



ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA

Impacto de la virtualización en el módulo de atención al usuario, Corte Superior de Justicia de La Libertad, año 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Orellana Sanchez, Kharla (orcid.org/0000-0002-0836-7558)

ASESORES:

Dr. Murriel Santolalla, Luis Alberto (orcid.org/0000-0001-8079-3167)

Dr. Aguirre Espinoza, Edwards Jesus (orcid.org/0000-0002-5514-6707)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

TRUJILLO – PERÚ

2023

Dedicatoria

Dedico esta tesis a mis dos hijos, quienes son el motor y motivo de mi superación y crecimiento académico y personal.

Agradecimiento

Agradezco a Dios, por permitirme alcanzar esta meta profesional, que servirá para afianzar mi compromiso con la sociedad y ciudadanía.

Índice de contenidos

	Págs.
Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen.....	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización.....	14
3.3. Escenario de estudio.....	15
3.4. Participantes	15
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.6. Procedimiento	16
3.7. Rigor científico	17
3.8. Método de análisis de datos.....	17
3.9. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	19
V. CONCLUSIONES.....	33
VI. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS.....	35
ANEXOS	39

Índice de tablas

Tabla 1	<i>Documentos relacionados a la implementación de procedimientos de atención virtuales</i>	19
Tabla 2	<i>Documentos relacionados a la implementación de aplicativos web para la atención al usuario judicial.....</i>	21
Tabla 3	<i>Resultados de la entrevista sobre preguntas relacionadas a la virtualización del MAU de la CSJLL</i>	22
Tabla 4	<i>Resultados de la entrevista sobre preguntas relacionadas a la implementación de procesos o sistemas virtuales en el MAU.....</i>	23
Tabla 5	<i>Documentos relacionados a la implementación del Módulo de Atención al Usuario en la Corte Superior de Justicia de La Libertad</i>	24
Tabla 6	<i>Resultados de la entrevista sobre preguntas relacionadas a la implementación de procesos o sistemas virtuales en el MAU.....</i>	24
Tabla 7	<i>Resultados de la entrevista sobre preguntas relacionadas al impacto de la virtualidad en la mejora de la atención del usuario judicial en la CSJLL</i>	25
Tabla 8	<i>Resultados de la entrevista sobre preguntas relacionadas al impacto de la virtualidad en la mejora de la atención del usuario judicial en la CSJLL</i>	28
Tabla 9	<i>Resultados de la entrevista sobre preguntas relacionadas a la implementación del modelo de MAU de la CSJLL en todo el país....</i>	29

Resumen

La tesis se ha desarrollado teniendo como objetivo determinar cuál es el impacto de la virtualización en el Módulo de Atención al Usuario de la Corte Superior de Justicia de La Libertad durante el año judicial 2022. Se trata de una investigación básica, de enfoque cualitativo, descriptivo. Se han usado las técnicas del análisis documentario y Entrevista, que fueron aplicados con sus respectivas guías. Tuvo como participantes a seis servidores adscritos al MAU de las Sedes de Bolívar y Natasha. Como resultados se encontró que la Corte Superior de Justicia de la Libertad ha expedido diversas resoluciones administrativas que han virtualizado procedimientos de atención e implementados aplicativos webs. Por su parte los servidores entrevistados consideran que el MAU se ha virtualizado, lo cual ha favorecido su trabajo y ha optimizado el servicio de atención al usuario judicial. Se ha concluido que la virtualización del MAU de la CSJLL ha tenido impacto directo en el trabajo que realizan los servidores de dicha área en favor de todos los usuarios judiciales, quienes pueden acceder y calificar dicho servicio en la modalidad virtual y presencial.

Palabras clave: Impacto, virtualización, atención al usuario.

Abstract

The thesis has been developed with the objective of determining the impact of virtualization in the User Service Module of the Superior Court of Justice of La Libertad during the judicial year 2022. It is a basic investigation, with a qualitative, descriptive approach. Documentary analysis and Interview techniques have been used, which were applied with their respective guides. It had as participants six servers attached to the MAU of the Bolívar and Natasha Headquarters. As a result, it was found that the Superior Court of Justice of La Libertad has issued various administrative resolutions that have virtualized service procedures and implemented web applications. For their part, the servers interviewed consider that the MAU has been virtualized, which has favored their work and has optimized the judicial user service. It has been concluded that the virtualization of the MAU of the CSJLL has had a direct impact on the work carried out by the servers of said area in favor of all judicial users, who can access and qualify said service in the virtual and face-to-face modality.

Keywords: Impact, virtualization, customer service.

I. INTRODUCCIÓN

La emergencia epidemiológica generada por el contagio masivo del coronavirus Covid-19, iniciada en marzo del 2020 generó una brecha de comunicación que separó al usuario judicial del sistema de administración de justicia, pues las formas de atención con las que se contaban requerían del necesario contacto físico, el cual en circunstancias de pandemia se encontraba vetado. Esta situación resulta más problemática en los países de Latinoamérica, pues el desarrollo tecnológico, economía y cultura virtual no presentaba condiciones para implementar formas de comunicación alternativas sin el contacto físico de personas, perjudicando severamente la institucionalidad de la administración de justicia, disminuyendo a su vez los niveles de confianza y aceptación del usuario judicial.

El aislamiento social forzado obligó que los sistemas de atención al usuario del Poder Judicial tengan que implementar formas alternativas para mantener su continuidad en beneficio de los usuarios judiciales. En tal sentido y, teniendo en cuenta que el peligro de contagio se acrecienta con la atención presencial, el Poder Judicial a través de la R. A. No. 084-2020-CE-PJ, resolvió implementar a nivel nacional el Módulo de Atención al Usuario (en adelante MAU), como una solución alternativa y viable a la falta de mecanismos operativos de atención al usuario judicial, este Módulo cuenta procedimientos que habilitan la virtualidad en la atención al usuario judicial conforme a lo establecido en el Decreto Legislativo No. 1412 (2018) en cuanto instaura procedimientos y protocolos estandarizados.

La implementación del MAU se ha venido realizando de manera progresiva en las Cortes de Superiores de Justicia del Perú a partir del año 2020 conforme a la disponibilidad presupuestaria del Poder Judicial; sin embargo, esta progresividad ha ocasionado no solo letargo en la aplicación de políticas públicas de modernización y transformación digital en la atención al usuario judicial; sino que también ha generado que las Cortes Superiores de Justicia se vean obligadas a implementar múltiples prácticas de atención que no necesariamente se ajustan a los cánones de la Ley de Transformación Digital, poniendo en peligro la continuidad y eficiencia de la atención al usuario judicial; lo cual a su vez genera bajo niveles de aceptación e identificación de la población con el Poder Judicial. Esa situación se agravó con el surgimiento del coronavirus Covid-19, puesto que las formas tradicionales de atención resultaron ineficientes e incapaces de cubrir las brechas que generó el aislamiento social obligatorio. Para reducir estas brechas, es necesario gestionar e implementar formas de atención virtuales acordes a los estándares de calidad delineados

en el PEI del Poder Judicial aprobado por R. A. No. 000136-2021-P-PJ sin dejar de atender a los usuarios en condición de vulnerabilidad por razones de índole económica, geográfica y/o educación.

De conformidad a lo establecido en la Ley de Transformación Digital y las facultades otorgadas por el TUO de la Ley Orgánica del Poder Judicial, la CSJ de La Libertad mediante la R. A. No. 101-2021-P-CSJLL-PJ, implementó la Plataforma denominada “Call Center - OOJGU” y la Plataforma denominada “Sala de Virtual de Atención al Usuario”, con el fin de brindar atención a los usuarios sobre el estado de expedientes, y proporcionar formularios administrativos y jurisdiccionales de acceso público e información relativa a las áreas administrativas y jurisdiccionales necesarias para el trámite de sus procesos (correos institucionales de mesa de partes, archivo central, archivos, módulos y administraciones). De igual modo a través de la R. A. No. 120-2021-P-CSJLL-PJ, implementó como nueva practica el Asistente Virtual “IUS – Unidad de Servicios Judiciales”, como una forma de atención automatizada por códigos de consulta, que a su vez permite el acceso a los servicios tanto administrativos como jurisdiccionales que se brinda en la CSJ de La Libertad.

La deficiente y aletargada progresividad en la gestión e implementación del Módulo de Atención al Usuario pone en grave peligro la continuidad y eficacia del sistema de atención al usuario judicial, con lo cual la legitimidad del Poder Judicial disminuye de manera acelerada, pues los usuarios judiciales perciben que la justicia se administra de espaldas y en perjuicio de la administración digital. La falta de comunicación entre el Poder Judicial y la población no solamente perjudica a la legitimidad institucional, sino que tiene impacto en los procesos judiciales, pues genera que se incrementen progresivamente los ingresos de escritos, que en muchos supuestos no tienen relevancia para el trámite procesal, retardando la emisión de las sentencias y generando mayor carga procesal, que naturalmente son atendidos de manera deficiente. Esta problemática requiere una urgente y necesaria solución, dado que, de no ser atendida, la atención al usuario judicial se volvería tardía, ineficiente e ineficaz

La problemática relacionada a las formas de atención al usuario judicial, tiene gran relevancia para la concreción de objetivos y metas institucionales del Poder Judicial; es por tal motivo que, la modernización y transformación digital de los sistemas de atención al usuario judicial es una necesidad de primer orden, que no solo debe ser implementada de forma transitoria y aislada, sino que debe ser gestionada para que su aplicación sea realice

dentro de parámetros de uniformidad y permanencia en todas las Cortes Superiores de Justicia, estableciendo procedimientos únicos, estandarizados y de fácil acceso

En este contexto, corresponde interrogarnos: ¿Cuál es el Impacto de la virtualización en el Módulo de Atención al Usuario (MAU) de la Corte Superior de Justicia de La Libertad durante el año judicial 2022?

Esta investigación tiene justificación metodológica y práctica, por cuanto permitirá el estudio detallado del modelo Virtualizado de Módulo de Atención al Usuario (MAU) que ha implementado la Corte Superior de Justicia, a efectos de ser replicado por todas las Cortes Superiores de Justicia del país, como una forma estandarizada de atención virtual al usuario judicial. Desde el punto de vista jurídico, se consideró necesario establecer que a través de virtualización se garantiza al usuario judicial la correcta observancia del debido proceso y tutela jurisdiccional, al encontrarse a su disponibilidad la información tramitada en su proceso judicial. Desde el punto de vista social, permite establecer el grado de satisfacción del usuario, con la atención e información brindada en sede judicial, en sus diversas modalidades.

En correlato a la interrogante planteada, el objetivo general de la investigación es determinar cuál es el Impacto de la virtualización en el Módulo de Atención al Usuario de la CSJ de La Libertad durante el año judicial 2022; siendo los objetivos específicos describir la implementación el proceso de virtualización del MAU en la CSJ de La Libertad durante el año judicial 2022 y analizar la eficacia de los procedimientos y sistemas virtuales aplicados por los colaboradores del MAU en la CSJ de La Libertad durante el año judicial 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Respecto a los antecedentes de la presente tesis, encontramos en el contexto internacional a:

Estrada (2022), en su tesis *Administración de Justicia en Formato Digital en Tiempos de Pandemia*, Revista científica FIPCAEC, Volumen 7, alojada en la base de datos de Scielo. Tuvo como objetivo principal analizar la administración de justicia, a través de herramientas digitales durante la pandemia, mediante una metodología de investigación tipo básica de diseño no experimental bibliográfico, empleando para ello la técnica del análisis documentario a través de una guía de análisis. En este estudio se concluyó que: a) Las herramientas tecnológicas aplicadas al sistema de administración de justicia a la fecha constituyen una necesidad imperante, dado que facilitan la interrelación entre el usuario y el órgano jurisdiccional; y, b) existe resistencia al cambio de herramientas de trabajo jurisdiccional, que se dimensiona en un doble ámbito, pues al servidor jurisdiccional le cuesta adecuarse a las herramientas de trabajo digitales y el órgano de dirección no gestiona la implementación de dichas herramientas de modo adecuado, por cuanto existen limitantes de naturaleza presupuestal y de respaldo normativo.

Riera y Silvera (2022), en su trabajo *Estado de derecho, sistema judicial y covid-19: Una ventana de oportunidad para el sistema judicial en Paraguay*, Revista Estado, Gobierno y Gestión Pública. Vol. 37; alojada en la base de datos de Scielo. Teniendo como objetivo principal analizar la influencia de la propagación del coronavirus como oportunidad para la aceleración en el proceso de digitalización del sistema judicial en Paraguay. Teniendo un diseño de investigación no experimental de estudio de caso usando la técnica del análisis documentario y la entrevista que fueron aplicadas mediante la guía de análisis de documentario y de entrevista concluyó que, el sistema judicial del Estado paraguayo aprovechó el surgimiento de la pandemia Covid-19 para implementar las TICs en su Corte Suprema de Justicia.

García, M. (2018) *Juzgado sin papel, un paso más de la justicia electrónica*, Revista IUS, Vol. 12, alojada en la base de datos de SCIELO, utilizó un diseño de investigación no experimental bibliográfico apoyado en la técnica del análisis documentario que fue aplicada mediante una guía de análisis documentario. En esta investigación se concluyó que, el uso de las tecnologías de la información y comunicación permiten que el trabajo jurisdiccional

se realice prescindiendo del uso del papel pasando del expediente físico al expediente digital o electrónico.

Suarez et al. (2018), en *Satisfacción de los usuarios con la atención en los consultorios médicos*. Revista Médica Electrónica, Vol. 40, alojada en la base de datos de SCIELO tuvieron como objetivo determinar y analizar qué tan satisfecho se encontraba el usuario atendido por el médico de Colon en el bienio 2015-2016. Fue empleada un tipo de investigación de tipo descriptiva de corte transversal. Su muestra estuvo conformada por 480 usuarios. Llegaron a concluir que el usuario que se atendía en los consultorios médicos de Colon no se encontraba satisfecho con la atención que recibieron. Las dimensiones materia de estudio fueron analizadas como no aceptables.

Ahora bien, en el contexto nacional tenemos que hacer alusión a:

Vásquez (2018), *Calidad de atención percibida por el usuario del módulo de familia en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, 2018*, Universidad Cesar Vallejo; planteó como objetivo determinar los niveles de calidad en la atención que recibían los usuarios judiciales de la CSJ de Lima Norte durante el año 2018. Empleando el tipo de investigación básica, descriptiva y transversal, contó con una población constituida por 850 usuarios judiciales y una muestra de 120 usuarios, uso la técnica de encuesta y el cuestionario como instrumento respectivamente. Se llegó a la conclusión que, el 50% de los usuarios no se encontraban conformes, pues consideran que la infraestructura del referido módulo no se encuentra modernizado. Un 60% expreso su insatisfacción, pues consideran que el servicio no es brindado conforme a las exigencias del usuario. En tal sentido, se concluyó también que, el 90% de usuarios no se encuentran satisfechos con el estándar de calidad en la atención brindada en el Módulo de Familia de la CSJ – Lima Norte.

