

FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS

Carrera de Derecho y Ciencias Políticas

“IMPLEMENTACIÓN DEL PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL
CLIENTE EN LOS PROCESO DE PENSIÓN DE
ALIMENTOS A FAVOR DE NIÑOS, NIÑAS Y
ADOLESCENTES EN EL ESTUDIO JURIDICO CUEVA
ESCALANTE S.A.C DENTRO DEL PERIODO 2022-2023”

Trabajo de suficiencia profesional para optar el título
profesional de:

Abogada

Autor:

Vania Virginia Llallire Almeida

Asesor:

Mg. William Homer Fernández Espinoza
<https://orcid.org/0000-0003-4296-0467>

Lima - Perú

2024

INFORME DE SIMILITUD




18% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 16%  Fuentes de Internet
- 2%  Publicaciones
- 13%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Implementación del protocolo de atención al cliente en los procesos de pensión de alimentos a favor de niños, niñas y adolescentes en el Estudio Jurídico Cueva Escalante S.A.C dentro del periodo 2022-2023

DEDICATORIA

A mis padres.

Implementación del protocolo de atención al cliente en los procesos de pensión de alimentos a favor de niños, niñas y adolescentes en el Estudio Jurídico Cueva Escalante S.A.C dentro del periodo 2022-2023

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Privada del Norte.

Tabla de contenidos

INFORME DE SIMILITUD	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO.....	4
RESUMEN EJECUTIVO	6
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	7
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	13
CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA	52
CAPÍTULO IV. RESULTADOS	65
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	85
REFERENCIAS.....	88
ANEXOS	90

RESUMEN EJECUTIVO

En el presente siglo XXI, la rapidez y eficiencia en los centros de trabajo son primordiales; por lo que con una organización eficiente y con un equipo capacitado, se esperaría lograr alcanzar los objetivos y las metas planteadas de la empresa en un corto plazo; es por ello que el presente trabajo de suficiencia profesional se realizó en relación con la experiencia adquirida en la empresa denominada Estudio Jurídico Cueva Escalante S.A.C, un protocolo de atención al cliente en los procesos de alimentos a favor de menores; y en el cual tuvo como finalidad que se optimizará la rapidez y la eficiencia del Estudio Jurídico. Asimismo, los objetivos de la implementación de dicho protocolo fueron para lograr que se garantice el interés superior del niño, niña y adolescente, así como que lograr que se garantice la promoción de la cultura jurídica ciudadana.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Antecedentes de la empresa

El Estudio Jurídico Cueva Escalante S.A.C., identificado con RUC N° 20604111278, fue constituido en el año 2019 como una Sociedad Anónima Cerrada, y se encuentra ubicado en el distrito de San Martín de Porres, en la provincia y departamento de Lima. La empresa se especializa en brindar servicios jurídicos en diversas áreas del derecho, tales como Derecho de Familia, Derecho Civil, Derecho Laboral, Derecho Penal, así como Derecho Procesal en dichas ramas.

El Estudio Jurídico Cueva Escalante S.A.C. ofrece asesoría tanto a personas naturales como jurídicas a nivel nacional, mediante atención presencial y virtual. Su enfoque se centra en ofrecer un servicio personalizado y coordinado, en colaboración con el área de investigación jurídica y el equipo legal, con el fin de satisfacer las necesidades particulares de cada cliente, de acuerdo a las características específicas de cada caso.

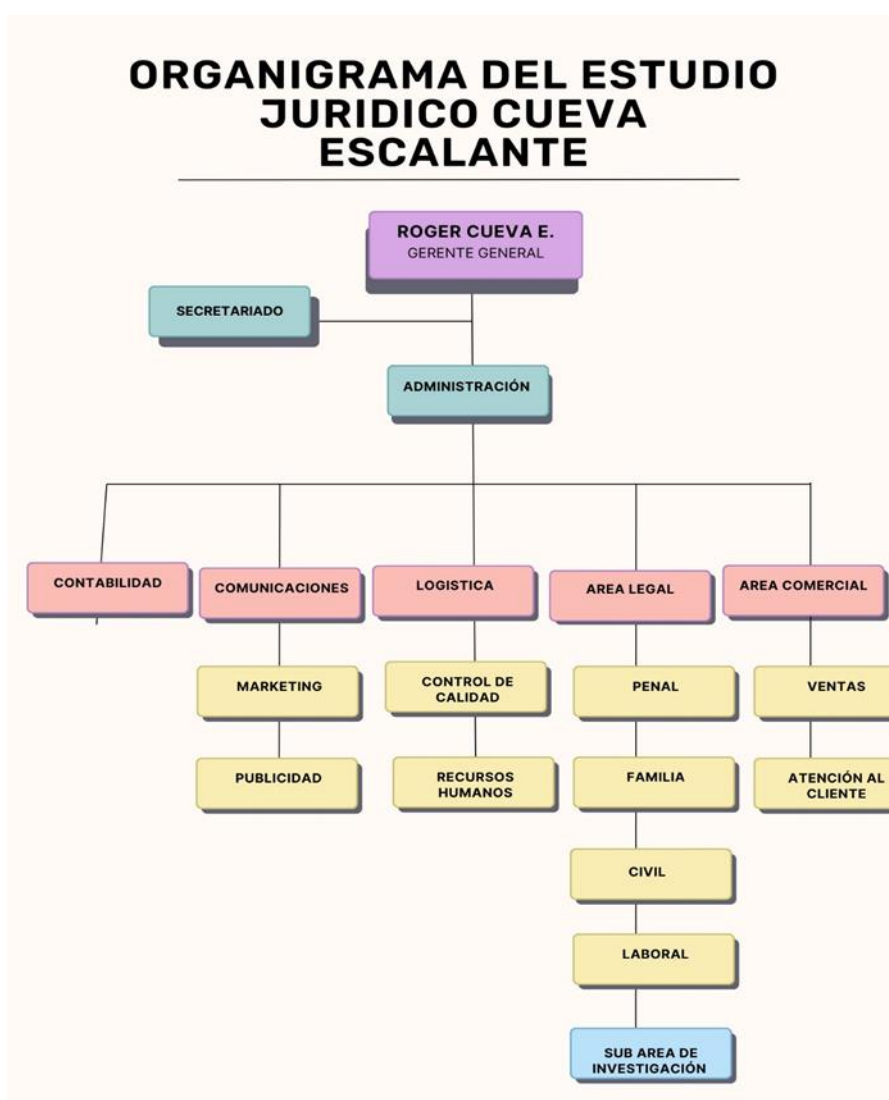
Visión: Consolidarse como una firma de abogados calificada y confiable, orientada a los valores en los servicios. Y, proporcionar asesoría a través de un equipo altamente capacitado.

Misión: Brindar servicios legales de alta calidad a personas naturales y jurídicas en todo el país, con un enfoque personalizado.

Valores: Excelencia, eficacia, honestidad y lealtad del equipo hacia los clientes.

El equipo humano es un pilar fundamental para la empresa. Por ello, el estudio jurídico está compuesto por personal altamente calificado en las áreas administrativa, comercial, de marketing y legal. Este equipo está comprometido con el estudio detallado de cada proceso jurídico, lo que garantiza un servicio de calidad para los clientes que solicitan una consulta y contratan los servicios del Estudio.

Figura N° 01



Fuente: Organigrama por la Empresa Estudio Jurídico Cueva Escalante S.A.C

Elaborado: Estudio Jurídico Cueva Escalante

1.2. Situación de la Empresa

En el Estudio Jurídico Cueva Escalante S.A.C., la calidad del servicio es un pilar fundamental en la atención a los clientes. Cada cliente es atendido de manera personalizada, con la intervención coordinada del área comercial, atención al cliente y el equipo legal. El principal objetivo del Estudio es garantizar la rapidez y eficiencia en los procesos judiciales.

Uno de los mayores desafíos que enfrentaba el Estudio Jurídico era la optimización en la gestión de los procesos de pensión de alimentos a favor de niños, niñas y adolescentes. Ante esta problemática, resultaba crucial desarrollar e implementar un protocolo que sistematizara estos procesos, desde la captación del cliente hasta la resolución del caso.

En este contexto, como practicante pre-profesional del área legal, propuse la elaboración de un plan de trabajo titulado “Implementación del Protocolo de Atención al Cliente en los Procesos de Pensión de Alimentos a Favor de Niños, Niñas y Adolescentes”. Este plan fue diseñado para abordar las dificultades que el Estudio presentaba en la atención a los clientes y, además, alineado con la misión y visión de la empresa.

1.3. Formulación del Problema

Problema General:

¿De qué manera la implementación del protocolo de atención al cliente en los procesos de pensión de alimentos a favor de niños, niñas y adolescentes mejora la rapidez y la eficiencia en el Estudio Jurídico Cueva Escalante S.A.C.?

Problemas Específicos:

Problema específico N° 01: ¿Cómo la implementación del protocolo de atención al cliente en los procesos de pensión de alimentos a favor de niños, niñas y adolescentes garantiza el interés superior del niño, niña y adolescente en el Estudio Jurídico Cueva Escalante S.A.C.?

Problema específico N° 02: ¿Cómo se garantiza la promoción de la cultura jurídica ciudadana a través de la implementación del protocolo de atención al cliente en los procesos de pensión de alimentos a favor de niños, niñas y adolescentes en el Estudio Jurídico Cueva Escalante S.A.C.?

1.4. Formulación de Objetivos

Objetivo General:

Determinar cómo la implementación de un protocolo de atención al cliente en los procesos de pensión de alimentos a favor de niños, niñas y adolescentes mejora la rapidez y eficiencia en el Estudio Jurídico Cueva Escalante S.A.C. durante el período 2022-2023.

Objetivos Específicos:

Objetivo específico N° 01: Establecer cómo la implementación del protocolo de atención al cliente en los procesos de pensión de alimentos a favor de niños, niñas y adolescentes garantiza el interés superior del niño, niña y adolescente en el Estudio Jurídico Cueva Escalante S.A.C.

Objetivo específico N° 02: Establecer cómo se garantiza la promoción de la cultura jurídica ciudadana a través de la implementación del protocolo de atención al cliente en los procesos de pensión de alimentos a favor de niños, niñas y adolescentes en el Estudio Jurídico Cueva Escalante S.A.C.

1.5. Justificación

Este trabajo de suficiencia profesional justifica la implementación de un protocolo de atención al cliente en los procesos de pensión de alimentos a favor de niños, niñas y adolescentes, con el propósito de mejorar la rapidez y eficiencia en el Estudio Jurídico Cueva Escalante S.A.C. Su objetivo principal es garantizar el bienestar y desarrollo integral de los menores en un sistema judicial caracterizado por la lentitud y la burocracia.

La implementación del protocolo busca optimizar la rapidez de los procesos de pensión de alimentos, lo cual es de vital importancia para asegurar que los niños, niñas y adolescentes reciban el apoyo económico necesario en el menor tiempo posible. Asimismo, su aplicación está orientada a incrementar la eficiencia del Estudio Jurídico mediante la minimización de errores durante las etapas prejudicial, judicial y de ejecución de sentencia, lo cual se traduciría en un aumento de la satisfacción de los clientes y una mejora en el prestigio del Estudio.

Además, la implementación del protocolo tiene como fin garantizar el interés superior del niño, asegurando que el enfoque del Estudio Jurídico sea integral y priorice las necesidades emocionales y psicológicas de los menores. Asimismo, se pretende informar y concientizar

tanto a los clientes actuales como a los potenciales sobre los derechos y obligaciones de los niños, niñas y adolescentes.

En efecto, la implementación de este protocolo en los procesos de pensión de alimentos está justificada por su capacidad para mejorar la celeridad y eficiencia de los procedimientos judiciales, garantizar el interés superior del niño y promover una cultura jurídica ciudadana más informada y comprometida.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. Atención al Cliente

La atención al cliente es un pilar fundamental para el éxito y crecimiento de cualquier empresa. No solo impacta en la satisfacción de los clientes, sino que también genera beneficios significativos para la organización, como la fidelización de los clientes y la mejora en la reputación. De acuerdo con Goodman J. (2009), la atención al cliente se define como "el soporte que una empresa ofrece a sus clientes, durante y después de la compra, con el fin de facilitarles el uso y disfrute del producto o servicio adquirido". Esta definición subraya la importancia de acompañar al cliente en todo momento, lo cual no solo mejora su experiencia, sino que también refuerza la relación entre la empresa y el consumidor.

Por su parte, Casal J. (2014) complementa esta visión al señalar que la atención o servicio al cliente debe entenderse como un concepto integral, una forma de gestionar todas las áreas de la organización. Esto implica que tanto el público externo (clientes) como el interno (trabajadores) deben ser atendidos de manera eficiente y coordinada, destacando la importancia de una cultura organizacional que fomente un trato adecuado y respetuoso en todas sus interacciones.

Un aspecto clave de la atención al cliente es la calidad del servicio, la cual actúa como valor agregado. No se trata solo de resolver problemas, sino de anticiparse a las necesidades del cliente y superarlas. De esta manera, una atención eficaz no solo asegura la satisfacción inmediata del cliente, sino que también contribuye a su lealtad, logrando que permanezca

con la empresa y recomiende sus servicios. Esto resalta la interconexión entre una buena atención y el éxito a largo plazo de la organización.

2.2. Protocolo

El protocolo, según Fernández y Vásquez (2012), se define como "un conjunto de normas y disposiciones vigentes que facilitan las relaciones sociales, profesionales o diplomáticas". Dentro de una empresa, los protocolos se materializan en una serie de reglas, procedimientos y directrices que estructuran y guían cómo deben realizarse determinadas actividades y cómo se debe llevar a cabo cada etapa de los procesos. La implementación de protocolos permite que las tareas se ejecuten de manera organizada y eficiente, asegurando que todos los miembros de la empresa actúen en línea con las directrices establecidas.

