



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Sistema del expediente judicial electrónico en el centro de distribución general de la
Corte Superior de Justicia de Lima 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Liliana Hilda Marcacuzco Estupiñan (ORCID: 0000-0002-3184-0921X)

ASESORA:

Dra. Jessica Paola Palacios Garay (ORCID: 0000-0002-2315-1683)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Gestión de Políticas Públicas

LIMA – PERÚ

2020

Dedicatoria:

Este trabajo está dedicado a mis hijos Nadia y Ricardo por ser mi motivo para seguir esforzándome a lograr mis objetivos, y decirles que todo se puede con esfuerzo, a mis padres Hilda y Rafael porque gracias a ellos se debe mi superación personal y profesional, a Ricardo por su apoyo incondicional, a mi amigo Pedro por empujarme cuando decaía, a Dios porque sin el nada pasaría.

Agradecimiento:

A la Universidad César vallejo, a la escuela de Post grado, por haberme permitido alcanzar mi objetivo profesional, a la Dra. Jessica Palacios Garay, por el profesionalismo, apoyo y dedicación demostrada en el proceso del asesoramiento

Página del jurado

Declaratoria de autenticidad

Yo, Liliana Hilda Marcacuzco Estupiñán, estudiante de la Escuela de Posgrado, del programa Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; presento mi trabajo académico titulado: **“Sistema del expediente judicial electrónico en el centro de distribución general de la Corte Superior de Justicia de Lima 2019”**, en 104 folios para la obtención del grado académico de Maestro(a) en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 18 de enero de 2020



La autora

Liliana Hilda Marcacuzco Estupiñán

Índice

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	viii
Resumen	xiii
Abstract	xiv
I. Introducción	1
II. Método	16
2.1 Tipo y diseño de investigación	17
2.2 Escenario de estudio	17
2.3 Participantes	17
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
2.5 Procedimientos	19
2.6 Los métodos de análisis de la información	19
2.7 Aspectos éticos	19
III. Resultados	21
IV. Discusión de resultados	28
V. Conclusiones	32
VI. Recomendaciones	33
VII. Referencias	34
VIII. Anexos	42

Índice de Anexos

	Pag.
Anexo 1: Matriz de categorización	46
Anexo 2: Matriz de entrevista de los elementos de investigación	47
Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos	48

Índice de Tablas

	Pag.
Tabla N°01 Entrevista semiestructurada aplicada a los participantes. (Usuario 1)	51
Tabla N°02 Entrevista semiestructurada aplicada a los participantes. (Usuario 2)	53
Tabla N°03 Entrevista semiestructurada aplicada a los participantes. (Usuario 3)	55
Tabla N°04 Entrevista semiestructurada aplicada a los participantes. (Servidor Público 1)	57
Tabla N°05 Entrevista semiestructurada aplicada a los participantes. (Servidor Público 2)	59
Tabla N°06 Entrevista semiestructurada aplicada a los participantes. (Servidor Público 3)	61
Tabla N°07 Entrevista semiestructurada aplicada a los participantes. (Jefe 1)	63
Tabla N°08 Entrevista semiestructurada aplicada a los participantes. (Jefe 2)	65
Tabla N°09 Entrevista semiestructurada aplicada a los participantes. (Jefe 3)	67
Tabla N°10 Reducción de datos y generación de sub categorías (Categoría 1- pregunta 1 – 4 -usuarios 1, 2 y 3)	69
Tabla N° 11 Reducción de datos y generación de sub categorías (Categoría 1, preguntas 1 al 4 – servidor pub 1, 2 y 3)	73
Tabla N° 12 Reducción de datos y generación de sub categorías (Categoría 1, preguntas 1 al 4 – jefes 1, 2 y 3)	77
Tabla N° 13 Reducción de datos y generación de sub categorías (Categoría 2, preguntas 5 al 7 – usuarios 1, 2 y 3)	81
Tabla N° 14 Reducción de datos y generación de sub categorías (Categoría 2, preguntas 5 al 7 – servidor pub 1, 2 y 3)	85
Tabla N° 15 Reducción de datos y generación de sub categorías (Categoría 2, preguntas 5 al 7 – jefes 1, 2 y 3)	89

Tabla N° 16 Reducción de datos y generación de sub categorías (Categoría 3, preguntas 8 y 9 – usuarios 1, 2 y 3)	93
Tabla N° 17 Reducción de datos y generación de sub categorías (Categoría 3, preguntas 8 y 9 – servidor pub 1, 2 y 3)	96
Tabla N° 18 Reducción de datos y generación de sub categorías (Categoría 3, preguntas 8 y 9 – jefe 1, 2 y 3)	99
Tabla N° 19 Matriz de triangulación de entrevista a usuarios objetivo N° 01 - pregunta 1	101
Tabla N° 20 Matriz de triangulación de entrevista a usuarios objetivo N° 01 - pregunta 2	102
Tabla N° 21 Matriz de triangulación de entrevista a usuarios objetivo N° 01 - pregunta 3	103
Tabla N° 22 Matriz de triangulación de entrevista a usuarios objetivo N° 01 - pregunta 4	104
Tabla N° 23 Matriz de triangulación de entrevista a usuarios objetivo N° 02 - pregunta 5	105
Tabla N° 24 Matriz de triangulación de entrevista a usuarios objetivo N° 02 - pregunta 6	106
Tabla N° 25 Matriz de triangulación de entrevista a usuarios objetivo N° 02 - pregunta 7	107
Tabla N° 26 Matriz de triangulación de entrevista a usuarios objetivo N° 03 - pregunta 8	108
Tabla N° 27 Matriz de triangulación de entrevista a usuarios objetivo N° 03 - pregunta 9	109

Tabla N° 28	
Matriz de triangulación de entrevista a servidores públicos	
objetivo N° 01 – pregunta 1	110
Tabla N° 29	
Matriz de triangulación de entrevista a servidores públicos	
objetivo N° 01 – pregunta 2	111
Tabla N° 30	
Matriz de triangulación de entrevista a servidores públicos	
objetivo N° 01 – pregunta 3	112
Tabla N° 31	
Matriz de triangulación de entrevista a servidores públicos	
objetivo N° 01 – pregunta 4	113
Tabla N° 32	
Matriz de triangulación de entrevista a servidores públicos	
objetivo N° 02 – pregunta 5	114
Tabla N° 33	
Matriz de triangulación de entrevista a servidores públicos	
objetivo N° 02 – pregunta 6	115
Tabla N° 34	
Matriz de triangulación de entrevista a servidores públicos	
objetivo N° 02 – pregunta 7	116
Tabla N° 35	
Matriz de triangulación de entrevista a servidores públicos	
objetivo N° 03 – pregunta 8	117
Tabla N° 36	
Matriz de triangulación de entrevista a servidores públicos	
objetivo N° 03 – pregunta 9	118
Tabla N° 37	
Matriz de triangulación de entrevista a jefes	
objetivo N° 01 – pregunta 1	119
Tabla N° 38	
Matriz de triangulación de entrevista a jefes	
objetivo N° 01 – pregunta 2	120

