

PROGRAMA DE COOPERACIÓN BILATERAL 2022-2024

II COMISIÓN MIXTA DE COOPERACIÓN TÉCNICA Y CIENTÍFICA ENTRE EL GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DE PANAMÁ Y EL GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DEL PERÚ



Proyecto:

Implementación de la Política de Atención al Usuario del Órgano Judicial de Panamá

Actividad realizada por los servidores judiciales:

Licda. Doris Guerra
Directora Ejecutiva de Servicios Comunes

Licda. Mercedes Ochoa
Administradora de Proyectos de la Secretaría Técnica de Asuntos Judiciales

Ing. John Vallarino
Analista de Sistemas y Métodos Informáticos de la Dirección de Modernización y Desarrollo Institucional

Actividad: Visita de Intercambio al Poder Judicial del Perú para conocer los protocolos de atención del Módulo de Atención al Usuario (MAU) y asistir a reuniones 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.

Lugar: Ciudades de Lima y Trujillo, República del Perú

Fecha: 16 al 20 de septiembre de 2024

Propósito: La agenda de trabajo incluyo, entre otras actividades de interés, una visita al Módulo de Atención al Usuario (MAU) de la Corte Suprema de Justicia de la República del Perú; Entrevistas con personal del Módulo Corporativo Civil de Litigación Oral de la Corte Superior de Justicia de la Libertad, Sede Bolívar; Presentación de los servicios brindados en el MAU del Poder Judicial del Perú Corte Superior de Justicia de la Libertad, Sede Natasha; Reunión de trabajo sobre la plataforma virtual “El Servicio de Justicia en tus Manos” (SERJUS) Comisión Nacional de Atención al Usuario Judicial, Sala SIJ del Palacio de Justicia.

Alcance: A partir de esta actividad, se ha logrado:

- Obtener conocimiento en la estandarización de los procedimientos de atención a los usuarios en el Módulo de Atención al Usuario Judicial en las diferentes sedes del Poder Judicial del Perú,
- Valorar la trazabilidad de la atención a los usuarios y de contar con reportes actualizados a fin de detectar oportunidades de mejora en la atención. Se reconoce la importancia de tener servicios de atención priorizada para personas en condiciones de vulnerabilidad, incluyendo (personas) servidores con conocimiento en lenguaje de señas e idiomas originarios.
- Se adquirió conocimientos sobre la infraestructura tecnológica en la que se encuentra desarrollado el Sistema de Justicia en Tus Manos (Serjus), los requisitos mínimos para el funcionamiento de la herramienta y los diversos servicios que se brindan de forma digital a los usuarios del Poder Judicial.
- Se instruyó sobre la importancia de la capacitación constante al personal que atiende a los usuarios en manejo de inteligencia emocional y habilidades blandas.

