



PODER JUDICIAL
DEL PERÚ

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA
N° 1453-2021-P-CSJUU/PJ

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA N° 1453-2021-P-CSJUU/PJ

Huancayo, veintitrés de noviembre del
año dos mil veintiuno.-

Sumilla: APROBAR el documento "Lineamientos para la atención al usuario judicial a través de la línea telefónica – Corte Superior de Justicia de Junín"

VISTOS:

Informe N° 000150-2021-UPD-GAD-CSJUU-PJ del 14 de octubre de 2021; Oficio N° 000458-2021-GAD-CSJUU-PJ del 16 de octubre de 2021, y;

CONSIDERANDO:

Primero.- El artículo 143° de la Constitución Política del Perú prescribe que el Poder Judicial está integrado por órganos jurisdiccionales que administran justicia en nombre de la Nación y por órganos que ejercen su gobierno y administración;

Segundo.- Los incisos 3 y 4 del artículo 90° del Texto Único Ordenado de la Ley Orgánica del Poder Judicial y los artículos 8° y 9° del Reglamento de Organización y Funciones de las Cortes Superiores de Justicia que operan como Unidades Ejecutoras, aprobado mediante Resolución Administrativa N° 090-2018-CE-PJ, establecen que el Presidente de Corte es el representante y director del Distrito Judicial a su cargo, en consecuencia su máxima autoridad, quien dirige su política interna en coordinación con el Consejo Ejecutivo Distrital, dictando las medidas más apropiadas para cautelar la pronta y eficaz administración de justicia a efectos de brindar un servicio de justicia adecuado a los usuarios;

Tercero.- El Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, aprobado por el Decreto Supremo N° 043-2003-PCM, modificado por el Decreto Legislativo N° 1353 y la Ley N° 30934, fueron aprobados con la finalidad de promover la transparencia en los actos de las entidades estatales, así como de respetar y garantizar el derecho fundamental al acceso a la información, consagrado en el numeral 5) del artículo 2° de la Constitución Política del Perú;

Cuarto.- En ese sentido la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública señala como principio fundamental la orientación a la ciudadanía. Es en este marco que la mejora en la atención de la ciudadanía, debe primar en la actuación del Estado, en su atención en general y en la provisión de bienes y servicios públicos;



RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA
N° 1453-2021-P-CSJU/PJ

Quinto.- Una buena atención a la ciudadanía involucra prestar servicios de calidad y pasa por interiorizar que todas nuestras acciones o inacciones como servidores públicos, a lo largo del ciclo de la gestión pública, impactan en el servicio final que nuestra entidad presta al ciudadano;

Sexto.- En ese orden de ideas, mediante Informe N° 000150-2021-UPD-GAD-CSJU-PJ de fecha 14 de octubre del año 2021 el Jefe de la Unidad de Planeamiento y Desarrollo de la Corte Superior de Justicia de Junín, pone en conocimiento de la Gerencia de Administración Distrital, que habiéndose realizado las coordinaciones con la Jefatura de la Unidad de Servicios Judiciales se ha elaborado el documento denominado "Lineamientos para la atención al usuario judicial a través de la línea telefónica – Corte Superior de Justicia de Junín", el mismo que ha sido validado por dicha jefatura, por lo que solicita la revisión del mismo por parte de la Gerencia, para su posterior aprobación por esta Presidencia de Corte Superior;

Séptimo.- En ese sentido, mediante Oficio N° 000458-2021-GAD-CSJU-PJ del 16 de octubre de 2021, la Gerencia de Administración Distrital, hace suyo lo referido por la Unidad de Planeamiento y Desarrollo, elevando los actuados a este Despacho a efectos de que se emita la Resolución Administrativa correspondiente;

Octavo.- Ahora bien, es necesario resaltar que el objetivo de los "Lineamientos para la atención al usuario judicial a través de la línea telefónica – Corte Superior de Justicia de Junín" es el de establecer los lineamientos para mejorar la calidad de los servicios judiciales que brinda la Corte Superior de Justicia de Junín a través del Módulo de Atención al Usuario – MAU vía telefónica; con el fin de mejorar y facilitar el acceso a la justicia y propiciar una mejor interacción entre el ciudadano y el servidor público, garantizando un trato digno y solidario a los usuarios de este servicio judicial que tienen la necesidad de conocer el estado de los procesos judiciales y/o trámites administrativos, brindando información "oportuna, confiable y útil";