Tabla N° 39	
Matriz de triangulación de entrevista a jefes	
objetivo N° 01 – pregunta 3	121
Tabla N° 40	
Matriz de triangulación de entrevista a jefes	
objetivo N° 01 – pregunta 4	122
Tabla N° 41	
Matriz de triangulación de entrevista a jefes	
objetivo N° 02– pregunta 5	123
Tabla N° 42	
Matriz de triangulación de entrevista a jefes	
objetivo N° 02 – pregunta 6	124
Tabla N° 43	
Matriz de triangulación de entrevista a jefes	
objetivo N° 02 – pregunta 7	125
Tabla N° 44	
Matriz de triangulación de entrevista a jefes	
objetivo N° 03 – pregunta 8	126
Tabla N° 45	
Matriz de triangulación de entrevista a jefes	
objetivo N° 03 – pregunta 9	127
Tabla N° 46	
Matriz de triangulación de entrevista usuario- servidores públicos - jefes	
objetivo N° 01 – pregunta 1	128
Tabla N° 47	
Matriz de triangulación de entrevista usuario- servidores públicos - jefes	
objetivo N° 01 – pregunta 2	129
Tabla N° 48	
Matriz de triangulación de entrevista usuario- servidores públicos - jefes	
objetivo N° 01 – pregunta 3	130
Tabla N° 49	
Matriz de triangulación de entrevista usuario- servidores públicos - jefes –	
objetivo N° 01 – pregunta 4	131

Tabla N° 50	
Matriz de triangulación de entrevista usuario- servidores públicos - jefes objetivo N° 02 – pregunta 5	132
Tabla N° 51	
Matriz de triangulación de entrevista usuario- servidores públicos - jefes objetivo N° 02 – pregunta 6	133
Tabla N° 52	
Matriz de triangulación de entrevista usuario- servidores públicos - jefes objetivo N° 02 – pregunta 7	134
Tabla N° 53	
Matriz de triangulación de entrevista usuario- servidores públicos - jefes objetivo N° 03 – pregunta 8	135
Tabla N° 54	
Matriz de triangulación de entrevista usuario- servidores públicos - jefes objetivo N° 03 – pregunta 9	136
Tabla N° 55	
Matriz de discusión de objetivo general	137
Tabla N° 56	
Matriz de discusión de resultados específicos	138
Tabla N° 57	
Matriz de discusión de resultados específicos	140

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo principal analizar la situación actual que presenta la implementación del sistema de expediente judicial electrónico en el centro de distribución general de la Corte Superior de Justicia de Lima.

Mediante un estudio que se desarrolló con una metodología de investigación orientada a la interpretación de resultados, con un diseño fenomenológico y un enfoque cualitativo; utilizando una población y muestra de nueve (9) participantes, que representaron tres (3) usuarios del Centro de distribución General de la Corte Superior de Justicia, tres (3) servidores públicos y tres (3) jefes de áreas. A los cuales se les aplicó una entrevista semiestructurada diseñada conforme los objetivos de la investigación.

Los resultados indican que el sistema de expedientes judiciales electrónicos es una buena estrategia para acelerar y mejorar los procesos, pero la implementación y recursos distan de ser efectivos debido a diversas situaciones, tales como, la falta de capacitación de los recursos humanos, deficiencia a nivel de equipos tecnológicos e inadecuada gestión del cambio. Se concluye que se requieren mejoras al sistema del expediente judicial electrónico para poder favorecer los resultados de la administración de justicia, el cual amerita la capacitación del personal, la adquisición de nuevos equipos tecnológicos, la adecuación de la infraestructura, las actitudes positivas en las personas que utilizan el sistema, los cambios en los hábitos de trabajo del servidor y el acceso a la información por parte del usuario de la Corte Superior de Justicia.

Palabras claves: Expediente judicial electrónico, sistema, Corte superior de justicia de Lima, entre otras.

Abstract

The main objective of this study was to analyze the current situation presented by the implementation of the electronic judicial file system in the general distribution center of the Superior Court of Justice of Lima.

Through a study that is used with a research methodology oriented to the interpretation of results, with a phenomenological design and a qualitative approach; using a population and sample of nine (9) participants, representing three (3) users of the Superior Court of Justice, three (3) public servants and three (3) heads of areas. To which a semi-structured interview specifically established the objectives of the investigation are applied.

The results indicate that the system of electronic judicial files is a good strategy to accelerate and improve processes, but the implementation and resources far from being effective due to various situations, such as lack of human resources training, deficiency at the level of technological equipment and inadequate change management. It is concluded that improvements are made to the electronic judicial file system in order to favor the results of the administration of justice, which is the competence of the staff, the acquisition of new technological equipment, the adequacy of the infrastructure, the positive activities in people that use the system, changes in server work habits and access to information by the user of the Superior Court of Justice.

Keywords: Electronic judicial file, system, Superior Court of Justice of Lima, among others.

I. Introducción

La modernidad ha llegado a todos los espacios del planeta y el sistema judicial mediante los expedientes electrónicos no es la excepción. En España el expediente judicial electrónica ha impuesto toda una infraestructura para que el empleo de dicho sistema sea eficiente y satisfaga las necesidades de los administrados, para lo cual han decidido cambiar las normas procesales para que alberguen su uso, además de los requisitos técnicos para su perfecto desarrollo (González, 2018).

En México, lo denominan los juzgados sin papel donde la tecnología de la información ha invadido estas sedes para dar paso a la modernidad, aspecto que favorece tanto a quienes hacen uso de estos sistemas como para quienes se sirven de ellos, debido a que el proceso de sus expedientes es más rápido y medios tediosos (García, 2018).

En Argentina, se expone un caso del ajedrecista Aron Schwartzman, quien cobró un proceso de jubilación después de cinco años a la edad de 103 años y a los dos meses de haber recibido dicha pensión, falleció (Jastreblansky, 2018). Todo ello producto de la ineficiencia de los sistemas judiciales, por otro lado, el autor también menciona que el 90% de las causas de corrupción finalizaron sin ser procesadas, estos problemas en la actualidad afrontan el país vecino de Argentina por un sistema judicial arcaico que no soluciona y que se ha quedado en la prehistoria. Sin embargo, en el caso de Chile, la situación es diferente, este país desde 2001 dio una luz y ejemplo a todos los países latinoamericanos implementando un sistema judicial electrónico dando inicio como punto de partida en la ciudad de La Serena y después extendiéndose a todo el país.

