	Manual de Procedimientos Administrativos		Nº de Procedimiento: MPAD/DENSC/CIAC/001
	Nombre del Procedimiento: Trámite para el Suministro de Información y Atención al Usuario		Nº de Revisión: 02 Fecha de Revisión: 06/2011
Responsable D.O.A. Lic. Nancy Vergara	Recomendado/Autorizado: Lic. Orison Cogley	Aprobado por SAADM: Dra. Vielza Ríos	Nº de Página: 1/10 Fecha de Edición: 09/2010

1.0. TÍTULO:

- **TRÁMITE PARA EL SUMINISTRO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO.**

2.0. OBJETIVO:

- Establecer procedimiento para el suministro y atención a los usuarios de los Centros de Información y Atención al Ciudadano.

3.0. UNIDADES PARTICIPANTES:

- Centro de Información y Atención al Ciudadano.
- Juzgados.
- Unidad Solicitante.

4.0. ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN:

- Todos los Centros de Información y Atención al Ciudadano de la Institución.

5.0. REFERENCIAS / DOCUMENTOS ASOCIADOS:

- Procedimiento MPAD/DPP/001: Elaboración, Control y Administración de Manuales y Procedimientos, Órgano Judicial, abril 2005.
- Acuerdo N° 419 del 7 de diciembre de 2001, por el cual se adopta el Registro Único de Entrada y la oficina del Centro de Información y Atención al Usuario, la cual está adscrita a la Dirección Ejecutiva Nacional de Servicios Comunes.

6.0. DEFINICIONES / GLOSARIO DE TÉRMINOS:

- No Aplica.

7.0. FORMULARIOS (FORMAS), INSTRUCTIVOS Y ANEXOS:

<u>Nº DE ANEXO</u>	<u>Nº DE FORMA</u>	<u>TÍTULO</u>
1	DENSC/CIAC/01	Fecha de Reparto de los Juzgados en Turno
2	DENSC/CIAC/04	Solicitud de Información de Reparto de Expedientes
3	DENSC/CIAC/03	Constancia de la Ubicación del Expediente

Órgano Judicial Manual de Procedimientos Administrativos	N° de Procedimiento: MPAD/DENSC/CIAC/001
	N° de Revisión: 02
Nombre del Procedimiento Trámite para el Suministro de Información y Atención al Usuario	Fecha de Revisión: 06/2011
	N° de Página: Página 2/10

8.0. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / ACCIÓN:

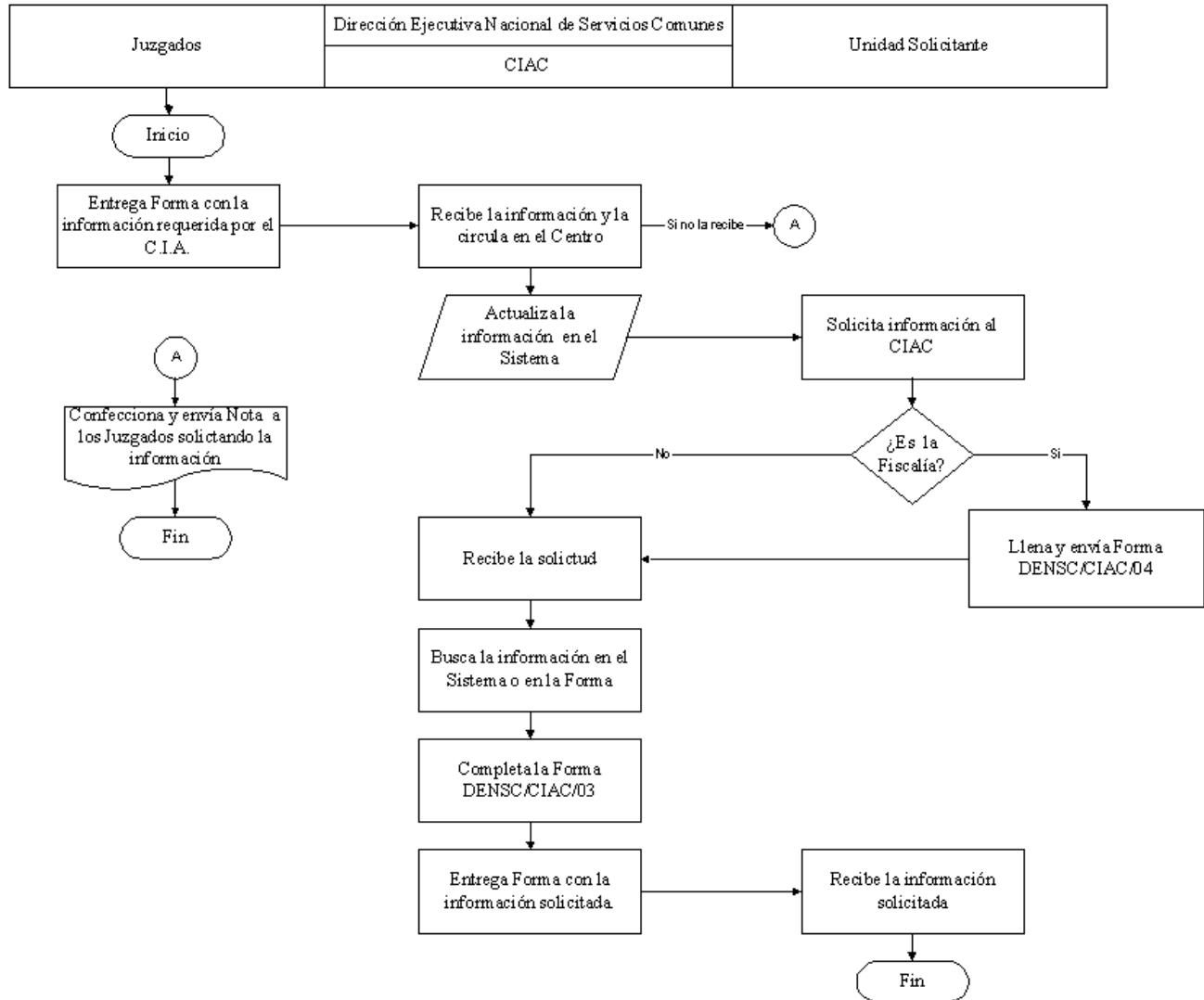
Unidad Responsable/ Funcionario	Pasos	Descripción de la actividad/Acción
Juzgados/Tribunales (Secretario)	1	<p>Solicita, Llena y envía la Forma: DENSC/CIAC/01 “Fecha de Reparto de los Juzgados en Turno (Ver Anexo N°1, esta forma es proporcionada por el CIAC) con la información necesaria para el Centro de Información al Ciudadano:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Calendario de las fechas de audiencias (lo remite todos los 27 de cada mes) • Repartos de los expedientes (semanalmente). <p>Envía Forma al Centro de Información y Atención al Ciudadano.</p>
Centro de Información y Atención al Ciudadano (Oficinista)	2	<p>Recibe la Forma: DENSC/CIAC/01 con la información requerida, con la cual actualiza la Base de Datos de los Repartos de Expedientes.</p> <p>Publica la información en el Centro de Información y Atención al Usuario.</p> <p>En el caso que los Juzgados/Tribunales no cumplan con el envío de la Forma: DENSC/CIAC/01, el oficinista confecciona una nota dirigida a los Juzgados/Tribunales, solicitando la forma con la información requerida, (Observación: esto solo se realiza en aquellos Centro de Información y Atención que no cuenten con el apoyo del Registro de Único de Entrada).</p>
Unidad Solicitante (Juzgados, Tribunales, Abogados, Fiscalías, Ciudadanos)	3	<p>Solicita vía telefónica o personalmente al Centro de Información y Atención al Ciudadano la ubicación o reparto de su expediente y la fecha de Audiencia (solo existen restricciones para la información de familia y la cual involucre a menores de edad; para ello los solicitantes deberán formar parte del proceso).</p> <p>En el caso de la Fiscalía, la misma debe llenar y entregar al CIAC previamente la Forma: DENSC/CIAC/04 de “Solicitud de Información de Reparto de Expedientes”, (Ver Anexo N°2, esta forma se la proporciona el CIAC).</p>

