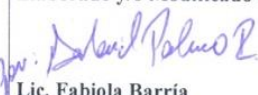

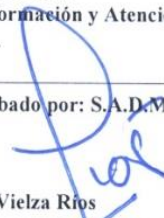
 <p>REPÚBLICA DE PANAMÁ ÓRGANO JUDICIAL</p>	Manual de Procedimientos Administrativos		Nº de Procedimiento: MPAD/DENSC/CIAC/001
	Nombre del Procedimiento: Trámite para el Suministro de Información y Atención al Ciudadano.		Nº de Revisión: 03 Fecha de Revisión: 18/02/2020
Elaborado y/o Modificado-DOA:  Lic. Fabiola Barria	Recomendado:  Lic. Doris Guerra	Aprobado por: S.A.D.M.:  Dra. Vielza Ríos	Nº de Página: 1/8 Fecha de Edición: 09/2010

1.0. TÍTULO:

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

2.0. OBJETIVO:

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

3.0. UNIDADES PARTICIPANTES:

- Dirección Ejecutiva Nacional de Servicios Comunes (Centro de Información y Atención al Ciudadano)
- Juzgados
- Unidad Solicitante.

4.0. ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN:

- Es aplicable para todos los Centros de Información y Atención al Ciudadano de la Institución.

5.0. REFERENCIAS / DOCUMENTOS ASOCIADOS:

- 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.
- Procedimiento MPAD/DPP/001: “Elaboración, Control y Administración de Manuales y Procedimientos”, Órgano Judicial, octubre/2012.
- Procedimiento MPAD/DPP/002: “Elaborar, revisar, aprobar, controlar y eliminar la emisión de las formas en la institución”, Órgano Judicial, junio/2013.

6.0. DEFINICIONES / GLOSARIO DE TÉRMINOS:

- **SAGJ:** Sistema Automatizado de Gestión Judicial (SAGJ) es una plataforma tecnológica de información, la cual fue desarrollada especialmente para la gestión electrónica y digital de los expedientes que cursan trámite ante los tribunales del Órgano Judicial.

Órgano Judicial Manual de Procedimientos Administrativos	N° de Procedimiento: MPAD/DENSC/CIAC/001
Nombre del Procedimiento: Trámite para el Suministro de Información y Atención al Ciudadano.	N° de Revisión: 03
	Fecha de Revisión: 18/02/2020
	N° de Página: 2/8

7.0. FORMULARIOS (FORMAS), INSTRUCTIVOS Y ANEXOS:

<u>N° de Anexo</u>	<u>N° de Forma</u>	<u>Título</u>
1	DENSC/CIAC/03	Constancia de Ubicación de Expediente
2	DENSC/CIAC/05	Registro del tipo de consulta solicitada

8.0. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / ACCIÓN:

Unidad Responsable / Cargo	Pasos	Descripción de la Actividad / Acción
Unidad Solicitante (Abogados / Público en general)	1	<p>Público en general: realiza la solicitud mediante tres (3) maneras: llamada telefónica, personalmente o correo electrónico (ciac@organojudicial.gob.pa)</p> <p>Abogados: Ingresan al Sistema Automatizado de Gestión Judicial (SAGJ) con su usuario y contraseña, una vez dentro del mismo deben seleccionar el ícono de “Repartos”, y seguir los pasos que se le indican en el sistema para que le brinde la información necesaria.</p> <p>En ambos casos solicitan información acerca del número de expediente y ubicación del mismo.</p>
Centro de Información y Atención al Ciudadano (Servidor Judicial)	2	<p>Consulta por las generalidades del proceso al usuario.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Nombre completo de las partes – Cédula o pasaporte – Año en que ingreso el caso – Número de expediente (en caso tal lo conozca).
Centro de Información y Atención al Ciudadano (Servidor Judicial)	3	<p>Obtenida la información responde según corresponda:</p> <p>Llamada telefónica (cuando la solicitud es por medio de llamada): ingresa al sistema SAGJ, realiza la búsqueda y brinda la información al usuario, antes de finalizar completa la Forma DENSC/CIAC/05.</p> <p>Personalmente (en caso de que la unidad acuda al centro): ingresa a la plataforma SAGJ, completa la Forma DENSC/CIAC/03: “Constancia de</p>