En el Perú en el ánimo de modernizar el Estado y darle un servicio que impacte de manera positiva en el bienestar del ciudadano y de manera general en el desarrollo del país, ha implementado desde 2017 el expediente judicial electrónico. Dicha estrategia del gobierno se ha constituido en una política de Estado, debido a que ésta figura como parte importante del Plan de Competitividad y Productividad, publicado el pasado 28 de julio de 2019 (Lecaros, 2019). El expediente Judicial Electrónico (Eje en adelante), se constituye en un avance importante en la eficiencia del Estado. Es una solución que puede contener una buena parte de la problemática actual del Poder Judicial en cuanto a los retrasos que experimenta en los casos que se llevan en cada juzgado cuyo efecto se aprecia en el malestar de los usuarios quienes en muchos de los casos siguen meses y hasta años esperando una respuesta a sus problemas judiciales. Sin embargo, este malestar no solo

es percibido por el usuario final, sino también por el servidor público quien tiene que buscar entre la ingente cantidad de expedientes amontonados uno sobre otro en almacenes y en espacios reducidos que dificultan su ubicación. Aspecto que causa insatisfacción de ambos lados y que además produce una imagen negativa del sistema judicial y un clima organizacional de insatisfacción en los trabajadores del Poder judicial. Para evitar tal situación se requiere la modernización del Estado, que es caracterizado por la nueva forma con la cual el gobierno se relaciona con la población, conformándose por una corriente que comprende un pensamiento económico y político, tal como sucedió en Chile tras la incorporación de TIC en la gestión pública, dejando evidencia de otro factor relevante el desigual acceso que existe en la población para el manejo de estas herramientas (Gutiérrez, 2018).

Tal como indico Henrique de Araujo, Reinhard y Cunha (2018) los cuales realizaron un estudio en Brasil para verificar que factores influyen en la participación de la ciudadanía en el gobierno electrónico, con lo cual afirman que, en las clases medias y bajas, el acceso al internet y demás herramientas electrónicas son de difícil acceso, lo cual propicia que su adaptación a este sistema de gestión pública sea más lenta y conlleve más esfuerzo para la divulgación de la información relacionada. No obstante, el sistema electrónico en el Poder judicial hizo su primera prueba en agosto de 2017 con el lanzamiento de dicho sistema y la implementación del 100.0% de las notificaciones electrónicas. De acuerdo a lo manifestado por el Peruano (2017), este sistema beneficia de manera puntual a los abogados litigantes, quienes podrán observar sus expedientes in situ de manera virtual y sin necesidad de perder varias horas trasladándose al juzgado donde realiza sus procesos como lo hacía en años anteriores.

Pero también el uso de la tecnología ha permitido al poder judicial representado por sus jueces, acercarse más a la ciudadanía y mejorar el servicio que brindan a los justiciables (El Peruano, 2017). Además de que la implementación del gobierno electrónico a través de las TIC, contribuyen a legitimar las diferentes acciones del gobierno central, regional y local. Pero para ello se debe tener el resguardo absoluto de la información tecnológica, en tales circunstancias se requiere la leyes y normativas en relación al manejo de la información digital (Martínez, 2018). Sin embargo, resulta evidente que la implementación de este sistema ha generado cambios positivos, permitido un eficiente uso en los recursos, disminuyendo el costo por el menor uso de hora hombre y el tiempo que ahora se requiere para procesar información, aspecto que también ha concedido un mayor bienestar a los operadores jurídicos, brindar celeridad a los procesos

y dar una imagen de transparencia en los procesos judiciales. En este mismo contexto, se tiene que el gobierno electrónico puede influir en la cultura emprendedora de la Ciudadanía partiendo de la interacción con los entes gubernamentales, ocasionando una población empoderada con motivo del fortalecimiento de los procesos comunicacionales (Vivas, Cuberos, Albornoz, Mazuera y Carreño, 2018).

De acuerdo a Lama (2017), afirma que mediante el uso del EJE se ejecutan más de 3000 procesos judiciales de esta manera, sin hacer uso en absoluto de papel, situación que corrobora la información mencionada líneas arriba acerca del eficiente uso de los recursos y rapidez en la atención de los justiciables. En la presente investigación se realizó un análisis de los beneficios del sistema del expediente judicial electrónico para determinar su alcance y mejoras obtenidas en el centro de distribución general de la Corte Superior de Justicia de Lima.

En cuanto a los antecedentes internacionales se cita el estudio de Ferro, Novoa y Rodríguez (2018), quienes presentaron un trabajo de investigación donde analiza el expediente judicial electrónico como la herramienta para asegurar el derecho fundamental hacia el acceso a la información del sistema que administra la justicia y consolida el principio de eficacia en los términos de jurisdicción administrativa. Esta investigación fue de tipo descriptiva no experimental. Donde concluyen que el sistema de información y sistematización del proceso que conllevan los expedientes digitales, son de suma importancia para dar efectividad y celeridad al proceso contencioso administrativo, aplicar y administrar la justicia desde el momento de la demanda o primeras diligencias hasta que el juez emite una sentencia. Esta información debe ser protegida, para que no pueda ser manipulada y vulnerar su confiabilidad y claridad. Indican que el expediente judicial electrónico no es más que la acumulación de información digital, que puede ser consultadas en cualquier momento desde el sistema como una forma de apoyar las labores y procesos; de allí radica la importancia de su implementación lo cual recae bajo la responsabilidad del consejo superior de la judicatura, lo cual implica una inversión económica que debe partir del estado y que será remunerada por la disminución de papel, impresoras, tintas, archivos físicos, entre otros. Eso sin contar con la facilidad, orden y disminución de espacio que envuelve el tener tantos archivos físicos que deben ser conservados durante años. Ahora bien, es importante mencionar que antes de poder en marcha un sistema de esta magnitud se deben garantizar las autenticidad, confiabilidad y seguridad del sistema como tal, para poder preservar la información.

Así también Mendoza (2016), presentó una tesis sobre la ejecución y puesta en marcha del expediente judicial electrónico como un elemento clave para la mejora de la administración de justicia en Ecuador. La metodología utilizada para la investigación fue comparativa, cualitativa asociada al tipo de estudio socio jurídico. Donde el autor llega a la conclusión que debido a los retardos procesales y demás dificultades en la administración pública, donde constantemente se extraviaban documentos, se deterioraban, eran maltratados; y con el propósito de adecuarse en la normativa jurídica y darles efectividad a los procesos, se pretende implementar el expediente electrónico, por lo cual se inicia con pruebas piloto en varias zonas de la provincia de Ecuador. Con ello, se espera que, gracias a la incorporación de las Técnicas de información y comunicación (TIC), se le imprima celeridad, objetividad, eficacia, transparencia y justicia de calidad a los procesos judiciales. Motivado a ello, el plan estratégico para poder implementar el expediente electrónico, inicia con el registro de firmas electrónicas de funcionarios involucrados en el proceso, construcción de casilleros electrónico, plan piloto de pruebas para este tipo de expedientes digitales, capacitaciones a los funcionarios públicos, abogados y demás personas involucradas en estas diligencias.