Noveno.- Sobre el particular, el Módulo de Atención al Usuario Judicial – MAU a través de la línea telefónica es un servicio que corresponde al área administrativa mediante el cual se brinda el servicio de consulta del estado de los procedimientos judiciales y/o trámites administrativos, consultas, orientación u otros vinculados a los servicios judiciales, labor que será supervisado por la Jefatura de la Unidad de Servicios Judiciales que a través de sus Coordinaciones y servidores públicos darán cumplimiento a los lineamientos antes referidos;

En uso de las facultades conferidas por los incisos tercero, cuarto y noveno del artículo noventa del Texto Único Ordenado de la Ley Orgánica del Poder Judicial y lo



PODER JUDICIAL
DEL PERÚ

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA
N° 1453-2021-P-CSJU/PJ

dispuesto en el Reglamento de Organización y Funciones de las Cortes Superiores de Justicia que operan como Unidades Ejecutoras, aprobado mediante Resolución Administrativa N° 090-2018-CE-PJ;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: APROBAR el documento “Lineamientos para la atención al usuario judicial a través de la línea telefónica – Corte Superior de Justicia de Junín”, que anexo forma integrante de la presente resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO: PONER la presente Resolución en conocimiento del Consejo Ejecutivo Distrital, Gerencia de Administración Distrital, Unidad de Servicios Judiciales, Unidad de Planeamiento y Desarrollo, Asesoría Legal de la Corte Superior de Justicia de Junín y de los interesados.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE



LUIS MIGUEL SAMANIEGO CORNELIO
Presidente
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE JUNÍN

 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	DOCUMENTO INTERNO		CSJJU-PRO -01	
	LINEAMIENTOS		VERSIÓN	001
	PARA LA ATENCIÓN AL USUARIO JUDICIAL A TRAVÉS DE LA LINEA TELEFÓNICA - CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE JUNIN MEDIANTE		PÁGINA	Página 1 de 9

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Nombre:	MILAGROS JUDITH ROJAS DOMINGUEZ 	JOHNNY WILLIAM PICON MARCOS 	LUIS MIGUEL SAMANIEGO CORNELIO
Cargo:	Jefe de la Unidad de Servicios Judiciales <small>Firmado digitalmente por ROJAS DOMINGUEZ Milagros Judith FAU 20159981216 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 11.10.2021 11:11:30 -05:00</small>	Gerente de la Administración Distrital <small>Firmado digitalmente por PICON MARCOS Johnny William FAU 20159981216 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 25.10.2021 18:08:46 -05:00</small>	Presidente de la Corte Superior de Justicia de Junín

“LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN AL USUARIO JUDICIAL A TRAVES DE LA LINEA TELEFONICA - CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE JUNIN”

 **Firma Digital**

Firmado digitalmente por ALVAREZ ROJAS Romy Gail FAU 20159981216 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 14.10.2021 16:57:53 -05:00

**OCTUBRE 2021
JUNIN – PERU**

 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	DOCUMENTO INTERNO		CSJJU-PRO -01	
	LINEAMIENTOS		VERSIÓN	001
	PARA LA ATENCIÓN AL USUARIO JUDICIAL A TRAVÉS DE LA LINEA TELEFÓNICA - CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE JUNIN MEDIANTE		PÁGINA	Página 2 de 9

I. OBJETIVO:

Establecer lineamientos para mejorar la calidad de los servicios judiciales que brinda la Corte Superior de Justicia de Junín a través del Módulo de Atención al Usuario – MAU vía telefónica; con el fin de mejorar el acceso a la justicia y propiciar una mejor interacción entre el ciudadano y el servidor público; garantizando un trato digno y solidario a los ciudadanos que tienen la necesidad de conocer el estado de los procedimientos judiciales y/o trámites administrativos brindando información "oportuna, confiable y útil".

