



PODER JUDICIAL  
DEL PERÚ

RESOLUCION ADMINISTRATIVA  
N° 0296-2022-P-CSJGU/PJ

## RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA N° 0296-2022-P-CSJGU/PJ

Huancayo, dieciocho de febrero del  
año dos mil veintidós.-

**Sumilla:** **DISPONER** la Implementación y el despliegue del nuevo canal de atención al usuario denominado "MAU BOT" en la Corte Superior de Justicia de Junín, a partir del lunes 21 de febrero del año en curso, para la mejora en la atención al usuario judicial, estará incorporada como un canal de atención al usuario judicial, a través de la Plataforma virtual: "El Servicio de Justicia en tus Manos".  
**DESIGNAR** al Ing. **Ronald Donato Flores Quiñones**, Coordinador I de Informática, como responsable de la credencial de acceso al MAU-BOT para el seguimiento y control respectivo en línea del uso de dicha herramienta.

### VISTOS:

Resolución Administrativa N° 084-2020-CE-PJ del 24 de febrero de 2020;  
Resolución Administrativa N° 000348-2021-CE-PJ del 26 de octubre de 2021;  
Resolución Administrativa N° 000032-2022-CE-PJ del 10 de febrero del 2022;  
Oficio Múltiple N° 000001-2022-P-CONAUJ-PJ del 17 de febrero del 2022; y,

### CONSIDERANDO:

**Primero.-** El artículo 138° de la Constitución Política del Perú reconoce que la potestad de administrar justicia emana del pueblo y se ejerce por el Poder Judicial, a través de sus órganos jerárquicos con arreglo a la Constitución y a las leyes;

**Segundo.-** El artículo 143° de nuestra Carta Magna, prevé que el Poder Judicial está constituido por órganos jurisdiccionales que administran justicia a nombre de la nación y por órganos que ejercen su gobierno y administración;

**Tercero.-** El artículo 7° del Texto Único Ordenado de la Ley Orgánica del Poder Judicial, establece que en el ejercicio y defensa de sus derechos, toda persona goza de la plena tutela jurisdiccional, con las garantías de un debido proceso siendo deber del Estado, facilitar el acceso a la administración de justicia, promoviendo y manteniendo condiciones de estructura y funcionamiento adecuados para tal propósito;

**Cuarto.-** En consideración a que en algunas Cortes Superiores de Justicia venía funcionando la denominada Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario, que constituía de por sí, una buena práctica cuyos resultados favorables en beneficios de los usuarios del Poder Judicial eran objetivamente medibles, y con el objetivo de mejorar la calidad del servicio que presta esta institución,

"Calidad de servicio, transformación digital y respeto de la  
dignidad de la persona"

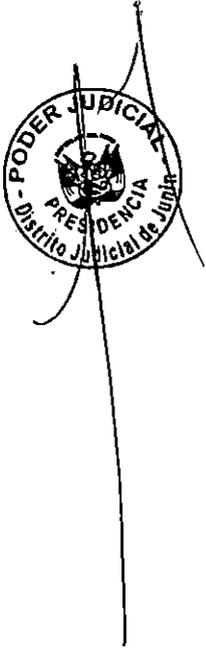




PODER JUDICIAL  
DEL PERÚ

RESOLUCION ADMINISTRATIVA  
N° 0296-2022-P-CSJU/PJ

utilizando las tecnologías de la información y comunicación, enfocado en el usuario judicial, la Comisión Nacional de Atención al Usuario Judicial, consideró pertinente la creación del Módulo de Atención al Usuario en las Cortes Superiores de Justicia a nivel nacional, las cuales se implementarían de manera progresiva de acuerdo a la factibilidad presupuestal de cada Corte Superior. Con tal motivo, el Consejo Ejecutivo del Poder Judicial mediante Resolución Administrativa N° 084-2020-CE-PJ del 24 de febrero de 2020 dispuso 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;



**Quinto.-** Ahora bien, en el marco de mejorar la calidad del servicio que presta el Poder Judicial, utilizando las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) enfocado en el usuario judicial, el Presidente de la Comisión Nacional de Atención al Usuario Judicial, remitió al Consejo Ejecutivo del Poder Judicial, la propuesta de implementación del proyecto "Plataforma Virtual: El Servicio de Justicia en tus Manos";