La importancia de los protocolos en el ámbito corporativo ha sido destacada por López (2018), quien señala que "los protocolos corporativos son fundamentales para garantizar la coherencia, el orden y la imagen institucional en eventos empresariales". Este enfoque no solo enfatiza la relevancia de seguir procedimientos claros, sino que también subraya cómo los protocolos pueden reforzar la identidad y la reputación de una empresa, especialmente en momentos clave como eventos o presentaciones públicas.

Además, López (2018) destaca que "los protocolos corporativos bien establecidos permiten una mayor eficiencia en la comunicación interna y externa durante los eventos, lo que contribuye al éxito de la empresa". Esto pone en evidencia que los protocolos no solo organizan el trabajo, sino que también son una herramienta clave para optimizar la comunicación, tanto dentro de la organización como hacia sus clientes o socios. De esta

manera, se facilita una mejor coordinación entre las diferentes áreas de la empresa y se garantiza una imagen coherente y profesional hacia el exterior.

En efecto, la implementación de protocolos en una empresa no solo asegura el cumplimiento de directrices de manera eficiente, sino que también fortalece la coherencia organizacional y mejora la comunicación, contribuyendo al éxito general de la entidad. Los protocolos, al estructurar las actividades y procesos, son herramientas estratégicas para alcanzar la eficiencia operativa y mantener una imagen corporativa sólida.

2.3 Concepto relacionado con el protocolo

2.3.1 Derecho Alimentario

El derecho alimentario es un concepto esencial en la protección de los derechos fundamentales de las personas, especialmente de los niños, niñas y adolescentes. Su origen se remonta a la época romana, donde la obligación alimentaria surgía del parentesco consanguíneo o de relaciones matrimoniales. En el contexto actual de nuestro país, este derecho no solo se limita a las relaciones derivadas del parentesco, sino que también abarca casos de divorcio y, en determinadas circunstancias, el concubinato.

El Código de Niños y Adolescentes regula ampliamente este derecho en su artículo 92, donde define los alimentos como "lo necesario para el sustento, habitación, vestido, educación, instrucción y capacitación para el trabajo, asistencia médica y psicológica y recreación del niño o del adolescente". Este enfoque integral no solo asegura la cobertura de necesidades

básicas, sino que también incorpora aspectos fundamentales para el desarrollo integral de los menores de edad.

Ramírez (2021) amplía la noción de derecho alimentario, describiéndolo como un deber ético que recae sobre quien moralmente debería proporcionarlos. Esta visión ética del deber alimentario ha evolucionado cultural y socialmente para convertirse en un interés protegido por el orden público. La autora subraya que, en caso de incumplimiento, el sistema jurídico interviene a través del órgano jurisdiccional competente para hacer cumplir esta obligación.

Este concepto del derecho alimentario resalta la importancia de proteger a los más vulnerables, como son los menores de edad, y establece la necesidad de plantear estrategias de defensa tanto para la demanda de alimentos como para la contestación de la misma, asegurando así un enfoque jurídico justo y equitativo para ambas partes.

Ramírez (2021) también distingue dos elementos clave que componen el derecho alimentario:

a) Elemento Personal: Se refiere a los sujetos que participan en esta relación jurídica. Los principales actores son:

- **El alimentista:** El acreedor alimentario o la persona beneficiada por los alimentos, que es el titular del derecho alimentario.
- **El alimentante:** El deudor alimentario, es decir, la persona obligada al pago de los alimentos, quien ostenta la obligación de proveer el sustento necesario.

b) Elemento Material: Este elemento incluye las prestaciones económicas que se deben cumplir, tales como la cuota, pago o pensión alimenticia que el alimentante está obligado a proporcionar al alimentista. Estas prestaciones están destinadas a cubrir todas las necesidades incluidas en la definición del derecho alimentario, como la alimentación, educación y asistencia médica.

En consecuencia, el derecho alimentario no solo es una obligación legal, sino también un deber ético que debe ser garantizado para proteger el desarrollo integral de los niños, niñas y adolescentes. Este derecho está intrínsecamente ligado al interés superior del menor, el cual debe prevalecer en cualquier proceso judicial relacionado con la pensión de alimentos. La implementación de protocolos que optimicen este proceso resulta fundamental para asegurar que este derecho se respete de manera efectiva y eficiente.

2.3.2 Presupuestos

A lo largo del tiempo, se han establecido una serie de presupuestos normativos que guían a los jueces en la fijación de pensiones alimentarias. Estos criterios son esenciales para garantizar que la decisión sobre los alimentos sea justa y adecuada tanto para el alimentista (quien recibe los alimentos) como para el alimentante (quien tiene la obligación de otorgarlos). En el Código Civil, específicamente en el artículo 481, se regulan los presupuestos fundamentales que deben ser considerados por los jueces y juezas al determinar la pensión alimentaria.

Además, diversas casaciones han contribuido a la interpretación de estas normas, reforzando los principios establecidos en el Código Civil. Un ejemplo destacado es la Casación N.º 1371-1996-Huánuco, que señala tres condiciones clave para la exigibilidad de alimentos:

- **Estado de necesidad del solicitante:** El alimentista debe encontrarse en una situación que justifique la necesidad de recibir alimentos, lo que generalmente implica la incapacidad de cubrir por sí mismo sus necesidades básicas.
- **Posibilidad económica del obligado:** El alimentante debe tener la capacidad económica suficiente para cumplir con la obligación alimentaria sin perjudicar su propio sustento y el de su entorno familiar.
- **Existencia de norma legal que establezca la obligación:** Debe haber una disposición normativa que respalde la obligación del alimentante, como lo establece el Código Civil y otras leyes relacionadas con la pensión de alimentos.

De esta manera, los artículos 481 y 482 del Código Civil proporcionan los criterios que deben seguirse en los procesos de pensión alimentaria, y de estos se puede extraer una ecuación básica para la fijación de los alimentos, que se resume en los siguientes elementos:

- **El estado de necesidad del acreedor alimentario:** Implica que el menor o la persona que requiere los alimentos debe demostrar que no tiene los recursos suficientes para cubrir sus necesidades básicas.

- **La posibilidad económica del obligado:** Se evalúa la capacidad del alimentante para cubrir la pensión alimentaria sin comprometer su estabilidad económica, garantizando un equilibrio entre el cumplimiento de la obligación y sus propios medios de subsistencia.
- **La norma legal que señale la obligación alimentaria:** Es necesario que la legislación vigente determine claramente la existencia de una obligación por parte del alimentante, como lo establece el Código Civil.

Estos presupuestos no solo permiten a los jueces fijar una pensión de alimentos adecuada, sino que también buscan equilibrar los derechos y las necesidades de ambas partes en el proceso. La aplicación correcta de estos criterios es fundamental para asegurar que los menores reciban el sustento necesario para su bienestar y desarrollo integral.

2.3.2.1 Estado de necesidad del acreedor alimentario

El estado de necesidad del acreedor alimentario, también conocido como el alimentista, es un elemento fundamental en la determinación de la pensión alimentaria. En términos generales, el acreedor alimentario es la persona que tiene derecho a recibir los alimentos, y su estado de necesidad debe ser evaluado para justificar la solicitud de una pensión. A continuación, se detallan algunos aspectos clave que influyen en este estado de necesidad:

- **Necesidades Básicas de los Menores:** Los menores de edad, que generalmente son los principales beneficiarios de las pensiones alimentarias, tienen necesidades específicas que deben ser cubiertas para su desarrollo integral. Estas necesidades

incluyen alimentación, vivienda, educación, atención médica y recreación. La falta de acceso a estos recursos básicos puede justificar la solicitud de alimentos, dado que el menor requiere un nivel mínimo de soporte para su bienestar físico, emocional y educativo.

- **Discapacidad:** La discapacidad del acreedor alimentario puede incrementar el estado de necesidad. En casos donde el acreedor alimentario tiene alguna discapacidad que limita su capacidad para trabajar o generar ingresos, su situación económica puede ser más precaria. La discapacidad puede afectar la capacidad del individuo para cubrir sus necesidades básicas sin el apoyo financiero adecuado, lo que justifica una mayor atención a su estado de necesidad en el contexto de la pensión alimentaria.
- **Estado de Salud:** El estado de salud del acreedor alimentario es otro factor crucial. Las condiciones de salud que requieran tratamiento médico regular o que impliquen altos costos médicos pueden incrementar las necesidades económicas del acreedor. Enfermedades crónicas, tratamientos médicos continuos o condiciones de salud que limitan la capacidad de trabajar pueden agravar la situación económica del individuo y justificar la solicitud de pensión alimentaria.

2.3.2.2 Posibilidad Económica del Alimentante

La posibilidad económica del alimentante es un criterio esencial en la fijación de la pensión alimentaria, ya que determina la capacidad del obligado para cumplir con su deber de proporcionar alimentos sin poner en riesgo su propia subsistencia. Este concepto se basa en

la evaluación del sustento patrimonial del alimentante y su capacidad financiera general. A continuación, se desarrollan los principales aspectos relacionados con esta posibilidad económica:

- **Evaluación Patrimonial:** La posibilidad económica del alimentante implica una evaluación detallada de su situación patrimonial. Según la Casación N° 3874-2007 de Tacna, los jueces deben analizar los recursos financieros y patrimoniales del alimentante para determinar su capacidad para pagar una pensión alimentaria. Esto incluye examinar los ingresos, bienes, activos y cualquier otra fuente de recursos que el alimentante pueda tener. La evaluación debe ser rigurosa pero justa, para asegurar que el monto fijado no comprometa la subsistencia del alimentante, respetando su derecho a un nivel adecuado de vida.
- **Carga Familiar:** Al fijar la pensión alimentaria, también se considera la carga familiar del alimentante, que se refiere a sus obligaciones económicas con otros miembros de su familia. Este aspecto es crucial, ya que el alimentante puede tener otras responsabilidades financieras, como mantener a otros hijos o a un cónyuge, lo cual puede afectar su capacidad para cumplir con el nuevo requerimiento alimentario. La carga familiar debe ser tomada en cuenta para equilibrar la pensión alimentaria con las demás responsabilidades del alimentante.
- **Ingresos y Capacidad de Generar Más:** Héctor Cornejo (1999), citando a Jossierand, enfatiza que, además de los ingresos actuales del alimentante, el juez debe considerar su capacidad potencial para aumentar sus ingresos. Esto implica analizar no solo lo que el alimentante gana en el momento presente, sino también

sus posibilidades de obtener mayores ingresos en el futuro. No obstante, estas posibilidades deben ser evaluadas con cautela, teniendo en cuenta el contexto y la viabilidad real de mejorar su situación económica.

- **Prueba de la Posibilidad Económica:** Según el artículo 481 del Código Civil, se deben considerar diversos criterios para fijar la pensión alimentaria, pero en la práctica, la prueba de los ingresos del alimentante puede ser compleja. Torres (2012) señala que, en algunos casos, la prueba de los ingresos puede ser difícil debido a la naturaleza de las actividades del obligado. En tales situaciones, se puede recurrir a pruebas indiciarias, que implican valorar el patrimonio del alimentante, su estilo de vida, su posición social y sus actividades. Esto permite realizar una estimación razonable de su capacidad económica, incluso si no se cuenta con una prueba directa y exhaustiva de sus ingresos.

2.3.2.2 Norma Legal

Para la implementación efectiva del protocolo de atención al cliente en los procesos de pensión de alimentos, es fundamental conocer y aplicar las normas legales que regulan dicho proceso. A continuación, se detallan las principales disposiciones legales que rigen el derecho alimentario en Perú:

Constitución Política del Perú:

Artículo 2: Este artículo establece que toda persona tiene derecho a la vida, a su identidad, a su integridad moral, psíquica y física, así como a su libre desarrollo y bienestar. Este derecho

fundamental incluye la protección y garantía de condiciones mínimas de subsistencia para los menores, lo cual subyace en el derecho a recibir alimentos.

Código Civil:

Artículo 423: Este artículo establece los deberes y derechos del ejercicio de la patria potestad, incluyendo la obligación de proveer al sostenimiento y educación de los hijos. Esta disposición sienta las bases para la obligación alimentaria de los padres hacia sus hijos.

Código de Niños y Adolescentes:

Artículo 92: Define lo que se considera como alimentos, que incluye el sustento, habitación, vestido, educación, instrucción y capacitación para el trabajo, asistencia médica y recreación del niño o del adolescente. Además, abarca los gastos del embarazo de la madre desde la concepción hasta la etapa de postparto. Este artículo proporciona una visión integral de las necesidades básicas que deben ser cubiertas por los alimentos.

Artículo 93: Establece que es obligación de los padres prestar alimentos a sus hijos, reafirmando la responsabilidad legal de los progenitores para con sus hijos menores.

Código Procesal Civil:

Artículo I del Título Preliminar: Garantiza el derecho a la tutela jurisdiccional efectiva, permitiendo a toda persona el ejercicio o defensa de sus derechos o intereses con sujeción a

un debido proceso. Este principio es fundamental para asegurar que los procedimientos relacionados con pensiones alimentarias se realicen de manera justa y equitativa.

Artículo 130: Regula la forma del escrito de demanda, exigiendo que cumpla con los requisitos establecidos para ser admitido. En la práctica, esto implica la correcta presentación y formato de las demandas de pensión de alimentos.

Artículo 424: Detalla los requisitos que deben cumplirse en la demanda, desde la descripción de los hechos hasta las pruebas y documentos necesarios. La correcta inclusión de estos elementos es esencial para la admisión y tramitación de la demanda.

