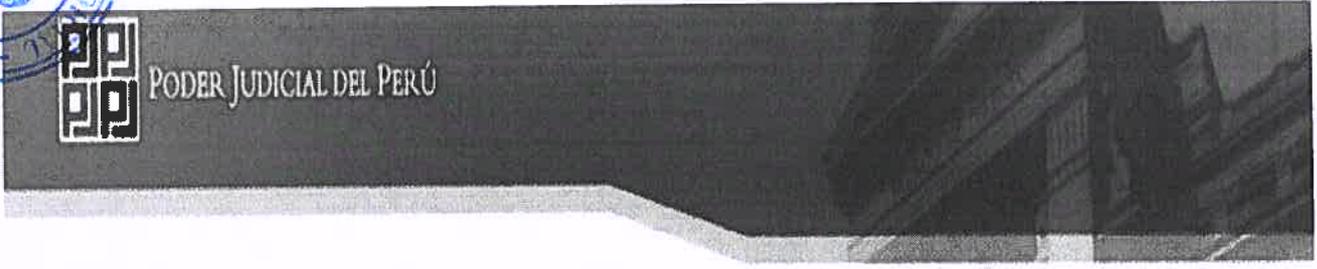
VERSIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	ACTUALIZACIÓN	RESPONSABLE DEL CARGO	PROCESO

8. ANEXOS

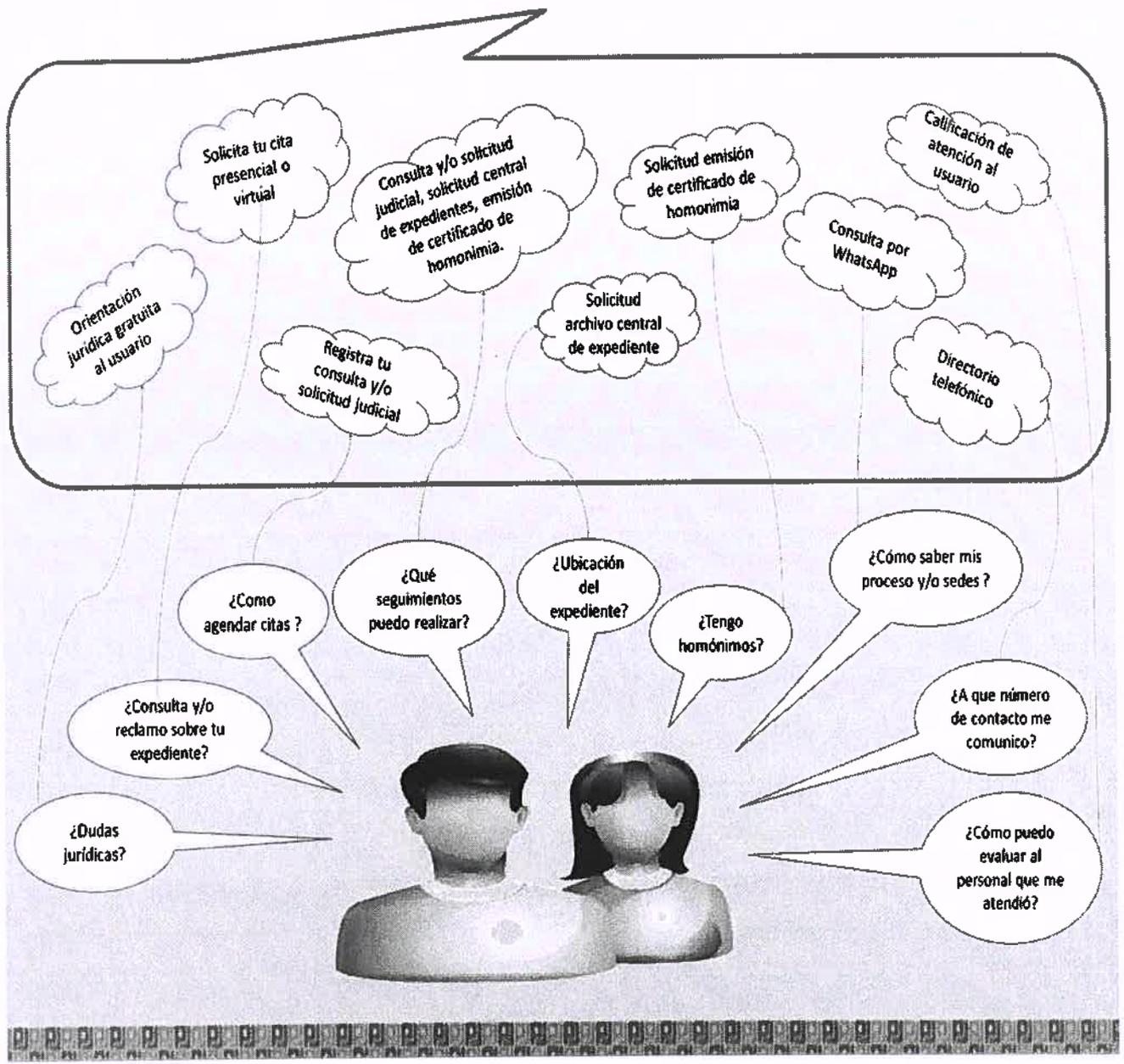
8.1. MAPA MENTAL DE LOS SERVICIOS DEL MÓDULO DE ATENCIÓN AL USUARIO/A JUDICIAL.



 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	DOCUMENTO INTERNO	CÓDIGO: CONAUJ/MAN	
	MANUAL	Versión:	1.0
	"MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y USUARIA JUDICIAL"	Página:	80 de 81



Servicios del Modulo de atención al Usuario





 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	DOCUMENTO INTERNO		CÓDIGO: CONAUJ/MAN-0	
	MANUAL		Versión:	1.0
	"MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y USUARIA JUDICIAL"		Página:	81 de 81

8.2. BANNER DE CANALES VIRTUALES DE ATENCIÓN ALTERNATIVA



CORTE SUPREMA - DISTRITOS JUDICIALES

- CORTE SUPREMA
- HUANCAMELICA
- MADRE DE DIOS
- AMAZONAS
- HUÁNUCO
- MOQUEGUA
- ÁNCASH
- HUAURA
- PASCO
- APURÍMAC
- ICA
- PIURA
- AREQUIPA
- JUNÍN
- P.P. - VENTANILLA
- AYACUCHO
- LA LIBERTAD
- PUNO
- CAJAMARCA
- LAMBAYEQUE
- SAN MARTÍN
- CALLAO
- LIMA
- SELVA CENTRAL
- CAÑETE
- LIMA ESTE
- SULLANA
- CSNIPE
- LIMA NORTE
- TACNA
- CUSCO
- LIMA SUR
- TUMBES
- DEL SANTA
- LORETO
- UCAYALI



www.pj.gob.pe



PODER JUDICIAL DEL PERÚ

