



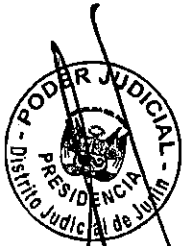
PODER JUDICIAL
DEL PERÚ

RESOLUCION ADMINISTRATIVA
N° 1526-2021-P-CSJU/PJ

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA N° 1525-2021-P-CSJU/PJ

Huancayo, treinta de noviembre del
año dos mil veintiuno.-

Sumilla: DISPONER la Implementación del nuevo canal de atención al usuario denominado "MAU BOT" en la Corte Superior de Justicia de Junín, a partir del miércoles 01 de diciembre del año en curso, para la mejora en la atención al usuario judicial, que en su primera etapa será utilizado por el Módulo de Atención al Usuario.



VISTOS:

Resolución Administrativa N° 084-2020-CE-PJ del 24 de febrero de 2020;
Resolución Administrativa N° 000348-2021-CE-PJ del 26 de octubre de 2021;
Oficio Múltiple N° 000014-2021-ST-CONAUJ-PJ del 26 de noviembre de 2021; y,

CONSIDERANDO:

Primero.- El artículo 138° de la Constitución Política del Perú reconoce que la potestad de administrar justicia emana del pueblo y se ejerce por el Poder Judicial, a través de sus órganos jerárquicos con arreglo a la Constitución y a las leyes;

Segundo.- El artículo 143° de nuestra Carta Magna, prevé que el Poder Judicial está constituido por órganos jurisdiccionales que administran justicia a nombre de la nación y por órganos que ejercen su gobierno y administración;

Tercero.- El artículo 7° del Texto Único Ordenado de la Ley Orgánica del Poder Judicial, establece que en el ejercicio y defensa de sus derechos, toda persona goza de la plena tutela jurisdiccional, con las garantías de un debido proceso siendo deber del Estado, facilitar el acceso a la administración de justicia, promoviendo y manteniendo condiciones de estructura y funcionamiento adecuados para tal propósito;

Cuarto.- En consideración a que en algunas Cortes Superiores de Justicia venía funcionando la denominada Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario, que constituía de por sí, una buena práctica cuyos resultados favorables en beneficios de los usuarios del Poder Judicial eran objetivamente medibles, y con el objetivo de mejorar la calidad del servicio que presta esta institución, utilizando las tecnologías de la información y comunicación, enfocado en el usuario judicial, la Comisión Nacional de Atención al Usuario Judicial, consideró pertinente la creación del Módulo de Atención al Usuario en las Cortes Superiores de Justicia a nivel nacional, las cuales se implementarían de manera



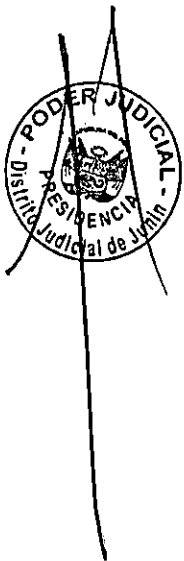


PODER JUDICIAL
DEL PERÚ

RESOLUCION ADMINISTRATIVA
N° 1526-2021-P-CSIJU/PJ

progresiva de acuerdo a la factibilidad presupuestal de cada Corte Superior. Con tal motivo, el Consejo Ejecutivo del Poder Judicial mediante Resolución Administrativa N° 084-2020-CE-PJ del 24 de febrero de 2020 dispuso 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;

Quinto.- Ahora bien, en el marco de mejorar la calidad del servicio que presta el Poder Judicial, utilizando las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) enfocado en el usuario judicial, el Presidente de la Comisión Nacional de Atención al Usuario Judicial, remitió al Consejo Ejecutivo del Poder Judicial, la propuesta de implementación del proyecto "Plataforma Virtual: El Servicio de Justicia en tus Manos";



Sexto.- En ese sentido, considerando que la referida propuesta constituye una herramienta digital que permitirá mejorar la calidad de atención al usuario judicial de manera celer, sencilla y de fácil acceso a los servicios judiciales estandarizados y centralizados a nivel nacional, a través de un solo enlace asignado por el Poder Judicial, mediante Resolución Administrativa N° 000348-2021-CE-PJ del 26 de octubre de 2021 se aprobó el proyecto denominado "Plataforma Virtual: El Servicio de Justicia en tus Manos" que se ha venido implementando progresivamente en las Cortes Superiores de Justicia del país;

Séptimo.- En ese orden de ideas, el Presidente de la Comisión Nacional de Atención al Usuario Judicial (CONAUJ) solicita a esta Presidencia de Corte Superior disponer la implementación del nuevo canal de atención al usuario denominado "MAU BOT" que estará incorporado al Módulo de Atención al Usuario y a la Plataforma Virtual: "El servicio de justicia en tus manos";

Octavo.- Es importante señalar que, debido a la actual coyuntura que atraviesa el país, la tecnología de la información y comunicación ha asumido un papel protagónico en su desarrollo e implementación como una nueva dimensión en las relaciones gobierno-ciudadanía. En ese sentido, este nuevo canal de atención al usuario utilizando la inteligencia artificial (chatbot) mejorará la comunicación y acceso a los servicios judiciales. El objetivo de este nuevo canal de atención es optimizar la atención de los justiciables, abogados y usuarios en general mediante la absolución de dudas y/o formulación de quejas haciendo uso de modelos conversacionales guiados que simulan la conversación entre actores mediante inteligencia artificial, logrando simplificar y agilizar procesos que buscan la satisfacción del usuario judicial a través de respuestas automáticas e inteligente; ello involucra la participación de agentes pertenecientes a esta Corte Superior, quienes intervendrán como operadores finales del proceso de atención en cuanto el usuario desee una atención personalizada;





PODER JUDICIAL
DEL PERÚ

RESOLUCION ADMINISTRATIVA
N° 1526-2021-P-CSJU/PJ

Noveno.- En ese sentido, es necesario emitir el acto administrativo correspondiente, como máxima autoridad administrativa del Distrito Judicial de Junín; por lo que en uso de las facultades conferidas por los incisos primero, tercero y noveno del artículo noventa del Texto Único Ordenado de la Ley Orgánica del Poder Judicial;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: DISPONER la Implementación del nuevo canal de atención al usuario denominado "MAU BOT" en la Corte Superior de Justicia de Junín, a partir del miércoles 01 de diciembre del año en curso, para la mejora en la atención al usuario judicial, que en su primera etapa será utilizado por el Módulo de Atención al Usuario.

ARTÍCULO SEGUNDO: DISPONER que al Gerencia de Administración Distrital, a través de la Unidad de Servicios Judiciales supervise el cumplimiento de la presente resolución.

ARTICULO TERCERO: PONER la presente resolución en conocimiento de la Gerencia de Administración Distrital, Unidad de Servicios Judiciales, Asesoría Legal de la Corte Superior de Justicia de Junín, Coordinación de Servicios Judiciales y Recaudación y Oficina de Imagen Institucional.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE



LUIS MIGUEL SAMANIEGO CORNELIO
Presidente
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE JUNIN