Ríos y Martínez (2015) *Atención al usuario en los procesos judiciales en la Corte Superior de Justicia de Huaura, 2014*, Universidad Cesar Vallejo, tuvo como objetivo determinar el nivel de atención al usuario en los procesos judiciales en la Corte Superior de Justicia de Huaura, 2014. Con un diseño de investigación no experimental descriptivo. Su población fue infinita y su muestra 377 usuarios judiciales. Usó la técnica de la encuesta empleando como instrumento un cuestionario SERQUAL. Concluyo que existe evidencia relevante para establecer que el 53.6% considera que existe un nivel de atención regular, el 8.2% un nivel bueno y el 38.2% un nivel malo.

Verástegui (2019) en *Propuesta de un módulo de atención al usuario para mejorar la gestión el servicio al ciudadano en La Unidad de Gestión Educativa Local, Jaén 2017*; Universidad Señor de Sipán, planteó como objetivo central establecer un sistema de atención al usuario que permita la mejora y optimización de la atención al ciudadano en la UGEL – Jaén 2017. Es una investigación de diseño no experimental transversal. Tanto la población como la muestra fueron 95 servidores administrativos de la UGEL Jaén. Los datos fueron recolectados a través de la técnica de encuesta anónima mediante el uso de un cuestionario que fue el instrumento utilizado. Se arribó a la conclusión que, la insatisfacción del usuario de la UGEL Jaén, se debía a que tanto el procedimiento como el personal administrativo no habían implementado un esquema de atención basado en las diferencias culturales de la localidad, sino que venía aplicándose un procedimiento tradicional que no se ajustaba a las necesidades y costumbres de los pobladores locales; sobre todo porque los usos de las herramientas tecnológicas no se gestionaron de manera adecuada.

Bayes (2022), en *Lineamientos estratégicos para mejorar la calidad del servicio de atención en las fiscalías penales de Chimbote, 2022*, Universidad Cesar Vallejo, formuló como objetivo la elaboración de lineamientos estratégicos para mejorar la calidad del servicio de atención al usuario en las Fiscalías Penales de Chimbote. Se trata de una tesis de diseño no experimental fenomenológico. La población la integraron 349 usuarios y la muestra 168 usuarios. Se utilizaron las técnicas de la encuesta y la entrevista de la mano de un cuestionario y una guía de entrevista. Se concluyó que, resulta necesario implementar indicadores de satisfacción, para lo cual es indispensable desarrollar y programar un software que permita al usuario calificar el nivel de satisfacción para mejorar progresivamente el servicio.

Estando a la revisión de antecedentes descritos con anterioridad resulta oportuno repasar algunos conceptos y enfoques teóricos relacionados al tema objeto de estudio.

En tal sentido, respecto a la naturaleza pública y la obligación constitucional de administrar justicia, se tiene que conforme lo prescribe el art.138° de nuestra Carta Magna, la potestad de administrar justicia proviene del pueblo, pues este, es el catalizador último de la legitimidad de las decisiones que se emiten al interno de los juzgados y salas superiores que conforman el Poder Judicial del Perú. La administración de justicia es entonces un servicio de naturaleza pública que se brinda mediante los órganos jurisdiccionales del Poder Judicial con apoyo de las instancias administrativas, pues tal como reza nuestro texto

constitucional “*Todos los funcionarios y trabajadores públicos están al servicio de la nación*” (Constitución Política del Perú, Art. 39, 1993).

Resulta claro que, la administración de justicia se debe al usuario judicial, por ende, es imprescindible que se determinen políticas públicas y acciones estratégicas a fin maximizar la atención de sus necesidades en relación al funcionamiento de los órganos jurisdiccionales. No obstante ello, en la realidad material; los índices de satisfacción de los usuarios judiciales en el Perú se han visto en demasía reducidos, ello como consecuencia de la falta de eficacia, transparencia y eficiencia de la prestación del servicio mismo, a la que se ha sumado la inoperatividad que ha significado la Pandemia Covid-19, que en puridad ha desabastecido al usuario de ciertos de mecanismos de control de eficacia, eficiencia y transparencia, con los que contaban antes de la Pandemia Covid-19. Cabe resaltar que la eficiencia en términos de Emerson (1992) es aquel nexo causal que existe entre lo logrado y lo que puede conseguirse, constituyendo el efecto inmediato de la productividad.

Es por dichas razones que, el Plan Estratégico Institucional 2021-2030 del Poder Judicial aprobado por R. A. No. 00013-2021-CE-PJ, ha establecido como acción estratégica No. 04 para la obtención del Objetivo Estratégico No. 4, que el Poder Judicial y las Cortes Superiores de Justicia deben implementar un ruta de atención comunicada permanentemente a los usuarios judiciales, pues con esta acción se quiere que el usuario judicial conozca las diversas fases del proceso judicial en el que intervienen. A su vez, para las partes procesales se quiere que a partir de la atención brindada no permitan la proliferación de actuaciones dilatorias, sino que por el contrario actúen en atención a los preceptos éticos y morales que la justicia implica.

Respecto a la identificación del usuario del sistema de administración de justicia, debemos remitirnos al texto del “Manual de Atención al Usuario y Usuaría Judicial” Vers. 001, autorizado mediante R.A.000227-2022-CE-PJ, en tanto define al usuario judicial como aquella persona que no pertenece al Poder Judicial y que utiliza y/o depende del servicio de justicia; siendo que a su alrededor gira la labor judicial y el grupo de servicios que comprende.

El usuario judicial es entonces cualquier ciudadano que requiere de tutela jurisdiccional efectiva (acceso, debido proceso y ejecución de la sentencia judicial), y que por lo tanto

coerce al Poder Judicial a establecer líneas de actuación adecuadas para la efectiva vigencia de sus derechos sustantivos y adjetivos.

Para entender a la calidad en la administración de justicia, es preciso recordar que tal como señalan Castaño y García (2012), teóricamente la "calidad", concebida como aquellos caracteres propios del producto o servicio que viabilizan que una entidad cumpla con los requerimientos preestablecidos a entera satisfacción del usuario o cliente, adquiere vigencia real a través de la capacidad que tiene la entidad para adaptarse a dichos requerimientos. En tal sentido resulta lógico el esfuerzo nacional e internacional de todo tipo de organizaciones públicas y privadas, por avocarse a la aplicación de sistemas de gestión de calidad que coadyuven a generar un valor público y por ende el incremento de índices de satisfacción de sus usuarios y/o clientes.

La adecuada gestión de los estándares de calidad resulta de gran importancia para la empresa privada, pues a partir de este las ganancias pecuniarias tienden a incrementarse en favor del capital privado; en igual sentido, en el ámbito público la gestión de la calidad (en adelante SGC), conforme lo afirma León, et al. (2021) se refiere al grupo de actividades que se relacionan entre sí, dentro de un orden que viabiliza determinar el método, las responsabilidades y la logística necesaria para conseguir los objetivos trazados. Prajogo y Shoal (2001), afirman que el aplicar un SGC promueve cambios que priorizan al usuario, dado que una entidad se encuentra en permanente desarrollo de soluciones alternativas que le permitan afrontar la necesidad del usuario. Estos estudios señalan que a partir del SGC las facultades creativas, de adaptación y la renovación permanente de procesos y productos se encuentran en permanente cambio a fin de cumplir las expectativas del usuario en contraste con la búsqueda de ganancias que los mercados nuevos pueden aportar.

La Gestión de calidad no solo es una herramienta de cambio que favorece a la empresa privada o las entidades del sector público, sino que en esencia es una herramienta que asegura al cliente o usuario que el servicio o producto que se le brindará cumple con los requisitos de calidad que este requiere para la satisfacción de su necesidad concreta. Siento esto así, la certificación de calidad no puede ser definido o establecido por la misma empresa o institución pública, dado que, dicha situación resultaría contraproducente, toda vez que, en buena cuenta sería la misma entidad que presta el servicio u oferta el producto quien autocalificaría su nivel de calidad.

En este Contexto nace la Organización Internacional de Normalización (ISO), entidad internacional conformada por integrantes nacionales, que desde sus comités técnicos se encuentra dedicada a la creación de normas internacionales. Así pues, en el ámbito de la gestión de calidad tenemos la Norma ISO 9001:2015, la cual es un capítulo introductorio que, refiere que implementación de los SGC constituyen una determinación estratégica para las instituciones, por cuanto apunta a la optimización del desempeño integral y establecer una línea base para el desarrollo sostenible; en términos resumidos la Gestión de calidad establece la política de actuación que implementaran las organización para la búsqueda de sus metas y objetivos. El SGC es un modelo estructural y organizacional de operación que permite guiar y asegurar el óptimo funcionamiento de una entidad, creando márgenes de rentabilidad y competitividad acorde al cambio dinámico de la necesidad del usuario. De acuerdo a la Norma ISO 9001 (2015), un SGC se aplica cuando una entidad tiene la necesidad de corroborar su capacidad para brindar un producto y/o servicio dentro de una margen de calidad que cumpla con las disposiciones legales y de reglamento que le apliquen al usuario, quien por obvias razones apunta siempre al estándar más alto de calidad.

Resulta oportuno señalar que, la calidad como preocupación de las entidades privadas y públicas no es nueva, sino que muy por el contrario ha sido objeto de diversas políticas y objetivos institucionales públicos desde ya hace varios años; siendo más acentuada esta preocupación en entornos referidos a la educación y la salud; sin embargo, la trascendencia de su contenido, objetivos y efectos, ha hecho que se vaya extendiendo de manera progresiva a diversos ámbitos y servicios como es la administración de justicia, la cual en nuestro país viene adoptando diversas medidas a fin de conseguir la certificación de calidad que brinda el ISO 9001.

Un ejemplo que grafica esta situación es la CSJLL, que en la Gestión 2017-2018, obtuvo dicha certificación, pero que con el devenir del tiempo perdió por no haber mantenido los estándares de calidad que los servicios certificados requirieron. Es por tal motivo que, en la actual Gestión la referida Corte viene adoptando una serie de acciones destinadas a fin de obtener nuevamente la certificación ISO 90001:2015.

Dentro de este marco, el proceso para obtener la certificación ISO 90001:2015 comprende también el MAU de la CSJLL, el cual, como parte del SGC, apunta a brindar sus servicios para optimizar la administración de justicia, asumiendo conscientemente la relevancia que tiene ofrecer orientación legal y administrativa de manera correcta y eficiente, en las

diversas problemáticas jurídicas formuladas el usuario que requiere el servicio, ab honorem, procurando la satisfacción de sus requerimientos.

Siendo esto así, resulta necesario dedicarnos al estudio de la Gestión del Rendimiento y de la capacitación, es por tal motivo que en primer orden debe repasarse el concepto de Gestión del Talento Humano, pues conforme se ha establecido en la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, el recurso humano es uno de los pilares centrales sobre los cuales se construye toda política pública de modernización y gestión. En tal sentido, la gestión del talento humano conforme lo señala Ramírez, et al. (2019) requiere del necesario desarrollo de capacidades necesarias para la implementación de políticas y crear estructuras organizacionales favorables que aseguren que los servicios públicos sean brindados dentro de parámetros de eficiencia, calidad y amabilidad, respondiendo a las demandas de la ciudadanía con compromiso e identificación.

Conforme se estableció en el Decreto Legislativo No. 1023 (2008), el Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos se encuentra comprendido por 7 subsistemas administrativos, los cuales abordaremos a continuación:

Planificación de Políticas de Recursos Humanos, que establece la línea base sobre la cual se debe organizar internamente el recurso humano en correlato con el plan Estratégico Institucional a fin de realizar las acciones estratégicas que permitan cumplir con los objetivos estratégicos. Este subsistema abarca el planeamiento estratégico de toda institución, por cuanto permitirá gestionar los documentos de gestión interna (directivas, manuales, lineamientos, etc.) en relación al talento humano.

Organización del trabajo y su distribución, en cuanto determina el perfil del funcionario y/o servidor público, definiendo claramente cuáles serán las condiciones y caracteres de las funciones que ejercerán. Con esto se requiere que la función pública sea ejercida de manera eficiente y eficaz.

Gestión del Empleo, referida al grupo de prácticas y políticas mediante las cuales se gestiona el proceso de incorporación de los servidores públicos, desde su ingreso hasta su desvinculación de las entidades estatales.

Gestión del Rendimiento, referido a la maximización de las capacidades y aptitudes de los servidores públicos a fin de obtener su mejor desempeño. Este subsistema implica un proceso de retroalimentación en el que se identifican y cubren las necesidades de los servidores a fin de obtener la mejora de su desempeño laboral en procura del aumento del

valor público de los servicios que brindan la entidad. En palabras de Teijeiro (2013), es imprescindible plantear el desarrollo de políticas y márgenes de acción destinados a la optimización y del trabajo público. Por su parte Alamar, J. y Guijarro, R. (2018), sostienen que entre la productividad y el recurso humano existe una relación entre la inversión y el beneficio obtenido.

Gestión de la compensación, la cual conforme lo ha determinado la OIT y nuestras constitucionales internas, el trabajo debe ser compensado con una remuneración acorde con la labor realizada por el trabajador. Mediante este subsistema se incorpora un componente de reconocimiento de derechos laborales, por cuanto se procura que el trabajo del servidor público sea remunerado conforme a las funciones que realiza en contraste con las responsabilidades que asume.

Gestión de Desarrollo y Capacitación, estatuye la política de capacitación del recurso humano de las instituciones públicas. Se procura en todo momento que, la institución estatal promueva y desarrolle actividades de capacitación que permitan al servidor público potenciar sus aptitudes y competencias individuales, las que repercutirán en el sistema organizacional incrementando el valor público del servicio que se brinde. La capacitación es un elemento que tiene influencia directa sobre las entidades y su correcto funcionamiento (Machín, et al. 2019).

Gestión de las Relaciones Humanas y Sociales, que componente organizacional que establece el flujo de interrelación que se desarrollará entre la institución y sus servidores, esto es, mediante este subsistema la institución deberá determinar las formas y métodos de comunicación y organización de su recurso humano en torno a las metas y objetivos institucionales que pretende alcanzar.

Bajo esta perspectiva se puede concluir que, el manejo y gestión del recurso humano dentro de las entidades públicas constituyen uno de los ejes que soportan las políticas y lineamientos que permiten el logro de objetivos institucionales, con lo cual se fortalece la modernización y transformación digital de las instituciones públicas en una línea de trabajo que procura gestionar adecuadamente el cambio organizacional y eliminar barreras de resistencia al cambio.