Artículo 425: Establece los anexos necesarios para la demanda, especificando qué documentos adicionales deben acompañar la solicitud. El cumplimiento de estos requisitos es crucial para la aceptación y evaluación completa de la demanda de pensión de alimentos.

Ley N° 30466

En la Ley N° 30466, que establece parámetros y garantías procesales para la consideración primordial del interés superior del niño, se detallan importantes disposiciones para asegurar que el interés superior del niño sea el principal criterio en los procesos judiciales y administrativos que los afecten. A continuación, se desglosan las disposiciones de esta ley:

Artículo 3: Parámetros para la Consideración Primordial del Interés Superior del Niño

- a) **Carácter Universal e Indivisible de los Derechos del Niño:** Reconoce que los derechos del niño son universales, indivisibles e interdependientes, lo que significa que todos los derechos deben ser considerados en conjunto y no de manera aislada.

- b) **Reconocimiento de los Niños como Titulares de Derechos:** Establece que los niños son titulares plenos de derechos, lo que implica que sus derechos deben ser reconocidos y respetados en todas las decisiones y acciones que les afecten.

- c) **Naturaleza Global de la Convención sobre los Derechos del Niño:** Destaca la importancia de la Convención sobre los Derechos del Niño como un instrumento global que define y protege los derechos de los menores.

- d) **Respeto y Protección de los Derechos Reconocidos:** Subraya la necesidad de respetar, proteger y garantizar todos los derechos establecidos en la Convención sobre los Derechos del Niño.

- e) **Impacto a Corto, Mediano y Largo Plazo:** Exige considerar cómo las medidas y decisiones afectan el desarrollo del niño a lo largo del tiempo, reconociendo que las decisiones tienen efectos que pueden ser inmediatos y prolongados.

Artículo 4: Garantías Procesales para la Consideración del Interés Superior del Niño

- a) **Derecho del Niño a Expresar su Opinión:** Garantiza que el niño tenga la oportunidad de expresar su propia opinión en los procedimientos, y que esta opinión sea tomada en cuenta de acuerdo con la ley.

- b) **Determinación de los Hechos con la Participación de Profesionales Capacitados:**
Asegura que los hechos sean evaluados con la ayuda de profesionales capacitados en la evaluación del interés superior del niño.

- c) **Percepción del Tiempo:** Reconoce que la demora en los procesos puede afectar negativamente el desarrollo del niño, por lo que se debe procurar una resolución rápida.

- d) **Participación de Profesionales Cualificados:** Establece que los procedimientos deben involucrar a profesionales cualificados para evaluar adecuadamente el interés superior del niño.

- e) **Representación Letrada del Niño:** Asegura que el niño esté representado legalmente cuando sea necesario, con la debida autorización de los padres, según corresponda.

- f) **Argumentación Jurídica de la Decisión:** Exige que las decisiones tomadas en consideración del interés superior del niño estén debidamente argumentadas desde un punto de vista jurídico.

- g) **Mecanismos para Examinar o Revisar las Decisiones:** Establece mecanismos para revisar y examinar las decisiones tomadas en relación con los derechos del niño.

- h) **Evaluación del Impacto de la Decisión:** Requiere que se evalúe el impacto de las decisiones en los derechos y bienestar del niño, para asegurar que se respeten y protejan adecuadamente.

Estas disposiciones legales subrayan la importancia de priorizar el interés superior del niño en todos los aspectos de la toma de decisiones judiciales y administrativas, garantizando que sus derechos y bienestar sean considerados de manera integral y efectiva.

Ley N° 31464

La Ley N° 31464 introduce modificaciones importantes en las normas que regulan los procesos de alimentos, con el objetivo de asegurar una correcta aplicación del principio del interés superior del niño y la obtención de una pensión de alimentos adecuada. Esta ley detalla los procedimientos y requisitos específicos para el manejo de demandas de alimentos, proporcionando una estructura más rigurosa y eficiente para proteger los derechos de los menores. A continuación, se desarrolla el contenido del artículo 167-A de la ley:

Artículo 167-A: Contenido del Auto Admisorio para la Demanda de Alimentos

El artículo 167-A de la Ley N.º 31464 establece las disposiciones que deben cumplir los autos admisorios en los procesos de alimentos, detallando los siguientes aspectos:

- a) **Requerimiento para Subsana la Demanda:** El auto admisorio debe incluir un requerimiento a la parte demandante para subsana cualquier deficiencia en la demanda de alimentos, si es necesario. Este paso asegura que la demanda cumpla con todos los requisitos legales y procedimentales antes de avanzar en el proceso.
- b) **Apercibimiento por Rebeldía:** Debe incluir un apercibimiento de que, en caso de incumplimiento de lo establecido en el artículo 565 del Código Procesal Civil, el

demandado puede ser declarado en rebeldía y el proceso continuará sin su participación. Este apercibimiento es crucial para asegurar que el demandado cumpla con sus obligaciones procesales.

- c) Fecha y Hora para la Audiencia Única: Se debe fijar una fecha y hora para la realización de la audiencia única, la cual no deberá ser posterior a los diez (10) días de la notificación de la demanda a las partes. Este plazo tiene el objetivo de garantizar una resolución rápida y efectiva del proceso.

- d) Mandato Inimpugnable para Medios Probatorios: El auto debe incluir un mandato inimpugnable del juez requiriendo de oficio los medios probatorios que necesiten ser actuados en la audiencia única. Este mandato asegura que se obtenga toda la evidencia necesaria para tomar una decisión informada.

- e) Información sobre la Capacidad Económica del Demandado: El juez debe emitir un mandato inimpugnable requiriendo de oficio al empleador de la parte demandada información que permita conocer la capacidad económica del obligado alimentista. Esta medida es esencial para determinar la adecuación de la pensión alimenticia de acuerdo con los recursos del demandado.

- f) Medida Cautelar de Asignación Anticipada de Alimentos: Se debe incluir una medida cautelar para la asignación anticipada de alimentos a favor del niño o adolescente alimentista, en aplicación del artículo 675 del Código Procesal Civil. Esta medida garantiza que se proporcionen alimentos necesarios mientras se resuelve el proceso.

- g) Medidas para Garantizar el Derecho de Defensa: El auto debe contemplar las demás medidas necesarias para garantizar el debido ejercicio del derecho de defensa de las partes y una adecuada ponderación del principio del interés superior del niño. El juez puede solicitar la asistencia del defensor público del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos cuando sea necesario para asegurar la protección de los derechos del demandante.
- h) Notificación del Auto Admisorio: El especialista legal debe notificar el auto admisorio a las partes en el domicilio real y a través de la casilla electrónica, y, de ser el caso, por correo electrónico o aplicaciones de servicios de mensajería instantánea para dispositivos móviles. Esta disposición busca asegurar que las partes reciban la notificación de manera eficiente y oportuna.

Artículo 170-A: Audiencia Única

El Artículo 170-A de la Ley N.º 31464 establece las normas que rigen la audiencia única en los procesos de alimentos, con el objetivo de garantizar un procedimiento eficiente y centrado en el interés superior del niño. A continuación, se detallan las reglas establecidas en este artículo:

- a) Modalidad de la Audiencia: La audiencia única puede realizarse de manera presencial o virtual, siempre privilegiando los principios de oralidad, concentración, celeridad y economía procesal. Esto permite flexibilidad en la gestión de la audiencia, adaptándose a las circunstancias específicas del caso.

- b) Inadmisibilidad y Rebeldía: Si la contestación de la demanda no cumple con los requisitos establecidos en el auto admisorio, el juez puede declarar su inadmisibilidad. En este caso, el juez puede ordenar al demandado que subsane las omisiones antes de la fecha de la audiencia única. Si el demandado no cumple con esta orden, el juez declara su rebeldía y continúa con el proceso, asegurando que el procedimiento avance a pesar de la falta de colaboración del demandado.
- c) Principio Favor Probationem: En caso de dudas sobre la producción, admisión, conducencia o eficacia de los medios de prueba, se aplica el principio favor probationem, que favorece la admisión y producción de pruebas en beneficio de la parte que las presenta, siempre que contribuyan a la correcta resolución del caso.
- d) Inasistencia de la Parte Demandada: Si la parte demandada no se presenta a la audiencia única, a pesar de haber sido debidamente notificada, el juez puede emitir sentencia en el mismo acto, basándose en la prueba actuada. Esta disposición asegura que el proceso no se retrase por la falta de comparecencia del demandado.
- e) Inasistencia de Ambas Partes: En el caso de que ninguna de las partes asista a la audiencia única, pero existan suficientes medios probatorios para resolver el caso, el juez emite sentencia aplicando el principio del interés superior del niño, garantizando que se tomen decisiones basadas en la protección de los derechos del menor.
- f) Reprogramación de la Audiencia: El juez puede reprogramar la audiencia una sola vez si no se cuenta con los medios probatorios necesarios, fijando una nueva fecha

que no debe exceder los diez (10) días. Esta disposición permite que el proceso continúe de manera ordenada y eficiente.

- g) Flexibilidad en Principios Procesales: El juez tiene la facultad de flexibilizar los principios de congruencia y preclusión, siempre y cuando se respete el derecho al debido proceso. Esta flexibilidad es clave para adaptar el procedimiento a las circunstancias específicas del caso, sin comprometer los derechos fundamentales de las partes involucradas.

Artículo 173-A: Sentencia y Apelación en el Proceso de Alimentos

El Artículo 173-A regula el proceso de emisión de sentencia y apelación en los casos de alimentos, asegurando una resolución rápida y efectiva, y protegiendo los derechos de las partes. A continuación, se detalla su contenido:

- a) Expedición de Sentencia: Una vez concluidos los alegatos de las partes o sus abogados durante la audiencia única, el juez expide sentencia de manera oral. La sentencia puede ser integral o solo en su parte resolutive, dependiendo de la complejidad del caso y la carga procesal. Si se expide solo la parte resolutive, el juez debe notificar por escrito el íntegro de la sentencia a las partes dentro de los tres (3) días siguientes.
- b) Principio Favor Minoris: En caso de duda sobre las posibilidades económicas del obligado a prestar alimentos, el juez debe resolver aplicando el principio favor

minoris o principio pro alimentado. Este principio favorece al alimentario, tomando en cuenta lo establecido en los artículos 481 y 482 del Código Civil y en el numeral 6 del artículo 648 del Código Procesal Civil.

- c) Liquidación de Pensiones: Expedida la sentencia, el juez ordena la liquidación de las pensiones devengadas. Esta medida garantiza que se determinen y ajusten las cantidades que se deben pagar conforme a la sentencia.

- d) Conformidad de la Sentencia: Cuando la sentencia se expide durante la audiencia única, el juez pregunta a las partes si están conformes con la decisión. Si las partes expresan su conformidad, la sentencia se declara consentida, facilitando la resolución final del proceso.

- e) Recurso de Apelación: Las partes pueden interponer el recurso de apelación de manera oral durante la audiencia única. Se les concede un plazo de tres (3) días para presentar sus agravios a partir de la notificación del íntegro de la sentencia. El auxiliar jurisdiccional debe elevar copia íntegra del expediente y sus anexos dentro del plazo establecido en el artículo 179 del Código Procesal Civil.

Ley N° 32006

La Ley N° 32006 introduce modificaciones en el Código Procesal Civil para permitir el acceso de oficio a información en línea sobre la capacidad económica del demandado en los procesos judiciales. Este artículo está diseñado para facilitar la obtención de datos cruciales

para la correcta determinación de las obligaciones alimentarias y asegurar la eficacia del proceso judicial. A continuación, se detalla su contenido:

Artículo 564: Acceso de Oficio a Información en Línea sobre la Capacidad Económica del Demandado

- a) Acceso a Información Laboral y Económica: El juez tiene la facultad de acceder de oficio a los sistemas de información automatizados del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (Mintra) y de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (Sunat). Esta medida permite al juez obtener información en tiempo real sobre:
- i. El centro de trabajo del demandado.
 - ii. Su remuneración, gratificaciones, vacaciones y cualquier suma de libre disponibilidad derivada de la relación laboral.
 - iii. Información sobre actividades comerciales o profesionales independientes del demandado.
 - iv. Renta mensual percibida por estas actividades.
 - v. Declaraciones juradas de renta anual realizadas por el demandado.
- b) Acceso a Información Bancaria y Financiera: El juez también puede acceder en línea al sistema automatizado de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (SBS) para extraer información bancaria y financiera del demandado, proporcionando una visión completa de su situación económica.

- c) Información sobre Bienes y Familia: El juez obtiene información adicional de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (Sunarp) sobre los bienes muebles e inmuebles activos e inactivos del demandado. También puede acceder al Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (Reniec) para conocer el número total de hijos menores de edad del demandado.

- d) Resolución Motivada e Inimpugnable: La resolución que ordena el acceso de oficio a la información sobre la situación laboral y capacidad económica del demandado debe estar debidamente motivada y es inimpugnable, asegurando que las decisiones tomadas en base a esta información sean firmes y definitivas.

- e) Exigencia de Información y Consecuencias del Incumplimiento: En otros casos donde se requiera información sobre la capacidad económica del demandado, esta debe ser presentada por el obligado al pago de la retribución económica en un plazo no mayor de siete (7) días hábiles. En caso de incumplimiento o falsedad de la información, el juez remitirá copias certificadas de los actuados al Ministerio Público para que se ejecute la acción penal correspondiente.

- f) Objetivos y Beneficios La Ley N.º 32006 busca mejorar la transparencia y eficiencia en los procesos judiciales relacionados con obligaciones alimentarias al permitir un acceso directo y en tiempo real a la información relevante sobre la capacidad económica del demandado. Esta medida pretende garantizar que las decisiones judiciales se basen en datos precisos y actualizados, facilitando la determinación

justa y adecuada de las pensiones alimentarias y protegiendo así los derechos de los menores beneficiarios.

