

EJE NO PENAL FINANCIA LA OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS DE LOS CENTROS ALEGRA Y MEGA ALEGRA DE LA DEFENSA PÚBLICA DEL MINISTERIO DE JUSTICIA

Con el propósito de mejorar la calidad de los servicios de atención a los usuarios, ha comenzado la ejecución del servicio de caracterización, medición, diagnóstico, propuesta de mejora y documentación de los procesos de atención al usuario en los centros Alegria y Mega Alegria de la Dirección General de la Defensa Pública y Acceso a la Justicia.

El objetivo principal de esta iniciativa es abordar cada fase del proceso de atención al usuario, desde la recepción hasta la entrega del servicio, con el propósito de identificar, analizar y optimizar cada etapa. Este enfoque integral permitirá una revisión completa de los servicios brindados por los centros ALEGRA y Mega ALEGRA, asegurando una atención de calidad y mejorando la experiencia de la población vulnerable que acude a los centros Alegria en busca de asesoría legal gratuita.

El contrato para llevar a cabo esta mejora de procesos se formalizó el pasado 6 de noviembre entre la Unidad Ejecutora N° 003: Programa Modernización del Sistema de Administración de Justicia y la empresa BDO CONSULTING SAC.

En la primera sesión de trabajo para este proyecto, participaron los equipos técnicos del Programa Eje No Penal, la Dirección de la Defensa Pública del Ministerio de Justicia y la firma consultora BDO CONSULTING SAC. Este encuentro marca el inicio de una colaboración conjunta, enfocada en la transparencia, la eficiencia y la mejora continua, con el propósito de ofrecer servicios de asesoría legal gratuita con calidad a la población que acuden a los centros Alegria y Mega Alegria a nivel nacional.

Con el respaldo técnico y financiero del Banco Mundial, el Programa Eje No Penal seguirá apoyando a los Centros Alegria y Mega Alegria para beneficiar a la población más vulnerable y de bajos recursos económicos del país.

Lima, 16 de noviembre de 2023.