



PERÚ

Ministerio de  
Relaciones ExterioresAgencia Peruana de  
Cooperación Internacional

## Ficha de Proyecto OPCTI

País Receptor: Panamá

País Oferente: Perú

Área temática: Justicia

### I. Organismo Oferente de Cooperación (OFC)

1. Entidad: Poder Judicial del Perú
2. Siglas:
3. Pública (X)      Mixta ()
4. Titular:  
Elvia Barrios Alvarado  
  
Cargo: Magistrada  
Presidente del Poder  
Judicial
5. Dirección:
6. Teléfono:  
+51410-1010
7. Página Web:  
[www.pj.gob.pe](http://www.pj.gob.pe)
8. Misión/ Visión
9. Principales Funciones
10. Responsable Técnico del Proyecto:  
  
Nombres y Apellidos: Henry  
Genaro Cotos González  
Cargo: Asistente Administrativo  
de la Secretaría Técnica de la  
Comisión Nacional de Atención al  
Usuario Judicial  
  
Teléfono: +51 952247845  
E-mail: hcotos@pj.gob.pe

### II. Organismo Receptor de Cooperación (ORC)

1. Entidad: Órgano Judicial
2. Siglas: OJ
3. Pública (X)      Mixta ()
4. Titular:  
Nombres y Apellidos: **María Eugenia López Arias**  
  
Cargo: Magistrada Presidenta de la Corte Suprema  
de Justicia
5. Dirección: Ancón, Calle Gorgas, Edificio Gil Ponce  
  
Teléfono: +507 212-7400
6. Página Web: [www.organojudicial.gob.pa](http://www.organojudicial.gob.pa)  
  
E-mail: [presidencia@organojudicial.gob.pa](mailto:presidencia@organojudicial.gob.pa)
7. Misión/ Visión:  
Decidir los conflictos en forma independiente,  
expedita, transparente y confiable, asegurando el  
acceso a la justicia, respeto a la Constitución y las  
leyes de la República.
8. Principales Funciones: Administrar justicia, la cual es  
necesaria para establecer la convivencia pacífica entre  
los ciudadanos, conforme lo establece la Constitución  
Nacional.
9. Responsable Técnico del Proyecto:  
  
Nombres y Apellidos: **Marisol González**  
Cargo: Coordinadora de Planes y Programas de  
Cooperación
10. Teléfono: (+507) 6676-2160  
E-mail: [ma.gonzalez@organojudicial.gob.pa](mailto:ma.gonzalez@organojudicial.gob.pa)  
[cooperaciontecnica@organojudicial.gob.pa](mailto:cooperaciontecnica@organojudicial.gob.pa)



PERÚ

Ministerio de  
Relaciones Exteriores

Agencia Peruana de  
Cooperación Internacional



## II. Organismo Receptor de Cooperación (ORC)

1. Título del proyecto Implementación de la Política de Atención al Usuario del Órgano Judicial de Panamá

### 2. Localización

El proyecto se desarrollará a nivel nacional, teniendo como sede para el seguimiento y monitoreo de la ejecución, las Oficinas de la Dirección de Modernización y Desarrollo Institucional.

### 3. Contexto y Justificación

#### CENTRO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (CIAC)

Según Acuerdo N° 419 del 7 de diciembre de 2001 del Pleno de la Corte Suprema de Justicia, se crea el Centro de Información y Atención Ciudadana (CIAC), unidad adscrita a la Dirección de Servicios Comunes, que tiene entre sus principales funciones, brindar información y orientación a todos los ciudadanos, entre ellos abogados, que se apersonan a las sedes judiciales, además de recibir las sugerencias que dichos ciudadanos y abogados tengan a bien presentar por razón de la prestación de servicio en la administración de justicia. Actualmente, los CIAC's, atienden múltiples asignaciones, por lo que, de implementarse una atención más técnica, es de relevancia observar si contará con la capacidad de respuesta al usuario, por lo que se estima determinar, como acciones y decisiones a adoptarse por la Dirección que les regenta, aspectos como: redistribuir tareas, tercerizar otras actividades, robustecer al personal existentes en capacitaciones, así como la cantidad de personal para la atención.