Con todos los conceptos teóricos repasados conviene al estadio de la argumentación detallar el contexto en el que se implementó el Módulo de Atención al Usuario en la administración de justicia. Al respecto se tiene que, el Poder Judicial como estructura

gubernamental encargada de la administración de justicia es una de las entidades sobre las cuales mayor incidencia tiene el estándar de satisfacción ciudadana, puesto que la prestación del servicio incide directamente sobre la esfera individual del usuario judicial, es por ello que los estándares de transparencia, celeridad e independencia se acrecienta en gran medida; sin embargo, dada la dimensión y la naturaleza misma de este servicio, la institución como tal, se ve irremediabilmente expuesta al escrutinio público, el cual debido a algunas malas actuaciones en las que se han visto inmiscuidos algunos servidores y funcionarios judiciales se ha tornado muy desfavorable para la institución, muestra de ello son los altos índices de insatisfacción y desconfianza que tiene el usuario judicial sobre cómo se administra justicia.

A efectos de mitigar esta problemática, el Poder Judicial del Perú, en la última década ha venido implementando diversas políticas públicas destinadas a atacar las principales debilidades del servicio de Justicia, políticas que en diversas ocasiones han coincidido con el proceso de modernización desarrollado por el Estado de conformidad a lo establecido en la Ley N° 27658 (2022). Tal es el caso de la plataforma digital interactiva denominada Módulo de Atención al Usuario, que nace como una forma de mejorar y optimizar los servicios brindados en el sector justicia, a partir del uso racional de las herramientas tecnologías y de virtualidad en favor del usuario judicial.

La creación del Módulo de Atención al Usuario fue aprobada mediante la R. A. No. 000084-2020-CE-PJ (2020), por la que se estableció su implementación en nuestra Corte Suprema y en las CSJ del País. Dicha Resolución Administrativa estableció también en su considerando tercero que la Gerencia General y las Cortes Superiores de Justicia, en cuanto fuesen competentes, deberían realizar su implementación progresiva de acuerdo a sus necesidades y factibilidad presupuestal; y en su oportunidad la adecuación y estandarización de los servicios que se deberían brindar en el MAU.

En buena cuenta, a pesar que la alta dirección de gobierno del Poder Judicial autorizó la implementación del MAU en las Cortes Superiores de Justicia, dicha implementación se condicionó a la disponibilidad presupuestal de cada Corte o en su defecto a la inyección presupuestal de la Gerencia General del Poder Judicial, generándose con ello un rezago en el proceso de implementación, tal como ocurrió en la CSJLL, en la cual no se implementó hasta el 22 de octubre del 2021 mediante la R. A. No. 000708-2021-P-CSJLL-PJ.

No obstante, ello, al asumir la Presidencia de la Gestión 2021-2022, el Sr. Dr. Eliseo Giammpol Taboada Pilco, Juez Titular Presidente de la CSJLL, lideró una política de reforma, virtualización y transformación de los sistemas de atención al usuario judicial, la cual se implementó de manera alterna a la gestión del recurso presupuestario necesario para el MAU. Esta política de modernización y transformación digital ha implicado la generación de aplicativos webs, sistemas de trabajo y lineamientos cuya finalidad es la obtención de mayor valor público en el marco de una atención al usuario judicial eficiente, de calidad y amable.

Todos estos sistemas y herramientas tecnológicas han sido implementadas en el contexto de una política pública que ha procurado mantenerse a la vanguardia de la modernización y transformación digital para mantener el flujo y la calidad de la atención al usuario judicial en la CSJLL; sin embargo, teniendo en cuenta que la plataforma tecnológica denominada Módulo de Atención al Usuario fue dispuesta por el C. E. del Poder Judicial; la Presidencia de la CSJLL, mediante la R. A. N° 000708-2021-P-CSJLL (2021), implementó el MAU en la CSJLL, estableciendo un modelo y servicios de atención adaptados a la forma de trabajo virtual y digital ya establecidas y que han sido desarrolladas con anterioridad. El modelo de Módulo de Atención al Usuario (MAU) de la CSJLL está integrado por los sistemas de atención y herramientas tecnológicas desarrolladas por la oficina de informática de la CSJLL.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación: La presente investigación es de tipo básica, que conforme lo sustentan D. Sosa, Driessnack y Costa (2007, p. 3), “*no tienen determinación aleatoria, manipulación de variables o grupos de comparación. El investigador observa lo que ocurre de forma natural, sin intervenir de manera alguna*”. En tal sentido, y teniendo en cuenta que el objetivo de la investigación fue determinar cuál es el Impacto de la virtualización del MAU en la CSJ de La Libertad durante el año judicial 2022, resultó necesario establecer cuál es el modelo de atención y procedimientos virtualizados que se han desarrollado en concordancia con la experiencia del recurso humano que ha participado en este proceso, tarea que se realizó sin manipulación o distorsión de variables.

Diseño de investigación: A su vez, constituye una investigación de **diseño no experimental, enfoque cualitativo, descriptivo**, ello en razón que la indagación científica se desarrolló para averiguar: i) El contexto fáctico del proceso de modernización y transformación digital del MAU de la CSJ de La Libertad, ii) El grupo de instrumentos normativos utilizados para modernizar y virtualizar procedimientos de atención; y, iii) La experiencia del recurso humano que ha participado en la aplicación de dichos procedimientos. Sobre el particular D. Sosa, et al. (2007, p. 2), señala que: “*Generalmente el diseño cualitativo, se presenta como la primera opción, cuando se conoce poco con relación a un determinado fenómeno, experiencia o concepto. Una investigación cualitativa se dedica más a aspectos cualitativos de la realidad, es decir, tiene prioridad sobre ellos, sin desmerecer los aspectos cuantitativos*”.

3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización

Categorías

Categoría 1.- Virtualización

Categoría 2.- Implementación del Módulo de Atención al Usuario

Subcategorías

Subcategoría 1-A- Virtualización de procedimientos de atención.

Subcategoría 1-B- Desarrollo y Programación de aplicativos webs.

Subcategoría 2-A- Gestión de Recursos Humanos.

Subcategoría 2-B- Gestión del Rendimiento.

Matriz de Categorización

Se encuentra especificada en el anexo I

3.3. Escenario de estudio

La CSJ de La Libertad, constituida a través del Decreto del 26 de marzo de 1824 como la Primera Corte de Justicia del Perú Republicano, ejerce competencia territorial sobre toda la región de La Libertad, para lo cual cuenta con un aproximado de 23 sedes distribuidas a lo largo de todo el distrito judicial, en las cuales a su vez trabajan alrededor de un aproximado de 1380 personas, que hacen posible el funcionamiento de Juzgados de Paz Letrado, Juzgados Especializados y Salas Superiores, las cuales resuelven procesos judiciales civiles, laborales, penales, etc.

Ahora bien, el trabajo de estos órganos jurisdiccionales ha requerido la necesaria implementación de un MAU por cada sede, las cuales funcionan bajo la dirección de la Jefatura de Servicios Judiciales que se encuentra ubicada en la Sede de Natasha - Trujillo.

3.4. Participantes

En esta investigación participó el recurso humano de los Módulos de Atención al Usuario de la CSJ de La Libertad (MAU) ubicados en la provincia de Trujillo, sedes de Natasha y Bolívar, haciendo un total de 6 servidores administrativos, que se dedican netamente a la atención de los usuarios judiciales.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se usó la técnica de análisis documentario, pues esta constituye un conjunto de operaciones intelectuales, que buscan describir y representar los documentos de forma unificada sistemática para facilitar su recuperación. Comprende el procesamiento analítico-sintético que, a su vez, incluye la descripción bibliográfica y general de la fuente, la clasificación, indización, anotación, extracción, traducción y la confección de reseñas (Dulzaides, et al. 2004). En la presente tesis esta técnica fue usada para recolectar datos detallados que constan en los documentos de gestión de la CSJ de La Libertad relacionados a la atención al usuario judicial.

De igual manera, se utilizó la técnica de la entrevista, dado que esta supone un diálogo solicitado de manera taxativa por el entrevistado, realizada usualmente mediante una cita programada y se lleva a cabo sobre una serie de sujetos seleccionados conforme a un plan sistemático de recolección de datos (Corbetta, 2007), que en el caso concreto se aplicó a los trabajadores de los Módulos de Atención al Usuario de la CSJ de La Libertad ubicados en las sedes de Natasha y Bolívar.

En correspondencia con la técnica de análisis documental, la guía de análisis documental, conforme lo afirman Campos y Lule (2012), es un instrumento que facilita la recolección de información para enunciar teorías que sostengan el estudio de fenómenos y procesos. En la presente investigación se usó para realizar la recolección de los documentos de gestión de la CSJ de La Libertad relacionados a la implementación de procedimientos de atención al usuario virtualizados, desarrollo y programación de aplicativos e implementación del MAU formalmente.

Por su parte la guía de entrevista, tal como lo señala Troncoso (2017), es un instrumento que permite al investigador formular diversas preguntas que sean capaces de poder aportar información, que son recolectadas a través de las respuestas obtenidas mediante la entrevista, la misma que en esta tesis se aplicó a los trabajadores de los Módulos de Atención al Usuario de la CSJ de La Libertad ubicados en las sedes de Natasha y Bolívar.

La validez y confiabilidad de los instrumentos aplicados radica en que han sido validados por expertos en la especialidad de gestión empresarial y pública y, derecho administrativo.

3.6. Procedimiento

Bajo ese contexto, resulta preciso recordar que las técnicas e instrumentos antes detallados son los pilares que sostienen el procedimiento de recolección de datos, que es definido como aquel proceso de acopio y medición de datos informativos. En tal sentido, el procedimiento que se siguió en la presente investigación empezó con el acopio documental de la información que requiere análisis, que en concreto está referida a los documentos de gestión de la CSJ de La Libertad relacionados a la atención al usuario judicial. En seguida, haciendo uso de la guía de entrevista, se hizo contacto con los trabajadores de los Módulos de Atención al Usuario de la CSJLL ubicados en las sedes de Natasha y Bolívar, a través de la formulación de preguntas relacionadas al proceso de virtualización y transformación digital del MAU.

Dentro de este esquema de trabajo, para el análisis de los datos recopilados se usó la técnica de análisis documentario, la cual comprende el proceso integral que requiere la generación de conocimiento, pues como bien lo señala González, et al. (2019) el razonamiento dialéctico es indispensable para lograr todo conocimiento científico. En el caso concreto la técnica usada nos permitió clasificar, agrupar, dividir y subdividir los datos recopilados correlacionándolos con las variables de estudio, a fin de formular una respuesta a la interrogante de investigación.

3.7. Rigor científico

El desarrollo de este trabajo ha permitido determinar el impacto del modelo de MAU implementado en la CSJ de La Libertad, con lo cual las Cortes Superiores de Justicia podrán analizar una propuesta al Consejo Ejecutivo del Poder Judicial a fin que se realicen las acciones administrativas y logísticas necesarias para implementar este modelo en todo el país.

En tal sentido, el rigor científico de la investigación reside en su alto nivel de utilidad práctica para el sistema de atención al usuario del Poder Judicial, el cual conforme a la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública se encuentra en un proceso de transformación digital que incluye la atención al usuario judicial. Claro está que, la investigación reúne las condiciones y características que establece el método científico y las directivas de la UCV, por lo que se ha requerido la validación de instrumentos de dos expertos con grado de maestría en materias afines a la Gestión Pública.

3.8. Método de análisis de datos

El método Hermenéutico nos permitió estudiar de manera sistemática todo el conjunto de normas administrativas y de gestión que han respaldado la implementación del modelo de MAU en la CSJ de La Libertad.

El método Sintético nos ha permitido analizar no solo la data documental de respaldo del MAU de la CSJ de La Libertad, sino también las experiencias de los trabajadores de las sedes ubicadas en Natasha y Bolívar, contextualizando dichos estudios en forma resumida y sintética para su mayor entendimiento y comprensión.

A partir del método de diferencia se clarificó cuáles son las condiciones necesarias para la implementación del modelo de MAU de la CSJ de La Libertad en otras Cortes Superiores de Justicia del país a fin de obtener los resultados de impacto logrados con dicho modelo.

3.9. Aspectos éticos

Este trabajo ha sido realizado respetando los derechos fundamentales a la intimidad y el honor en correlato con un procedimiento que garantiza el tratamiento de la información obtenida bajo principios éticos de acuerdo a la naturaleza y tipo de información que permite establecer una propuesta de replicación del modelo de MAU de la CSJ de La Libertad en otras Cortes Superiores de Justicia del país, sin contravenir ninguna norma legal o administrativa de la materia.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis descriptivo de las categorías en estudio

La recolección de datos se realizó de dos formas. En primer orden, teniendo en cuenta que los instrumentos normativos referidos a la virtualización del MAU implementado en la Corte Superior de Justicia de La Libertad se encuentran contenidos en resoluciones administrativas de naturaleza y acceso público se procedió a ingresar al portal de Transparencia de dicha institución, para posteriormente seleccionar las resoluciones administrativas vinculadas al tema de estudio, las mismas que fueron sistematizadas de acuerdo a su resolutivo y en concordancia conforme a la ficha de análisis documental, esto es, en cuanto establecen procedimiento de atención virtuales y/o aprueban aplicativos web programados y desarrollados a nivel de Corte. Estos resultados se presentan mediante tablas organizadas por número de resolución, descripción y resultado obtenido. En segundo orden, y en base a la autorización brindada por la Presidencia de la CSJLL, se hizo contacto directo con los servidores del MAU de las sedes de Natasha, a quienes durante su horario de refrigerio se les entrevisto en las instalaciones en sus módulos de atención. La información obtenida ha sido transcrita en tablas organizadas de acuerdo a las categorías de estudio y presentadas en relación a cada objetivo formulado.

4.2. Resultados por categorías de estudio

4.2.1. Resultados de la categoría virtualización

La aplicación de la ficha de análisis documental nos ha permitido obtener los siguientes resultados:

Tabla 1

Documentos relacionados a la implementación de procedimientos de atención virtuales

Documento	Descripción	Resultado
R. A. N° 101-2021-P-	Implementó la Plataforma denominada "CALL CENTER - OJGU", con el objetivo de atender al usuario judicial, brindándole información respecto al estado de los procesos judiciales en	La CSJLL, ha emitido una serie de resoluciones

CSJLL-PJ	trámite y ejecución. A su vez, mediante esta plataforma se estableció la obligación de habilitar al usuario judicial con los formularios administrativos y jurisdiccionales necesarios para el trámite de sus procesos.	administrativas mediante las cuales se ha modificado y virtualizado procedimientos y flujos de atención.
R. A. N° 101-2021-P-CSJLL-PJ	Creó la Plataforma denominada "SALA VIRTUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO", por la que la alta dirección de la Corte Superior de Justicia de La Libertad, implementó una sala con equipos informáticos que se encuentran a disposición de los usuarios, con la finalidad que puedan realizar todo tipo de trámite virtual.	Este proceso ha implicado que la atención al usuario se adecue a las nuevas y modernas formas de atención que utilizan llamadas telefónicas, consultas web, aplicativo Google
R. A. N° 120-2021-PCSJLL-PJ,	Aprobó la implementación del Asistente Virtual "IUS - UNIDAD DE SERVICIOS JUDICIALES", el cual constituye un nuevo sistema automatizado que brinda atención mediante códigos de consulta, que permiten acceder a trámites administrativos y judiciales de la Corte Superior de Justicia de La Libertad.	Meet, entre otros. Esta práctica ha cubierto todos los ambientes de atención desde los órganos jurisdiccionales hasta las áreas administraciones.
R. A. N° 313-2021-P-CSJLL-PJ	"Aprobó el proyecto denominado PROYECCIÓN DE VIDEOS TUTORIALES -TV", el cual implicó la instalación de televisores que difunden videotutoriales de los procesos administrativos y judiciales.	
R. A. N° 616-2021-P-CSJLL-PJ	El sistema de atención nombrado "EL ADMINISTRADOR TE ESCUCHA", dispone que todos los administradores	

y/o responsables administrativos de todos los módulos y sedes judiciales tienen la obligación de atender las solicitudes de los usuarios judiciales a través de la plataforma digital Google Meet, a través de un procedimiento que incluye cita previa.