**Sexto.-** En ese sentido, considerando que la referida propuesta constituye una herramienta digital que permitirá mejorar la calidad de atención al usuario judicial de manera célere, sencilla y de fácil acceso a los servicios judiciales estandarizados y centralizados a nivel nacional, a través de un solo enlace asignado por el Poder Judicial, mediante Resolución Administrativa N° 000348-2021-CE-PJ del 26 de octubre de 2021 se aprobó el proyecto denominado "Plataforma Virtual: El Servicio de Justicia en tus Manos" que se ha venido implementando progresivamente en las Cortes Superiores de Justicia del país;

**Séptimo.-** Es importante señalar que, debido a la actual coyuntura que atraviesa el país, la tecnología de la información y comunicación ha asumido un papel protagónico en su desarrollo e implementación como una nueva dimensión en las relaciones gobierno-ciudadanía. En ese sentido, este nuevo canal de atención al usuario utilizando la inteligencia artificial (chatbot) mejorará la comunicación y acceso a los servicios judiciales. El objetivo de este nuevo canal de atención es optimizar la atención de los justiciables, abogados y usuarios en general mediante la absolución de dudas y/o formulación de quejas haciendo uso de modelos conversacionales guiados que simulan la conversación entre actores mediante inteligencia artificial, logrando simplificar y agilizar procesos que buscan la satisfacción del usuario judicial a través de respuestas automáticas e inteligente; ello involucra la participación de agentes pertenecientes a esta Corte Superior, quienes intervendrán como operadores finales del proceso de atención en cuanto el usuario desee una atención personalizada;



**Octavo.-** En ese sentido, y teniendo en cuenta la importancia de poner en funcionamiento correctamente esta herramienta digital a favor del usuario judicial, la Presidencia de la Comisión Nacional de Atención al Usuario Judicial,



PODER JUDICIAL  
DEL PERÚ

RESOLUCION ADMINISTRATIVA  
N° 0296-2022-P-CSJU/PJ

considera necesario entregar a esta Corte Superior una credencial de acceso al MAU-BOT para el seguimiento y control respectivo en línea. En ese sentido, a través del Oficio Múltiple N° 000001-2022-P-CONAUJ-PJ del 17 de febrero del 2022 solicita se designe a la persona que realizará dichas actividades, para ello, se capacitará sobre el uso óptimo de los reportes de gestión;

**Noveno.-** Finalmente, mediante Resolución Administrativa N° 000032-2022-CE-PJ del 10 de febrero del 2022 se dispone el despliegue de la herramienta tecnológica con inteligencia artificial (chatbot) denominada MAU-BOT en las Cortes Superiores de Justicia del país, la que estará incorporada como un canal de atención al usuario judicial, a través de la Plataforma virtual: "El Servicio de Justicia en tus Manos";

**Décimo.-** En ese aspecto, es necesario emitir el acto administrativo correspondiente, como máxima autoridad administrativa del Distrito Judicial de Junín; por lo que en uso de las facultades conferidas por los incisos primero, tercero y noveno del artículo noventa del Texto Único Ordenado de la Ley Orgánica del Poder Judicial;

**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO: DISPONER** la Implementación y el despliegue del nuevo canal de atención al usuario denominado "MAU BOT" en la Corte Superior de Justicia de Junín, a partir del lunes 21 de febrero del año en curso, para la mejora en la atención al usuario judicial, estará incorporada como un canal de atención al usuario judicial, a través de la Plataforma virtual: "El Servicio de Justicia en tus Manos".

**ARTÍCULO SEGUNDO: DESIGNAR** al Ing. Ronald Donato Flores Quiñones, Coordinador I de Informática, como responsable de la credencial de acceso al MAU-BOT para el seguimiento y control respectivo en línea del uso de dicha herramienta.

**ARTÍCULO TERCERO: DISPONER** que la Gerencia de Administración Distrital, a través de la Unidad de Servicios Judiciales supervise y controle el uso correcto de esta herramienta digital y que la atención que se brinde, corresponda a la jornada laboral establecida en la presente resolución.

**ARTICULO CUARTO: PONER** la presente resolución en conocimiento de la Gerencia de Administración Distrital, Unidad de Servicios Judiciales, Asesoría Legal de la Corte Superior de Justicia de Junín, Coordinación de Servicios Judiciales y Recaudación, Coordinación de Informática, Oficina de Imagen Institucional y del interesado.



**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE**



*[Handwritten signature]*  
LUIS MIGUEL SANCHEZ CORVENO  
Presidente

"Calidad de servicio, transparencia, eficiencia y respeto de la dignidad de la ciudadanía"

CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE JUNÍN