Por otra parte, los CIAC's, junto al Registro Único de Entrada (RUE), tienen entre sus tareas emitir contraseñas de acceso a los abogados idóneos que así lo requieran, mediante la presentación de su cédula de identidad personal y así poder obtener información de sus procesos judiciales al igual que interactuar en el expediente judicial electrónico a través del Sistema Automatizado de Gestión Judicial "Ileana Bryden de Tejada" (SAGJ). En este sentido, se precisa indicar que el CIAC, solo tiene acceso a información del reparto del expediente, y es el ciudadano que forma parte de un proceso, el que puede acceder desde la consulta pública en la página web con los datos del proceso, a consultar la última actuación realizada en el expediente, por lo que es importante que personal del CIAC, pueda saber orientar a la parte interesada, sobre cómo la parte interesada, puede hacer las consultas desde el portal web.

Dado todo lo anterior, se hace necesario realizar una revisión del Acuerdo, con la intención de definir el alcance y delimitar las asignaciones – funciones, que la unidad debe atender (que se aclara no consiste en dar asesoría como abogados). Por otro lado, definir el perfil de las personas asignadas a realizar las funciones del mismo y la revisión salarial de éstos. Se propone analizar si el CIAC pueda operar como un "call center", pues el efecto – resultado que se busca es reducir la asistencia de forma presencial a los centros. Para este propósito se requiere consolidar el servicio que se presta desde el CIAC.

Se requiere establecer una estructura operativa de los CIAC's. Estos Centro son atendidos por una (1) sola persona, sin embargo, no mantienen un coordinador. Además, se precisa realizar capacitaciones continuas con temas que cubran aspectos administrativos como de atención al cliente, aspectos técnicos-jurídicos, así como otros temas que contribuyan a mejorar la calidad del servicio.

Los registros de atención del CIAC, se realizan a través del sistema APEX el cual, de manera muy básica, permite tabular de una forma más ordenada aspectos como: el tipo de usuario, atención – consulta atendida, jurisdicción, además de incluir en la misma plantilla, detalles de las consultas de abogado para las contraseñas de ingreso al expediente judicial. La implementación del APEX; busca que la información estadística se genere de una forma eficiente.



PER  
U

Ministerio de  
Relaciones Exteriores

Agencia Peruana de  
Cooperación Internacional



## PAGINA WEB INSTITUCIONAL

La página web del Órgano Judicial de Panamá, <https://www.organojudicial.gob.pa/> cuenta con gran contenido, lo cual dificulta al momento de ubicar información y/o acceder a áreas que son de interés para los distintos tipos de usuarios del sistema judicial, siendo oportuno realizar una revisión del contenido y de la forma en la cual está dispuesta la información y el acceder a vínculos de interés, lo que permitirá analizar la forma de hacerla más amigable para los usuarios que necesiten información de esta página.

Es importante tomar en consideración, que las modificaciones que implique realizar a la página web, en especial a lo relacionado con búsqueda de información de procesos judiciales, debe tomar en cuenta aspectos y preceptos contemplados dentro del marco legal, como lo es el principio de confidencialidad, en lo que respecta a ciertas jurisdicciones.