R. A. N° 789-2021-P-CSJLL-PJ Dispuso la creación de la Oficina de Remisión Digital de Copias Certificadas, estableciendo la obligación jurisdiccional y administrativa de remitir las copias certificadas de los procesos de alimentos en los que se haya generado liquidaciones por pensiones impagas, con el objetivo que el Ministerio Público inicie las acciones que correspondan para sancionar penalmente la comisión del delito de Omisión a la Asistencia Familiar.

Tabla 2

Documentos relacionados a la implementación de aplicativos web para la atención al usuario judicial

Documento	Descripción	Resultado
R. A. N° 294-2021-P-CSJLL-PJ	Dispuso la implementación del Aplicativo web denominado "DATA JUDICIAL", que permite transparentar el cumplimiento de las metas de producción jurisdiccional a todos los usuarios judiciales.	La CSJLL, ha puesto en marcha diversos aplicativos informáticos que permiten brindar atención al usuario
R. A. N°	Dispuso la implementación del Aplicativo	

704-2021- P-CSJLL- PJ	informático denominado “REGISTRO DE ATENCIONES”, el cual permite a los trabajadores del MAU registrar todo el procedimiento de atención, desde el requerimiento de los usuarios	de manera presencial y virtual, esto es, permite que el ciudadano conozca la
R. A. N° 714-2021- P-CSJLL- PJ	Aprobó el aplicativo digital “MAPA JUDICIAL – LA LIBERTAD”, a fin de que los usuarios del distrito judicial La Libertad, puedan ubicar y conducirse a todas las sedes mediante el uso de un sistema de geolocalización.	producción jurisdiccional, registrar las solicitudes de usuarios, hacer seguimiento de consultas y ubicar todas sedes.

Por su parte, la aplicación de la entrevista arrojó los siguientes resultados:

Tabla 3

Resultados de la entrevista sobre preguntas relacionadas a la virtualización del MAU de la CSJLL

Pregunta	S1	S2	S3	S4	S5	S6
¿Considera usted que el MAU de la CSJLL se ha virtualizado?	Claro que sí, ahora contamos con todo un Call Center y varios aplicativos.	Parcialmente, porque aun mantenemos atención presencial, porque es necesaria para atender a todos los usuarios	Yo creo que sí, ahora nosotras atendemos de manera virtual y presencia al.	Por supuesto, todos nuestros procedimientos se han adecuado a la virtualidad.	Si, desde luego, pero manteniendo la presencialidad en lo que resulte necesario.	Desde mi experiencia considero que sí, la actual gestión ha realizado un trabajo tecnológico

Interpretación: Los entrevistados en unanimidad han manifestado que según su postura, el MAU de la CSJLL se ha virtualizado, pero resaltan que la atención presencial aún se mantiene para los casos que resulte necesario conforme a las necesidades de los usuarios.

Tabla 4

Resultados de la entrevista sobre preguntas relacionadas a la implementación de procesos o sistemas virtuales en el MAU

Pregunta	S1	S2	S3	S4	S5	S6
¿Cuáles son los procesos o sistemas virtuales implementados en el MAU de la CSJLL que usted conoce?	Tenemos el sistema de registro de atención en las salas virtuales.	En la realidad, todos los servicios y procedimientos se han virtualizado, desde el registro telefónico hasta el ingreso al aplicativo para su seguimiento y control.	Considero que lo que ha marcado la virtualización del procedimiento de atención es la implementación del Aplicativo Web Registro de Atención	En definitiva, el Registro de Atención ha virtualizado todo, porque conecta al Call Center, el administrador te escucha	El proceso de atención al usuario se ha virtualizado en toda su integridad. Para ello se ha integrado todos los servicios en la	La atención del administrador, los órganos jurisdiccionales y las oficinas administrativas.

y las plataformas virtuales denominadas en un solo procedimiento. Atenciones.

Interpretación: Los entrevistados señalaron que existen diversos procesos que se han virtualizado en el MAU, resaltando la funcionalidad del aplicativo Registro de Atenciones, sistema de atención denominado el administrador te escucha y las salas de atención virtual.

4.1.2. Resultados de la categoría Implementación del Módulo de Atención al Usuario

Tabla 5

Documentos relacionados a la implementación del Módulo de Atención al Usuario en la Corte Superior de Justicia de La Libertad

Documento	Descripción	Resultado
R. A. N° 000708-2021-P-CSJLL-PJ	Se dispuso la creación e implementación del “Módulo de Atención al Usuario” (MAU) en la CSJLL; sin embargo, esta implementación se realizó bajo un esquema diferente del modelo propuesto por el Consejo Ejecutivo del Poder Judicial, dado que incluyó de modo expreso todos los servicios virtuales implementados de manera previa.	La CSJLL ha implementado un modelo de MAU diferente al previsto por el Consejo Ejecutivo del Poder Judicial, a fin de incluir los servicios y procedimientos virtuales dispuestos con anterioridad.

Tabla 6

Resultados de la entrevista sobre preguntas relacionadas a la implementación de procesos o sistemas virtuales en el MAU

Pregunta	S1	S2	S3	S4	S5	S6
Conforme su criterio ¿cree usted que la virtualización ha favorecido su trabajo como servidor(a) del MAU de la CSJLL?	Si, nos permitió mantener activo el servicio de atención al usuario en plena pandemia.	Ha favorecido a trabajador es usuarios, pues nos permite trabajar de manera remota atendiendo todos los pedidos formulados por los usuarios.	Si, ha permitido preservar la salud y en época de pandemia y seguir trabajando o incluso de manera más óptima.	Ha incrementado en gran medida el número de atenciones y la calidad de las mismas, pues ahora incluso los usuarios pueden calificar la atención que brindamos.	Yo creo que, si ha favorecido el trabajo en el MAU, ahora el trabajo es más versátil y funcional y sobretodo enfocado en las necesidades de los usuarios judiciales.	Desde luego, nuestro trabajo ahora es más funcional y sobretodo enfocado en las necesidades de los usuarios judiciales.

Interpretación: Los entrevistados han afirmado que su trabajo se ha visto favorecido por la implementación de los procesos virtuales, por cuanto les ha permitido seguir laborando aún a pesar de la pandemia Covid-19. Resulta resaltante la afirmación esbozada por el sujeto 3, en cuanto señaló que ahora su trabajo se desarrolla de manera más óptima.

Tabla 7

Resultados de la entrevista sobre preguntas relacionadas al impacto de la virtualidad en la mejora de la atención del usuario judicial en la CSJLL

Pregunta	S1	S2	S3	S4	S5	S6
¿Considera que basta?	Si, solo basta	Si, ahora podemos	El proceso	Las cifras de atención y la	En opinión personal,	La virtualiz

la virtualización del MAU de la CSJLL ha favorecido a la mejor atención del usuario judicial?	verificar el número de de atenciónes registradas para ver que el MAU ha sido una muy buena práctica.	s atender de manera presencial y virtual conforme a las necesidades de los usuarios.	de virtualización del MAU ha significado un gran avance para la atención al usuario, pues ahora desde cualquier lugar pueden ser atendidos.	satisfacción han crecido exponencialmente, por lo que considero que si ha favorecido al usuario. Además, desde mi experiencia personal he recibido muy buenas opiniones del MAU.	creo que los procesos virtuales han favorecido en gran medida al usuario judicial, dado que ahora pueden acceder a nuestro servicio de atención desde cualquier parte del país donde se encuentre n.	acción del MAU, ha traído grandes cambios en favor de los usuarios, se han transparentado todos los procesos, permite hacer seguimiento de trámites y calificar el grado de satisfacción.
---	--	--	---	--	--	---

Interpretación: Las respuestas de los sujetos entrevistados evidencian que estos consideran que la virtualidad ha favorecido a la mejora en la atención al usuario judicial, toda vez que ha implicado la implementación de nuevos servicios y funcionalidades que

hacen posible que pueda hacer contacto con la CSJLL desde cualquier parte del país, para registrar y hacer seguimiento de sus solicitudes.

Tabla 8

Resultados de la entrevista sobre preguntas relacionadas al impacto de la virtualidad en la mejora de la atención del usuario judicial en la CSJLL

Pregunta	S1	S2	S3	S4	S5	S6
Teniendo en cuenta el estado de emergencia covid-19 ¿cree que los procedimientos sistemas de atención virtuales del MAU de la CSJLL deben continuar funcionando ?	Claro, la virtualidad debe convertirse en la regla general y de excepción la presencia al.	Mira, la atención virtual implementada en los tiempos de Covid es una medida temporal, sino una concreción de la tecnología aplicada al sistema de justicia global y nacional.	Si, debe continuar. Es mejor para todos, los trabajador no es podemos laborar sin peligro a nuestra salud y los usuarios pueden ser atendidos de manera más satisfactoria.	La funcionalidad que aporta la virtualidad no debe ser dejada de lado, pues permite organizar la atención del despacho judicial en armonía con los requerimientos del usuario.	Yo creo que ambas formas de atención deben mantenerse. De este modo el usuario judicial puede elegir entre la atención virtual o presencia l.	Si, los avances en tecnología que se han logrado no pueden detenerse, pues los usuarios se verían afectados, sobretodo quienes no pueden acudir de manera presencial a las instalaciones de la Corte.

Interpretación: Las respuestas de los sujetos entrevistados evidencian que estos consideran que la virtualidad debe continuar y convertirse en la regla general para la atención del usuario judicial, reservando la atención presencial como regla de excepción

para aquellos usuarios que requieran dicho servicio conforme a sus necesidades particulares.

Tabla 9

Resultados de la entrevista sobre preguntas relacionadas a la implementación del modelo de MAU de la CSJLL en todo el país

Pregunta	S1	S2	S3	S4	S5	S6
¿Cree usted que el modelo virtualizado del MAU de la CSJLL debe implementar se en todas las cortes superiores de justicia del Perú?	El Consejo Ejecutivo o Ejecutivo manual del MAU, los servicios y plataformas que se han implementado en el MAU.	Considero que sí, pero para ello sería necesario que el Consejo Ejecutivo apruebe su implementación de manera generalizada en todas las Cortes al menos ya cuentan con MAU formalmente.	La verdad si, por que la virtualidad no supone costos que impidan su implementación, sino simplemente requiere voluntad de hacer las cosas.	Debe analizarse de acuerdo a la realidad de cada Corte, por cuanto puede existir Cortes en las cuales la condición geográfica o necesidad es de los usuarios hagan necesaria la atención presencial.	Es una muy buena iniciativa, por lo que permitiría unificar procesos y formas de atender al usuario o judicial.	El modelo de atención que se ha implementado en esta Corte resulta muy útil, por lo que considero que si debe ser implementado en otras Cortes del país.

Interpretación: Los sujetos entrevistados manifiestan que el modelo de Módulo de Atención al usuario si debe ser implementado en todas las Cortes Superiores del país, pero

señalan que para ello es necesario que el Consejo Ejecutivo del Poder Judicial realice las acciones administrativas que correspondan, para que dicha implementación se concrete.

4.2. Discusión de resultados

Los resultados demuestran que, la Corte Superior de Justicia de La Libertad mediante Resolución Administrativa N° 000708-2021-P-CSJLL-PJ, ha implementado formalmente el Módulo de Atención al usuario, en cumplimiento de lo dispuesto mediante la Resolución Administrativa N° 084-2020-CE-PJ emitida por el Consejo Ejecutivo del Poder Judicial; sin embargo, dicha implementación ha significado la inclusión de servicios y procedimientos virtuales previamente aprobados y puestos en práctica, tales como el Call Center, Asistente Virtual IUS – Unidad de Servicios Judiciales, Sala Virtual de Atención al Usuario, Administrador te Escucha. Estos resultados confirman lo expuesto por Verástegui (2019) que en su investigación titulada propuesta de un módulo de atención al usuario para mejorar la gestión el servicio al ciudadano en la Unidad de Gestión Educativa Local, Jaén 2017, señaló la necesidad de implementar un módulo de atención que se ajuste a las necesidades de los usuarios, pues en el caso concreto se ha visto necesario que el servicio de administración de justicia sea transparentado a través de la atención virtual.

En ese mismo horizonte, los resultados obtenidos luego de aplicar la ficha de análisis documentario, demuestran claramente que la Corte Superior de Justicia de La Libertad durante el año 2022, ha implementado un grupo de procedimientos virtuales aplicados integralmente al servicio de atención al usuario, de tal forma que a la fecha cuenta con plataformas y canales de atención que funcionan a partir de llamadas telefónicas (Call Center), mensajes de WhatsApp (IUS – Servicios Judiciales) y solicitudes de atención presencial. Estas atenciones son registradas en el aplicativo denominado registro de atenciones, cuya implementación se aprobó mediante Resolución Administrativa N° 000704-2021-P-CSJLL-PJ. La funcionalidad de este aplicativo radica en que, a través del mismo, se puede monitorear todo el proceso de atención desde la solicitud ciudadana, requerimiento de órgano jurisdiccional y el cumplimiento de lo solicitado. Esto afianza lo afirmado por Estrada y Estrada (2022), que en su investigación denominada administración de justicia en formato digital en tiempos de pandemia, estableció que la implementación de las herramientas tecnológicas constituye una necesidad de vital importancia para el sistema de administración de justicia.

Es importante resaltar que, conforme a los resultados obtenidos se ha observado que el aplicativo registro de atenciones cuenta con una plataforma que permite calificar el nivel de satisfacción del usuario judicial. Estos resultados se condicen con lo expuesto por Bayes (2022), que en su tesis membretada lineamientos estratégicos para mejorar la calidad del

servicio de atención en las fiscalías penales de Chimbote, concluyó que, resulta sumamente necesario desarrollar y programar un software que permita al usuario calificar el nivel de satisfacción para mejorar progresivamente el servicio.