Del mismo modo Cerda (2017), en su investigación enfocada en la influencia que tienen las técnicas de información y comunicación en la administración de justicia, insertadas por medio de la construcción de un sistema electrónico de expedientes judiciales, dentro del marco de los operadores jurídicos como lo son, los jueces, fiscales y abogados. El estudio se desarrolló bajo la metodología teórico práctico. Determinándose luego de monitorear las regulaciones, normativas, situación jurídica y efectos que pueden causar en los ciudadanos el sistema de administración de justicia, se concluye que la implementación de las técnicas de información y comunicación reviste importancia dado la necesidad actual del individuo por relacionarse e interactuar con la administración de justicia, lo cual está contemplado en la ley y tiene su principio en el derecho del ciudadano de manejar información de interés de forma clara, precisa y en igualdad de condiciones, pudiendo utilizar los medios electrónicos para la administración pública y de justicia. En este sentido la ley promueve el uso de las técnicas de información y comunicación con la finalidad de agilizar los procesos, ahorrar recursos económicos por los archivos físicos y aumentar la efectividad del sistema realizando muchas acciones a nivel electrónico que ocasionen la reducción de los plazos y el tiempo empleados. La implementación de los expedientes electrónicos también dará mayor confiabilidad,

transparencia y calidad en la administración de justicia según el estado de derecho que gobierno el estado.

En esa misma línea Mañón (2015), en su trabajo de investigación presentó la importancia de las TIC y su influencia en el proceso laboral dominicano como mecanismos para dar inicio a una nueva y eficiente manera de administrar justicia. La metodología de la investigación fue descriptiva, no experimental y trasversal. Llegando a la conclusión de que la gran acumulación de archivos físicos dificultaban la producción per cápita de los funcionarios que laboraban en los tribunales, haciendo imposible en la mayoría de los casos que pudieran atender los casos más importantes o dar prioridad de unos sobre otros, gracias a inspecciones realizadas por funcionarios competentes, se indicó que la aplicación y uso de las TIC, tienen una incidencia entre la eficiencia del sistema de administración de justicia, el manejo efectivo de la información y la interrelación entre el estado y el ciudadano, fomentando la optimización del poder judicial. Con el uso de las TIC se pudo en evidencia una rapidez del sistema, en cuanto a la entrega de notificación, citaciones entre otras comunicaciones por medios electrónicos, sin eliminar los medios tradicionales, que podrían continuar vigente pero solo dirigido a aquellas personas que no tienen forma de comunicación por vía electrónica. Ello, apoyará no solo la labor del funcionario público sino también facilitara diversas situaciones que presentan los ciudadanos, lo cual podría ser atendido más rápidamente, con menos dificultades en los procedimientos, con más comodidad y con la misma confiabilidad.

En cuanto a los antecedentes nacionales, se refiere a Chávez (2016) quien presento un trabajo de investigación acerca de la implementación de las técnicas de información y comunicación representes en el expediente electrónico en materia tributaria para facilitar el proceso de fiscalización de la Sunat durante el año 2016. Donde se utilizó una metodología de tipo cualitativa con un diseño basado en la revisión bibliográfica y documental. Donde se concluye que la implementación del expediente electrónico requiere varios elementos esenciales que darán confiabilidad, seguridad y validación al sistema, tales como, metadatos de la información, firmas electrónicas certificadas, servicio de certificación del índice electrónico, auditorías tributarias y contraste de la normativa jurídica en materia tributaria relacionada con el gobierno electrónico.

Por su parte Choquenaira (2016), quien presente su estudio relacionado a las dificultades socioculturales que se presentan en diferentes regiones del país para la implementación del gobierno electrónico. Cuya metodología fue cualitativa con un estudio fenomenológico con un diseño etnográfico. Se concluye que: hay un brecha

significativa entre la implementación del gobierno electrónico y el acceso que tiene la población hacia los servicios que este ofrece, lo cual es ocasionado por diversas razones, tales como, la población no conoce el manejo de las herramientas tecnológicas, algunos perciben que las mismas no son eficientes y se resisten al cambio, además otros sienten vergüenza de no poder utilizar adecuadamente una computadora y principalmente, el acceso al internet es difícil por razones económicas y también porque los nativos manejan el quechua por lo que por no conocer el idioma castellano no pueden comprender la información que es presentada en internet.

Asimismo, Pérez (2015) presento su estudio acerca del gobierno electrónico abierto y su influencia en el acceso a la información dentro de un nuevo modelo de gobierno en Miraflores para el año 2015. La metodología empleada en la investigación fue de tipo cuantitativa de diseño no experimental, con un método descriptivo y correlacional. Llegando a la conclusión que no existe una relación o incidencia significativa entre la implementación del gobierno electrónico y el acceso a la información, ni en la simplicación de los procesos, en la promoción de la ciudadanía digital y en la normativa regulatoria de las funciones dentro de la gestión administrativa de la municipalidad. Por lo que el gobierno electrónico carece de significancia y cambios positivos para la institución pública.

Caso contrario plantea Fernández (2016) en su investigación sobre el gobierno electrónico y su incidencia en la participación ciudadana de la Municipalidad de San Martín de Porres durante el periodo 2016. Empleó una metodología de tipo descriptiva, correlacional y no experimental. Donde llega a la conclusión que el desarrollo y avance del gobierno electrónico de la municipalidad objeto de estudio influencia directamente sobre la participación ciudadana; evidenciándose que los resultados de las correlaciones demuestran una estrecha relación entre el gobierno electrónico y sus dimensiones, interacción, información, transacción y democracia, lo que permite inferir que definitivamente a mayor auge de las técnicas de información y comunicación, el gobierno será más abierto, participativo y transparente.

En lo que respecta a las teorías que respaldan el Sistema del expediente judicial electrónico, es necesario aclarar el significado de dicho sistema. Para Rodríguez (2018), el EJE se refiere a la gestión que efectúa el proceso judicial y al conjunto de actuaciones que se efectúan a través de ella y que emplean para dicho propósito un medio electrónico, con ello abandonando el tradicional uso de los expedientes físicos y haciendo uso de firmas electrónicas y certificados digitales con la finalidad de darle legitimidad al

servicio. Así mismo, Rodríguez (2018), reseña que el expediente electrónico judicial (EJE) es una herramienta que permite gestionar todos los procedimientos, actos, diligencias procesales y actuaciones de un despacho judicial, que encierra un proceso particular; desarrollado a partir de mecanismos electrónicos seguros, que permitan eliminar los problemas y dificultades que ocasiona el exceso de documentación física. Requiere la implementación de firmas y sellos digitales, ya que debe blindar la información, proporcionando su seguridad.