Objetivo de la Observación General N.º 14

La Observación General N.º 14, emitida por el Comité de Derechos del Niño en 2013, tiene como objetivo principal asegurar que los Estados partes en la Convención sobre los Derechos del Niño (CDN) respeten y apliquen efectivamente el principio del interés superior del niño en todas las decisiones y medidas que afecten a los menores. Este principio es una piedra angular de la CDN, establecido en el Artículo 3, párrafo 1, y debe ser considerado de manera primordial en todas las acciones y políticas relacionadas con los niños. La observación proporciona directrices para su correcta aplicación y evaluación.

a) Concepto Dinámico del Interés Superior del Niño: El interés superior del niño es un concepto flexible y en constante evolución que abarca una amplia gama de aspectos y situaciones que pueden cambiar con el tiempo. La Observación General N.º 14 ofrece un marco para evaluar y determinar este interés, reconociendo que no hay una única solución correcta para cada situación. En cambio, se debe considerar cómo las decisiones y medidas afectan al niño en su contexto específico.

b) Requisitos para la Consideración Primordial del Interés Superior del Niño: La observación establece que el interés superior del niño debe ser evaluado y considerado primordialmente en diferentes contextos. Esto incluye no solo en decisiones judiciales y administrativas, sino

también en la elaboración y ejecución de leyes, políticas, estrategias, programas y presupuestos que afecten a los niños.

Aspectos Claves de la Observación General N.º 14

- a) **Elaboración de Medidas de Aplicación por los Gobiernos:** Los gobiernos deben asegurar que todas las medidas adoptadas para implementar políticas y programas relacionados con los niños consideren el interés superior del niño. Esto implica que las leyes y políticas deben ser diseñadas y evaluadas con el objetivo de promover el bienestar y los derechos de los menores.
- b) **Decisiones Individuales de Autoridades Judiciales y Administrativas:** Las decisiones tomadas por jueces, autoridades administrativas y agentes públicos que afectan a un niño deben tener en cuenta su interés superior. Esto significa que las decisiones no solo deben respetar los derechos del niño, sino también asegurar que las acciones tomadas beneficien su desarrollo y bienestar en el contexto específico.
- c) **Decisiones de Entidades de la Sociedad Civil y el Sector Privado:** Las organizaciones, tanto con fines de lucro como sin fines de lucro, que prestan servicios a los niños o que tienen un impacto en sus vidas, deben incorporar el principio del interés superior del niño en sus decisiones y prácticas. Esto incluye la evaluación de cómo sus actividades y servicios afectan a los menores y la implementación de medidas para proteger y promover su bienestar.

- d) Directrices para Padres y Cuidadores: Los padres y cuidadores, así como otros profesionales que trabajan directamente con los niños, deben considerar el interés superior del niño en sus interacciones y decisiones diarias. La observación general guía a estos individuos para que respeten y promuevan los derechos y el bienestar de los niños en su cuidado.
- e) Propósito General y Cambio de Actitud: La Observación General N.º 14 busca promover un cambio de actitud hacia el respeto pleno de los derechos de los niños como titulares de derechos. El objetivo es mejorar la comprensión y la aplicación del principio del interés superior del niño, asegurando que este principio no solo sea una consideración formal, sino que guíe activamente la práctica y la política en todas las áreas que afectan a los menores.

2.3.3 Proceso Único

2.3.3.1 Postulación del Proceso

La postulación del proceso de alimentos comienza con la interposición de la demanda, conforme al artículo I del Título Preliminar del Código Procesal Civil, que establece el derecho de cualquier persona a acudir a la actividad jurisdiccional en defensa de sus derechos o intereses. En este contexto, el escrito de demanda debe incluir:

- a) Petición: Especificar claramente lo que se reclama.
- b) Fundamentación: Presentar una argumentación basada en hechos y pruebas.

- c) Datos del Demandante: Información completa del solicitante.
- d) Datos del Menor: Detallar la identidad del menor para quien se solicitan los alimentos.
- e) Petitorio: Explicitar la solicitud concreta.
- f) Fundamentación Fáctica: Describir las necesidades del menor y la situación económica del demandado.
- g) Vía Procedimental: Indicar que el proceso es único, conforme al artículo 164 del Código de Niños y Adolescentes.
- h) Medios Probatorios: Anexar las pruebas que sustenten la demanda.

Todo esto debe estar en conformidad con la estructura y contenido establecidos en el artículo 424 del Código Procesal Civil, en concordancia con el Código de Niños y Adolescentes.

2.3.3.1.2 Demanda

El escrito de demanda debe ser presentado ante el Juzgado de Paz letrado correspondiente.

Debe incluir:

- a) Interposición: Especificar el Juzgado de Paz letrado donde se presenta la demanda.
- b) Datos del Demandante: Información detallada del solicitante.
- c) Datos del Menor: Información del menor para quien se solicita la pensión de alimentos.
- d) Petitorio: Clarificación de lo que se solicita.
- e) Fundamentación Fáctica: Descripción de la situación económica del demandado y las necesidades del menor.

- f) Vía Procedimental: Confirmar que se trata de un proceso único, en línea con el artículo 164 del Código de Niños y Adolescentes.
- g) Medios Probatorios: Documentos y pruebas relevantes.

Esta estructura y contenido deben alinearse con lo dispuesto en el artículo 424 del Código Procesal Civil y el Código de Niños y Adolescentes.

2.3.3.2 La Admisión de la Demanda

Tras la presentación del escrito de demanda, el artículo 124 del Código Procesal Civil establece que el asistente jurisdiccional tiene un plazo de 5 días hábiles para calificar la demanda. La admisión de la demanda es un acto procesal en el cual el Juez de Paz letrado declara el inicio del proceso mediante una resolución conocida como Auto Admisorio. Una vez emitido este auto, el Juez ordena la notificación de la resolución a la parte demandada.

2.3.3.3 Emplazamiento de las Partes

El emplazamiento de las partes, o notificación al demandado, es el acto mediante el cual se le informa de la resolución del Auto Admisorio. Esta notificación tiene como objetivo:

- a) Informar al Demandado: El demandado es notificado sobre la existencia del proceso y la orden judicial correspondiente.
- b) Requerimiento de Comparecencia: Se le solicita al demandado que comparezca ante la jurisdicción y que conteste la demanda dentro del plazo establecido para procesos de alimentos a favor de menores.

- c) El emplazamiento garantiza que el demandado esté debidamente informado y tenga la oportunidad de responder a la demanda, asegurando así el respeto al derecho al debido proceso y la posibilidad de defensa.

2.3.3.3.4 Audiencia Única

En el proceso de alimentos, la audiencia única se configura como un mecanismo clave para simplificar y concentrar los actos procesales, minimizando la necesidad de múltiples comparecencias de las partes y agilizando el proceso. La Ley N° 31464, promulgada en 2022, ha introducido modificaciones significativas al proceso de alimentos a favor de menores, particularmente en lo que respecta a los actos procesales realizados durante la audiencia única, de acuerdo con el artículo 170-A de la mencionada ley.

Actos Procesales en la Audiencia Única

- a) Modalidad de la Audiencia: El juez tiene la facultad de llevar a cabo la audiencia única de manera presencial o virtual. En todo momento, se deben priorizar los principios de oralidad, concentración, celeridad y economía procesal para asegurar un proceso eficiente y efectivo.
- b) Inadmisibilidad de la Contestación: El juez declara la inadmisibilidad de la contestación de la demanda si esta no cumple con los requisitos establecidos en el auto admisorio. El juez puede ordenar que el demandado subsane las deficiencias encontradas en un plazo que no exceda la fecha de la audiencia única. Si el

demandado no cumple, se le declara en rebeldía y el proceso continúa sin su participación.

- c) Principio Favor Probationem: En caso de duda sobre la producción, admisión, conducencia o eficacia de los medios de prueba, se aplica el principio favor probationem, que favorece la admisión de pruebas que pueden ser relevantes para el esclarecimiento del caso
- d) Sentencia en Caso de Inasistencia del Demandado: Si la parte demandada no asiste a la audiencia única a pesar de haber sido debidamente notificada, el juez emite sentencia en el mismo acto, basándose en la prueba actuada durante la audiencia.
- e) Sentencia en Caso de Inasistencia de Ambas Partes: Si ninguna de las partes asiste a la audiencia única y hay suficientes medios probatorios para resolver el caso, el juez emite sentencia aplicando el principio del interés superior del niño.
- f) Reprogramación de la Audiencia: El juez puede reprogramar la audiencia única por una sola vez si no se cuentan con todos los medios probatorios necesarios. Esta reprogramación debe realizarse dentro de un plazo que no exceda diez (10) días.
- g) Flexibilización de Principios Procesales: El juez puede flexibilizar los principios de congruencia y preclusión, siempre que se respete el derecho al debido proceso de las partes involucradas.

Fases de la Audiencia Única

Tras verificar la acreditación de las partes y los requisitos indicados en el artículo 170-A del Código de Niños y Adolescentes, la audiencia única se divide en cinco fases esenciales:

Conciliación

Objetivo: Intentar llegar a un acuerdo entre las partes sobre los términos de la pensión alimentaria, evitando la necesidad de dictar una sentencia.

Procedimiento: El juez facilita el diálogo entre las partes para resolver el conflicto de manera amistosa.

Saneamiento del Proceso

Objetivo: Asegurar que el proceso cumpla con todos los requisitos legales y procesales.

Procedimiento: El juez verifica la corrección de los actos procesales y la regularidad del procedimiento, corrigiendo posibles defectos.

Actuación de Medios Probatorios

Objetivo: Presentar y valorar las pruebas aportadas por las partes para fundamentar sus posiciones.

Procedimiento: Se procede a la evaluación de las pruebas documentales, testimoniales y demás elementos de convicción presentados en la audiencia.

Interrogatorio y Alegatos

Objetivo: Permitir a las partes exponer sus argumentos y responder a las preguntas del juez.

Procedimiento: Se realiza el interrogatorio de las partes y se escuchan los alegatos finales para una adecuada valoración del caso.

Dictado de Sentencia

Objetivo: Emitir una resolución definitiva basada en los hechos y pruebas presentados durante la audiencia.

Procedimiento: El juez dicta la sentencia, que puede ser oral o escrita, y comunica a las partes los términos de la resolución.

Este enfoque simplificado y concentrado busca garantizar una resolución rápida y efectiva de los casos de alimentos a favor de menores, asegurando el respeto al interés superior del niño y facilitando el acceso a la justicia.

2.3.3.3.4.1 Conciliación

En el marco de nuestro ordenamiento jurídico, la conciliación se presenta como un mecanismo alternativo de resolución de conflictos, disponible tanto a través de centros de conciliación extrajudicial como en el contexto de procesos judiciales. En el proceso de alimentos a favor de menores, la conciliación se ha integrado en la audiencia única con el objetivo de fomentar la resolución amistosa de los conflictos entre las partes involucradas (el demandante, el demandado y el juez).

La incorporación de la conciliación en la audiencia única responde a los principios establecidos en las 100 Reglas de Brasilia, que promueven el uso de métodos alternativos de resolución de conflictos, especialmente en situaciones de vulnerabilidad. Según estas reglas, es esencial adaptar las formas de resolución a las circunstancias particulares de cada persona involucrada en el conflicto.

Asimismo, el artículo 40 del Reglamento de Actuación para los Módulos Civiles Corporativos de Litigación Oral establece que el juez tiene el deber de intentar la conciliación, ya sea total o parcial, de las pretensiones de las partes. Este enfoque busca facilitar acuerdos entre las partes antes de proceder a la resolución judicial del conflicto.

Procedimiento de Conciliación

Propuestas de Solución: Durante la audiencia única, tanto el demandante como el demandado, con la asistencia del juez, tienen la oportunidad de proponer fórmulas conciliatorias. El juez desempeña un papel facilitador, ayudando a las partes a encontrar un terreno común.

Evaluación de la Viabilidad: El juez evalúa la viabilidad de las propuestas de conciliación en función de la equidad, el interés superior del niño y las circunstancias específicas del caso.

Acuerdo y Formalización: Si se alcanza un acuerdo, este se formaliza mediante un acta de conciliación que se incorpora al expediente del proceso. En caso de no llegar a un acuerdo, el proceso continúa con la siguiente fase.

2.3.3.3.4.2 Actuación de la Prueba

En la etapa de actuación de prueba durante la audiencia única, el papel del juez es crucial, ya que interactúa directamente con los elementos probatorios que serán fundamentales para motivar la sentencia.

Funciones del Juez en la Actuación de Prueba

Presencia Obligatoria: La presencia del juez es indispensable en esta etapa para garantizar la correcta administración de las pruebas y asegurar que se cumplan los principios de debido proceso.

Gestión de Testigos y Peritos:

- a) **Inasistencia de Testigos:** La ausencia de uno o más testigos no causa la suspensión de la audiencia. El juez debe dejar constancia de la inasistencia y consultar a las partes sobre la relevancia de la prueba testimonial faltante.
- b) **Ingreso de Testigos y Peritos:** Los peritos y testigos entran en la sala de audiencias cuando el juez lo dispone y permanecen durante toda la sesión, a menos que se indique lo contrario.
- c) **Alegatos de Clausura:** Antes de concluir la audiencia, el juez ofrece la oportunidad a los abogados de las partes para presentar sus alegatos de clausura, proporcionando un informe oral final que resume y argumenta en favor de sus respectivas posiciones.

Consideraciones Adicionales

- a) Evaluación de Pruebas: El juez debe valorar todas las pruebas presentadas, considerando su relevancia y eficacia para la resolución del caso.