II. ALCANCE:

La presente guía es de aplicación y cumplimiento de las áreas administrativas, que de acuerdo a su competencia funcional tengan a cargo la atención al público vía telefónica

III. BASE NORMATIVA:

- Ley N° 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública y su reglamento.
- La Ley N° 29733, Ley de protección de datos personales y su Reglamento.
- Decreto Supremo N° 003-2013-JUS, que aprobó el Reglamento de la Ley N.° 29733, Ley de protección de datos personales.
- Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, que aprobó el Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración Pública.
- Resolución Administrativa N° 090-2018-CE-PJ de 14 de marzo de 2018, que aprobó el Reglamento de Organización y Funciones de las Cortes Superiores de Justicia que operan como Unidades Ejecutoras y modificatorias.
- Resolución Administrativa N° 700-2016-P-CSJJU/PJ de 26 de agosto de 2016, que aprobó el proyecto del Manual de Organización y Funciones de la Corte Superior de Justicia de Junín.
- Resolución Administrativa N° 059-2018-CE-PJ, de 07 de febrero de 2018, que creó la Comisión Nacional de Atención al Usuario Judicial y aprueba los lineamientos para el funcionamiento de la mencionada comisión.
- Resolución Administrativa N° 217-2019-P-PJ, de 04 de abril de 2019 que estableció la integración de la Comisión Nacional de Atención al usuario Judicial.

IV. DEFINICIONES:

4.1 Usuario: Para el presente procedimiento, se entiende por usuario: abogados, litigantes, defensores públicos, procuradores públicos, fiscales, representante legal de las personas jurídicas, y roto ciudadano que requiera de los servicios judiciales.

4.1. Servidor Público: para el presente procedimiento, es el trabajador de la Corte Superior de Justicia de Junín encargado de la atención al usuario.

 Firma Digital

Firmado digitalmente por PICON JARCOS Johnny William FAU 20159981216 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 26.10.2021 15:20:01 -05:00

 Firma Digital

Firmado digitalmente por ALVAREZ ROJAS Romy Gail FAU 20159981216 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 14.10.2021 16:58:45 -05:00

Firmado digitalmente por ROJAS DOMINGUEZ Milagros Judith FAU 20159981216 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 06.10.2021 18:18:22 -05:00

 Firma Digital

 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	DOCUMENTO INTERNO	CSJJU-PRO -01	
	LINEAMIENTOS	VERSIÓN	001
	PARA LA ATENCIÓN AL USUARIO JUDICIAL A TRAVÉS DE LA LINEA TELEFÓNICA - CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE JUNIN MEDIANTE	PÁGINA	Página 3 de 9

4.2. Servicio: Es un medio para entregar valor a los usuarios, facilitándoles un resultado deseado y predecible. Debe tener dos características: ser útil (debe cumplir con un objetivo o una finalidad), y ser de garantía (debe asegurar niveles mínimos esperados de disponibilidad, capacidad, continuidad y seguridad).

4.3. Calidad de Servicio: La calidad esta entendida como la percepción del ciudadano frente a los bienes y servicios que brinda el Estado, buscando así satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos.

Por lo que, se encuentra estrechamente vinculado entre el grado de adecuación y satisfacción de los bienes y servicios, con 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).

En ese sentido, la satisfacción ciudadana se define como la valoración que hacen las personas sobre la calidad percibida del bien y/o servicio que recibe de la entidad pública.

4.4. Telefonía: Centrales, teléfonos fijos, anexos (extensiones), líneas telefónicas y teléfonos celulares.

4.5. Línea Telefónica: Medio de transmisión de señales que conecta el aparato telefónico de un usuario a la red de telecomunicaciones. supone números de teléfono que la institución pone a disposición de los usuarios para otorgarle un determinado servicio.

4.6. Atención: Disposición de los funcionarios y servidores en términos de calidez y amabilidad (disposición a escuchar reclamos y sugerencias, actitud, respeto, cordialidad e interés por el cliente).

4.7. Queja: Manifestación que realiza un ciudadano, mediante la cual expresa una disconformidad, ante la Administración Pública que no se encuentra relacionada a los bienes expendidos o suministrados o a los servicios prestados; o, expresa el malestar o descontento respecto a la atención al público, sin que tenga por finalidad la obtención de un pronunciamiento por parte del proveedor¹.