En el caso de Perú y conforme el Reglamento del EJE N° 228-2017-CE-PJ (2017), p.1), en su art. 4, establece que: el expediente judicial electrónico es aquel que contiene la gestión del sistema judicial, contemplando sus actuaciones y servicios por medio de elementos digitales. Así mismo, para Aguilera (2019), el EJE comprende una serie de documentos, actuaciones, datos, tramites y grabaciones asociados a un procedimiento judicial y/o cualquier información que esté relacionada a este, según el formato en el cual se haya generado originalmente. Para Justiziaeus (2017, par.1), el expediente judicial electrónico en un conjunto de documentos, que contienen la información relacionada a un procedimiento, que puede estar a disposición de sus usuarios en cualquier momento, con la seguridad y confiabilidad que les brinda un sistema validado. La implementación del expediente electrónico judicial nos lleva a un proyecto más ambicioso, el gobierno electrónico. El cual no es más que una herramienta que permite la transformación y la relación entre el gobierno y la gestión social, estableciendo esta dinámica como parte de las acciones que comprenden la política pública de forma neutral. Para el gobierno electrónico se plantean varias perspectivas interdisciplinarias, entre las que destacan: a) el conjunto de actividades que tienen lugar a nivel electrónico, b) establece de qué manera interactúan todos los involucrados clasificados como gobierno y usuario, gobierno y empresa, gobierno y empleados y gobierno u otros entes, c) su evolución, es decir, cuando aceleradamente se puede aprovechar las innovaciones tecnológicas en la gestión y manejo de la información electrónica (Espinoza, 2018).

En este sentido, podemos citar a Giménez (2018, p.14), quien considera que los documentos electrónicos deben ser conservados y presentados en un formato que promueva la validez, confiabilidad y seguridad del mismo. De manera que la información mostrada sea auténtica, íntegra y fiable, independientemente del tiempo que haya podido transcurrir desde su publicación y sin considerar la cantidad de personas que hayan podido tener acceso a la misma información. En este sentido para Manfredi (2016) la

transparencia en la información y la disponibilidad de la misma, impacta significativamente la vida pública y las políticas gubernamentales, propiciando que se adopten prácticas acertadas para el proceso de comunicación, mejorando la estructura y la arquitectura de todos los mecanismos de información electrónica. Dicho de otro modo, los canales donde se almacenarán estos documentos electrónicos, deben contar con un alto nivel de seguridad y un conjunto de medidas para resguardar la información, garantizando que se pueda identificar al usuario que tendrá acceso al sistema (Barragan y Guevara, 2016). Cuya información y acceso da la posibilidad a manejar conocimiento, conociendo que el mismo es en la actualidad la mejor estrategia de empoderamiento de las sociedades modernas (Romero, 2019).

Por ello, según González (2018, p. 112), se requieren algunos elementos para la implementación del expediente judicial electrónico sea seguro y confiable, tales como: a) La estructuración del poder judicial, puestos y cargos del personal interconectándolos al sistema, con el propósito de lograr un sistema de gestión del poder judicial con un carácter interoperativo para todos sus usuarios. Es decir, que pueda intercambiar información. b) Implementación de tarjetas, certificados y seudónimos electrónicos para todas las personas encargadas de la emisión de documentos electrónicos en el sistema. c) Incorporación de firmar electrónicas, sellos y certificados que den confiabilidad y autenticidad a los documentos. d) Coordinar todas las actividades procesales, por fecha, siguiendo el orden y su secuencia codificada, en el sistema. e) Gestionar el cargador de expedientes, con la finalidad de subir al sistema documentos que ya están previamente escaneados y digitalizados. Por su parte Cruz y Zamudio (2017) indican que los expedientes electrónico judicial deben tener los mismos pilares de seguridad y confiabilidad que el gobierno abierto, los cuales considera están enfocados en la transparencia, la participación, la colaboración y la rendición de cuenta.

Pero aunado a todos estos aspectos que certifican la confiabilidad del sistema, Aguilera (2019, p. 510) menciona que, para consolidar un sistema electrónico judicial auténtico, se debe colocar las bases para una eficiente gestión electrónica de las actuaciones judiciales, para tanto, afirma que se debe incluir procesos, procedimientos y servicios de la administración judicial, tal como sigue: a) Reducción de la información. Supone la omisión o supresión de cierta información que es solicitada por los usuarios, gracias a la sustitución, transmisión y/o certificación de datos. b) Tiempo. Se propone reducir los tiempos en los distintos procesos que se llevan a cabo en el orden judicial. c)

Distribución del trabajo. Promueve la mejor distribución de las actividades laborales, pudiendo reducir las cargas de trabajo al personal, el cual podrá ser más eficiente en el desempeño de sus responsabilidades. d) Indicadores de gestión. El nivel de gestión en la calidad del trabajo definitivamente tendrá un resultado positivo, ya que aumentará la efectividad.

En este contexto, podemos citar a Adrianzén (2018), quien indica que actualmente nos encontramos en la era digital tecnológica, lo que ha propiciado la adopción de un gobierno electrónico; el cual desea utilizar plataformas y sistema para manejar información y conocimiento, lo cual se ha venido implementando en muchos ministerios, entidades públicas, poder judicial, entre otras. En muchos países, se ha propuesto la implementación de tecnología a nivel del sistema de administración de justicia, planteándose los siguientes desafíos: a) Igualdad. Sugiere que la implementación del expediente judicial electrónico, no debe ser el motivo por el cual los ciudadanos que no tengan acceso a la tecnología de información y comunicación (TIC), pierdan los canales tradicionales que les permite manejar información. Por ello, se continuará la atención en la forma tradicional para aquellos que estén en esa situación. b) Legalidad. Se refiere a las políticas de autenticación de los documentos. Precisamente en cuanto a estas políticas de autenticación de los documentos se debe colocar especial atención a la infraestructura y recursos, para poder garantizar que la información tenga un adecuado manejo, por ello por lo general se hace uso de la intranet, correos electrónicos, páginas web certificadas y protegidas, elementos tanto tangibles como intangibles que contribuyen la eficacia, efectividad y calidad del servicio que ofrece la institución del Estado (Gonzalez, Carvajal y Gonzalez, 2019).

Además, Adrianzén (2018), también considera lo siguientes principios: a) Conservación. Este principio refleja la certeza de que los documentos electrónicos deben ser copia fiel y exacta de los documentos físico y originales. Por lo que no debe existir ningún tipo de manipulación en la información que ellos presentan. b) Transparencia y accesibilidad. Se refiere a la seguridad que debe dar el sistema a todos sus usuarios, por lo tanto, la documentación electrónica debe tener un lenguaje que pueda ser comprendido y sea accesible a todos los usuarios que se encuentra involucrados en el sistema. c) Proporcionalidad. Indica que debe ser razonables todas las exigencias del EJE, en cuanto a requisitos los cuales deben estar en conformidad con el sistema de administración de justicia. d) Responsabilidad. La administración de justicia debe hacerse responsable de

las fallas u errores que pueda presentar el sistema de TIC y e) Adecuación tecnológica. En este sentido la administración de justicia, será el ente encargado de regular la tecnología que van a utilizar para la gestión de toda la información que comprende el sistema. Con el uso de esta tecnología se garantizará la mejora de los proceso y gestión pública, haciéndola más participa, objetiva y transparente (Torres, 2018). Esta utilidad no se limitará al pago de impuesto y demás gestiones involucradas, sino a la participación ciudadana los cuales podrán verificar de qué manera se invierten el gasto público (LLanes, Salvador, Escalona y Aguilera (2019).