- b) Documentación y Registro: Es esencial que el juez y el secretario del área de apoyo a las audiencias documenten adecuadamente todos los actos procesales y pruebas presentadas.

La correcta gestión de la conciliación y la actuación de la prueba durante la audiencia única contribuyen a un proceso más eficiente y orientado al interés superior del niño, garantizando que todas las partes tengan la oportunidad de presentar sus argumentos y pruebas de manera justa.

2.3.3.3.5 Sentencia

La sentencia es el acto procesal fundamental para la conclusión de un proceso, ya sea que se estime o desestime la pretensión del demandante. Según Rioja Bermúdez (2021), la sentencia es el momento en el que el juez evalúa los medios probatorios en conjunto, utilizando una apreciación razonada. Sin embargo, en la resolución se deben expresar solo aquellos elementos esenciales y determinantes que sustentan la decisión, conforme a lo establecido en el artículo 197 del Código Procesal Civil.

Contenido de la Sentencia

La sentencia en un proceso de alimentos a favor de menores debe incluir los siguientes elementos clave:

- a) Interés Superior del Niño y su Consideración Primordial: La sentencia debe reflejar cómo se ha tomado en cuenta el interés superior del niño, el cual debe ser la consideración primordial en la resolución del caso. Esto implica analizar cómo la decisión afecta al bienestar y desarrollo del menor.
- b) Estado de Necesidad de la Persona: El juez debe evaluar el estado de necesidad del menor, es decir, las necesidades básicas y adicionales que debe satisfacer la pensión alimentaria para garantizar el bienestar del niño.
- c) Evaluación Financiera: La sentencia debe incluir un análisis de la capacidad económica del demandado, evaluando sus ingresos, recursos y situación financiera general. Esto es esencial para determinar una pensión que sea justa y adecuada a la capacidad del demandado.
- d) Contexto Familiar: Debe considerarse también la carga familiar del demandado, incluyendo otras obligaciones económicas y familiares que puedan afectar su capacidad para cumplir con la pensión alimentaria.
- e) Pensión de alimentos determinado por el Juez: Basándose en el análisis anterior, la sentencia debe fijar la cantidad de la pensión alimentaria que el demandado debe pagar. Esta fijación debe estar claramente fundamentada y ser proporcional a la capacidad económica del demandado y las necesidades del menor.

- f) Procedimiento, fundamentos y valoración de pruebas: El juez debe valorar las pruebas de manera integral, utilizando su criterio razonado para sustentar la decisión. La sentencia debe reflejar una valoración adecuada y equilibrada de todos los elementos probatorios presentados durante el proceso.
- g) Motivación de la Sentencia: La sentencia debe estar debidamente motivada, explicando las razones detrás de la decisión y cómo se han considerado todos los aspectos relevantes del caso. La motivación debe ser clara y detallada, permitiendo entender el razonamiento del juez.

La correcta elaboración y fundamentación de la sentencia son cruciales para garantizar que la resolución del proceso de alimentos sea justa y equitativa, y para asegurar que el interés superior del niño sea adecuadamente protegido y promovido.

2.5 Contextualizar la Experiencia Profesional

Mi experiencia pre profesional en el ámbito legal se consolidó y expandió significativamente durante mi tiempo como asistente legal en el Estudio Jurídico Cueva Escalante S.A.C. En este entorno, me desempeñé en el área de familia, donde ejercí un rol de apoyo integral al abogado principal y participé en diversas actividades cruciales para la gestión efectiva de los casos de familia. A continuación, se detallan las principales responsabilidades y logros alcanzados durante mi tiempo en esta posición:

Actividades Generales

- a) **Elaboración de Contratos de Servicios Jurídicos:** Desarrollé contratos de servicios jurídicos para los clientes del área de familia, asegurando que todos los acuerdos fueran claros, precisos y conformes a las necesidades de los clientes. Esta actividad fue fundamental para establecer las bases legales de la representación y los servicios proporcionados.
- b) **Apoyo en Audiencias y Diligencias:** Participé activamente en audiencias y diligencias, proporcionando asistencia al abogado principal. Esto incluyó la preparación de documentos necesarios, la recopilación de evidencia y la organización de los aspectos logísticos para garantizar el buen desarrollo de las audiencias.
- c) **Elaboración de Escritos:** Redacté diversos escritos procesales, incluyendo demandas, contestaciones y escritos téngase presente. Mi capacidad para elaborar estos documentos con precisión y de acuerdo con los requisitos legales fue esencial para el avance y éxito de los casos.
- d) **Apoyo en la Estrategia Legal:** Colaboré en la formulación y ejecución de estrategias legales para los casos del área de familia. Esto implicó análisis de casos, evaluación de pruebas y propuestas de tácticas jurídicas para optimizar el resultado de los procedimientos.
- e) **Proposición y Elaboración de un Plan de Trabajo:** Inicié y desarrollé un plan de trabajo titulado “Protocolo de Atención al Cliente en los Procesos de Pensión de Alimentos”, con el objetivo de mejorar la eficiencia y calidad en la gestión de los casos de pensión alimentaria.

Actividades Específicas

- a) Implementación del Protocolo de Atención al Cliente: Supervisé la implementación del protocolo diseñado para mejorar el servicio al cliente en los procesos de pensión de alimentos. Este protocolo se centró en optimizar la atención a los clientes, asegurar el cumplimiento de plazos y mantener una comunicación clara y efectiva con los interesados.
- b) Charlas Internas sobre la Implementación del Protocolo: Coordiné y realicé charlas internas entre los equipos de Marketing, Atención al Cliente y Legal. Estas sesiones de capacitación y coordinación fueron clave para asegurar que todos los departamentos comprendieran y aplicaran adecuadamente el protocolo.
- c) Asesoría Jurídica al Área de Marketing y Atención al Cliente: Proporcioné asesoría jurídica a los equipos de Marketing y Atención al Cliente, ayudando a resolver dudas legales y garantizar que las estrategias y comunicaciones estuvieran alineadas con los requisitos legales.
- d) Asesoría a Potenciales Clientes: Brindé asesoría jurídica a potenciales clientes, proporcionando información detallada sobre los procesos legales y ayudando a esclarecer sus dudas para facilitar la toma de decisiones informadas sobre sus casos.

Esta experiencia me permitió desarrollar habilidades clave en la gestión de casos legales familiares, la elaboración de documentos procesales, y la implementación de estrategias para mejorar el servicio al cliente. Además, fortaleció mi capacidad para trabajar en equipo y

coordinar esfuerzos entre diferentes áreas del estudio jurídico, contribuyendo a la optimización de los procesos internos y a la satisfacción de los clientes.

CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA

3.1. Descripción

Mi experiencia pre y profesional se desarrolló en el Estudio Jurídico Cueva Escalante, comenzando con una entrevista laboral en abril de 2021. En ese momento, me encontraba en el décimo ciclo de mis estudios universitarios, lo que me permitió complementar la formación académica adquirida en la universidad con experiencia práctica en el entorno laboral del estudio jurídico. Culminé mis estudios universitarios en diciembre de 2021, y a raíz de mi desempeño y dedicación, el Estudio Jurídico Cueva Escalante me ofreció continuar mi desarrollo profesional en el puesto de Asistente Legal. En esta posición, desempeñé una serie de funciones clave, entre las cuales se incluyen:

Funciones Desempeñadas

- a) Asistente Legal en Diversas Áreas: Me encargué de asistir en el área de Derecho Familiar, Derecho Civil y Derecho Laboral. Esto incluyó la gestión de casos, la preparación de documentos legales y la coordinación con diferentes departamentos para asegurar un manejo eficiente de los expedientes.
- b) Organización y Gestión de Expedientes: Fui responsable de organizar y coordinar el trabajo en equipo para la gestión eficiente de los expedientes. Esto implicaba la preparación de alegatos de apertura, informes administrativos, y descargos ante autoridades administrativas.

- c) Redacción de Documentos Legales: Elaboré una variedad de documentos legales, incluyendo escritos de impulso, demandas, contestaciones de demanda, recursos de apelación y reposición, así como acciones de amparo, habeas data, excepciones, alegatos de apertura, informes administrativos y descargos ante autoridades administrativas.
- d) Elaboración de Contratos y Correspondencia Legal: Redacté cartas notariales, contratos de trabajo, contratos de servicio, contratos de arrendamiento, y respuestas a cartas notariales y cartas de preaviso de despido.
- e) Elaboración de Estrategias Legales: Participé en la elaboración de estrategias legales, recopilación de informes y preparación de documentos para asegurar la efectividad y el desarrollo exitoso de las diversas audiencias en el área legal.
- f) Atención Personalizada al Cliente: Proporcioné asesoramiento legal y actualizaciones sobre el progreso de los casos a través de mensajería de texto y llamadas telefónicas, atendiendo consultas de clientes de manera personalizada.

Identificación de Deficiencias y Propuesta de Mejora

Durante mi tiempo en el Estudio Jurídico Cueva Escalante, observé una deficiencia en el área de atención al cliente, particularmente en lo que respecta al área de familia.

Específicamente, noté que:

- a) Comunicación Ineficaz con el Cliente: Existía una falta de coordinación en la comunicación con los potenciales clientes, lo cual comprometía la garantía del interés superior del niño.

- b) Falta de Difusión de Cultura Jurídica Ciudadana: La comunicación con los clientes potenciales a través de las redes sociales no promovía adecuadamente la cultura jurídica ciudadana.

Para abordar estas deficiencias, propuse al abogado principal, el Dr. Roger Cueva Escalante, la implementación de un Protocolo de Atención al Cliente en los Procesos de Pensión de Alimentos a Favor de Niños, Niñas y Adolescentes. Este protocolo tenía como objetivos:

- a) Garantizar el Interés Superior del Niño: Desde la primera interacción con los clientes, asegurar que el interés superior del niño y los derechos correspondientes se respeten y promuevan adecuadamente.

- b) Captación de Potenciales Clientes: Mejorar la captación de potenciales clientes a través de una comunicación más efectiva y profesional.

- c) Difusión de Cultura Jurídica Ciudadana: Incrementar la promoción de la cultura jurídica ciudadana en las redes sociales del Estudio Jurídico Cueva Escalante, para educar a la comunidad sobre los derechos de los niños y el proceso de pensión alimentaria.

La implementación de este protocolo no solo buscó optimizar la atención al cliente, sino también elevar el nivel de servicio proporcionado por el estudio jurídico y garantizar una gestión más efectiva y centrada en los derechos del niño.

3.2. Actividades para la Implementación del Protocolo de Atención al Cliente en el Proceso de Pensión de Alimentos a Favor de Niños, Niñas y Adolescentes en el Estudio Jurídico Cueva Escalante S.A.C. (2022-2023)

En el Estudio Jurídico Cueva Escalante S.A.C., implementé un protocolo de atención al cliente para los procesos de pensión de alimentos a favor de niños, niñas y adolescentes. Este protocolo fue desarrollado con el objetivo de mejorar la atención y garantizar el cumplimiento del interés superior del niño. A continuación, se detallan las actividades realizadas para la implementación y puesta en práctica del protocolo durante el período 2022-2023:

1. Investigación y Planteamiento Inicial

- a) Análisis de la Base de Datos (2021): Revisé la base de datos del Estudio Jurídico para identificar deficiencias en la atención al cliente respecto al interés superior del niño y los derechos relacionados. Se detectó que las áreas de marketing y atención al cliente no informaban adecuadamente sobre estos aspectos.
- b) Establecimiento de Objetivos: Definí objetivos claros y alineados con la misión y visión del Estudio Jurídico para la implementación del protocolo. Estos objetivos

estaban orientados a mejorar la comunicación con los clientes potenciales y asegurar el respeto por los derechos de los menores.

2. Coordinación con el Área Legal – Área de Familia

- a) Reuniones Internas: Realicé reuniones semanales, mensuales y trimestrales con el área de marketing, atención al cliente y el área legal para evaluar la eficacia del protocolo y asegurar que las actividades estaban alineadas con la visión del Estudio Jurídico.
- b) Exposición de Deficiencias: Presenté las deficiencias identificadas en la base de datos del año 2021 al área legal, destacando la falta de información sobre el interés superior del niño.
- c) Planteamiento de Objetivos del Protocolo: Definí los objetivos específicos del protocolo para mejorar la atención y garantizar el interés superior del niño en los procesos de pensión de alimentos.
- d) Lluvia de Ideas y Elaboración del Proyecto: Facilitamos una lluvia de ideas para desarrollar un informe jurídico que asistiera al área de atención al cliente y, posteriormente, elaboré el proyecto del protocolo de atención al cliente.

3. Desarrollo y Publicitación del Protocolo

- a) Colaboración con el Área de Marketing: Coordiné con el área de marketing para crear un flyer publicitario sobre los procesos de pensión de alimentos a favor de niños, niñas y adolescentes. Este flyer fue aprobado por el abogado principal y publicado en las redes sociales del Estudio Jurídico.
- b) Seguimiento de Consultas: Tras el lanzamiento del flyer, recibimos consultas a través de WhatsApp. Utilicé el protocolo para gestionar estas consultas y proporcionar información adecuada a los potenciales clientes bajo mi supervisión.

4. Coordinación de Consultas Jurídicas

- a) Agendamiento y Preparación de Consultas: Coordiné con la agenda del abogado principal para agendar consultas jurídicas mediante Google Meet. Preparé la documentación necesaria, así como la infraestructura tecnológica para las conferencias.
- b) Desarrollo del Contrato de Servicios Jurídicos: Elaboré el proyecto del contrato de servicios jurídicos para formalizar la relación entre el Estudio Jurídico y los clientes potenciales, asegurando que los términos y condiciones estuvieran claramente establecidos.