<p style="text-align: center;">Órgano Judicial</p> <p style="text-align: center;">Manual de Procedimientos Administrativos</p>	N° de Procedimiento: MPAD/DENSC/CIAC/001
	N° de Revisión: 02
<p style="text-align: center;">Nombre del Procedimiento</p> <p style="text-align: center;">Trámite para el Suministro de Información y Atención al Usuario</p>	Fecha de Revisión: 06/2011
	N° de Página: Página 3/10

Unidad Responsable/ Funcionario	Pasos	Descripción de la actividad/Acción
Centros de Información y Atención al Ciudadano (CIAC). (Oficinista)	4	<p>Busca en el Sistema del Registro Único de Entrada (RUE) o la Base de Datos de los Repartos de Expediente, para saber la ubicación del expediente o fechas de Audiencias que solicita el Usuario, según sea el caso. Llena la Forma: DENSC/CIAC/03, "Constancia de la Ubicación del Expediente" (Ver Anexo N°3).</p> <p>El Oficinista hará entrega de la copia de la Forma: DENSC/CIAC/03 o DENSC/CIAC/04 según el solicitante.</p>
Unidad Solicitante (Juzgados, Tribunales, Abogados, Fiscalías, Ciudadanos)	5	Recibe la forma con la información solicitada y se apersona al juzgado correspondiente para averiguar sobre su proceso.

Órgano Judicial Manual de Procedimientos Administrativos	N° de Procedimiento: MPAD/DENSC/CIAC/001
	N° de Revisión: 02
Nombre del Procedimiento Trámite para el Suministro de Información y Atención al Usuario	Fecha de Revisión: 06/2011
	N° de Página: Página 4/10

9.0. DIAGRAMA DE FLUJO:



<p style="text-align: center;">Órgano Judicial</p> <p style="text-align: center;">Manual de Procedimientos Administrativos</p>	<p>N° de Procedimiento: MPAD/DENSC/CIAC/001</p>
<p style="text-align: center;">Nombre del Procedimiento</p> <p style="text-align: center;">Trámite para el Suministro de Información y Atención al Usuario</p>	<p>N° de Revisión: 02</p> <p>Fecha de Revisión: 06/2011</p> <p>N° de Página:Página 6/10</p>

Fecha de Edición: Mayo/2009

N° de Revisión: 02

FORMA: DENSC/CIAC/01

Fecha de Revisión: Junio/2011

INSTRUCTIVO

1.0. OBJETIVO:

- 1.1. Mantener un control de las fechas en que cada Juzgado se encuentre en turno.

2.0. DESCRIPCIÓN DE LA INFORMACIÓN:

Fecha de reparto de los expedientes en los Juzgados de Turno.

- 2.1. Mes: Colocar el mes correspondiente del Reparto de los Expedientes.
- 2.2. Semana/Fecha: Anotar la fecha de cada juzgado le corresponde hacer su reparto.
- 2.3. Juzgado Especial: Anotar el nombre del juzgado especial.
- 2.4. Grupo A-B-C: Anotar fecha de la semana en que cada juzgado se encuentre en turno.

3.0. DISTRIBUCIÓN:

- 3.1. Original: Centro de Información y Atención al Ciudadano.

4.0. DISPOSICIONES GENERALES:

- 4.1. No Aplica.

