CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA
DE AREQUIPA

1ra. Audiencia Pública Descentralizada
MAJES-PEDREGAL

MEJORA DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

Expositora: Dra. Patricia Reymer Urquieta
Jueza superior, 3ra. Sala Laboral CSJAR

CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA
DE AREQUIPA

SERVICIO

Actividades tangibles o intangibles destinadas a satisfacer una determinada necesidad.

CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE AREQUIPA

DIFERENCIA ENTRE SERVICIO ESTATAL Y PRIVADO

SERVICIO PRIVADO

La calidad del servicio se verifica por el grado de satisfacción del usuario. Insatisfacción genera, quejas, reclamos, abandono del servicio.

Ejemplos: Negocios, panadería, zapatería, restaurantes, clubs de esparcimiento, etc.

CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE AREQUIPA

DIFERENCIA ENTRE SERVICIO ESTATAL Y PRIVADO

SERVICIO PÚBLICO

La calidad del servicio se verifica también por el grado de satisfacción del usuario pero a diferencia del privado, el usuario puede reclamar quejarse pero no abandonar el servicio .

Ejemplos: SEAL, SEDAPAR, Corte Superior de Justicia de Arequipa, etc.

CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA
DE AREQUIPA

ELEMENTOS DEL SERVICIO

PRESTADOR DEL SERVICIO

Es la persona que brinda el servicio y requiere satisfacer una necesidad cubriendo las expectativas del mismo y sobrepasando estas expectativas.

CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA
DE AREQUIPA

ELEMENTOS DEL SERVICIO

CONTENIDO

Es el propio servicio, que debe ser oportuno, transparente, idóneo en atención a las necesidades que se pretende cubrir.

CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA
DE AREQUIPA

ELEMENTOS DEL SERVICIO

RECEPTOR DEL SERVICIO

Es el usuario de servicio y cuya satisfacción de necesidades y expectativas constituye el principal parámetro de la calidad del mismo.

CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE AREQUIPA

Objetivos estratégicos en relación al prestador del servicio

- Impulsar buenas prácticas en la gestión de procesos a través de la motivación y reconocimiento de los colaboradores judiciales, establecimiento de metas de trabajo razonables orientado a lograr eficiencia y eficacia.

CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE AREQUIPA

Objetivos estratégicos en relación al prestador del servicio

- Involucrar a personal jurisdiccional y administrativo en la estandarización de procedimientos que eviten la dilación en los procesos y la mejor gestión de los procesos en atención a su complejidad.

CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE AREQUIPA

Objetivos estratégicos en relación al prestador del servicio

- Capacitación constante del personal tanto académica, tecnológica como en habilidades blandas.
- Impulsar seguridad y salud de trabajadores y notificadores.

CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE AREQUIPA

Objetivos estratégicos en relación al contenido

- Contar con el apoyo oportuno de los equipos multidisciplinarios, peritos órganos de apoyo, sistemas interconectados con instituciones (SUNARP, PNP, RENIEC) a fin de mejorar la calidad de las decisiones (violencia, familia, laboral, penal, civil, etc).

CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE AREQUIPA

Objetivos estratégicos en relación al contenido

- Estandarizar procedimientos en relación a estos órganos de apoyo.
- Sentencias judiciales optimizadas mediante lineamientos jurisprudenciales aplicados en órganos jurisdiccionales.
- Sentencias y resoluciones transparentadas y sistematizadas.

CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE AREQUIPA

Objetivos estratégicos en relación al contenido

- Implementación de tecnología, expedientes electrónicos.
- Fortalecimiento de sistemas especializados (módulo de violencia familiar, módulo de familia, módulo de paz letrado, módulo laboral, módulo comercial, módulo tributario.
- Evaluación y diagnóstico permanente.

CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE AREQUIPA

Objetivos estratégicos en relación al usuario

- Generar canales de atención, diálogo y comunicación amigables y permanentes con usuarios.
- Difusión de procedimientos de forma masiva.
- Notificación amigables y oportunas.
- Establecer protocolos y procedimientos.
- Repositorios públicos.

CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA
DE AREQUIPA

“No es posible resolver los problemas de hoy con las soluciones de ayer”