Asimismo, resulta claro que la virtualidad implementada en el Módulo de Atención al usuario de la Corte Superior de Justicia de La Libertad ha resultado eficaz para la labor que desarrollan los servidores administrativos adscritos a la Unidad de Servicios Judiciales, por cuanto les ha permitido laborar durante el estado de emergencia originado por el contagio masivo del coronavirus Covid-9, viabilizando que los usuarios judiciales sean atendidos a través de diversas plataformas. Según lo manifestado por los entrevistados, la virtualidad ha servido para gestionar su rendimiento de mejor manera, puesto que la cantidad de atenciones brindadas se ha implementado en gran medida y la calidad de la misma ahora puede ser medida por el mismo usuario judicial. Estos resultados se condicen con lo expresado por Vásquez (2018), quien en su investigación Calidad de atención percibida por el usuario del módulo de familia en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, 2018, resalto la necesidad de modernizar el servicio de atención al usuario del sistema de administración de justicia, a fin de incrementar los niveles de calidad y por ende satisfacción de este servicio.

Los resultados demuestran también que, los servidores del MAU consideran que la atención al usuario en formato digital debe permanecer y aplicarse de manera masiva en el sistema de justicia, por cuanto es consecuente con las necesidades de los usuarios judiciales que a la fecha requieren de la virtualidad para satisfacer sus requerimientos, ello sin dejar de lado la atención presencial. Estos resultados validan lo expresado por García (2018), quien en su investigación denominada Juzgado sin papel, un paso más de la justicia electrónica, concluyo que los sistemas y herramientas electrónicas permiten que el trabajo jurisdiccional se realice prescindiendo del uso del papel.

V. CONCLUSIONES

1. La virtualización del Módulo de Atención al Usuario de la Corte Superior de Justicia de La Libertad ha tenido impacto directo en los procedimientos y en la prestación del servicio de atención, por cuanto ha implementado un sistema de atención virtual que funciona en paralelo con la atención presencial, optimizando las labores del recurso humano de las distintas sedes del MAU, quienes pueden atender sin interrupción de manera virtual y presencial.
2. La CSJLL ha virtualizado procedimientos de atención al usuario a nivel de Corte, mediante resoluciones administrativas emitidas por el Despacho de Presidencia, las mismas que han permitido que el servicio de atención sea brindado de manera efectiva aún en tiempos de pandemia y aislamiento social obligatorio.
3. El área de informática de la CSJLL ha programado y desarrollado aplicativos webs destinados a la atención al usuario judicial, que han sido aprobados por el Despacho de Presidencia mediante resoluciones administrativas que establecían la obligatoriedad de su uso y funcionamiento en beneficio tanto de los servidores del MAU y el usuario judicial.
4. La implementación del Módulo de Atención al Usuario en la Corte Superior de Justicia de la Libertad se ha realizado de manera formal recién mediante la Resolución Administrativa N° 000708-2021-P-CSJLL-PJ, en cumplimiento de lo dispuesto por el Consejo Ejecutivo mediante la Resolución Administrativa N° 084-2020-CE-PJ, conservando los sistemas, procedimientos de atención virtuales y aplicativos web implementados con anterioridad.
5. La virtualización del Módulo de Atención al Usuario de la Corte Superior de Justicia de La Libertad, ha impacto directamente en la eficacia del servicio de atención, por cuanto habilita que los trabajadores de dicha área puedan laborar de manera continua y sin poner en riesgo su salud, así como también permite que el usuario judicial pueda ser atendido desde cualquier parte del país donde se encuentre, calificando a su vez su nivel de satisfacción. A su vez, favorecen la mejora de la Gestión del Recurso Humano y la Gestión de su Rendimiento, pues adecua la labor al formato digital permitiendo el trabajo remoto.

VI. RECOMENDACIONES

Estando a los resultados encontrados durante el desarrollo de la presente investigación, se recomienda que las Cortes Superiores de Justicia del país, repliquen el modelo de MAU implementado en la Corte Superior de Justicia de La Libertad, para lo cual deberán emitir las resoluciones administrativas que correspondan.

Por otro lado, se recomienda que la alta dirección de la Corte Superior de Justicia de La Libertad eleve al Consejo Ejecutivo del Poder Judicial un informe detallado sobre el proceso de virtualización del MAU solicitando su implementación en todo el país.

REFERENCIAS

- Alamar, J., & Guijarro, R. (2018). El libro de la productividad en la empresa española 2018. (RESULTAE, Ed.) <https://www.resultae.com/wpcontent/uploads/2018/04/resultae-ebook-capitulo-2.pdf>.
- Bayes, A. E. *Lineamientos estratégicos para mejorar la calidad del servicio de atención en las Fiscalías Penales de Chimbote, 2022* (Tesis de maestría). De la base de datos del Repositorio UCV.
- Campos, G. & Lule, N. (2012). *La Observación, un método para el estudio de la realidad*. Universidad de La Salle, Pachuca., p. 45- 60.
- Castaño, G & García-Serna, L. (2012). Una revisión teórica de la calidad de la educación superior en el contexto colombiano. *Educación y Educadores*, 15(2), 219-243. Retrieved October 29, 2022, from http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-12942012000200005&lng=en&tlng=es.
- Concepción, D., González, E., García, R., & Miño, J. (2019). Research methodology: Origin and construction of a doctoral thesis. UCSA Scientific Magazine. [https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2019.006\(01\)076-087](https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2019.006(01)076-087).
- Constitución Política del Perú [Const] Art. 2, 29 de diciembre de 1993.
- Corbetta, P. (2007). *Metodología y técnicas de investigación social*. McGrawHill, Interamericana. Recuperado de: <https://diversidadlocal.files.wordpress.com/2012/09/metodologc3ada-y-tc3a9cnicas-de-investigacic3b3n-social-piergiorgio-corbetta.pdf>.
- Decreto Legislativo N° 1412. Que aprueba la Ley de Gobierno Digital. Diario Oficial El Peruano (2018). <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/decreto-legislativo-que-aprueba-la-ley-de-gobierno-digital-decreto-legislativo-n-1412-1691026-1>.
- Decreto Legislativo 1023. Que crea la Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR. Diario Oficial El Peruano (2008). <http://files.servir.gob.pe/WWW/files/normas%20legales/DLeg%201023.pdf>.
- Dulzaides, M., & Molina, A. (2004). Documentary and information analysis: two components of the same process. *Acimed*, 12(2), 1-1.

- Emerson, H. (1913). *Twelve Principles of Efficiency*. New York: Forgotten Books. https://www.forgottenbooks.com/en/readbook/TheTwelvePrinciplesofEfficiency_10313052#0.
- García, M. (2018). Juzgado sin papel, un paso más de la justicia electrónica. *Revista IUS*, 12(41), 133-154. Recuperado en 18 de diciembre de 2022, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-21472018000100133&lng=es&tlng=es.
- International Organization for Standardization, 2015. *ISO 9001:2015: Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos*. Ginebra: ISO.
- Machín, O. Bustio, A. Reyes, J. & Cionza, E. (2019). Gestión de la capacitación y capacitación para una mejor gestión en el contexto socioeconómico cubano. *Cooperativismo y Desarrollo*, 7(1), 64-73. Epub 02 de abril de 2019. Recuperado en 12 de diciembre de 2022, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2310-340X2019000100064&lng=es&tlng=es.
- León, C., Menéndez, A., Rodríguez, I., García, M., Quesada, L., & Quintana, E. (2021). Training as a premise to implement a quality management system. *EDUMECENTRO*, 13 (2), 19-32. Epub June 30, 2021. Retrieved on December 12, 2022, from http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-28742021000200019&lng=es&tlng=es.
- Ley N° 2758. Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. *Diario Oficial El Peruano* (2002). [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BCE7AB2E6434B55305257B890053B271/\\$FILE/02A08.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BCE7AB2E6434B55305257B890053B271/$FILE/02A08.pdf).
- Teijeiro, J & Biedma, J (2013). La evaluación del rendimiento individual. Un instrumento válido para lograr la eficiencia en la gestión de Recursos Humanos en las Administraciones Públicas. *Gestión y Análisis de Políticas Públicas*, (10), 1-18.
- Prajogo, Daniel y Amrik Sohal. 2001. TQM and innovation: a literature review and research framework. *Technovation*, 21: 539-558. 2001. [https://doi.org/10.1016/S0166-4972\(00\)00070-5](https://doi.org/10.1016/S0166-4972(00)00070-5).

- Ramírez, I., Espindola, C., Ruíz, I., & Hugueth, A. (2019). Gestión del Talento Humano: Análisis desde el Enfoque Estratégico. *Información tecnológica*, 30(6), 167-176. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000600167>.
- Resolución Administrativa N° 084-2020-CE-PJ. Que dispone la creación del “Módulo de Atención al Usuario” en la Corte Suprema de Justicia y en las Cortes Superiores de Justicia del país. *Diario Oficial El Peruano* (2020). <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/disponen-la-creacion-del-modulo-de-atencion-al-usuario-en-resolucion-administrativa-no-084-2020-ce-pj-1861627-9/>.
- Resolución Administrativa No 000708-2021-P-CSJLL-PJ (22 de octubre del 2021). <https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/085c8b8044be9e0384ef94c9d91bd6ff/708-2021+DISPONE+CREACION+E+IMPLEMENTACION+DEL+MAU+EN+CSJLL+Y+DEJA+SIN+EFECTO+EL+MODULO+ATENCION+USUARIO%2C+CALL+CENTER++OOJGU.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=085c8b8044be9e0384ef94c9d91bd6ff>.
- Ríos, J & Martínez, W. (2018). *Atención al usuario en los procesos judiciales en la Corte Superior de Justicia de Huaura, 2014* (Tesis de maestría) de la base de datos del Repositorio UCV.
- Silvera, C. & Riera, F. (2022). Estado de derecho, sistema judicial y covid-19: una ventana de oportunidad para el sistema judicial en Paraguay. En *SciELO Preprints*. <https://doi.org/10.1590/SciELOPreprints.4168>.
- Sousa, D., Driessnack, M., & Isabel, C. An overview of research designs relevant to nursing: Part 1: quantitative research designs. *Revista Latino-Americana de Enfermagem* [online]. 2007, v. 15, n. 3 [Accedido 29 Octubre 2022], pp. 502-507. Disponible en: <<https://doi.org/10.1590/S0104-11692007000300022>>. Epub 12 Jul 2007. ISSN 1518-8345. <https://doi.org/10.1590/S0104-11692007000300022>.
- Suárez, L., Rodríguez, S., & Martínez, J. (2018). Satisfacción de los usuarios con la atención en los consultorios médicos. Colón 2015-2016. *Revista Médica Electrónica*, 40(4), 1002-1010. Recuperado en 17 de diciembre de 2022, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242018000400008&lng=es&tlng=es.

Troncoso, C., & Amaya, A. (2017). *Entrevista: guía práctica para la recolección de datos cualitativos en investigación de salud*. Revista de la Facultad de Medicina, 65(2), 329-332. Recuperado de: <https://doi.org/10.15446/revfacmed.v65n2.60235>.

Vásquez, E. (2018) *Calidad de atención percibida por el usuario del módulo de familia en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte 2018* (Tesis de maestría) de la base de datos del Repositorio UCV.

Verastegui, M. *Propuesta de un módulo de atención al usuario para mejorar la gestión del servicio al ciudadano en la unidad de Gestión Educativa Local, Jaén 2017* (Tesis de pregrado). De la base de datos del Repositorio USS.

Estrada, W., & Estrada, J. (2022). Administración de Justicia en Formato Digital en Tiempos de Pandemia. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento De La investigación Y publicación científico-técnica multidisciplinaria)*. ISSN: 2588-090X. *Polo De Capacitación, Investigación Y Publicación (POCAIP)*, 7(2), 166-176. Recuperado a partir de <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/565>.

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN

PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	CATEGORÍAS	SUBCATEGORÍAS	FUENTE	TÉCNICAS
¿Cuál es el Impacto de la virtualización y transformación digital del MAU en la CSJ de La Libertad durante el año judicial 2022?	Determinar cuál es el Impacto de la virtualización en el Módulo de Atención al Usuario de la CSJ de La Libertad durante el año judicial 2022.	<ul style="list-style-type: none"> Virtualización 	<ul style="list-style-type: none"> Virtualización de procedimientos de atención Desarrollo y programación de aplicativos web. 	<ul style="list-style-type: none"> CSJ de La Libertad Poder Judicial del Perú 	<ul style="list-style-type: none"> Análisis Documentario Entrevista
	OBJETIVOS ESPECIFICOS				
	<ul style="list-style-type: none"> Describir el proceso de implementación del MAU en la CSJ de La Libertad durante el año judicial 2022. Analizar la eficacia de los procedimientos y sistema virtuales aplicados por los servidores del MAU en la CSJ de La Libertad durante el año judicial 2022. 	<ul style="list-style-type: none"> Implementación del Módulo de Atención al Usuario 	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de Recursos Humanos. Gestión del Rendimiento. 	<ul style="list-style-type: none"> CSJ de La Libertad 	INSTRUMENTOS <ul style="list-style-type: none"> Guía de Análisis Documentario Guía de Entrevista

ANEXO 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Impacto de la virtualización en el Módulo de Atención al Usuario, Corte Superior de Justicia de La Libertad, año 2022

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
¿Cuál es el Impacto de la virtualización y transformación digital del MAU en la CSJ de La Libertad durante el año judicial 2022?	GENERAL	VARIABLE I	Virtualización de procedimientos de atención	<ul style="list-style-type: none"> Virtualización del MAU de la CSJLL.
	Determinar cuál es el Impacto de la virtualización en el Módulo de Atención al Usuario de la CSJ de La Libertad durante el año judicial 2022.	Virtualización	Desarrollo y programación de aplicativos web	<ul style="list-style-type: none"> Sistemas virtuales implementados en el MAU de la CSJLL.
	ESPECÍFICOS	VARIABLE II	Gestión de recursos humanos	<ul style="list-style-type: none"> Favorecimiento de la virtualización en el trabajo del servidor del MAU de la CSJLL Favorecimiento de la virtualización en la mejor atención al usuario.
	<ul style="list-style-type: none"> Describir el proceso de implementación del MAU en la CSJ de La Libertad durante el año judicial 2022. Analizar la eficacia de los procedimientos y sistema virtuales aplicados por los servidores del MAU en la CSJ de La Libertad durante el año judicial 2022. 	Atención al usuario	Gestión del rendimiento	<ul style="list-style-type: none"> Continuidad de los sistemas de atención del MAU de la CSJLL. Necesidad de implementación de la MAU de la CSJLL en todas la CSJ del Perú.

ANEXO 3: FICHA DE ANÁLISIS DOCUMENTARIO

DENOMINACIÓN DEL DOCUMENTO	
DATA	
SITIO WEB	
PÁGINAS QUE CONTIENE	
PALABRAS CLAVE DE BUSQUEDA	
PALABRAS CLAVE DE TEXTO	
LOCALIZACIÓN	
TEXTO DESCRIPTIVO Y APORTE AL TÓPICO DE ESTUDIO	
TÓPICOS ESTUDIADOS	

ANEXO 4: FICHA DE ENTREVISTA

CÓDIGO DE ENTREVISTADO:

LUGAR Y FECHA: Trujillo..... de..... de 2022

FINALIDAD: La finalidad de esta entrevista es saber la opinión que tiene en relación al proceso de virtualización del MAU de la CSJ de La Libertad y el impacto que ha tenido tanto en favor del trabajador judicial y el usuario judicial.