4.8. Reclamo: Manifestación que realiza un ciudadano a la entidad de la Administración Pública a través, mediante la cual expresa una

 Firma Digital

Firmado digitalmente por PICON
 MARCOS Johnny William FAU
 20159981216 soft
 Motivo: Doy V° B°
 Fecha: 26.10.2021 15:20:20 -05:00

 Firma Digital

Firmado digitalmente por ALVAREZ
 ROJAS Romy Gail FAU
 20159981216 soft
 Motivo: Doy V° B°
 Fecha: 14.10.2021 16:58:55 -05:00

 Firma Digital

Firmado digitalmente por ROJAS
 DOMINGUÉZ Milagros Judith FAU
 20159981216 soft
 Motivo: Soy el autor del documento
 Fecha: 06.10.2021 18:19:44 -05:00

¹ Fuente: Decreto Supremo N° 011-2011-PCM.

 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	DOCUMENTO INTERNO	CSJJU-PRO -01	
	LINEAMIENTOS	VERSIÓN	001
	PARA LA ATENCIÓN AL USUARIO JUDICIAL A TRAVÉS DE LA LINEA TELEFÓNICA - CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE JUNIN MEDIANTE	PÁGINA	Página 4 de 9

disconformidad relacionada a los bienes expendidos o suministrados o a los servicios prestados².

V. RESPONSABLES:

- 5.1. **Gerencia de Administración Distrital**, es responsable de encomendar el cumplimiento de la presente guía a la Jefatura de la Unidad de Servicios Judiciales de la Corte Superior de Justicia de Junín.
- 5.2. **Jefatura de Unidad de Servicios Judiciales, el Coordinador de la oficina de Servicios Judiciales y Recaudación, Centro de Distribución General, Archivo Central y Registro Distrital Judicial de Condenas** son responsables de supervisar el cumplimiento del presente lineamiento.
- 5.3. **Servidores o funcionarios que brindan atención telefónica**, es responsable de cumplir el presente lineamiento.

VI. DISPOSICIONES GENERALES Y ESPECIFICAS

6.1. GENERALES:

El Módulo de Atención al Usuario Judicial – MAU a través de línea telefónica es un servicio que corresponde al área administrativa, mediante el cual se brinda el servicio de consulta del estado de los procedimientos judiciales y/o trámites administrativos, consultas, orientación u otros vinculados a los servicios judiciales.

El funcionamiento de este servicio a través de la línea telefónica será supervisado por la Jefatura de la Unidad de Servicios Judiciales, quien a través de sus Coordinadores y Servidores Públicos darán cumplimiento a la presente Guía.

Los Servidores Públicos responsables que brindan la Atención al Usuario Judicial – MAU a través de línea telefónica, deberán llevar un registro ordenado de las consultas recepcionadas a través de la línea telefónica, se debe consignar claramente los datos del ítem n° 2 de las disposiciones específicas del presente documento, estos registros serán puestos a disposición de los Coordinadores en forma mensual quien a su vez deberá revisar los registros, evaluar si hay alguna observación, asimismo deberá informar al Jefe de Unidad de Servicios Judiciales los resultados

 Firma Digital

Firmado digitalmente por PICON
 MARCOS Johnny William FAU
 23159981216 soft
 Motivo: Day V' B'
 Fecha: 26.10.2021 15:20:46 -05:00

 Firma Digital

Firmado digitalmente por ALVAREZ
 ROJAS Romy Gail FAU
 20159981216 soft
 Motivo: Day V' B'
 Fecha: 14.10.2021 16:59:07 -05:00

 Firma Digital

Firmado digitalmente por ROJAS
 DOMINGUEZ Mitagros Judith FAU
 20159981216 soft
 Motivo: Soy el autor del documento
 Fecha: 06.10.2021 18:19:59 -05:00

² Decreto Supremo N° 011-2011-PCM.

 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	DOCUMENTO INTERNO		CSJJU-PRO -01	
	LINEAMIENTOS		VERSIÓN	001
	PARA LA ATENCIÓN AL USUARIO JUDICIAL A TRAVÉS DE LA LINEA TELEFÓNICA - CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE JUNIN MEDIANTE		PÁGINA	Página 5 de 9

de la evaluación, los datos recabados servirán como datos estadísticos e indicadores para la mejora constante del servicio.