Los expedientes judiciales electrónicos, requieren no solo aquellos elementos le den seguridad y confiabilidad a la información, también necesitan de otros aspectos que son importantes para poder alcanzar el éxito en esta nueva estrategia de manejo de información y comunicaciones; cuyos factores se debe gestionar partiendo de diferentes categorías, tales como, recursos humanos; recursos electrónicos y gestión del cambió. De la misma manera para Tello (2016) menciona que el gobierno electrónico puede ayudar a integrar y gestionar diferentes objetivos socioeconómicos, generando un nuevo modelo o Sistema de gobernanza que dé respuesta a las necesidades de la población y que garantice el buen uso de los recursos público y financieros mediante las TIC. Por ejemplo, una de las situaciones que podría generar la implementación del EJE, es precisamente aliviar las cargas de trabajo del personal que labora en el poder judicial, incrementando su productividad y eficiencia en su desempeño laboral. Así mismo, apoyará al usuario a tener información de forma oportuna y a agilizar sus procesos sin los procedimientos tediosos y hasta burocráticos, que en la mayoría de los casos terminan en extenuantes colas, donde se pierde demasiado tiempo esperando la atención del funcionario público. Con el EJE el recurso humano empleado y sus horas hombre asociadas, se reducen considerablemente; pudiendo concentrar el esfuerzo de este personal, en otras actividades que dejen un aporte mayor al sistema de administración de justicia. Por otro lado, Castro (2016) afirma que la implementación del EJE permite el ordenamiento y sistematización de la información y los procesos, imprimiendo celeridad, facilidad y automatización, lo que propicia una disminución en el tiempo y por ende en los costos asociados a la gestión administrativa pública. Logrando de esta manera la transformación del Estado, la garantía de las acciones nacionales desde el gobierno central, la participación de las comunidades, la transparencia y por consiguiente la credibilidad en las instituciones públicas y en sus funcionarios.

Con este propósito, se debe capacitar al personal, para poder, no solo suministrar la información al usuario sino adaptar sus propios procesos a este nuevo sistema de gestión, ya que el sistema tradicional se ha caracterizado por ser lento, poco convencional o eficiente en la administración de justicia, debido a que demora demasiado tiempo en llegar a la resolución de los conflictos judiciales lo que ha resultado en una acumulación en aumento de casos sin culminar, mientras este nuevo sistema plantea la gestión electrónica de los casos, la eliminación de las colas, la transcripción judicial más eficiente, entre otros (Hassan, Ahmand, Farisat y Talib (2016). Tal como lo indica Rodríguez (2018), la optimización del sistema que administra la justicia del país, es una preocupación para la población, lo cual constituye una prioridad y una problemática que amerita atención. Ya que no solo, se traduce en corrupción dentro de nuestros poderes públicos sino en ineficiencia a nivel del poder judicial, por la carga de trabajo que tienen los empleados, los cuales requieren de mucho tiempo para poder atender al ciudadano, de allí surge la idea de implementar una infraestructura tecnológica que acelere el proceso y lo cual ha tenido como solución, la implementación de expedientes judiciales electrónicos (Hardianto, 2018). En tal sentido, se necesita un personal que este capacitado en el manejo de sistemas de información a este nivel, por lo cual se debe desarrollar programas de formación para que conozcan el recurso, en que consiste, como se debe utilizar y su aplicabilidad. Buscando que sean personas con un alto nivel profesional, motivados al aprendizaje y que estén dispuestas a asumir el compromiso del cambio.

Un cambio que va a ser determinado, por los recursos electrónicos que se puedan emplear, lo cual será aprovechado como la adopción de la demanda electrónica, que requieren los tribunales, ministerios y poder judicial. Lo que da lugar a las estrategias en a nivel jerárquico, en las funciones y modelos de trabajo, así como en la planificación general de la organización innovadora en base a las tecnologías de información y comunicación (Moraes y Aquino, 2017). Con esta idea, Rodríguez (2018), menciona que para el desarrollo del EJE se requiere la adecuación de un software que permita la presentación de documentos digitales a las mesas de partes (ente encargado de la recepción de expedientes judiciales). Ahora bien, este software o plataforma electrónica, debe admitir lo siguiente: conforme lo que contempla el reglamento de expedientes judiciales N° 228-2017-CE-PJ (2017, p.3): a) La presentación electrónica de los documentos, tal como queda establecido del reglamento de expedientes judiciales. b) Acceso a la mesa de partes por medio de su casilla electrónica, por parte de sus usuarios,

considerando abogados, fiscales y procuradores. c) firma digital del abogado que presenta la documentación que contiene el EJE, de otro modo no se podrá autenticar los documentos electrónicos. Cuando la parte interesada, sea una persona analfabeta y no cuente con firma digital, deberán anexar una declaración jurada con huella digital. d) los documentos deben poder gozar de autorización para visualización, luego de ser descargados hacia el sistema integrado Judicial. Exceptuando aquella documentación que tenga alguna restricción según lo que considere las autorizadas competentes. e) firma digital en todos los documentos que se relacionen con el expediente según lo establecido por la ley. f) el poder judicial debe manejar un soporte de los archivos y documentos del EJE, para efectos de fallas que se puedan presentar en el sistema y que ocasionen eventualmente daño en la información, asegurando de esta manera su reposición.

Luego de que se pueda lograr el sistema o software por medio del cual se pueda implementar el EJE, se debe realizar acciones para la gestión del cambio; es decir, la administración de esta nueva herramienta, su utilización y enmarcarla dentro de las funciones del servidor público del poder judicial (Mohamad, Wan y Mat, 2017). Cuyas funciones se verán apoyadas por las TIC las cuales engloban una diversidad de soluciones que conforman el envío y recepción de la información, así como procesar información, consolidar resultados y gestionar los informes que mostrarán los objetivos finales (Coronado, Coronado y Cordova (2017). Por ello, Castro (2019, par.2), indica que la gestión del cambio está basada en la modernización del sistema de información que podrá transformar digitalmente los procesos dentro del poder judicial, pudiendo lograr su reingeniería y estructuración. Sugiere utilizar como herramientas para el cambio, los gestores de procesos con los que cuenta el poder judicial, señalando que dichos procesos deben nacer digitalmente. Destacando que, en la actualidad, hay un importante avance tecnológico que debemos aprovechar para el alcance de los objetivos; mencionando tecnologías como la big data y la información analítica y predictiva.

Por su parte, Lillo (2010, p.117), señala que el uso de las TIC en los procesos del poder judicial, pueden propiciar la eficiencia y eficacia en el sistema de administración de justicia, pueden influir directamente en los costos, reducción de demoras, manejar las condiciones y diferentes situaciones que originan los problemas, un sistemas sostenible y más económico sin la impresión de tanto papel, ahorro de espacio por la eliminación de archivos físicos, mejora de otras actividades del poder judicial. Las cuales pueden ser, gestión de documentos, monitoreos, manejo de audiencias, registro de casos, información

(Oliveira, Tomas y Akutsu, L. (2018). Aunado a ello, es importante mencionar que toda la gestión que conlleva el pasar de una administración de justicia basado en papel a una digital, implica más que elementos tecnológicos y sistemas electrónicos, debemos considerar los hábitos, actitudes y conductas de los funcionarios o servidores públicos, así como de los usuarios del sistema (Escalante, 2016). Lo cual va a ser determinando para el éxito de esta innovación tecnológica.