Atendiendo a lo antes expuesto, resulta interesante abordar un proyecto vinculado a la atención al usuario judicial, con la cooperación del Poder Judicial del Perú, toda vez que se ha conocido, a través de su página web, la estrategia que han desarrollado sobre este tema al implantar una Comisión Nacional de Atención al Usuario Judicial - CONAJU cuyos objetivos que presenta son:

- Establecer el diagnóstico de los principales problemas que tienen los Usuarios del Servicio de Administración de Justicia a Nivel Nacional.
- Medir los niveles de satisfacción en los Usuarios del Servicio, a través del monitoreo constante por encuestas.
- Conocer Quién es el Usuario de los Órganos Judiciales y los motivos de sus gestiones.
- Evaluar el acceso a las sedes de los Órganos Jurisdiccionales.
- Conocer las sugerencias del Usuario para la mejora de Poder Judicial.
- Mantener una base de datos estadística de la información que recopila para la definición de Políticas Públicas y adopción de disposiciones Administrativas.
- Proponer planes de capacitación, tendientes a la mejora de la calidad del Servicio brindado por este Poder del Estado.
- Proponer otras medidas para mejorar la Atención de los Usuarios del Servicio de Administración de Justicia a Nivel Nacional.

Finalidad: Mejorar el Servicio de Administración de Justicia para la satisfacción oportuna de los Usuarios del mismo; y, con ello, superar los estándares en la Imagen del Poder Judicial

De igual manera, han desarrollado el Módulo de Atención al Usuario (MAU) y adaptados medios tecnológicos que permiten la atención al usuario, como son vía WhatsApp, vía telefónica, vía Chat y vía internet. Es por estas razones, que se propone conocer cómo la experiencia peruana, puede colaborar con el Órgano Judicial de Panamá en pro de la mejora de la atención al usuario en su sistema de administración de justicia.

#### 4. Objetivo General

(Contribución del proyecto en el mediano y/o largo plazo)

Contribuir a la consolidación de la imagen institucional con usuarios satisfechos de los servicios brindados de acceso y administración de justicia del Órgano Judicial de Panamá.



### 5. Objetivo Específico

(Aquello que se espera lograr con la implementación del proyecto)

1. Fortalecimiento de las competencias en la atención del usuario del Órgano Judicial de Panamá a partir de la experiencia del Poder Judicial del Perú en el desarrollo de su “Módulo de Atención al Usuario (MAU)”.
2. Conocer la gestión (formulación y gobernanzas) del proceso para el desarrollo del portal de atención al usuario del Poder Judicial del Perú y los lineamientos para su implementación.

### 6. Matriz de Resultados (\*)

RESULTADOS (Aquellos que el proyecto propone alcanzar).	Indicadores y Fuentes de Verificación	
	Indicadores (Mediciones con las cuales se pueda verificar la producción de los resultados)	Fuentes de Verificación (Fuentes de consulta)
Resultado 1: Los servidores judiciales del Órgano Judicial de Panamá han fortalecido sus conocimientos y competencias respecto al desarrollo del “Módulo de Atención al Usuario (MAU)” del Poder Judicial del Perú.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 15 servidores judiciales del Órgano Judicial de Panamá capacitados.</li> <li>• Diagnóstico de estado de situación en la Atención al Usuario del Órgano Judicial de Panamá</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de evaluación de actividades</li> <li>• Lista de participantes</li> <li>• Documento de Diagnóstico</li> </ul>
Resultado 2: Servidores judiciales del Órgano Judicial de Panamá, cuentan con conocimiento sobre el proceso para el desarrollo y puesta en marcha del Portal de Atención al Usuario del Poder Judicial del Perú y los lineamientos para su implementación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 15 servidores judiciales del Órgano Judicial de Panamá capacitados</li> <li>• Línea Base para implementación de mejoras en el portal de Atención del Órgano Judicial de Panamá</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de evaluación de actividades</li> <li>• Documento de Línea Base</li> <li>• Lista de participantes</li> </ul>



PERÚ

Ministerio de Relaciones Exteriores

Agencia Peruana de Cooperación Internacional



**7. Matriz de Actividades (Indicar cada actividad y seleccionar la modalidad de cooperación según los códigos dispuestos en la leyenda)**

**Leyenda:**

EE = Recepción de Expertos: El OFC envía expertos a otros países socios para que brinden capacitación.

IE = Intercambio de Experiencias: Situación en la cual los expertos de dos países comparten experiencias o se desplazan para brindar capacitación en ciertas áreas y, a la vez, capacitarse en otras.