La Jefatura de la Unidad de Servicios Judiciales, a través de sus Coordinaciones, adoptará las medidas necesarias orientadas a garantizar el debido funcionamiento de la atención al usuario a través de la línea telefónica, con la finalidad de brindar un óptimo servicio a todos los usuarios; bajo los principios de confidencialidad, neutralidad tecnológica, integridad, seguridad de la transparencia y debido almacenamiento, considerando también la aplicación de las siguientes consideraciones:

- Canal telefónico.
- Se debe contestar como máximo al tercer timbrado de la llamada.
- No dejar al usuario esperando demasiado tiempo para contestar o brindar la información (20 segundos es mucho).
- Es necesario que el personal del Módulo de Atención al Usuario Judicial – MAU hable con nitidez, con buena articulación y vocalización para que el usuario comprenda el mensaje, utilizando un lenguaje sencillo.
- Debe ser persuasivo y contundente; para ello es importante hacer énfasis en las palabras claves de la conversación.

6.2. ESPECIFICAS

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
	INICIO		
1	Identificación del Personal del Módulo de Atención al Usuario Judicial- MAU.	Servidor que brinda atención al usuario.	<p>Al atender una consulta, el personal del Módulo de Atención al Usuario Judicial – MAU debe iniciar con el saludo amable, para posteriormente identificarse:</p> <p>Saludo:</p> <p>“Corte Superior de Justicia de Junín Sede Central (en caso de ser Sede o Subsede, especificar por ejemplo: Modulo Básico de Justicia de Pampas/ Modulo de Violencia, buenos días/tardes/noches, le saluda... (Nombre y apellido del trabajador que brinda la atención), en qué le puedo</p>

 Firma Digital

Firmado digitalmente por PICON
 MARCOS Johnny William FAU
 20159981216 soft
 Motivo: Doy V° B°
 Fecha: 26.10.2021 15:21:29 -05:00

 Firma Digital

Firmado digitalmente por ALVAREZ
 ROJAS Romy Gail FAU
 20159981216 soft
 Motivo: Doy V° B°
 Fecha: 14.10.2021 18:59:20 -05:00

 Firma Digital

Firmado digitalmente por ROJAS
 DOMINGUEZ Milagros Judith FAU
 20159981216 soft
 Motivo: Soy el autor del documento
 Fecha: 06.10.2021 18:20:19 -05:00

 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	DOCUMENTO INTERNO		CSJJU-PRO.-01	
	LINEAMIENTOS		VERSIÓN	001
	PARA LA ATENCIÓN AL USUARIO JUDICIAL A TRAVÉS DE LA LINEA TELEFÓNICA - CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE JUNIN MEDIANTE		PÁGINA	Página 6 de 9

			<p>servir?, ¿Cuál es su consulta?.</p> <p>NOTA: Se recomienda mantener durante la llamada un tono de voz enérgico que demuestre seguridad sobre la información ofrecida y actitud de servicio. De lo contrario, con una voz monótona el usuario percibirá que lo atienden sin ganas. No obstante, no debe exagerarse en el volumen de la voz.</p> <p>Utilizar un vocabulario adecuado que demuestre profesionalismo y respeto hacia los usuarios.</p> <p>Evitar hablar con terceros durante el tiempo de la llamada, porque obstaculiza la plena comprensión del mensaje o solicitud manifestada por el usuario.</p>
2	Registrar datos del usuario.	Servidor que brinda atención al usuario.	<p>El personal del Módulo de Atención al Usuario Judicial – MAU, deberá llevar el registró de las atenciones consignando los siguientes datos del cliente en el cuadro Excel (Anexo 1)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombres y Apellidos • Tipo y Número de documento de identidad. • Número de Celular. • Correo electrónico. • Tipo de orientación (Estado de expediente, consulta, trámite en general; entre otros). <p>NOTA: Pueden utilizarse preguntas como:</p> <p>“¿Por favor me confirma su documento de identidad?”</p> <p>“¿Por favor me indica su número de</p>

 Firma Digital

Firmado digitalmente por PICON
 MARCOS Johnny William FAU
 20159981216 soft
 Motivo: Doy V° B°
 Fecha: 26.10.2021 15:21:57 -05:00