Por estas razones, Rodríguez (2018, par.5), menciona que la modernización y el avance tecnológico, hace posible la optimización e implementación de una infraestructura tecnológica que busca articular los procesos del poder judicial en un solo sistema automatizado, que genere seguridad, comodidad, confianza y bienestar a la sociedad, fomentando el desarrollo del país con un alto nivel jurídico. Con el uso tecnológico se puede promocionar el acceso a la información por parte del ciudadano, la transparencia de los procesos, reducir el índice de corrupción y niveles burocráticos en el sector público involucrando la participación del ciudadano, como elemento esencial de la sociedad (Watson, Rukundakuvuga y Khachatur, 2016). Así mismo, plantea que la implementación del expediente electrónico judicial, gracias a la innovación tecnológica, vendrá a solucionar los problemas relacionados al tiempo de envío del expediente, traslado de documentos, espacio por documentos archivados, costos, personas o recurso humano invertido en el manejo de información, la documentación siempre estará disponible, se tendrán procesos transparentes, con celeridad y confiables (Martin, 2017).

Lillo (2010, p.118), plantea que el uso de la TIC trae consigo dos grandes beneficios para la administración de la justicia: el primero sería que mejora la gestión y promueve el desempeño de la institución desde la estructura, recursos, materiales, procesos, entre otros. En segundo lugar, favorece la comunicación entre el poder judicial y sus instituciones o demás dependencias, pues es una herramienta para la comunicación e intercambio de información, optimizando el nivel y calidad del acceso a la justicia para el ciudadano, lo que necesariamente va a conducir a la construcción de una mejor sociedad fundada en la justicia y la equidad. Además de ello, considera que las herramientas tecnológicas implementadas en los sistemas judiciales, pueden determinar la forma bajo la cual, la información llega a los jueces de forma clara y precisa, ayudando a comprender detalles que podrían dar esclarecimiento al caso (Deprez, Ponsard y Matskanis, 2016). Propiciando además de la calidad de información, otras herramientas

que pueden apoyar a los jueces en su gestión como, por ejemplo, redacción de informes, sentencias, entre otros.

Finalmente, y según la reportado por la Universidad Privada de Tacna (2013, par.2), se menciona que el manejo y traslado de los expedientes en forma física es un proceso por lo general engorroso y lento que deben realizar los funcionarios, muchas veces, pasando de uno a otro para su posterior lectura; con el expediente electrónico, se almacena una serie de documentos y se gestionan de forma automatizada, donde además el usuario final podrá alimentar el sistema más fácil y cómodamente. El programa de implementación del EJE, busca mejorar el acceso a la administración de justicia, en conformidad con las exigencias actuales. Algunos de los beneficios donde radica su importancia está en aspectos como: a) tiempo. El usuario puede revisar, leer o cargar información al sistema independientemente de que este fuera del horario de atención del poder judicial. b) Tiene una gestión automatizada, que permite el ahorro de tiempo y reducción de trámites que se torna más complejos por la cantidad de personas que se acumulan esperan la atención del funcionario público. c) sistema sostenible. Se ahorró mucho dinero por reducción en el uso de papel e impresiones. d) Seguridad. Se evita la sustracción de folios, contenido e información dentro del EJE, lo cual por mantenerlo en físico se suele deterior e incluso extraviar. e) Servicio. Se abarata, consolida, aprovecha mejor los recursos y le da uniformidad al servicio ofrecido a los ciudadanos y usuarios.

Luego de exponer la problemática, se planteó la pregunta de investigación: ¿Cómo es el desempeño del sistema del expediente judicial electrónico en el centro de distribución general de la Corte Superior de Justicia de Lima? Las preguntas secundarias son: ¿Cuál es el perfil del recurso humano que se requiere para manejar el sistema del expediente judicial electrónico en el centro de distribución general de la Corte Superior de Justicia de Lima? ¿Qué tipo de recursos tecnológicos se requiere para manejar el sistema del expediente judicial electrónico en el centro de distribución general de la Corte Superior de Justicia de Lima? ¿Cuál es la gestión del cambio que se necesita para manejar el sistema del expediente judicial electrónico en el centro de distribución general de la Corte Superior de Justicia de Lima?

La presente investigación se justificó porque actualmente existen muchos inconvenientes en el empleo del sistema de expediente judicial electrónico, ello se debe a que la mayoría aún no cuenta con las competencias necesarias para manejar el sistema, adecuadas se requieren requisitos tecnológicos como un programa donde se pueda realizar

el trámite y un scanner, entre otros aspectos que dificultan el empleo del sistema. El resultado de esta investigación tendrá un impacto sobre la percepción de quienes emplean este sistema, pero además servirá como insumo para otros estudios que se realicen al respecto. También será importante para que el Estado tome cartas en el asunto sobre este aspecto que no está respondiendo de acuerdo a lo esperado por el mismo Estado.

En cuanto al objetivo general, éste fue: Analizar el desempeño del sistema del expediente judicial electrónico en el centro de distribución general de la Corte Superior de Justicia de Lima. Los objetivos específicos fueron: Conocer el perfil del recurso humano que se requiere para manejar el sistema del expediente judicial electrónico en el centro de distribución general de la Corte Superior de Justicia de Lima. Definir qué tipo de recursos tecnológicos se requiere para manejar el sistema del expediente judicial electrónico en el centro de distribución general de la Corte Superior de Justicia de Lima. Determinar cuál es la gestión del cambio que se necesita para manejar el sistema del expediente judicial electrónico en el centro de distribución general de la Corte Superior de Justicia de Lima.

II. Método

La metodología que se empleó en este estudio fue interpretativa, debido a que busca las hipótesis que han implementado la toma de decisiones en el proceso de implementación de tecnologías de información y comunicación para el manejo de expedientes electrónicos judiciales; para poder descubrir la situación real, así como las circunstancias y el contexto donde se suscitaron las experiencias para partiendo de ello, poder determinar lo que ocasiona la investigación. Según Hernández y Mendoza (2018, p.525), considera que las investigaciones interpretativas, se ajustan a un diseño que se utiliza para complementar la investigación cuantitativa, en aquellas situaciones donde no puede dar una explicación.