<p style="text-align: center;">Órgano Judicial</p> <p style="text-align: center;">Manual de Procedimientos Administrativos</p>	<p>N° de Procedimiento: MPAD/DENSC/CIAC/001</p>
	<p>N° de Revisión: 02</p>
<p style="text-align: center;">Nombre del Procedimiento</p> <p style="text-align: center;">Trámite para el Suministro de Información y Atención al Usuario</p>	<p>Fecha de Revisión: 06/2011</p>
	<p>N° de Página: Página 8/10</p>

Fecha de Edición: Mayo/2009

N° de Revisión: 02

FORMA: DENSC/CIAC/04

Fecha de Revisión: Junio/2011

INSTRUCTIVO

1.0. OBJETIVO:

- 1.1. Mantener una base de datos para una mejor atención y optimizar el suministro de la información.

2.0. DESCRIPCIÓN DE LA INFORMACIÓN:

- 2.1. Juzgado en turno: Anotar el Juzgado que esté en turno.
- 2.2. Semana en turno: Anotar la fecha de la semana en que el juzgado se encuentre en turno.
- 2.3. Sindicado: Colocar el nombre y apellido del sindicado en el proceso.
- 2.4. Ofendido: Colocar el nombre y apellido de la víctima en el proceso.
- 2.5. N° de Expediente: Anotar el número de expediente.
- 2.6. Delito/Proceso: Colocar el Delito o Proceso del expediente.
- 2.7. Fiscalía donde viene el expediente: Anotar de que fiscalía viene el expediente.
- 2.8. Juzgado donde queda erradicado el expediente: Registrar en que juzgado quedo radicado el expediente.

3.0. DISTRIBUCIÓN:

- 3.1. Original: Centro de Información y Atención al Ciudadano

4.0. DISPOSICIONES GENERALES:

- 4.1 Mantener actualizada la Base de Dato.

Órgano Judicial Manual de Procedimientos Administrativos	N° de Procedimiento: MPAD/DENSC/CIAC/001
	N° de Revisión: 02
Nombre del Procedimiento Trámite para el Suministro de Información y Atención al Usuario	Fecha de Revisión: 06/2011
	N° de Página: Página 9/10

ANEXO N°3



FORMA: DENSC/CIAC/03
Fecha de Revisión: Junio/2011

**DIRECCIÓN EJECUTIVA NACIONAL DE SERVICIOS COMUNES
CENTRO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

EDIFICIO: _____

CONSTANCIA DE UBICACION DE EXPEDIENTE

FECHA DE LA ATENCIÓN	
PROCESO	
RADICADO EN	
NOMBRE DE LAS PARTES	
FECHA DEL REPARTO	
N° DE EXPEDIENTE	
UBICACIÓN DE LA DEPENDENCIA JUDICIAL	
OTROS	

Atendido por: _____

Nombre del Oficinista

<p style="text-align: center;">Órgano Judicial</p> <p style="text-align: center;">Manual de Procedimientos Administrativos</p>	N° de Procedimiento: MPAD/DENSC/CIAC/001
	N° de Revisión: 02
<p style="text-align: center;">Nombre del Procedimiento</p> <p style="text-align: center;">Trámite para el Suministro de Información y Atención al Usuario</p>	Fecha de Revisión: 06/2011
	N° de Página: Página 10/10

Fecha de Edición: Mayo/2009

N° de Revisión: 02

FORMA: DENSC/CIAC/03

Fecha de Revisión: Junio/2011

INSTRUCTIVO

1.0. OBJETIVO:

- 1.1. Establecer un mecanismo para brindarle una mejor atención al usuario.

2.0. DESCRIPCIÓN DE LA INFORMACIÓN:

Constancia de ubicación de expediente.

- 2.1. Fecha: Anotar la fecha del día que el usuario solicita la información.
2.2. Proceso: Colocar el tipo de proceso del usuario.
2.3. Radicado en: Anotar el juzgado donde queda radicado el expediente.
2.4. Partes: Anotar los nombres de las partes en el proceso.
2.5. Fecha de Turno: Colocar la fecha en que el expediente entro al RUE.
2.6. N° de Expediente: Anotar el número de expediente.

3.0. DISTRIBUCIÓN:

- 3.1. Original: Unidad Solicitante.

4.0. DISPOSICIONES GENERALES:

- 4.1. Colocar sello del CIAC.