P = Pasantías: Recepción de personal del país socio beneficiario para recibir capacitación mediante su participación en actividades del ORC.

SCT = Seminarios, cursos, talleres.

EI = Estudios e Investigación.

	Modalidad	Nro. Participantes	Lugar	Fecha aproximada
<b>Actividades Resultado 1:</b> Los servidores judiciales del Órgano Judicial de Panamá han fortalecido sus conocimientos y competencias respecto al desarrollo del “Módulo de Atención al Usuario (MAU)” del Poder Judicial del Perú.				
<b>R1.A1.</b> Presentación a cargo del Órgano de Judicial de Panamá sobre el estado de situación y los avances en su política de atención al usuario.	Virtual	8	Virtual	noviembre 2023
<b>R1. A2.</b> Presentación General sobre el Módulo de Atención al Usuario (MAU) del Poder Judicial y reunión de coordinación técnica para revisar los contenidos a desarrollar en las capacitaciones sobre el MAU.	Presencial	2 funcionarios del PJ	Ciudad de Panamá	Diciembre 2023 – marzo 2024
<b>R1. A3.</b> Presentación sobre el protocolo de Atención al usuario en el Poder Judicial.	Virtual	8	Virtual	Marzo 2024
<b>R1. A4.</b> Presentación sobre lineamientos para la implementación de los Módulos de Atención al Usuario (infraestructura, logística, recursos humanos, etc.)	Virtual	15	Virtual	Abril 2024
<b>R1. A5.</b> Pasantía de funcionarios del Órgano Judicial de Panamá para conocer los protocolos de atención del Módulo de Atención al Usuario (MAU) en el Perú.	Presencial	2 funcionarios del OJ	Ciudad de Lima	Mayo 2024
<b>Actividades Resultado 2:</b> Servidores judiciales del Órgano Judicial de Panamá, cuentan con conocimiento sobre el proceso para el desarrollo y puesta en marcha del Portal de Atención al Usuario del Poder Judicial del Perú y los lineamientos para su implementación.				
<b>R2. A1.</b> Presentación sobre el Funcionamiento y operatividad de la Plataforma virtual “El Servicio de Justicia en tus Manos” y servicios en línea del Poder Judicial del Perú	Virtual	15	Virtual	Abril 2024
<b>R2.A2.</b> Reunión de coordinación que permita intercambiar información y elaborar un esquema de línea base para la implementación de una propuesta de estructura de portal de atención del Órgano Judicial de Panamá.	Presencial	2 funcionarios del OJ	Ciudad de Lima	Mayo 2024
<b>R2. A3.</b> Elaboración de Línea Base para implementación de una propuesta de estructura de portal de Atención del Órgano Judicial de Panamá	Virtual	15	Virtual	Junio – Julio de 2024



PERÚ

Ministerio de  
Relaciones Exteriores

Agencia Peruana de  
Cooperación Internacional



APCI

Agencia Peruana de Cooperación Internacional

## 8. Duración estimada del Proyecto

(Duración total de la ejecución del proyecto, consideradas todas sus actividades)

Fecha inicial: **Cuarto trimestre del año 2023**

Fecha final: **Segundo trimestre del año 2024**

## 9. Acciones de sostenibilidad

(Precisar las acciones que ORC llevará a cabo para garantizar la mayor difusión, aprovechamiento e institucionalización de los resultados obtenidos)

Una vez culminadas las acciones de cooperación técnica internacional, el proyecto podrá ser sustentado con los recursos presupuestarios asignados al Órgano Judicial de Panamá, tanto de funcionamiento como de inversión durante el ejercicio fiscal, para su puesta en marcha, la sensibilización y capacitación a servidores judiciales sobre la política de atención al usuario.

## 10. Otras Instituciones Participantes

(En caso de que la ejecución del proyecto involucre la participación de varias entidades se debe precisar cuáles serán los mecanismos de coordinación)

N/A