 Firma Digital

Firmado digitalmente por ALVAREZ
 ROJAS Romy Gail FAU
 20159981216 soft
 Motivo: Doy V° B°
 Fecha: 14.10.2021 16:59:33 -05:00

 Firma Digital

Firmado digitalmente por ROJAS
 DOMINGUEZ Milagros Judith FAU
 20159981216 soft
 Motivo: Soy el autor del documento
 Fecha: 06.10.2021 18:20:32 -05:00

 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	DOCUMENTO INTERNO		CSJJU-PRO -01	
	LINEAMIENTOS		VERSIÓN	001
	PARA LA ATENCIÓN AL USUARIO JUDICIAL A TRAVÉS DE LA LINEA TELEFÓNICA - CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE JUNIN MEDIANTE		PÁGINA	Página 7 de 9

			<p>celular?”</p> <p>Asimismo, de presentarse dificultades durante la atención telefónica, el personal del módulo deberá devolver la llamada al ciudadano para culminar la atención.</p>
3	Recepcionar la consulta	<p>Servidor que brinda atención al usuario.</p>	<p>El personal del Módulo de Atención al Usuario Judicial – MAU deberá escuchar atentamente y comprender la expresión de las necesidades de la solicitud o petición del usuario.</p> <p>NOTA: Pueden utilizarse preguntas como:</p> <p>“Permítame un instante verifico en el sistema el estado actual. La línea va a permanecer un momento en silencio, no cuelgue por favor”.</p>
4	Brindar el servicio de información u orientación.	<p>Servidor que brinda atención al usuario.</p>	<p>El personal del módulo de atención deberá brindar la información completa y asegurarse que la misma quedó clara y cubrió las expectativas del usuario.</p> <p>Procediendo con la despedida:</p> <p>“Sr(a) (Nombre del usuario) le puedo ayudar en algo más?. Gracias por haberse comunicado con Corte Superior de Justicia de Junín Sede Central (en caso de ser Sub sede, debe especificarlo), que tenga un buen (día, tarde, noche)”.</p>

 Firma Digital

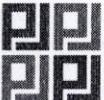
Firmado digitalmente por PICON
 MARCOS Johnny William FAU
 20159981216 soft
 Motivo: Doy V° B°
 Fecha: 26.10.2021 15:22:09 -05:00

 Firma Digital

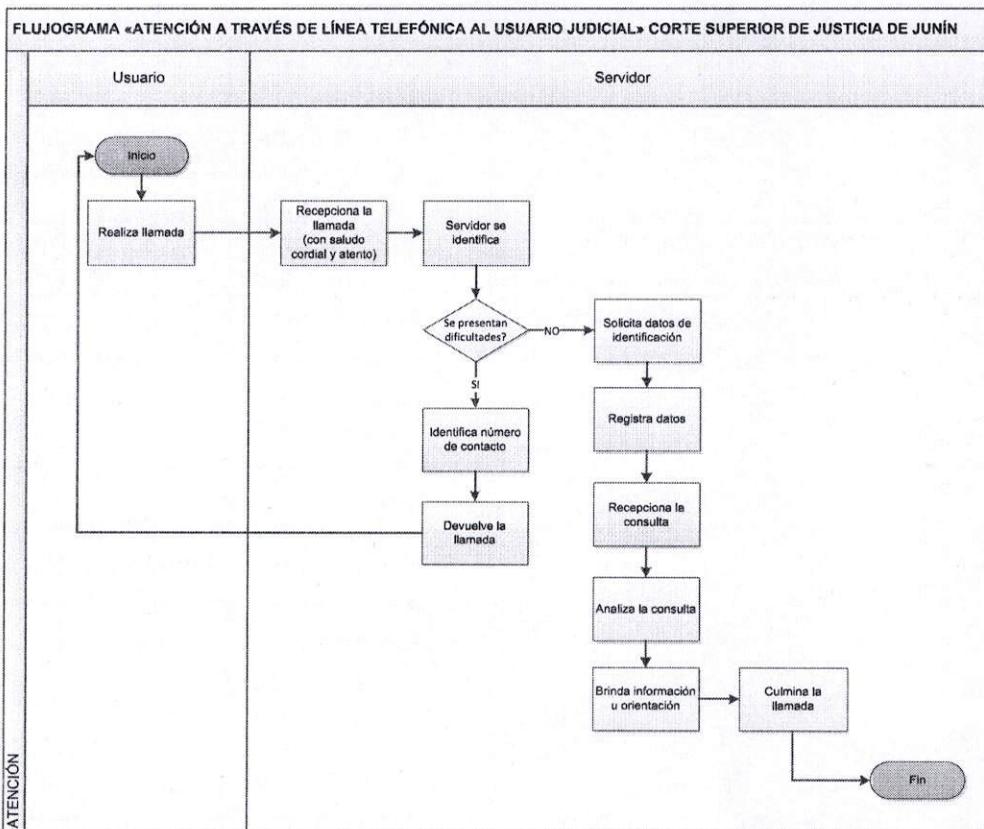
Firmado digitalmente por ALVAREZ
 ROJAS Romy Gail FAU
 20159981216 soft
 Motivo: Doy V° B°
 Fecha: 14.10.2021 16:59:47 -05:00