5. Evaluación y Seguimiento

- a) Evaluación Continua: Realicé un seguimiento constante de la implementación del protocolo y de las consultas jurídicas para asegurar que se estaban cumpliendo los objetivos propuestos y que el protocolo estaba funcionando de manera efectiva.

- b) Ajustes y Mejoras: Basado en los resultados y el feedback recibido, realicé ajustes al protocolo para mejorar su eficacia y asegurar que se continuara garantizando el interés superior del niño en todas las interacciones con los clientes.

Esta experiencia no solo permitió mejorar la calidad del servicio brindado por el Estudio Jurídico Cueva Escalante, sino que también contribuyó al desarrollo de una cultura de atención centrada en los derechos de los niños y en la eficiencia en el manejo de casos de pensión de alimentos.

3.3 Actividades con el Protocolo de Atención al Cliente en el Proceso de Pensión de Alimentos a Favor de Niños, Niñas y Adolescentes en el Estudio Jurídico Cueva Escalante S.A.C. (2022-2023) dentro de un Proceso Único

En el período 2022-2023, durante la implementación del Protocolo de Atención al Cliente para los procesos de pensión de alimentos a favor de niños, niñas y adolescentes en el Estudio Jurídico Cueva Escalante S.A.C., llevé a cabo una serie de actividades dirigidas a capacitar al equipo de atención al cliente y a gestionar eficazmente los casos dentro del Proceso Único. A continuación, se detallan las actividades realizadas:

1. Capacitación Didáctica para el Área de Atención al Cliente

- a) Desarrollo de un Flujograma Didáctico: Elaboré un cuadro de flujograma que visualizaba el proceso único en los casos de pensión de alimentos. Este flujograma detallaba las fases del proceso, incluyendo la demanda, la contestación de demanda, los plazos para la contestación, los escritos extemporáneos y los alegatos, en concordancia con los artículos 164 a 171 del Código de Niños y Adolescentes.
- b) Sesiones de Capacitación: Realicé sesiones de capacitación para el área de atención al cliente utilizando el flujograma didáctico. Estas sesiones explicaban de manera clara y accesible los procedimientos legales, permitiendo al equipo identificar y gestionar adecuadamente las consultas preliminares relacionadas con las pensiones de alimentos.

2. Coordinación con el Área de Marketing y Atención al Cliente

- a) Reuniones Virtuales con Potenciales Clientes: Organicé reuniones virtuales con potenciales clientes que estaban interesados en iniciar procesos de pensión de alimentos, pero enfrentaban dificultades económicas. Estas reuniones se llevaron a cabo en conjunto con el área de atención al cliente y el área de marketing.
- b) Información y Concientización: Durante estas reuniones, proporcioné información detallada sobre los derechos de los niños, niñas y adolescentes y cómo protegerlos durante el proceso judicial. También se discutió la flexibilización de los procedimientos relacionados con las pensiones de alimentos, incluyendo los plazos procesales y los gastos asociados.

- c) Flexibilización del Proceso: Explicamos las opciones disponibles para aquellos clientes con limitaciones económicas, enfatizando las medidas que el Estudio Jurídico podría tomar para facilitar el acceso a la justicia, como la reducción de gastos procesales o el establecimiento de planes de pago.

3. Implementación del Protocolo

- a) Aplicación del Protocolo en Consultas: Utilicé el protocolo para guiar la atención a los clientes potenciales y actuales. Esto incluyó la aplicación de las directrices establecidas para garantizar que el interés superior del niño fuera una prioridad en todas las interacciones y decisiones tomadas durante el proceso.
- b) Monitoreo y Ajuste: Realicé un seguimiento constante de la implementación del protocolo para asegurar su eficacia y ajuste continuo. Esto implicó la revisión periódica de las consultas y la retroalimentación del equipo de atención al cliente para identificar áreas de mejora y realizar ajustes necesarios.

4. Resultados y Beneficios

- a) Mejora en la Atención al Cliente: La capacitación y el protocolo implementado mejoraron significativamente la capacidad del equipo de atención al cliente para gestionar casos de pensión de alimentos, facilitando una comunicación más clara y efectiva con los clientes.

- b) **Concientización sobre Derechos:** Las reuniones virtuales y la información proporcionada ayudaron a aumentar la conciencia sobre los derechos de los niños y la importancia de protegerlos durante el proceso judicial.

- c) **Acceso a la Justicia:** La flexibilización del proceso permitió que más personas con dificultades económicas pudieran acceder a los servicios legales necesarios, asegurando que los derechos de los menores no se vieran comprometidos por limitaciones financieras de los padres o tutores.

Estas actividades contribuyeron a la mejora general en la calidad del servicio brindado por el Estudio Jurídico Cueva Escalante, garantizando una atención más eficaz y centrada en los derechos de los niños, niñas y adolescentes en el contexto de pensiones de alimentos.

3.4 Actividades con el Protocolo de Atención al Cliente en el Proceso de Pensión de Alimentos a Favor de Niños, Niñas y Adolescentes en el Estudio Jurídico Cueva Escalante S.A.C. (2022-2023) en la Etapa de Ejecución del Proceso

En el período 2022-2023, durante la etapa de ejecución del Proceso Único en los casos de pensión de alimentos a favor de niños, niñas y adolescentes, se llevaron a cabo diversas actividades con el objetivo de asegurar una gestión efectiva y coherente con el Protocolo de Atención al Cliente. A continuación, se detallan las actividades realizadas:

1. Capacitación del Área de Atención al Cliente

- a) Desarrollo de un Flujograma Didáctico de la Etapa de Ejecución: Se creó un flujograma específico para la etapa de ejecución del proceso único, que detallaba los pasos a seguir, los procedimientos de ejecución anticipada y forzada, y cómo identificar en qué etapa se encontraba cada consulta jurídica relacionada con pensiones de alimentos. Este flujograma se diseñó para facilitar la comprensión y el manejo efectivo de los casos por parte del equipo de atención al cliente.

- b) Capacitación en Procedimientos de Ejecución: Se llevó a cabo una capacitación detallada para el personal del área de atención al cliente, centrada en los procedimientos de ejecución anticipada y forzada establecidos en el artículo 566 del Código Procesal Civil. La capacitación incluyó:

- c) Identificación de Etapas del Proceso: Cómo determinar en qué fase de la ejecución se encontraba cada caso, y cómo esta información debía ser comunicada al cliente.

- d) Información a Brindar: Directrices sobre el tipo de información que debía ser proporcionada a los clientes en función de la etapa del proceso en la que se encontraran sus casos, asegurando que se garantizara el interés superior del niño en todo momento.

2. Ejecución de Capacitación y Aplicación del Protocolo

- a) Aplicación Práctica del Flujograma: Se implementó el flujograma en las actividades diarias del área de atención al cliente. El personal fue entrenado para utilizar esta

herramienta en la identificación y clasificación de las consultas según la etapa del proceso, lo que mejoró la eficiencia en la gestión de los casos.

- b) Procedimientos para la Ejecución Anticipada y Forzada: Se proporcionó formación específica sobre los procedimientos legales para la ejecución anticipada y forzada, asegurando que el personal entendiera cómo estos procedimientos podían afectar a los clientes y cómo debían ser comunicados. Esto incluyó:
- c) Ejecución Anticipada: Explicación sobre cuándo y cómo se puede solicitar una ejecución anticipada en función de la situación del caso.
- d) Ejecución Forzada: Información sobre el proceso de ejecución forzada, las medidas que se pueden tomar en caso de incumplimiento de las obligaciones de pensión y cómo comunicar estos procedimientos a los clientes de manera clara y efectiva.

3. Coordinación y Seguimiento

- a) Reuniones de Evaluación: Se realizaron reuniones periódicas con el área de atención al cliente para evaluar la efectividad del flujograma y el protocolo en la gestión de las consultas jurídicas. Estas reuniones permitieron identificar áreas de mejora y realizar ajustes necesarios para optimizar la atención al cliente.
- b) Revisión de Casos y Retroalimentación: Se llevó a cabo un seguimiento continuo de los casos gestionados mediante el protocolo, con el objetivo de proporcionar

retroalimentación al equipo de atención al cliente y realizar ajustes en el protocolo según fuera necesario para mejorar la calidad del servicio.

4. Resultados y Beneficios

- a) Mejora en la Identificación de Etapas: La capacitación y el uso del flujograma permitieron al personal de atención al cliente identificar con mayor precisión la etapa en la que se encontraba cada consulta jurídica, facilitando una comunicación más clara y efectiva con los clientes.
- b) Garantía del Interés Superior del Niño: La capacitación aseguró que el personal comprendiera y aplicara las directrices necesarias para garantizar el interés superior del niño en todas las etapas del proceso, contribuyendo a una gestión más equitativa y justa de los casos de pensión de alimentos.
- c) Optimización del Proceso: La implementación del protocolo y el seguimiento continuo contribuyeron a una gestión más eficiente de los casos de pensión de alimentos, mejorando la capacidad del Estudio Jurídico para brindar un servicio de alta calidad y centrado en los derechos de los menores.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS

Los resultados obtenidos del trabajo de suficiencia profesional sobre la implementación del protocolo de atención al cliente en los procesos de pensión de alimentos a favor de niños, niñas y adolescentes en el Estudio Jurídico Cueva Escalante S.A.C. durante el período 2022-2023, se analizaron a través de un cronograma de reuniones y cuadros de seguimiento detallados. A continuación, se presentan los principales hallazgos y logros alcanzados:

4.1. Optimización de la Rapidez y Eficiencia del Proceso

La implementación del protocolo de atención al cliente ha demostrado una mejora significativa en la rapidez y eficiencia en los procesos de pensión de alimentos. En comparación con la base de datos del año 2021, donde el tiempo promedio para la resolución de estos procesos era de aproximadamente 1 a 2 años, el protocolo permitió reducir notablemente este tiempo. A través de una gestión más eficiente y la aplicación de prácticas estandarizadas, se logró acelerar la tramitación de los casos, beneficiando a los menores involucrados y a sus familias.

4.2. Garantía del Interés Superior del Niño

Uno de los principales objetivos del protocolo fue garantizar el interés superior del niño en cada etapa del proceso. Los cuadros de seguimiento muestran que con la implementación del protocolo se logró:

- a) Priorización de Necesidades Básicas: Se atendieron de manera efectiva las necesidades básicas de los menores, incluyendo educación, alimentación, vestimenta, vivienda, recreación y aspectos psicológicos.
- b) Enfoque Integral: El Estudio Jurídico proporcionó un enfoque integral sobre los derechos de los niños, niñas y adolescentes. Se creó una comunidad informada sobre estos derechos, gracias a la orientación y la sensibilización proporcionada a través de las consultas y el material educativo difundido.

4.3. Actividades para la Implementación del Protocolo

Durante el año 2022, se llevaron a cabo diversas actividades para la implementación efectiva del protocolo de atención al cliente en los procesos de pensión de alimentos. Estas actividades incluyeron:

- a) Charla con el Equipo del Área Legal: Se realizó una sesión informativa con el equipo del área legal para presentar y explicar el protocolo. Esta charla permitió al equipo legal entender las nuevas directrices y cómo aplicar el protocolo en sus actividades diarias.
- b) Charla Jurídica con el Área de Atención al Cliente: Se efectuó una capacitación específica para el personal del área de atención al cliente, enfocada en el protocolo de atención en procesos de pensión de alimentos. Esta charla permitió que el personal entendiera mejor los procedimientos y la importancia de garantizar el interés superior del niño en cada interacción con los clientes.

- c) Charla Didáctica sobre el Proceso Único: Se organizó una sesión educativa sobre el proceso único en los casos de pensión de alimentos, utilizando un cuadro de flujograma didáctico. Esto facilitó la comprensión de las partes del proceso y los procedimientos a seguir, mejorando la capacidad del equipo de atención al cliente para manejar consultas y casos.

- d) Implementación y Seguimiento del Protocolo: La fase final de la implementación consistió en la puesta en práctica del protocolo y el seguimiento continuo de su aplicación. Se realizaron revisiones periódicas para evaluar el cumplimiento del protocolo y hacer ajustes necesarios para optimizar el proceso.

4.4. Resultados y Beneficios

- a) Mejora en la Comunicación y Gestión: La implementación del protocolo mejoró la comunicación entre las áreas del Estudio Jurídico, asegurando una gestión más coordinada y efectiva de los casos de pensión de alimentos.

- b) Sensibilización y Educación: Se promovió una mayor sensibilización y educación sobre los derechos de los niños, niñas y adolescentes tanto dentro del Estudio Jurídico como entre los clientes potenciales, contribuyendo a una mayor protección y respeto por estos derechos.

- c) Eficiencia en el Servicio: La optimización en la rapidez y eficiencia del proceso de pensión de alimentos resultó en una mayor satisfacción de los clientes y una mejor reputación del Estudio Jurídico en la comunidad.

Cuadro de resumen sobre la actividad Exposición de la deficiencia de la base de datos del año 2021 de los procesos de pensión de alimentos a favor de niños, niñas y adolescentes en el Estudio dentro del periodo 2022-2023

ACTIVIDAD N° 01	
Nombre de la Actividad	Exposición de la deficiencia de la base de datos del año 2021 de los procesos de pensión de alimentos a favor de niños, niñas y adolescentes
Encargado de Ejecutarlo	Participantes: Vania Virginia Llallire Almeida
Meses en que ejecutaron	enero, febrero, marzo del 2022
Participantes	Gerente General encargado Roger Cueva Escalante, Área Legal – Área de familia encargado Roger Cueva Escalante y Andrea Ramirez, Área de Marketing encargada Pamela Azaña, Área de Atención al cliente encargada Martha Conde
Descripción de la actividad	
<ul style="list-style-type: none"> • La charla fue titulado” Introspección en la base de datos del año 2021 del Estudio Jurídico Cueva Escalante S.A.C”, el cual estuvo dirigido a identificar los problemas relacionado a la atención al cliente de forma independiente y de manera eficaz, garantizando el interés superior del niño 	

Fuente Estudio Jurídico Cueva Escalante

Elaboración: Propia

El objetivo principal de la actividad de exposición de la deficiencia de la base de datos del año 2021 fue identificar y analizar los problemas presentes en los procesos de pensión de alimentos a favor de niños, niñas y adolescentes en el Estudio Jurídico Cueva Escalante S.A.C. La evaluación se centró en determinar las causas de la lentitud y la falta de eficiencia en la gestión de los casos, así como en proponer soluciones para optimizar el proceso.