REFERENCIA:

El Poder Judicial a través de la R. A. No. 084-2020-CE-PJ, resolvió implementar a nivel nacional el Módulo de Atención al Usuario, como una solución alternativa y viable a la falta de mecanismos operativos de atención al usuario judicial, este Módulo cuenta procedimientos que habilitan la virtualidad en la atención al usuario judicial conforme a lo establecido en el Dec. Legislativo No. 1412 - Ley de Transformación Digital, instaurando a su vez procedimientos y protocolos estandarizados.

PREGUNTAS:

EN RELACIÓN AL PROCESO DE VIRTUALIZACIÓN DEL MAU EN LA CSJ DE LA LIBERTAD

1.- ¿CONSIDERA USTED QUE EL MAU DE LA CSJLL SE HA VIRTUALIZADO?

a) Si, ¿Por qué?

.....
.....
.....
.....
.....
.....

b) No, ¿Por qué?

.....
.....

.....
.....
.....
.....

2.- ¿CUALES SON LOS PROCESOS O SISTEMAS VIRTUALES IMPLEMENTADOS EN EL MAU DE LA CSJLL QUE USTED CONOCE?

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

EN RELACIÓN AL NIVEL DE EFICACIA Y EFICIENCIA DE LO PROCEDIMIENTOS Y SISTEMAS VIRTUALES DEL MAU EN LA CSJLL

3.- CONFORME SU CRITERIO ¿CREE USTED QUE LA VIRTUALIZACIÓN HA FAVORECIDO SU TRABAJO COMO SERVIDOR(A) DEL MAU DE LA CSJLL?

a) Si, ¿Por qué?

.....
.....
.....
.....
.....

b) No, ¿Por qué?

.....
.....

.....
.....
.....
.....

4.- ¿CONSIDERA QUE LA VIRTUALIZACIÓN DEL MAU DE LA CSJLL HA FAVORECIDO A LA MEJOR ATENCIÓN DEL USUARIO JUDICIAL?

a) Si, ¿Por qué?

.....
.....
.....
.....
.....
.....

b) No, ¿Por qué?

.....
.....
.....
.....
.....

5.- TENIENDO EN CUENTA QUE EL ESTADO DE EMERGENCIA COVID-19 ¿CREE QUE LOS PROCEDIMIENTOS Y SISTEMAS DE ATENCIÓN VIRTUALES DEL MAU DE LA CSJLL DEBEN CONTINUAR FUNCIONANDO?

a) Si, ¿Por qué?

.....
.....
.....
.....
.....

b) No, ¿Por qué?

.....
.....

.....
.....
.....
.....

6.- ¿CREE USTED QUE EL MODELO VIRTUALIZADO DEL MAU DE LA CSJLL DEBE IMPLEMENTARSE EN TODAS LAS CORTES SUPERIORES DE JUSTICIA DEL PERÚ?

a) Si, ¿Por qué?

.....
.....
.....
.....
.....
.....

b) No, ¿Por qué?

.....
.....
.....
.....
.....
.....

ANEXO 5: AUTORIZACIÓN DE USO DE NOMBRE INSTITUCIONAL EN TRABAJO DE TESIS



Presidencia de la Corte Superior de Justicia de La Libertad

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"
"Año del Bicentenario del Congreso de la República del Perú"

Trujillo, 07 de Noviembre del 2022



Firmado digitalmente por TABOADA
PILCO, Eliseo Giammpol FAU
20477550429 soft
Presidente De La Csj De La Libertad
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 07.11.2022 09:02:44 -05:00

PROVEIDO N° 000855-2022-P-CSJLL-PJ

Referencia : EXPEDIENTE 011365-2022-MPU-CS
HOJA DE ENVIO 003562-2022-SEC-CSJLL (3NOV2022)

DADO CUENTA con el documento de la referencia, mediante el cual Kharla Orellana Sánchez, solicita autorización para llevar a cabo la ejecución de su proyecto de tesis titulada: "Impacto de la virtualidad en el Módulo de Atención al Usuario Judicial, Corte Superior de Justicia, año 2022". En tal sentido, estando a la naturaleza de lo señalado y en ejercicio de las facultades previstas en el artículo 90° del Texto Único Ordenado de la Ley Orgánica del Poder Judicial, **SE DISPONE**:

1. **AUTORIZAR** la ejecución de la tesis titulada: "Impacto de la virtualidad en el Módulo de Atención al Usuario Judicial, Corte Superior de Justicia, año 2022", a cargo de Kharla Orellana Sánchez.
2. **DERIVAR** el documento de la referencia a la Gerencia de Administración Dsitrital, a fin que facilite la ejecución de la mencionada investigación.
3. **COMUNÍQUESE** en el modo y forma de ley.-

Documento firmado digitalmente

ELISEO GIAMPOL TABOADA PILCO
Presidente de la CSJ de La Libertad
Presidencia de la Corte Superior de Justicia de La Libertad



ANEXO 6: AUTORIZACIÓN PARA APLICAR INSTRUMENTOS



Presidencia de la Corte Superior de Justicia de La Libertad

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"
"Año del Bicentenario del Congreso de la República del Perú"

Trujillo, 07 de Diciembre del 2022

PROVEIDO N° 000999-2022-P-CSJLL-PJ



Firmado digitalmente por TABOADA
PILCO Eliseo Giammpol FAU
50477550429 scdf
Presidente De La Csj De La Libertad
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 07.12.2022 17:09:43 -05:00

Asunto : Autorización para aplicar instrumentos para el desarrollo de tesis.

Referencia : EXPEDIENTE 010844-2022-SEC-CS
CARTA N° 354-2022-UCV-VA-EPG-F01/J

DADO CUENTA con el documento de la referencia, mediante el Jefe de la Escuela de Posgrado – Trujillo de la Universidad Cesar Vallejo presenta a la Estudiante Kharla Orellana Sánchez del Programa de Maestría en Gestión Pública, quien solicita autorización para aplicar los instrumentos necesarios para el desarrollo de su tesis denominada: "IMPACTO DE LA VIRTUALIZACIÓN EN EL MÓDULO DE ATENCIÓN AL USUARIO DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA LIBERTAD, AÑO 2022". En tal sentido, estando a la naturaleza académica de lo solicitado y en ejercicio de las facultades previstas en el artículo 90° del Texto Único Ordenado de la Ley Orgánica del Poder Judicial, **SE DISPONE**:

1. **AUTORIZAR** a la ciudadana Kharla Orellana Sánchez, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo para aplicar los instrumentos necesarios para el desarrollo de su tesis denominada "IMPACTO DE LA VIRTUALIZACIÓN EN EL MÓDULO DE ATENCIÓN AL USUARIO DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA LIBERTAD, AÑO 2022"

COMUNÍQUESE en el modo y forma de ley.-

Documento firmado digitalmente

ELISEO GIAMPOL TABOADA PILCO
Presidente de la CSJ de La Libertad
Presidencia de la Corte Superior de Justicia de La Libertad



Esta es una copia auténtica de un documento electrónico archivado en el Poder Judicial del Perú. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas en: <https://verifica.pj.gob.pe/doc/sgd> CÓDIGO: 415821 CLAVE: Y3IH3T
PROVEIDO N° 000999-2022-P-CSJLL Página 1 de 1



ANEXO 7: RESOLUCIONES ADMINISTRATIVAS DEL PROCESO DE VIRTUALIZACIÓN DEL MAU



Presidencia de la Corte Superior de Justicia de La Libertad

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Trujillo, 20 de Octubre del 2021



Firmado digitalmente por TABOADA
PILCO Eusebio Giampoli FAU
20159981216 soft
Presidente De La Csj De La Libertad
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 20.10.2021 18:03:08 -05:00

RESOLUCION ADMINISTRATIVA N° 000704-2021-P-CSJLL-PJ

VISTO: La Resolución Administrativa N° 0101-2021-P-CSJLL-PJ, así como los Informes N° 000011-2021-USJ-CSJLL-PJ y N° 000015-2021-USJ-CSJLL-PJ, visualizados digitalmente en el Expediente del Sistema de Gestión Documental Número 000165-2021-USJ-CS; y,

CONSIDERANDO:

PRIMERO: El Presidente de la Corte Superior de Justicia es el representante del Poder Judicial en su respectivo Distrito Judicial y, como máxima autoridad administrativa, dirige la política institucional dictando las medidas pertinentes para el adecuado funcionamiento de los órganos jurisdiccionales y administrativos que conforman la Corte Superior; asimismo, ejecuta las disposiciones de los Órganos de Gobierno del Poder Judicial, de la Sala Plena y del Consejo Ejecutivo Distrital, conforme lo establece el artículo 90° del Texto Único Ordenado de la Ley Orgánica del Poder Judicial.

SEGUNDO: Mediante Resolución Administrativa N° 0101-2021-P-CSJLL-PJ, la Presidencia de la Corte Superior de Justicia de La Libertad, dispuso aprobar el proyecto de buenas prácticas adjunto en el Informe N° 000001-2021-USJ-CASJLL-PJ, presentado por la Jefa de la Unidad de Servicios Judiciales Kharla Orellana Sánchez; en consecuencia, dispuso la creación de las plataformas denominadas: "CALL CENTER OOJGU", para efectos de brindar información a los usuarios sobre el estado de expedientes y proporcionar formularios administrativos y jurisdiccionales de acceso público e información relativa a las áreas administrativas y jurisdiccionales necesarias para el trámite de sus procesos, asimismo la creación de la "SALA VIRTUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO", para garantizar que los usuarios de escasos recursos económicos, cuenten con equipos de cómputo con acceso a internet, que les permitirá realizar la consulta de sus procesos judiciales de los distintos órganos jurisdiccionales, además de tener acceso a la plataforma Google Meet.

TERCERO: A través del Informe N° 000011-2021-USJ-CSJLL-PJ, la Jefa de la Unidad de Servicios Judiciales, informa que el CALL CENTER, cuenta con el aplicativo denominado "Registro de atenciones", en el cual se registran diariamente todas las llamadas telefónicas, correos electrónicos y consultas web, detallando el tipo de consultas, tales como: canales de atención, consulta sobre relación de procesos, consultas administrativas, copias certificadas, creación de Casillas SINOE, desarchivamiento, entrega de anexos, entrega de depósitos judiciales, entrega de





Presidencia de la Corte Superior de Justicia de La Libertad

formatos de autorización de viaje, entrega partes judiciales, estado de expediente, lectura física de expediente, orientación al Usuario, pendiente de calificar, pendiente de cursar oficios, pendiente de devolver al juzgado de origen, pendiente de elevar a segunda instancia, pendiente de programación audiencias/vistas, pendiente de redistribuir, pendiente de remitir a fiscalía, pendiente de remitir a otro Juzgado, pendiente de sentencia, pendiente de notificación, practicar liquidación, proveído de escritos, otros.

CUARTO: En ese mismo contexto, la Jefatura de la Unidad de Servicios Judiciales, a través del informe N° 000015-2021-USJ-CSJLL-PJ, ha comunicado que con el fin de brindar mayor operatividad al aplicativo “Registro de Atenciones”, se ha creado un usuario a todos los administradores o coordinadores de módulo para que puedan ingresar al referido aplicativo y verificar, en tiempo real, todos los reclamos de sus áreas; así mismo, se ha agregado dos campos para que éstos puedan completar con la respuesta al reclamo y el estado del mismo (pendiente o atendido), y se adicionó el ícono de WhatsApp, para que con solo hacer clic en éste, se envíe automáticamente, al celular del usuario, la respuesta de la atención o fecha de cuándo será atendido su pedido; e, incluso, se le ha agregado dentro de los tipo de consultas, la opción de “Cita con administrador”, para que éstos coloquen solo la fecha, hora y peguen el enlace meet, y directamente, con el clic en el ícono de WhatsApp, se remita la información al celular del usuario; ***adjuntando para tal efecto el instructivo del aplicativo antes mencionado.***

QUINTO: Los informes N° 000004-2021-USJ-CSJLL-PJ, N° 000020-2021-USJ-CSJLL-PJ y N° 000026-2021-USJ-CSJLL-PJ, presentados por la Jefa de la Unidad de Servicios Judiciales, dan cuenta de la estadística reflejada en el Aplicativo “Registro de Atenciones” del Call center, tal es así, que se puede apreciar mes a mes la cantidad de atenciones realizadas a los usuarios y abogados litigantes, detallando las atenciones según medio de consulta (telefónico, correo, web); según tipo de consulta (estado de expediente, canales de atención, proveídos de escritos, orientación al usuario, pendiente de sentencia, etc.); las atenciones brindadas según las áreas o sedes; atenciones por fechas, entre otros.

SEXTO: De lo antes expuesto, se advierte que el Aplicativo “Registro de Atenciones” del CALL Center, se ha venido perfeccionando en el tiempo con el propósito de mejorar la atención al usuario judicial, brindando para tal efecto, un soporte técnico a los servicios que brinda el CALL Center; en ese contexto, resulta pertinente que el despacho de la Presidencia, en ejercicio de las facultades previstas en el Texto Único Ordenado de la Ley Orgánica del Poder Judicial, apruebe el aplicativo “Registro de Atenciones” – CALL Center, conforme al instructivo que se anexa y forma parte integrante de la presente Resolución Administrativa.





Presidencia de la Corte Superior de Justicia de La Libertad

Por lo antes expuesto, en ejercicio de las facultades previstas en los incisos 1), 3) y 9) del artículo 90° del Texto Único Ordenado de la Ley Orgánica del Poder Judicial, y de conformidad con las resoluciones administrativas mencionadas,

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: APROBAR el Aplicativo “Registro de Atenciones” del **CALL Center**, cuyo funcionamiento se encuentra regulado en el instructivo que se anexa y forma parte integrante de la presente Resolución Administrativa.

ARTÍCULO SEGUNDO: DISPONER que la Jefatura de la Unidad de Servicios Judiciales de esta Corte Superior de Justicia, adopte las acciones administrativas correspondientes para el adecuado funcionamiento del mencionado aplicativo.

ARTÍCULO TERCERO: COMUNICAR la presente resolución al Consejo Ejecutivo Distrital de La Libertad, Gerencia de Administración Distrital, Jefatura de Planeamiento y Desarrollo, Jefatura de la Unidad de Servicios Judiciales, Magistrados, Administradores y Sub administradores del Distrito Judicial de La Libertad; y a quienes corresponda, para su conocimiento y demás fines legales consiguientes

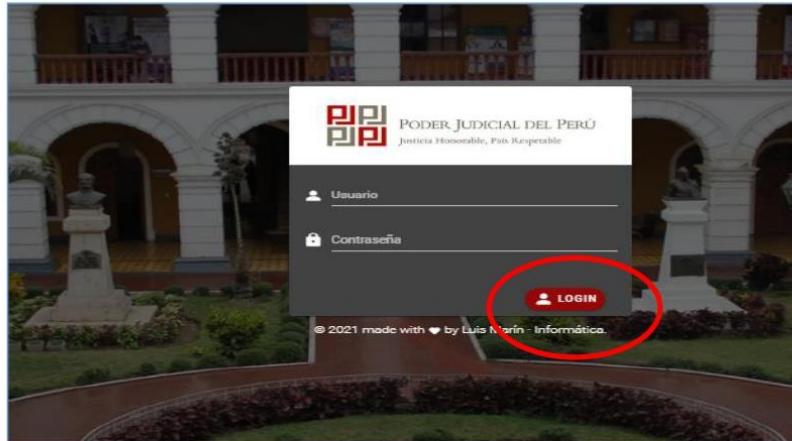
REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.