 Firma Digital

Firmado digitalmente por ROJAS
 DOMINGUEZ Milagros Judith FAU
 20159981216 soft
 Motivo: Soy el autor del documento
 Fecha: 06.10.2021 18:20:44 -05:00

 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	DOCUMENTO INTERNO		CSJJU-PRO-01	
	LINEAMIENTOS		VERSIÓN	001
	PARA LA ATENCIÓN AL USUARIO JUDICIAL A TRAVÉS DE LA LÍNEA TELEFÓNICA - CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE JUNIN MEDIANTE		PÁGINA	Página 8 de 9

6.3 DIAGRAMA DE FLUJO:



 **Firma Digital**

Firmado digitalmente por PICON
MARCOS Johnny William FAU
20159981216 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 26.10.2021 15:22:25 -05:00

VII. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha de actualización	Actualización	Responsable / Cargo	Proceso
01	06/10/2021	Elaboración de Lineamiento	Coordinación de Racionalización CSJJU	Elaboración de Lineamiento

 **Firma Digital**

Firmado digitalmente por ALVAREZ
ROJAS Romy Gail FAU
20159981216 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 14.10.2021 17:00:03 -05:00

VIII. ANEXOS

8.1 Formato de Gestión de Atención al Usuario Judicial a través de la línea telefónica anexo 1

 **Firma Digital**

Firmado digitalmente por ROJAS
DOMINGUEZ Milagros Judith FAU
20159981216 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 06.10.2021 18:21:01 -05:00

 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	DOCUMENTO INTERNO		CSJJU-PRO -01	
	LINEAMIENTOS		VERSIÓN	001
	PARA LA ATENCIÓN AL USUARIO JUDICIAL A TRAVÉS DE LA LINEA TELEFÓNICA - CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE JUNIN MEDIANTE		PÁGINA	Página 9 de 9

ANEXO N°1

Formato de recojo de datos en la gestión de atención al usuario judicial a través de la línea telefónica.



nado digitalmente por PICON
RCOS Johnny William FAU
159981216 soft
ivo: Doy V° B°
cha: 26.10.2021 15:22:58 -05:00

 FORMATO - ATENCIONES REALIZADAS A TRAVÉS DEL MÓDULO DE ATENCIÓN AL USUARIO CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE JUNÍN									
N	1.1 Tipo de Documento de Identidad:	1.2 Número de Documento de Identidad:	1.3 Nombres y Apellidos	1.4 Número de Celular	1.5 Expediente (completo) y Juzgado	1.6. Atención por Especialidad (Civil, comercial, familia, laboral, contencioso administrativo, constitucional, mixto o penal)	2.1 Tipo de Orientación: Jurisdiccional (Consulta o seguimiento de expedientes) o administrativo (Servicios judiciales)	2.2 Acción realizada (Se brinda información, se deriva u otro).	2.3 Comentarios/Observación:
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									



nado digitalmente por ALVAREZ
JAS Romy Gail FAU
59981216 soft
ivo: Doy V° B°
cha: 14.10.2021 17:00:25 -05:00