Órgano Judicial Manual de Procedimientos Administrativos	N° de Procedimiento: MPAD/DENSC/CIAC/001
Nombre del Procedimiento: Trámite para el Suministro de Información y Atención al Ciudadano.	N° de Revisión: 03
	Fecha de Revisión: 18/02/2020
	N° de Página: 3/8

Unidad Responsable / Cargo	Pasos	Descripción de la Actividad / Acción
Centros de Información y Atención al Ciudadano (Servidor Judicial)	3	Ubicación de Expediente” (Ver Anexo N° 1) , con la información solicitada, firma, sella y entrega al usuario; completa la forma DENSC/CIAC/05: “Registro del tipo de atención solicitada” (Ver Anexo N° 2) Correo electrónico (si la solicitud fue recibida mediante un mensaje al correo electrónico): realiza la búsqueda en el sistema, completa la Forma DENSC/CIAC/03 con la información requerida, exporta el archivo a formato PDF y envía. Por último llena la Forma DENSC/CIAC/05 .
Unidad Solicitante (Abogados / Público en general)	4	Recibe la forma con la información solicitada y se apersona al juzgado correspondiente para lograr información del proceso.

9.0. HISTORIAL DE CAMBIOS:

Fecha	Descripción de la Modificación y/o Actualización	Revisión N°.	N°. de la Hoja Modificada	Realizado por: Nombre del Analista
02/2020	Se reformularon los pasos del procedimiento	03	Todas	Lic. Fabiola Barría

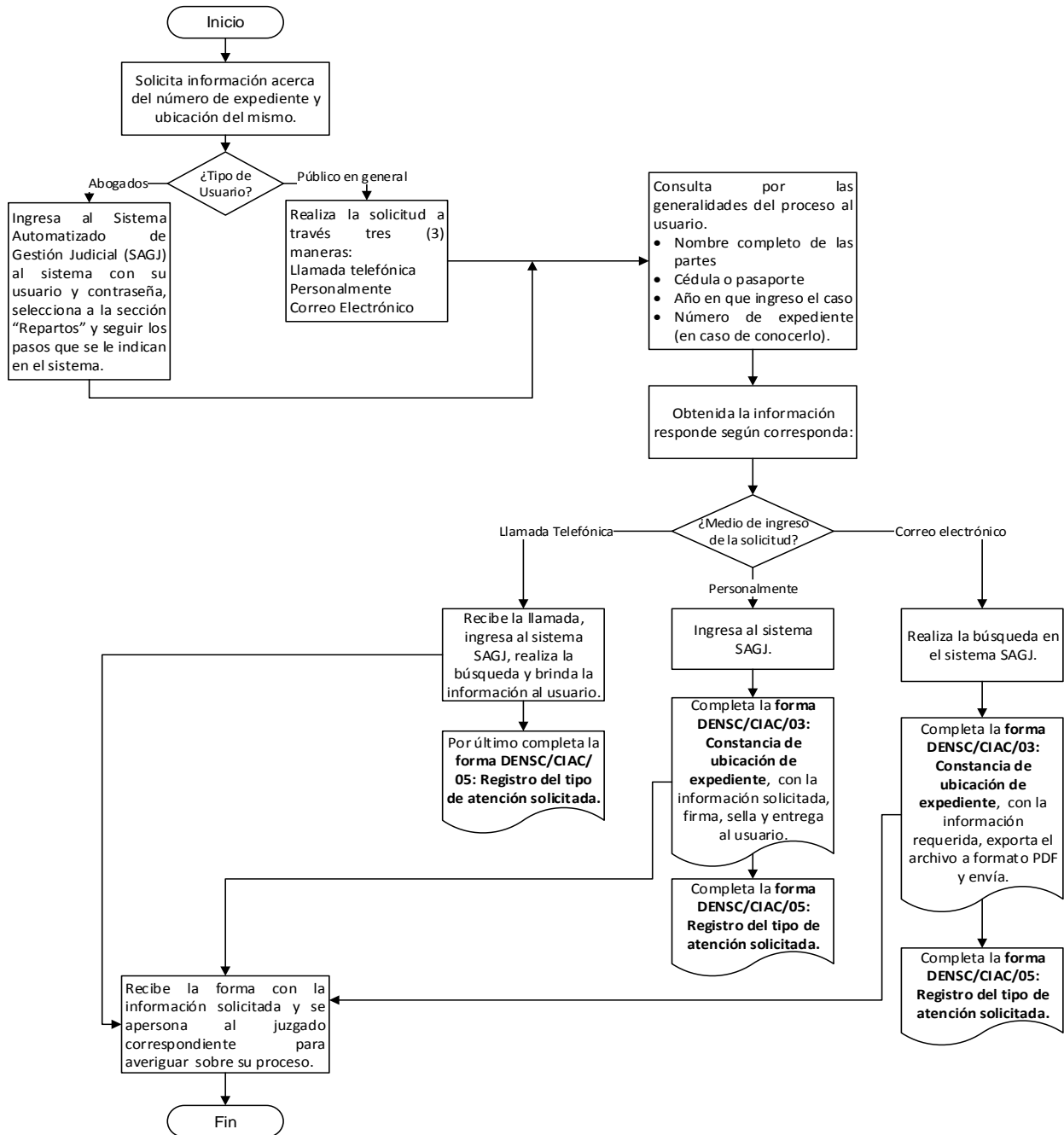
10.0. POLÍTICAS DE OPERACIÓN:

– No Aplica

Órgano Judicial Manual de Procedimientos Administrativos	N° de Procedimiento: MPAD/DENSC/CIAC/001
Nombre del Procedimiento: Trámite para el Suministro de Información y Atención al Ciudadano.	N° de Revisión: 03
	Fecha de Revisión: 18/02/2020
	N° de Página: 4/8

11.0. DIAGRAMA DE FLUJO:

Unidad Solicitante	Dirección Ejecutiva Nacional de Servicios Comunes
	Centro de Información y Atención al Ciudadano



Órgano Judicial Manual de Procedimientos Administrativos	N° de Procedimiento: MPAD/DENSC/CIAC/001
Nombre del Procedimiento: Trámite para el Suministro de Información y Atención al Ciudadano.	N° de Revisión: 03
	Fecha de Revisión: 18/02/2020
	N° de Página: 5/8

ANEXO N° 1



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

EDIFICIO/SEDE: _____

CONSTANCIA DE UBICACIÓN DE EXPEDIENTE

Proceso	
Radicado en	
Nombre de las partes	
Fecha del reparto	
N° de expediente	
Ubicación de la dependencia judicial	
Otros	

Atendido por: _____
Nombre del Servidor Judicial

Hora: _____
Fecha: _____

Órgano Judicial Manual de Procedimientos Administrativos	N° de Procedimiento: MPAD/DENSC/CIAC/001
Nombre del Procedimiento: Trámite para el Suministro de Información y Atención al Ciudadano.	N° de Revisión: 03
	Fecha de Revisión: 18/02/2020
	N° de Página: 6/8

ANEXO N° 1

INSTRUCTIVO

OBJETIVO GENERAL:

Establecer un documento formal en el cual se pueda anotar la ubicación de los expedientes en caso de que los usuarios lo necesiten.

ALCANCE:

Es aplicable para la Dirección Ejecutiva Nacional de Servicios Comunes

DESCRIPCIÓN DE LA INFORMACIÓN:

Edificio: Indicar la sede del CIAC en donde se brindó el servicio.

Proceso: Colocar el tipo de proceso.

Radicado en: Anotar el juzgado donde quedó radicado el expediente.