INSTRUCTIVO

APLICATIVO REGISTRO DE ATENCIONES

1. Ingresar al link <http://172.41.59.8/csill/#/>, completar los datos de usuario y contraseña, y hacer clic en “LOGIN”.




2. Luego, en **Estado** seleccionamos la opción de “pendiente” y hacemos clic en el ícono  y se visualizará todos los registros pendientes de atención por parte de los órganos jurisdiccionales, según los Módulos.











Lista de atenciones realizadas

Se muestran las atenciones realizadas por su persona

Seleccionar fecha: 2021-06-11

Estado:  Pendinge

GENERAR EXCEL Buscar...

Acciones	Fecha	#	Estado	Impres	DN	Edad	Telefono	Tipo	Seje	Área	Especialidad	Juzgado	Consulta	Et	
	11-06-2021 10:48	13538			AX ALEJANDRO ANAQUE BREDOVA	33677188	54	961972358	Teléfono	Trujillo	MÓDULO CIVIL	Salas	3° Sala Civil	Orientación al Usuario	RI D U
	11-06-2021 10:41	13537			DARLENE RIBBI ROJAS JULCA	47704372	28	949307372	Teléfono	Trujillo	MÓDULO CIVIL	Juzgados	8° J. Civil	Pendiente de redistribuir	YI AI
	11-06-2021 10:32	13530			MERCY RAYSA URBINA RIOS	73567944	23	949336909	Teléfono	Trujillo	MÓDULO CIVIL	Juzgados		Canales de atención	
	11-06-2021 10:32	13529			MERCY RAYSA URBINA RIOS	73567944	23	949336909	Teléfono	Trujillo	MÓDULO CIVIL	Juzgados	1° J. Civil	Pendiente de notificación	M M
	11-06-2021 10:30	13526			INES ALEJANDRA KRUPSKAYA ALVARADO LEON	47967699	29	971921021	Teléfono	Trujillo	MÓDULO CIVIL	Salas	3° Sala Civil	Consulta sobre relación de procesos	RI DI

Mostrando: 5 1-5 of 84

- En la opción **"Buscar"** pueden filtrar por especialidad, por ejemplo:
 En caso de **Módulo Penal**: JIP, JUP, Liquidador, colegiados, salas, extinción de dominio.
 En el caso del **Módulo de Paz Letrado**: Civil, Familia, Penal.
 En el caso del **Módulo Laboral NLPT**: Paz Letrado, Juzgados, Salas.
 En el caso del **Módulo Civil**: Juzgados y Salas.
 En el caso del **Módulo ACA**: Juzgados y Salas.
 En el caso de los Módulos Básicos de Justicia y sedes y subsedes de provincia, pueden filtrar por distritos o instancia del OO.JJ.

En la pantalla solo se muestran los 5 primeros registros y con las flechas direccionales ubicadas en la parte inferior derecha (como se muestra en imagen) pueden ir pasando a la siguiente página o retornando a la anterior o de lo contrario en la flecha que está al costado del número "5" hacer clic y seleccionar **"Todos"** para que se muestren todos los registros pendientes.

Lista de atenciones realizadas
Se muestran las atenciones realizadas por su persona

Seleccionar fecha: 2021-06-11 Estado: Pendiente

GENERAR EXCEL Buscar

Acciones	Fecha	ID	Estado	Respuesta	Nombres	DNI	Edad	Telefono	Tipo	Sede	Área	Especialidad	Juzgado	Consulta	Es
	10-06-2021 17:51	13459			ANA MARIA LEON OLORTESLI	18137707	48	996364434	Teléfono	Trujillo	MÓDULO CIVIL	Juzgados	2° J. Civil	Proveído de escritos	LI
	10-06-2021 16:03	13430			LEST JOSIMAR PEREZ ARRASCO	44133490	34	997317211	Teléfono	Trujillo	MÓDULO CIVIL	Juzgados	9° J. Civil	Proveído de escritos	JL E: M
	10-06-2021 16:12	13432			EDER LEONEL HORNA VILLARREAL	18193055	56	971010712	Teléfono	Trujillo	MÓDULO CIVIL	Juzgados	5° J. Civil	Entrega Partes Judiciales	M S:
	10-06-2021 16:01	13430			EDER LEONEL HORNA VILLARREAL	18193055	56	971010712	Teléfono	Trujillo	MÓDULO CIVIL	Juzgados	2° J. Civil	Otros	Y J:
	10-06-2021 15:16	13414			ANDRES GUSTAVO BIL GIL	10615956	57	951979405	Teléfono	Trujillo	MÓDULO CIVIL	Juzgados	1° J. Civil	Proveído de escritos	M M

Mostrando: 5 6-10 of 40 < >

En la ventana se puede observar que hay una barra de desplazamiento, donde el usuario podrá desplazarla hacia ambos lados, donde se mostraran todos los campos registrados, tal como se muestra en la imagen.

CSJLL

Lista de atenciones realizadas

Se muestran las atenciones realizadas por su persona

Seleccionar fecha: 2021-06-22


Estado: [icon]

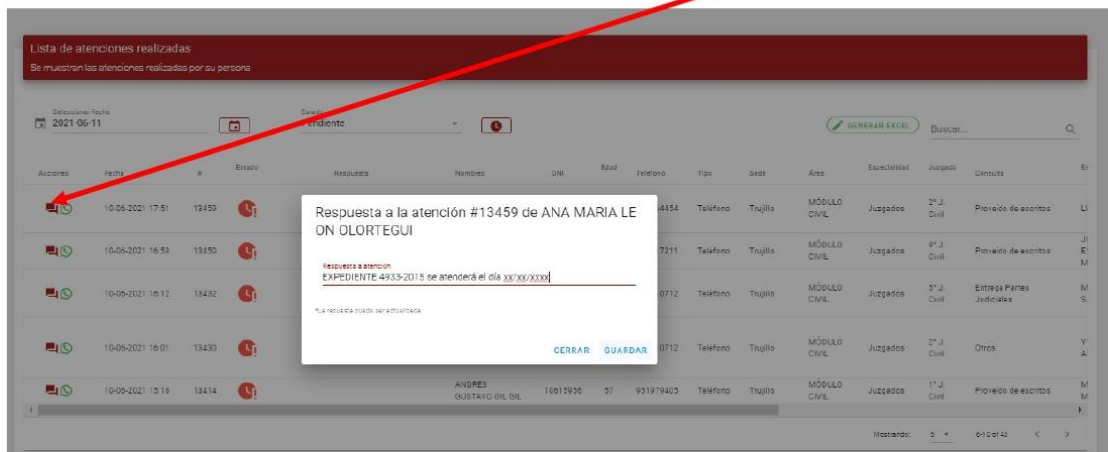
GENERAR EXCEL GENERAR PDF

Buscar...

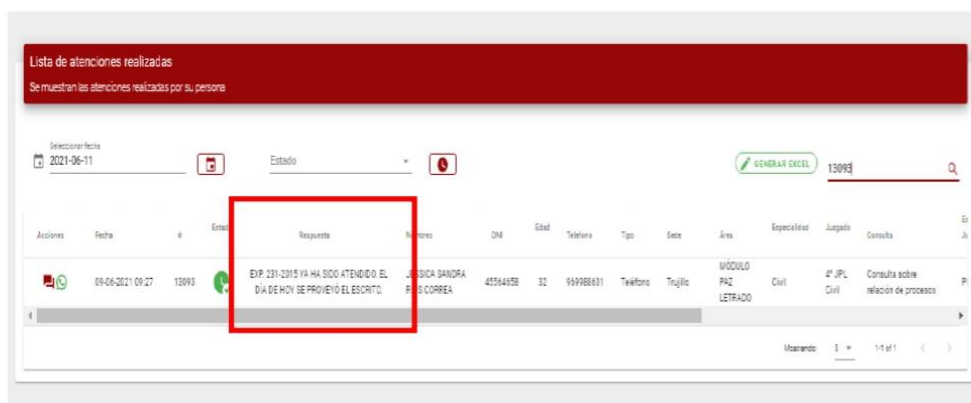
Tipo	Sede	Área	Especialidad	Juzgado	Consulta	Exp. Judicial	Detalle	Tiempo	Atención	
05	Teléfono	Tuquillo	MÓDULO FAMILIA	Tradicional	2° J. Familia	Proveído de escritos	RODOLFO BUELE	EXP. N° 829-2004-DEPARAC CONVENC - FOND	5	Patricia Jeanett González Abanto
40244	Teléfono	Tuquillo				Canales de atención	Juzgado de Paz Letrado	4	Johana Ortega Aznarán	
98	Teléfono	Tuquillo	MÓDULO CIVIL	Juzgados	8° J. Civil	Estado de expediente	DEYD GEBACIO	EXP. 1367-2012 AVERIGUAR SOBRE RES. N°65	6	Rina Ruth Mariños Gancedo
54	Teléfono	Tuquillo	MÓDULO FAMILIA	Violencia Familiar	9° J. Familia	Estado de expediente	C. Caballero	EXP. 3615-2003bpu	5	Johana Ortega
73	Teléfono	Tuquillo	MÓDULO LABORAL NLPT	Juzgados	4° J. Laboral	Proveído de escritos	COJAL ALVA	EXP. N° 1037-2012-INDEMNIZAC. Y OTROS - FOND. ESC.	4	Patricia Jeanett González Abanto

Mostrando: 5 de 15 de 15107

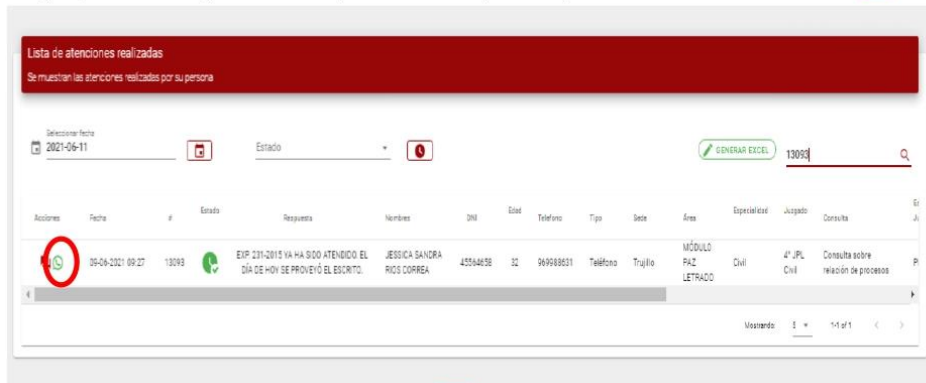
4. Para dar respuesta al reclamo o requerimiento del usuario, se hace clic en el ícono  y se mostrará una ventana en la que se colocará la respuesta de atención y se dará clic en “GUARDAR”



5. Una vez que se guarda la respuesta, esta aparecerá registrada en el aplicativo, tal como se aprecia en la imagen:





6. Luego que se ha registrado la respuesta en el aplicativo, damos clic en el icono del 



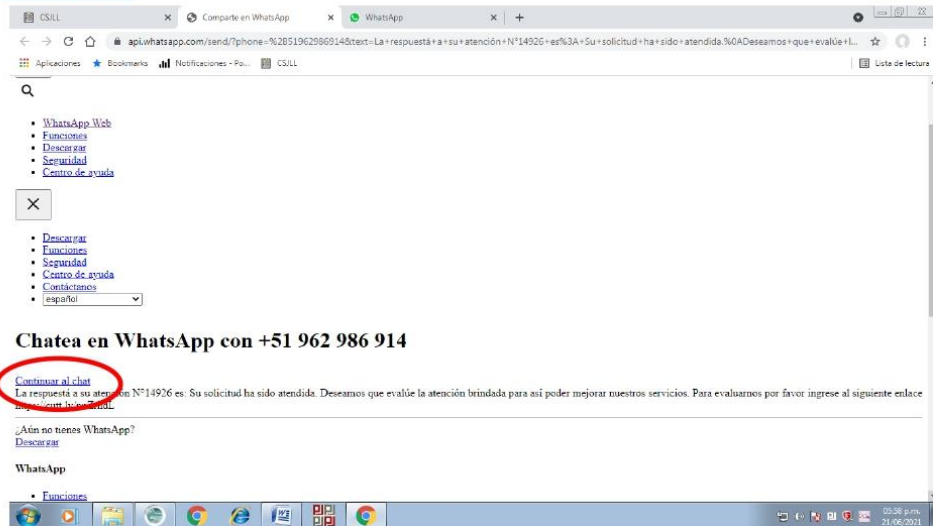
Lista de atenciones realizadas
Se muestran las atenciones realizadas por su persona

Seleccionar fecha: 2021-06-11 Estado: [icon] GENERAR EXCEL 13093

Acciones	Fecha	#	Estado	Respuesta	Nombres	DNI	Edad	Teléfono	Tipo	Sexo	Area	Especialidad	Juzgado	Consulta	Et
	30-06-2021 09:27	13093		EXP 231-2015 VA HA SIDO ATENDIDO EL DÍA DE HOY SE PROVEIÓ EL ESCRITO.	JESSICA SANDRA RIOS CORREA	45564658	32	969689621	Teléfono	Trujillo	MÓDULO PAZ LETRADO	Chil	J° JPL Civil	Consulta sobre relación de procesos	P

Mostrando 1 de 1 de 1

7. Una vez que hacemos clic en el icono del , aparecerá una ventana y hacemos clic en **Continuar el chat**



CSILL Comparte en WhatsApp WhatsApp

api.whatsapp.com/send?phone=%2051962986914&text=La+respuesta+a+su+atención+N°14926+es%3A+Su+solicitud+ha+ido+atendida.%0ADeseamos+que+evalúe+L...

WhatsApp Web

- Funciones
- Descargas
- Seguridad
- Centro de ayuda

Descargar

- Funciones
- Seguridad
- Centro de ayuda
- Contactenos

español

Chatea en WhatsApp con +51 962 986 914

Continuar al chat

La respuesta a su atención N°14926 es: Su solicitud ha sido atendida. Deseamos que evalúe la atención brindada para así poder mejorar nuestros servicios. Para evaluarnos por favor ingrese al siguiente enlace [https://bit.ly/3o0202l](#)

¿Aún no tienes WhatsApp?