Problemas Identificados

-Lentitud en la Presentación de Documentos

Se identificó que, desde la suscripción del contrato de servicio jurídico, había una notable lentitud en la presentación de la demanda de pensión de alimentos o el escrito de contestación ante el juzgado. Esta lentitud se atribuía a varios factores, entre los que se destacaba la falta de una comunicación fluida entre el personal del Estudio Jurídico y el cliente.

La recopilación de datos necesaria para proyectar los escritos requeridos no se realizaba de manera eficiente, lo que llevaba a demoras en la elaboración y presentación de los documentos judiciales.

-Retrasos en la Ejecución de Sentencia

En la etapa de ejecución de sentencia, se observó que muchas veces se presentaba el escrito de propuesta de liquidación después de la resolución de sentencia de vista. Este retraso afectaba directamente el interés superior del niño, ya que prolongaba el tiempo necesario para garantizar la pensión de alimentos de manera efectiva.

Reuniones y Propuestas de Solución

Para abordar estas deficiencias, se organizaron reuniones durante los meses de enero, febrero y marzo de 2022. Durante estas reuniones, se realizaron las siguientes actividades:

-Identificación de Problemas Específicos

Se discutieron detalladamente los problemas identificados en la base de datos del año 2021, incluyendo la lentitud en la presentación de demandas y la ineficiencia en la ejecución de sentencias. Esta exposición permitió a los participantes comprender las áreas críticas que necesitaban mejoras.

-Proyección de Soluciones

Se elaboraron propuestas para mejorar la rapidez y eficiencia en el manejo de los procesos.

Entre las soluciones propuestas se incluyeron:

- a) Mejora en la Comunicación: Se propuso establecer canales de comunicación más efectivos entre el personal del Estudio Jurídico y los clientes, para asegurar una recopilación de datos más ágil y precisa.
- b) Optimización de Procesos: Se sugirió implementar procedimientos estandarizados para la preparación y presentación de documentos, así como para la ejecución de sentencias, con el objetivo de reducir retrasos y mejorar la eficiencia.

- c) Capacitación del Personal: Se recomendó realizar capacitaciones adicionales para el personal del área legal y de atención al cliente, enfocadas en mejorar la gestión de casos y la comunicación con los clientes.

Cuadro de resumen sobre la actividad sobre objetivos del protocolo de atención al cliente en proceso de pensión de alimentos a favor de niños, niñas y adolescentes en el Estudio dentro del periodo 2022-2023.

ACTIVIDAD N° 01	
Nombre de la Actividad	Exposición de planteamiento de objetivos del protocolo de atención al cliente en proceso de pensiones de alimentos a favor de niños, niñas y adolescentes
Encargado de Ejecutarlo	Participantes: Vania Virginia Llallire Almeida
Meses en que ejecutaron	enero, febrero , marzo del 2022 y enero , febrero, marzo del 2023
Participantes	Gerente General encargado Roger Cueva Escalante, Área Legal – Área de familia encargado Roger Cueva Escalante y Andrea Ramirez, Área de Marketing encargada Pamela Azaña, Área de Atención al cliente encargada Martha Conde
Descripción de la actividad	
<ul style="list-style-type: none"> • Charla de la misión y visión de la empresa “Estudio Jurídico Cueva Escalante S.A.C” • Planteamiento de directrices del protocolo de atención al cliente en los procesos de pensión de alimentos a favor de niños, niñas y adolescentes 	

- Estudio del proceso único conforme al Código de Niños y Adolescentes
- Estudio sobre el principio del Interés superior del niño

Fuente Estudio Jurídico Cueva Escalante

Elaboración: Propia

Actividad de Coordinaciones sobre la Implementación del Protocolo de Atención al Cliente en Proceso de Pensión de Alimentos a Favor de Niños, Niñas y Adolescentes en el Estudio Jurídico Cueva Escalante S.A.C (Periodo 2022-2023)

El objetivo principal de la actividad fue exponer y coordinar la implementación del protocolo de atención al cliente en procesos de pensión de alimentos a favor de niños, niñas y adolescentes, alineándolo con la misión y visión del Estudio Jurídico Cueva Escalante S.A.C. Esta coordinación buscaba mejorar la calidad del servicio en términos de rapidez y eficiencia, así como garantizar el interés superior del niño durante todo el proceso judicial, evitando demoras causadas por trámites burocráticos o deficiencias en la entrega de documentos.

Año 2022

1. Reuniones Iniciales

Durante los meses de enero, febrero y marzo de 2022, se llevaron a cabo reuniones con el objetivo de establecer las bases para la implementación efectiva del protocolo. Las actividades principales incluyeron:

- a) **Elaboración de Flujograma Didáctico:** Se diseñó un flujograma didáctico para explicar de manera sencilla y visual el proceso único de pensión de alimentos. Este flujograma abarcó todas las etapas del proceso, desde la postulación, calificación de la demanda, traslado de la demanda, contestación de la demanda, audiencia única, sentencia, hasta la apelación. El objetivo era proporcionar una guía clara para el personal del Estudio Jurídico y los clientes.

- b) **Identificación de Medidas Cautelares:** Se identificaron las medidas cautelares aplicables en el proceso, como la asignación anticipada de alimentos, aumento de pensión alimenticia, ejecución anticipada de sentencia, retención de CTS y gratificaciones, e impedimento de salida del país. Se detallaron los trámites respectivos para cada medida cautelar, con el fin de asegurar una correcta aplicación y seguimiento.

- c) **Mejora en la Comunicación con Clientes:** Se destacó la importancia de una comunicación fluida con los potenciales clientes. Se propuso el uso de un formulario de preguntas para recopilar información específica sobre cada caso, lo que facilitaría la evaluación y la respuesta oportuna.

Año 2023

1. Análisis de Implementación

En los meses de enero, febrero y marzo de 2023, se realizaron análisis detallados de la implementación del protocolo durante el año anterior. Las actividades principales incluyeron:

- a) **Evaluación de Resultados:** Se llevó a cabo un análisis exhaustivo de los resultados obtenidos con la implementación del protocolo. Se evaluó la eficacia del protocolo en los procesos de pensión de alimentos a favor de niños, niñas y adolescentes, comparando los resultados con los establecidos en los contratos de servicios jurídicos.
- b) **Análisis FODA:** Se realizó un análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) para identificar áreas de mejora y fortalecer la calidad jurídica, rapidez y eficacia del Estudio Jurídico. Este análisis permitió detectar aspectos positivos y áreas críticas que requerían atención para optimizar el servicio.

La actividad de coordinación y la implementación del protocolo de atención al cliente durante el periodo 2022-2023 permitió:

- a) **Mejorar la Comunicación:** La introducción del flujograma didáctico y el formulario de preguntas contribuyó a una comunicación más efectiva con los clientes, facilitando la comprensión del proceso y la recopilación de información relevante.
- b) **Optimizar la Gestión de Procesos:** La identificación y el manejo adecuado de las medidas cautelares, junto con la mejora en la rapidez y eficiencia en la presentación

de documentos, ayudaron a reducir las demoras y a garantizar una atención más oportuna.

- c) Evaluar y Adaptar Estrategias: El análisis FODA y la evaluación de resultados permitieron ajustar y perfeccionar el protocolo, asegurando que se alinea con la misión y visión del Estudio Jurídico y mejorara continuamente el servicio ofrecido a los clientes.

Estos resultados reflejan un avance significativo en la calidad del servicio y en la protección del interés superior del niño, logrando una mayor eficiencia y efectividad en los procesos de pensión de alimentos.

Cuadro de resumen sobre la actividad de exposición de la implementación del protocolo de atención al cliente en proceso de pensión de alimentos a favor de niños, niñas y adolescentes en el Estudio dentro del periodo 2022-2023

ACTIVIDAD N° 01	
Nombre de la Actividad	Exposición del protocolo de atención al cliente en proceso de pensiones de alimentos a favor de niños, niñas y adolescentes
Encargado de Ejecutarlo	Participantes: Vania Virginia Llallire Almeida
Meses en que ejecutaron	Abril , Junio, Agosto, Octubre, Diciembre del 2022 y Enero, Julio, Octubre y Diciembre del 2023.

Participantes	Gerente General encargado Roger Cueva Escalante, Área Legal – Área de familia encargado Roger Cueva Escalante y Andrea Ramirez, Área de Marketing encargada Pamela Azaña, Área de Atención al cliente encargada Martha Conde
Descripción de la actividad	
<ul style="list-style-type: none"> • Exposición del Protocolo de pensión de Alimentos a favor de niños, niñas y adolescentes. • Charla presencial con el equipo del Estudio Jurídico Cueva Escalante • Estudio del proceso único conforme al Código de Niños y Adolescentes • Estudio sobre el principio del Interés superior del niño • Estudio sobre derechos complementarios del niño en el Código de Niño de Adolescentes, Código Civil 	

Fuente Estudio Jurídico Cueva Escalante

Elaboración: Propia

Resultados del Protocolo de Atención al Cliente en el Estudio Jurídico Cueva Escalante S.A.C (Periodo 2022-2023)

Año 2022

El objetivo principal de la actividad de exposición y aplicación del protocolo de atención al cliente en procesos de pensión de alimentos a favor de niños, niñas y adolescentes fue presentar el protocolo a los integrantes del Estudio Jurídico Cueva Escalante y asegurar su correcta implementación. Esta actividad buscó garantizar que el protocolo se aplicara

efectivamente a partir de abril de 2022, mejorando así la calidad del servicio ofrecido y asegurando el cumplimiento del principio del interés superior del niño.

Actividades Realizadas

- a) **Presentación del Protocolo:** Se expuso el protocolo a todo el personal del Estudio Jurídico Cueva Escalante, detallando sus objetivos y procedimientos para asegurar una correcta aplicación.

- b) **Elaboración de Material Promocional:** En coordinación con el área de marketing, se desarrollaron volantes informativos sobre consultas jurídicas gratuitas. Estos volantes fueron diseñados para promover la disponibilidad del Estudio Jurídico para consultas gratuitas a través de mensajes por la aplicación WhatsApp.

- c) **Capacitación Continua:** Se realizaron capacitaciones constantes para el personal del Estudio Jurídico, enfocándose en los derechos de los niños, niñas y adolescentes y el principio del interés superior del niño. Esta capacitación tenía como objetivo asegurar que el personal entendiera y aplicara adecuadamente el protocolo en sus interacciones con los clientes.

Resultados Observados

- a) Inicio Efectivo del Protocolo: El protocolo fue implementado de manera efectiva a partir de abril de 2022, lo que resultó en una mejora en la comunicación con los clientes y en la eficiencia del proceso.

- b) Incremento en Consultas: La promoción a través de volantes y la disponibilidad de consultas gratuitas por WhatsApp aumentaron el número de consultas recibidas, facilitando la atención a un mayor número de clientes.

- c) Conciencia sobre Derechos: La capacitación constante contribuyó a una mayor conciencia entre el personal sobre los derechos de los niños y el interés superior del niño, mejorando la calidad del servicio ofrecido.

Año 2023

El objetivo principal de las reuniones realizadas en 2023 fue evaluar los resultados de la implementación del protocolo durante el año anterior, revisar su impacto y reestructurar las estrategias para mejorar la eficacia y la didáctica de las consultas jurídicas gratuitas.

Actividades Realizadas

- a) Reuniones de Evaluación: Se llevaron a cabo reuniones en los meses de enero, julio, octubre y diciembre con las áreas de marketing, atención al cliente, y legal – familia. Estas reuniones se enfocaron en la reestructuración del protocolo, evaluando su aplicación y resultados en el año 2022.

- b) **Análisis de Consultas Gratuitas:** Se evaluó el impacto de las 15 consultas jurídicas gratuitas ofrecidas durante el año 2021-2022. Se revisó cómo estas consultas contribuyeron a la promoción de la cultura jurídica ciudadana y se discutieron mejoras para hacer las consultas más didácticas y efectivas.

- c) **Reestructuración del Protocolo:** Se planteó una reestructuración en la estrategia para mejorar la forma en que se ofrecían las consultas jurídicas gratuitas. El objetivo fue hacer que las consultas fueran más accesibles y comprensibles para los clientes, aumentando su efectividad y relevancia.

Resultados Observados

- a) **Mejora Continua:** Las reuniones permitieron identificar áreas de mejora en el protocolo y en la estrategia de consultas jurídicas. La reestructuración propuesta buscó optimizar la comunicación y la didáctica en la atención a los clientes.

- b) **Impacto Positivo de Consultas:** Las consultas jurídicas gratuitas demostraron ser una herramienta efectiva para promover la cultura jurídica ciudadana, con un aumento en el interés y la participación de los clientes.

- c) **Optimización del Protocolo:** La reestructuración del protocolo y la implementación de nuevas estrategias contribuyeron a mejorar la calidad del servicio y la eficacia en la atención a los clientes, alineándose con los objetivos del Estudio Jurídico.

