



**REGLAMENTO DE BUENA ATENCIÓN AL PÚBLICO EN LA CORTE
SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA NORTE.**



Independencia, junio de 2019

Corte Superior de Justicia de Lima Norte
Comisión de Atención al Público



Año 2019

Proyecto de Reglamento de Buena Atención al Público, en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte.

I Objetivos:

1.1.- Marcar las pautas de comportamiento y actuación del personal jurisdiccional y administrativo de la CSJ de Lima Norte, sobre la base de una atención al público caracterizada por un buen trato, eficaz y efectivo en el servicio de justicia.

1.2. Lograr que la buena atención al público, sea una norma de conducta permanente y generalizada entre todos los servidores jurisdiccionales y administrativos de la CSJ de Lima Norte.

II Ámbito de Aplicación.-

2.1- Las áreas principales de atención de los justiciables y usuarios en la Corte Superior de Justicia son:

- a) Personal de seguridad ubicado en la zona de ingreso de la sede y los Módulos Básicos de Justicia.
- b) Personal de Mesa de Partes.
- c) Secretarios de órganos jurisdiccionales.
- d) Todo el personal administrativo y jurisdiccional en general.

2.2. El Coordinador de Personal de la CSJ de Lima Norte debe identificar las necesidades de información de los usuarios en el ámbito de cada área específica, y promover la capacitación permanente, con el objetivo de que el personal administrativo y jurisdiccional brinde el servicio y la atención más adecuada.

2.3. La difusión y cumplimiento del Reglamento, posibilitará que la atención al público se desarrolle de la manera más adecuada, profesional y efectiva en todas las áreas, mejorando el prestigio de la CSJ- Lima Norte.

III Principios básicos en la atención al público.-

3.1. Se considera los siguientes:

- a) Saludar con respeto.
- b) Informar y actuar con cordialidad.
- c) Agradecer con amabilidad
- d) Si fuera el caso disculparse con sinceridad.
- e) Despedirse con cortesía

IV Base Legal

4.1. Constitución Política del Perú. Artículo 1 y 2; artículos 138°, 139°, 143°, 144° y 146°

4.2. Decreto Supremo N° 17-93-JUS, TUO de la Ley Orgánica del Poder Judicial

4.3. Plan de Desarrollo Institucional del Poder Judicial 2009-2018

4.4. Resolución Administrativa N° 232-2009-CE-PJ, que aprobó la Directiva N° 007-2009-CE-PJ “Normas para el funcionamiento de los Terminales de Atención al Usuario Judicial”

4.5. Resolución Administrativa N° 059-2018-CE-PJ, publicada el 7 de febrero de 2018, que crea la “Comisión Nacional de Atención al Usuario Judicial”

V Protocolo de atención.

5.1. El contacto inicial respetuoso, con el usuario, es clave para que el proceso de atención al público se desarrolle satisfactoriamente.

5.2. El personal jurisdiccional y administrativo debe tener una actitud personal y conducta pulcra; portando el uniforme y fotochek de identificación respectivo.

5.3. Se debe brindar la bienvenida al usuario, con un **saludo respetuoso**, mirándolo al rostro, escuchándolo atentamente.

5.4. El servidor se identifica con su nombre y solicita cordialmente, **por favor**, el nombre del usuario, para un trato amable y personalizado. Seguidamente indica que su función es brindar un buen servicio público, conforme a ley.

5.5. A continuación, se escucha al usuario, sin interrupciones, mostrando una actitud imparcial, equilibrada y dispuesta a un buen servicio.

5.6 Si se incurre en algún error, o el usuario considera en forma razonable, que no está siendo bien atendido, se ofrecerá las **disculpas** correspondientes.

5.7. Si el usuario se muestra alterado, el servidor procurará tranquilizarlo de ser el caso, con el apoyo de otro servidor; quien identificará la necesidad del usuario, solicitando precisiones con un tono de voz suave y firme; mencionando su nombre en un trato profesional. Las palabras respetuosas, prudentes y firmes serenar el ánimo alterado.

5.8. Una vez concretada la necesidad de información, ésta se brindará con cordialidad; si se solicita, información sobre un Expediente Judicial, el personal jurisdiccional, utilizará el Sistema Informático Judicial (SIJ), para servir al justiciable.

5.8.1. En lo posible se debe orientar al usuario a usar desde el teléfono celular o computadora, la plataforma digital de información del Poder Judicial.

5.9. Culminado el servicio, se procurará dar las **gracias**, por la visita a la CSJ de Lima Norte, ofreciendo con cordialidad un excelente o buen trato al público.

5.10. Finalmente el servidor, cumplido el objetivo de buena atención al público usuario, por norma se **despedirá con cortesía**.