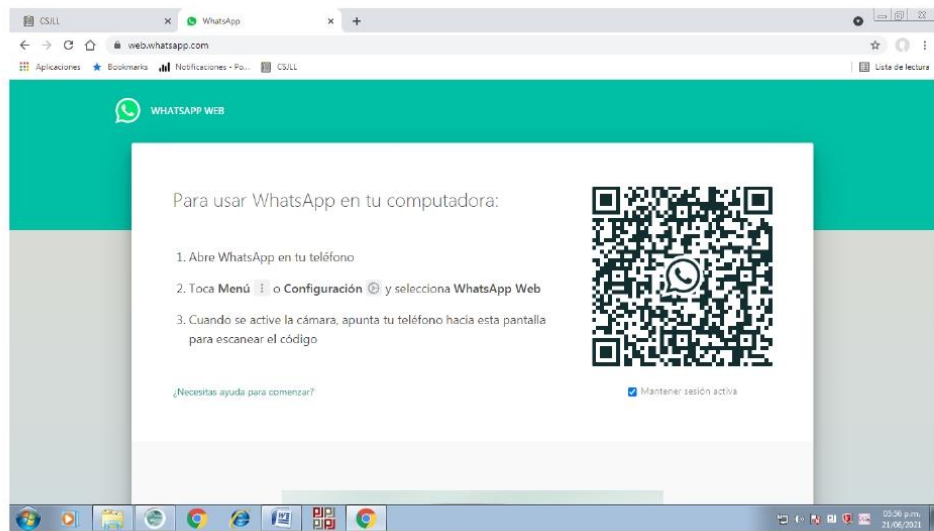
Descargas

WhatsApp

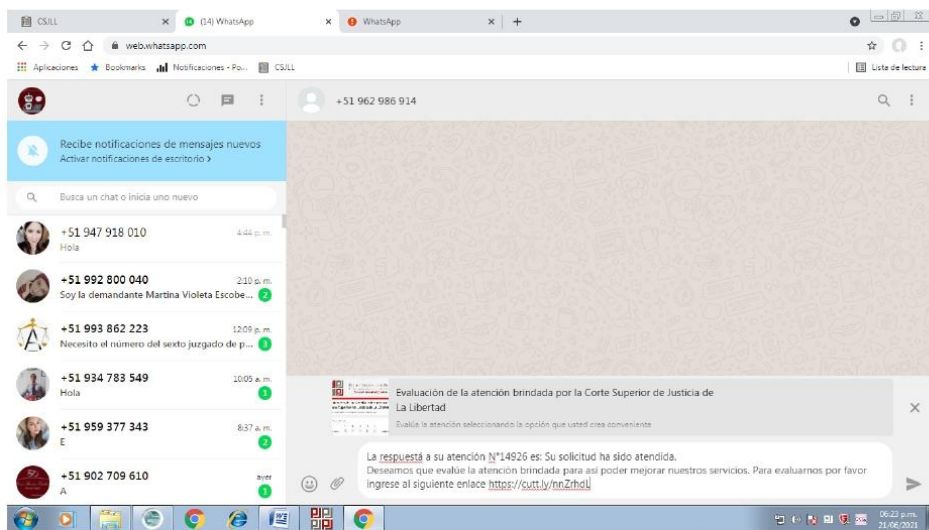
- Funciones

03:28 p.m. 21/06/2021

8. Luego de hacer clic en continuar el chat se abrirá la ventana de whatsapp web, se deberá escanear el código QR, debiendo vincularlo con el dispositivo celular que usaran para dar respuesta a los usuarios.



9. Finalmente, una vez vinculado el código QR con el dispositivo celular, se abrirá automáticamente la ventana del whatsapp web con la respuesta registrada y un link de satisfacción de atención para el usuario.





Presidencia de la Corte Superior de Justicia de La Libertad

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Trujillo, 22 de Octubre del 2021



Firmado digitalmente por TABOADA PILCO Eliseo Giampol FAU 20159981216 soft Presidente De La Csj De La Libertad Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 22.10.2021 16:05:57 -05:00

RESOLUCION ADMINISTRATIVA N° 000708-2021-P-CSJLL-PJ

VISTOS: La Resolución Administrativa N° 084-2020-CE-PJ, de fecha 24 de febrero del 2020, Oficio Múltiple N° 010-2021-ST-CONAUJ-PJ e Informe N° 000029-2021-USJ-CSJLL-PJ; Expediente en el Sistema de Gestión Documental Número 004569-2021-P-CSJL; y,

CONSIDERANDO:

PRIMERO: El Presidente de la Corte Superior de Justicia es el representante del Poder Judicial en su respectivo Distrito Judicial y dirige la política institucional dictando las medidas administrativas pertinentes para el funcionamiento adecuado de las dependencias que la conforman, según lo establece el artículo 90° incisos 1), 3) y 9) del Texto Único Ordenado de la Ley Orgánica del Poder Judicial.

SEGUNDO: Mediante Resolución Administrativa N° 084-2020-CE-PJ, la Presidencia del Poder Judicial del Perú, resolvió disponer 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; asimismo dispuso que la Gerencia General del Poder Judicial, así como las Cortes Superiores de Justicia del País, en cuanto sea su competencia, realicen la implementación progresiva de acuerdo a las necesidades y factibilidad presupuestal de cada Corte Superior; y en su oportunidad la adecuación y estandarización de los servicios que se brindan en el "Módulo de Atención al Usuario" a nivel nacional.

TERCERO: La implementación del Módulo de atención al Usuario conforme a lo reseñado en el Plan de Trabajo – Código SAPC-01-2020, Versión 1.1; debe efectivizarse por componentes. Ello implica que: i) los servicios a brindarse deben estar en concordancia con el Manual de Atención al Usuario que se encuentra en etapa de desarrollo, ii) debe disponerse de un Sistema de Información que se encuentra en etapa de desarrollo, iii) la asimilación del logo que sea aprobado por la Comisión de Atención al Usuario Judicial; entre otros componentes de índole logística (infraestructura, equipamiento, personal, etc.).

CUARTO: Por su lado, de la lectura del Informe N° 000029-2021-USJ-CSJLL-PJ, se verifica que la Jefatura de Servicios Judiciales de esta Corte Superior de Justicia desde el inicio de la Gestión Presidencial 2021-2022, ha venido desarrollando e implementando diversas estrategias, herramientas tecnológicas y formas de atención al usuario, tales como:

- **Plataforma denominada "CALL CENTER - OJGU"**, creada mediante la Resolución Administrativa N° 101-2021-P-CSJLL-PJ, con la finalidad de brindar atención a los usuarios sobre el estado de expedientes, y proporcionar formularios administrativos y jurisdiccionales de acceso público e información





Presidencia de la Corte Superior de Justicia de La Libertad

relativa a las áreas administrativas y jurisdiccionales necesarias para el trámite de sus procesos (correos institucionales de mesa de partes, archivo central, archivos modulo y administraciones). Esta plataforma ha sido descentralizada a través de la Resolución Administrativa N° 000615-2021-P-CSJLL-PJ, lo cual ha permitido la maximización de la especialización y celeridad del servicio.

- **Plataforma denominada “SALA VIRTUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO”**, creada mediante la Resolución Administrativa N° 101-2021-P-CSJLL-PJ, a efectos de garantizar que los usuarios de escasos recursos económicos, cuenten con equipos de cómputo con acceso a internet, que les permita realizar la consulta de sus procesos judiciales de los distintos órganos jurisdiccionales de esta Corte Superior de Justicia.
- **Habilitación del correo “CALL CENTER - OJGU”**, que supone un sistema de atención virtual asíncrona que se brinda a través del correo electrónico callcentercsjll@pj.gob.pe, por el cual se gestionan los diversos pedidos de atención de los usuarios de este distrito judicial de manera eficiente y oportuna.
- **Asistente Virtual “IUS - UNIDAD DE SERVICIOS JUDICIALES”**, aprobado como buena práctica a través de la Resolución Administrativa N° 120-2021-P-CSJLL-PJ, por el que se ha implementado un sistema de atención automatizado por códigos de consulta, que a su vez permite el acceso a los servicios tanto administrativos como jurisdiccionales que se brinda en esta Corte Superior de Justicia.
- **“PROYECCIÓN DE VIDEOS TUTORIALES -TV”**, proyecto presentado por la Jefa de la Unidad de Servicios Judiciales, aprobado mediante la Resolución Administrativa N° 000313-2021-P-CSJLL-PJ, que tiene como objetivo la instalación de un televisor de setenta pulgadas, el mismo que garantiza la difusión permanente a los usuarios con los videos tutoriales explicativos del correcto uso de las plataformas y conductos digitales implementados para los distintos servicios jurisdiccionales o administrativos que brinda esta Corte Superior de Justicia; y, cuyo contenido y operatividad se encuentra a cargo de la Jefa de la Unidad de Servicios Judiciales.
- **Sistema de Atención al Usuario denominado “EL ADMINISTRADOR TE ESCUCHA”**, implementada mediante la Resolución Administrativa N° 000616-2021-P-CSJLL-PJ, cuya finalidad es atender de manera efectiva los pedidos y requerimientos de los usuarios judiciales, que es brindado de manera personalizada por los Administradores, Sub-administradores y/o Responsables de áreas jurisdiccionales, en coordinación con el personal del Call Center.
- **Aplicativo informático denominado “REGISTRO DE ATENCIONES”**, aprobado mediante Resolución Administrativa N° 000704-2021-P-CSJLL-PJ, que permite el registro, seguimiento y atención de las consultas, pedidos y reclamos formulados por los usuarios judiciales, que se encuentra interconectado con todas las coordinaciones, administraciones y sub-administraciones de todo el distrito judicial.





Presidencia de la Corte Superior de Justicia de La Libertad

QUINTO: El desarrollo de todas estas estrategias, herramientas tecnológicas y formas de atención al usuario se han dado de manera programada y bajo la dirección de la Jefatura de la Unidad de Servicios Judiciales; sin embargo, esta Corte Superior de Justicia a la fecha no ha emitido el acto administrativo de creación del Módulo de Atención al Usuario, es por tal motivo y teniendo en cuenta que el objetivo determinado en la Resolución Administrativa N° 084-2020-CE-PJ, es la réplica generalizada del modelo de “Módulo de Atención al Usuario” diseñado por la Presidencia del Poder Judicial, resulta necesario formalizar la creación de dicho módulo en la Corte Superior de Justicia de La Libertad, asimismo disponer su implementación progresiva de acuerdo a las necesidades y factibilidad presupuestal de esta Corte Superior de Justicia. Este módulo brindará los servicios que se establezcan en el Manual del Usuario, cuyo desarrollo se establece en el Plan de Trabajo para la implementación del Módulo de Atención al Usuario (MAU), en concordancia con los sistemas de atención al usuario y herramientas tecnológicas implementados en la actual gestión presidencial que se encuentran detallados en el considerando anterior, cuya funcionalidad y eficacia ha sido bastante positiva en la atención a los usuarios judiciales.

SEXTO: Con lo expuesto, se debe emitir el acto administrativo, a fin de designar expresamente al responsable del desarrollo de las actividades para la implementación del “Módulo de Atención al Usuario” en la Corte Superior de Justicia de La Libertad, toda vez que, conforme se ha resuelto en la Resolución Administrativa N° 00087-2021-P-CSJLL-PJ, la misión de esta Corte Superior de Justicia es brindar un servicio público de Justicia de manera pronta, cumplida y amable; en tanto que, la visión es convertirnos en Corte de Justicia líder a nivel nacional que se constará con el cumplimiento del 100 % de las metas de producción por el área jurisdiccional, la ejecución del 100 % del gasto del presupuesto por el área administrativa, y la obtención de una calificación alta de satisfacción de prestación del servicio público de justicia por los usuarios.

Por los fundamentos expuestos, en ejercicio de las facultades previstas en los incisos 1), 3) y 9) del artículo 90° del Texto Único Ordenado de la Ley Orgánica del Poder Judicial, y de conformidad con las resoluciones administrativas mencionadas,

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: DISPONER la creación e implementación del “Módulo de Atención al Usuario” (MAU) en la Corte Superior de Justicia de La Libertad, el cual brindará los servicios señalados en el Manual del Usuario, que será desarrollado en el Plan de Trabajo para la implementación del Módulo de Atención al Usuario (MAU).

ARTÍCULO SEGUNDO: DEJAR SIN EFECTO toda denominación diferente al “Módulo de Atención al Usuario”, en consecuencia se varía la denominación de la plataforma y del correo “CALL CENTER - OJGU”, los cuales en adelante adoptarán la denominación “CALL CENTER - MAU”.

ARTÍCULO TERCERO: DISPONER que los sistemas de atención y herramientas tecnológicas desarrolladas e implementadas por la Jefatura de la Unidad de Servicios Judiciales de la Corte Superior de Justicia de La Libertad queden integrados al





Presidencia de la Corte Superior de Justicia de La Libertad

“Módulo de Atención al Usuario” (MAU), los cuales a continuación se detallan:

- Plataforma denominada “CALL CENTER - MAU”.
- Habilitación del correo “CALL CENTER - MAU”.
- Plataforma denominada “SALA VIRTUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO”.
- Asistente Virtual “IUS - UNIDAD DE SERVICIOS JUDICIALES”.
- “PROYECCIÓN DE VIDEOS TUTORIALES –TV”.
- Sistema de Atención al Usuario denominado “EL ADMINISTRADOR TE ESCUCHA”.
- Aplicativo informático denominado “REGISTRO DE ATENCIONES”.

ARTÍCULO CUARTO: DESIGNAR a la doctora **Kharla Orellana Sánchez**, Jefa de la Unidad de Servicios Judiciales de esta Corte Superior de Justicia, como responsable del desarrollo de las acciones para la implementación del “Módulo de Atención Usuario” (MAU) en la Corte Superior de Justicia de La Libertad.

ARTÍCULO QUINTO: DISPONER que la Gerencia de Administración Distrital en coordinación con la Jefatura de Servicios Judiciales y la Oficina de Personal, disponga las acciones necesarias para la designación del personal administrativo que laborará en el Módulo de Atención al Usuario de esta Corte Superior de Justicia.

ARTÍCULO SEXTO: COMUNICAR la presente resolución al Consejo Ejecutivo del Poder Judicial, Gerencia General del Poder Judicial, Comisión Nacional de Atención Usuario Judicial, Oficina de Administración Distrital, Coordinación de Recursos Humanos y Bienestar Social, Oficina de Imagen y Comunicaciones, y a quienes corresponda, para los fines de Ley.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MURRIEL SANTOLALLA LUIS ALBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Impacto de la virtualización en el Módulo de Atención al Usuario, Corte Superior de Justicia de La Libertad, año 2022

", cuyo autor es ORELLANA SANCHEZ KHARLA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 12 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MURRIEL SANTOLALLA LUIS ALBERTO DNI: 32130801 ORCID: 0000-0001-8079-3167	Firmado electrónicamente por: MSANTOLALLAL el 19-01-2023 07:04:06

Código documento Trilce: TRI - 0518008