En efecto, la implementación y revisión del protocolo de atención al cliente en los procesos de pensión de alimentos a favor de niños, niñas y adolescentes en el Estudio Jurídico Cueva Escalante S.A.C durante el periodo 2022-2023 ha resultado en una mejora significativa en la calidad del servicio, la rapidez en los procesos y la garantía del interés superior del niño. Las actividades realizadas y los resultados obtenidos reflejan un avance positivo en la eficiencia y la efectividad del Estudio Jurídico.

Cuadro de resumen sobre la actividad de seguimiento y análisis de la implementación del protocolo de atención al cliente en proceso de pensión de alimentos a favor de niños, niñas y adolescentes en el Estudio dentro de 2022-2023

ACTIVIDAD N° 01	
Nombre de la Actividad	Implementación y seguimiento del protocolo de atención al cliente en proceso de pensiones de alimentos a favor de niños, niñas y adolescentes
Encargado de Ejecutarlo	Participantes: Vania Virginia Llallire Almeida
Meses en que ejecutaron	Abril, Junio, Agosto, Octubre, Diciembre del 2022 y Enero, Julio, Octubre y Diciembre del 2023.
Participantes	Gerente General encargado Roger Cueva Escalante, Área Legal – Área de familia encargado Roger Cueva Escalante y Andrea Ramirez, Área de Marketing encargada Pamela Azaña, Área de Atención al cliente encargada Martha Conde
Descripción de la actividad	
<ul style="list-style-type: none"> • Charla presencial con el equipo del Estudio Jurídico Cueva Escalante 	

- Seguimiento del área de atención al cliente de acuerdo al estado del proceso en pensión de alimentos a favor de niños, niñas y adolescentes.
- Análisis de los mensajes de WhatsApp de los volantes publicados en las redes sociales

Fuente Estudio Jurídico Cueva Escalante

Elaboración: Propia

Año 2022

En las reuniones de abril, junio, octubre y diciembre de 2022, el objetivo fue analizar el seguimiento y evaluación de la implementación del protocolo de atención al cliente en procesos de pensión de alimentos a favor de niños, niñas y adolescentes en el Estudio Jurídico Cueva Escalante. Se revisaron los mensajes de WhatsApp de clientes que consultaban sobre los volantes de consulta jurídica gratuita, así como el cuestionario de preguntas para evaluar su efectividad en mejorar la comunicación entre clientes y el personal del estudio.

Actividades Realizadas

- a) Análisis de Comunicación: Se evaluó cómo el cuestionario de preguntas facilitaba la formulación rápida y eficaz de demandas y contestaciones de demanda. Se concluyó que el cuestionario era útil para optimizar el proceso.

- b) Optimización del Cuestionario: Se propuso la inclusión del cuestionario en todas las etapas del proceso judicial para evitar reuniones innecesarias y malgastar el tiempo de los clientes.

- c) Asesoramiento a Clientes con Presupuesto Limitado: Se identificaron clientes con limitaciones económicas para iniciar procesos judiciales. Se desarrolló una estrategia para informar a todos los clientes sobre los derechos de los niños, niñas y adolescentes y las etapas del proceso de pensión de alimentos.

Resultados Observados

- a) Desarrollo de Consultas Jurídicas Gratuitas: A diferencia de 2021, en 2022 se llevaron a cabo 15 consultas jurídicas gratuitas, lo que contribuyó a un incremento de 20 expedientes judiciales en comparación con el año anterior.

- b) Mejora en la Eficiencia: La implementación del protocolo permitió una mayor eficiencia en la atención a los clientes, reduciendo la demora en la presentación de escritos y en la recopilación de datos.

Año 2023

Las reuniones de enero, julio, octubre y diciembre de 2023 se centraron en evaluar los expedientes de pensión de alimentos de 2021 y 2022 y analizar el impacto del protocolo implementado en 2023. Se buscó determinar la efectividad del protocolo y realizar ajustes necesarios.

Actividades Realizadas

- a) Evaluación de Expedientes: Se revisaron los expedientes de pensión de alimentos y se concluyó que, con la implementación del protocolo, el Estudio Jurídico gestionó 25 expedientes en 2023, frente a los 5 de 2021 y 20 de 2022.
- b) Mejora en la Eficiencia Procesal: Se identificó que el protocolo mejoró la rapidez y la eficacia en la atención a los clientes, corrigiendo las deficiencias anteriores en la presentación de escritos y en la recopilación de datos.
- c) Reestructuración de Consultas Jurídicas: Se analizó el impacto de las consultas jurídicas gratuitas y se propuso hacerlas más didácticas para mejorar la comprensión de los derechos y el proceso por parte de los clientes.

Resultados Observados

- a) Incremento en la Eficiencia de Procesos: La implementación del protocolo redujo el tiempo de presentación de demandas de 3 días a 1 día y el de contestación de 3 días a 1 día. También se mejoró en la realización de impulsos procesales, utilizando múltiples plataformas y métodos.
- b) Agilización en la Ejecución de Sentencias: Se implementó la propuesta de liquidación anticipada, permitiendo una presentación más rápida de los escritos al sistema judicial, con una reducción en el tiempo de presentación a solo 1 día.

- c) Promoción de la Cultura Jurídica Ciudadana: La introducción de consultas jurídicas gratuitas no solo mejoró la calidad del servicio, sino que también promovió la cultura jurídica ciudadana al informar a los clientes sobre sus derechos y cómo defenderlos.

En efecto, la implementación del protocolo de atención al cliente en el Estudio Jurídico Cueva Escalante ha resultado en mejoras significativas en la eficiencia y rapidez de los procesos judiciales relacionados con pensión de alimentos. La adaptación del protocolo ha permitido una mejor comunicación con los clientes, una gestión más eficiente de los casos y una mayor concienciación sobre los derechos de los niños, niñas y adolescentes.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Primero: Mejora en la Eficiencia de los Procesos Judiciales

La implementación del protocolo de atención al cliente ha resultado en una significativa mejora en la eficiencia de los procesos judiciales relacionados con pensión de alimentos. La rapidez en la presentación de demandas y en la gestión de escritos ha permitido que los casos sean tramitados de manera más ágil, beneficiando a los niños, niñas y adolescentes al evitar demoras innecesarias.

Segundo: Fortalecimiento del Compromiso con los Derechos de los Menores

El protocolo ha demostrado ser efectivo en la garantía del interés superior del niño. A través de una atención más eficiente y centrada en el bienestar de los menores, el Estudio Jurídico ha podido asegurar una protección más robusta de sus derechos durante todo el proceso judicial.

Tercero: Incremento en la Captación de Clientes y Mejora en la Imagen del Estudio

La introducción de consultas jurídicas gratuitas ha sido clave en la captación de nuevos clientes y en la mejora de la imagen del Estudio Jurídico. El aumento en el número de expedientes judiciales y la satisfacción de los clientes reflejan una percepción positiva del Estudio como una entidad comprometida con la justicia y la educación legal.

Cuarto: Promoción de una Cultura Jurídica Ciudadana

La implementación del protocolo ha contribuido a una mayor difusión de la cultura jurídica entre los clientes. Las consultas jurídicas gratuitas y la claridad en la explicación de los procesos han permitido a los ciudadanos estar mejor informados y capacitados para ejercer y defender sus derechos, promoviendo una ciudadanía más consciente y activa.

Quinto: Detección y Resolución de Deficiencias Anteriores

La revisión y el análisis de los procesos anteriores han permitido identificar y resolver deficiencias en la gestión de casos. Las mejoras introducidas han corregido problemas previos relacionados con la demora en la recopilación de datos y la falta de comunicación fluida, optimizando así el funcionamiento general del Estudio Jurídico.

5.2. Recomendaciones

Primero: Establecer un Programa de Capacitación Continua

Se recomienda implementar un programa de capacitación continua para todo el personal del Estudio Jurídico Cueva Escalante S.A.C. Este programa debe incluir formación regular en derechos de los niños, técnicas de atención al cliente, y actualizaciones sobre cambios en la normativa jurídica. La capacitación constante garantizará que el equipo mantenga altos estándares de calidad y se adapte a nuevas demandas y desafíos.

Segundo: Optimizar el Protocolo de Atención al Cliente

Es crucial revisar y actualizar periódicamente el protocolo de atención al cliente para adaptarlo a los cambios en la normativa y a las necesidades emergentes de los clientes. La retroalimentación del personal y de los clientes debe ser utilizada para hacer ajustes que mejoren la eficacia y la satisfacción.

Tercero: Fortalecer la Comunicación Digital con los Clientes

Continuar fortaleciendo la comunicación digital mediante el uso de herramientas como WhatsApp y otras plataformas de mensajería. Asegurarse de que la comunicación sea clara y accesible, y que se establezcan canales eficaces para resolver dudas y proporcionar información oportuna.

Cuarto: Ampliar las Consultas Jurídicas Gratuitas

Expandir la oferta de consultas jurídicas gratuitas para llegar a un mayor número de personas. Esto no solo contribuirá a la captación de nuevos clientes, sino que también promoverá una mayor educación legal y una mayor protección de los derechos de los menores. Considerar la implementación de sesiones informativas adicionales y la promoción de estas consultas en la comunidad.

Quinto: Implementar un Sistema de Evaluación de Impacto

Desarrollar un sistema de evaluación de impacto para medir la efectividad del protocolo y las consultas jurídicas gratuitas. Este sistema debe incluir métricas para evaluar la satisfacción del cliente, la rapidez en la tramitación de casos, y el impacto en la protección de los derechos de los menores. Los resultados de estas evaluaciones deben guiar las mejoras y ajustes futuros en los procesos del Estudio Jurídico.

REFERENCIAS

- Casal, J. (2014). Manual de atención a clientes y usuarios. Profit Editorial.
- Chiavenato, I., Mascaró, P., & Roa, H. (2007). Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones. McGraw-Hill Interamericana.
- Fernández y Vásquez, J. (2012). Antecedentes históricos del protocolo y su influencia a través de la historia en los Estados, en la sociedad y en la política en España y Europa. Dialnet. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3867679>
- Goodman, J. (2009). Strategic customer service. AMACOM.
- López, C. (2018). La importancia de los protocolos corporativos en la planificación y ejecución de eventos empresariales. Ciencia Latina, 2(2), 1-12. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/7497/11350>
- LP Derecho. (2023, 25 de noviembre). Código de los Niños y Adolescentes (Ley 27337) [Actualizado 2023]. LP. <https://lpderecho.pe/codigo-ninos-adolescentes-ley-27337-actualizado/>
- Ramírez, J. (2021). Derecho de familia: Doctrina y jurisprudencia. Editorial Jurídica.
- LP Derecho. (2024, 15 de agosto). Código Civil peruano [Actualizado 2024]. LP. <https://lpderecho.pe/codigo-civil-peruano-realmente-actualizado/>
- Corte Suprema de Justicia de la República. (2008, 13 de octubre). Casación N.º 1371-96. Sala Civil Transitoria.
- Corte Suprema de Justicia de la República. (1996, 10 de noviembre). Casación N.º 3874-2007. Sala Civil.
- Cornejo Chávez, H. (1999). Derecho familiar peruano. Gaceta Jurídica.

- LP Derecho. (2024, 12 de julio). Constitución Política del Perú [Actualizada 2024]. LP.
<https://lpderecho.pe/constitucion-politica-peru-actualizada/>
- LP Derecho. (2024, 18 de junio). Código Procesal Civil peruano [Actualizado 2024]. LP.
<https://lpderecho.pe/codigo-procesal-civil-actualizado/>
- Congreso de la República del Perú. (s. f.-b). Ley N.º 31464 que modifica las normas que regulan los procesos de alimentos [Ley].
<https://busquedas.elperuano.pe/dispositivo/NL/2063845-3>
- Naciones Unidas. (2024, 10 de junio). Observación general No 14 (2013) sobre el derecho del niño a que su interés superior sea una consideración primordial (artículo 3, párrafo 1). Refworld. <https://www.refworld.org/es/ref/polilegal/crc/2013/es/95780>
- Plácido Vilcachahua, A. F. (2021). Libro de especialización en derecho de familia (p. 353). Editorial Jurídica.
- Rioja Bermúdez, A. (2021). El proceso de alimentos: Oralidad y virtualidad. Editorial Jurídica.
- Varsi, E. (2011). Derechos de familia. Editorial Jurídica.

ANEXOS

ANEXO N° 01



Imagen N° 01: Consulta Jurídica gratuita



Imagen N° 02. Consulta Jurídica Gratuita

ANEXOS N° 02



Imagen N°03 Actividad implementación del protocolo de atención al cliente en procesos de pensión de alimentos a favor de niños, niñas y adolescentes



Imagen N°04 Actividad implementación del protocolo de atención al cliente en procesos de pensión de alimentos a favor de niños, niñas y adolescentes

ANEXOS N° 03

PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN PROCESO DE PENSIÓN DE ALIMENTOS A FAVOR DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

1
Objetivo: Garantizar una atención al cliente rápida y eficiente por el Estudio Jurídico.

2
Alcance: Todos los integrantes del Estudio Jurídico participan en garantizar una efectiva atención al cliente

3
Principios Básicos:
a) Interés Superior del Niño
b) Respeto y empatía
c) Eficiencia y Diligencia

4
Proceso de Atención al Cliente
1) Primer Contacto
2) Análisis del caso y elaboración de estrategia
3) Comunicación continua
4) Seguimiento Post Sentencia

5
Análisis del proceso de atención al cliente
a) Evaluación de conflictos
b) Resolución de conflictos
c) Análisis de mejora continua
d) Capacitación al personal

NUESTRO COMPROMISO ES BRINDAR UNA ATENCIÓN RÁPIDA Y EFICIENTE.

Imagen N°05 Flayer del comprimido del protocolo de atención al cliente en procesos de pensión de alimentos a favor de niños, niñas y adolescentes