Nombre de las partes: Anotar los nombres de las partes involucradas en el proceso.

Fecha del reparto: Colocar la fecha en que el expediente entró al RUE.

N° de expediente: Anotar el número de expediente.

Ubicación de la dependencia judicial: Indicar en el cual dependencia judicial se encuentra el expediente

Otros: Anotar cualquier dato importante o relevante al proceso.

Atendido por: Nombre y apellido del servidor/a judicial encargado de la atención.

Hora y Fecha: Anotar la hora, día, mes y año en el que atendió al usuario.

DISTRIBUCIÓN DE LA FORMA:

Original: Unidad Solicitante

DISPOSICIONES GENERALES:

Colocar sello de la Dirección Ejecutiva Nacional de Servicios Comunes.

Órgano Judicial Manual de Procedimientos Administrativos	N° de Procedimiento: MPAD/DENSC/CIAC/001
Nombre del Procedimiento: Trámite para el Suministro de Información y Atención al Ciudadano.	N° de Revisión: 03
	Fecha de Revisión: 18/02/2020
	N° de Página: 7/8

ANEXO N° 2



DIRECCIÓN EJECUTIVA NACIONAL DE SERVICIOS COMUNES
CENTRO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA
Edificio/Sede: _____

REGISTRO DEL TIPO DE ATENCIÓN SOLICITADA

N°	Hora de Atención	Fecha de Atención (día/mes/año)	Sexo		Nacionalidad	Personas con Cond. Especiales	Usuario		Consulta (Personal/Telefónica/Correo)			Tipo de Consulta (Reparto-RE/ Orientación-OR/ Informe General-INFG)			Otros temas (Especificar)
			M	F			Particular	Abogado	Per	Tel	Correo	RE	OR	INFG	
1															
2															
3															
4															
5															
6															
7															
8															
9															
10															
11															
12															
13															
14															
15															
16															
17															
18															
19															
20															
21															
22															
23															
24															
25															
26															
27															
28															
29															
30															

Órgano Judicial Manual de Procedimientos Administrativos	N° de Procedimiento: MPAD/DENSC/CIAC/001
Nombre del Procedimiento: Trámite para el Suministro de Información y Atención al Ciudadano.	N° de Revisión: 03
	Fecha de Revisión: 18/02/2020
	N° de Página: 8/8

ANEXO N° 2

INSTRUCTIVO

OBJETIVO GENERAL:

Establecer un documento control de las consultas ciudadanas que llegan a la Dirección Ejecutiva Nacional de Servicios Comunes mediante el Centro de Información y Atención Ciudadana.

ALCANCE:

Este documento es aplicable para la Dirección Ejecutiva Nacional de Servicios Comunes específicamente para el Centro de Información y Atención Ciudadana.

DESCRIPCIÓN DE LA INFORMACIÓN:

Edificio/Sede: Anotar el nombre del edificio o sede.

N°: Numeración consecutiva para llevar el registro de la cantidad exacta de consultas.

Hora de Atención: Colocar la hora exacta en que se atendió la consulta.

Fecha de Atención: Día, mes y año en que se realizó la atención de la consulta.

Sexo: Seleccionar con un gancho (✓) o con una equis (X) si es Femenino o Masculino.

Nacionalidad: Anotar la nacionalidad de la persona que realiza la consulta.

Personas con Cond. Especiales: Indicar si la unidad solicitante tiene algún tipo de condición especial.

Usuario: Seleccionar el tipo de usuario que realizó la consulta.

Consulta: Indicar con un gancho (✓) o con una equis (X) por cuál medio llegó la consulta.

Tipo de Consulta: Indicar con un gancho (✓) o con una equis (X) el tipo de consulta que se atendió.

Otros temas: Anotar si se trata de otro tema que no corresponda al Órgano Judicial.

DISTRIBUCIÓN DE LA FORMA:

Original: Centro de Información y Atención Ciudadana

Copia: No Aplica

DISPOSICIONES GENERALES:

No Aplica.