El método de estudio inductivo, consiste en la explicación de ideas particulares hasta poder enfocarse en ideas generales o conclusiones más completas. Por tal razón, este método es apropiado para realizar estudios con características amplias basándose en observaciones específicas. En esta oportunidad, la investigación inicia con la aplicación de entrevistas que se ejecutarán siguiendo criterios específicos en relación a las ideas puntuales del proceso que se debe llevar a cabo para la implementación de los expedientes electrónicos judiciales. Partiendo de ello se llegará a conclusiones generales sobre este tema que pueden tomarse como base. Al respecto Hernández y Mendoza (2018, p. 358), indica que esta metodología sugiere una investigación más profunda sobre las características y la normativa que rigen el objeto de estudio, todo ello con un enfoque descriptivo, que finalmente nos llevará a formular hipótesis o teorías. Así mismo, Cabezas, Andrade y Torres (2018) también mencionan que “es un razonamiento que orienta a partir de la observación de casos particulares a conclusiones generales, parte de enunciados particulares para generalizarse. Generaliza inferencias a partir de un conjunto de evidencias” (p. 16)

Esta investigación fue de enfoque cualitativo, porque evidenciará las experiencias de los trabajadores del poder judicial que han estado laborando con el expediente tradicional o físico y lidiando día a día con todas las complicaciones que ello implica. Por lo que tienen las opiniones de primera mano, ya que están estrechamente involucrados con el proceso. En tal sentido, Hernández y Mendoza (2018, p. 358), menciona que, desde este contexto, se puede responder a la pregunta que sugiere cual es el fenómeno que ocasiona la problemática y desde donde se debe partir para poder indagar en relación al tema, buscando posibles soluciones. Al respecto, la investigación cualitativa tiene una tarea

complicada, porque no se puede esperar el mismo grado de precisión que una investigación de enfoque cuantitativo (Baena, 2017).

2.1 Tipo y diseño de investigación

En relación al tipo de investigación, en este caso estuvo orientada a la interpretación de los resultados. Por ello, se aplicaron entrevistas, las cuales deberán ser interpretadas para conocer las sugerencias y opiniones de las 09 personas que participaron. De este modo, Hernández y Mendoza (2018, p. 525), definen este tipo de investigación como aquella que se fundamenta en las experiencias del individuo que ha sido considerado el objeto de estudio, para luego poder interpretar sus respuestas, llegando a una conclusión al respecto.

En función al diseño de la investigación, en esta investigación resultó ser fenomenológico, debido a que estudio y analizó las opiniones, sugerencias, impresiones, emociones y sentimientos experimentados por los participantes. Al respecto, Hernández y Mendoza (2018), explican que el estudio fenomenológico esta descrito por diversos fenómenos que no tienen límite, lo cual evita que puedan desarrollarse bajo el enfoque de una investigación cuantitativa, por ello, registra percepciones y emociones, de los participantes de forma individual o grupal, ubicándolos en un contexto diario considerando la ocurrencia de eventos y algunas excepciones.

2.2 Escenario de estudio

El Centro de distribución general de Corte Superior de Justicia de Lima, fue el escenario que dio lugar al desarrollo de la investigación. Esta organización está a cargo del Estado y al servicio del ciudadano.

2.3 Participantes

En consideración a la que indica Hernández y Mendoza (2018, p.429), los participantes son los individuos a los cuales se le aplicará la técnica e instrumento de recolección de datos, en este sentido este grupo de personas no necesariamente serán la representación de la población, sino que se puede seleccionar una parte de ella. En esta investigación se seleccionaron 09 participantes.

Tabla de código de la muestra objeto de estudio.

Código de la muestra	Descripción	Ocupación
P1	Participante 1	Usuario 1
P2	Participante 2	Usuario 2
P3	Participante 3	Usuario 3
P4	Participante 4	Servidor Público 1
P5	Participante 5	Servidor Público 2
P6	Participante 6	Servidor Público 3
P7	Participante 7	Jefe 1
P8	Participante 8	Jefe 2
P9	Participante 9	Jefe 3

Fuente: Entrevista de los Usuarios, Servidores Públicos y jefes del Centro de distribución general de Corte Superior de Justicia de Lima durante el año 2019.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

La técnica empleada para obtener los resultados que sostiene la investigación fue la entrevista semiestructurada; a esta técnica también se le suele llamar entrevista mixta, porque constará de preguntas estructuradas, pero partiendo de ellas y luego de ir obteniendo respuestas, pueden surgir otras, según la consideración del entrevistador y conforme se desarrolle la conversación. Acerca de ello, Hernández y Mendoza (2018), definen la entrevista como la unión de dos personas con el propósito de intercambiar opiniones que llevará a manejar una mayor información en relación a un tema en específico (p. 449). Por ello se considera que es una conversación donde se intercambian planteamiento y hasta puede llegarse a una coincidencia.

Instrumentos.

El instrumento empleado fue una guía de entrevista, que tuvo por finalidad hacer un registro de las opiniones, impresiones, emociones, sentimientos y percepciones del participante que se están involucrados en los procesos de expedientes judiciales dentro del centro de distribución de la Corte Superior de Justicia de la Ciudad de Lima. En función de ello, Hernández y Mendoza (2018, p. 453), indica que la guía de entrevista es una lista de preguntas donde se registran las respuestas del participante, pudiendo indagar su opinión en relación a un tema o situación, lo cual necesariamente va a estar influenciado por sus creencias, percepciones y experiencias propias.

2.5 Procedimientos

Para obtener la información que sustenta a la investigación, se procedió a elaborar la guía de entrevista. Se solicitaron los permisos respectivos al Centro de distribución general de Corte Superior de Justicia de Lima y se seleccionó a los participantes, un total de 09 personas. Posteriormente se aplicó la entrevista, con el compromiso de que la información suministrada era confidencial y de carácter estrictamente académico, agradeciendo de ante mano la colaboración. Durante el procedimiento de la encuesta, se consideraron las categorías de la investigación, las cuales responden a lo siguiente: Recursos humanos, recursos electrónicos y gestión del cambio. Luego de obtener la información a partir de las entrevistas, se procedió a colocar los datos en una matriz, donde se categoriza la información. Para facilitar su análisis, interpretación y poder llegar a conclusiones, emitiendo recomendaciones y sugerencias al respecto, lo cual es el aporte de la investigación.

2.6 Los métodos de análisis de la información

Considerando que el total de entrevistados fueron 09, el proceso que se empleó fue el siguiente: a) Se procedió a definir las personas que se iban a entrevistar en el centro de distribución de la Corte Superior de Justicia de Lima, b) se elaboró la entrevista para aplicarla a los participantes, c) Se hizo la carta de presentación para ser ingresada por mesa de partes de la Corte Superior de Justicia de Lima dirigida al jefe de la Unidad de Servicios judiciales, d) Se identificó a las personas que se entrevistaron, las cuales estuvieron conformadas por 02 asistentes judiciales de atención al público, 01 escaneador, 03 litigantes y 03 responsables de mesa de partes, e) Se procedió a informar a cada uno de los entrevistados sobre el consentimiento informado, f) Se procedió a entrevistar y grabar las respuestas de los entrevistados, b) Se redactó la grabación realizada para ser procesados, c) Se elaboró una matriz de triangulación, d) Se comparó y contrastó los puntos de vista, e) Se redactó las conclusiones.

2.7 Aspectos éticos

En cuanto a estos aspectos éticos, se deberán considerar la confidencialidad que enmarca la información brindada por los nueve (9) participantes involucrados o relacionados en la presentación de la documentación en el Centro de distribución general de Corte Superior de Justicia de Lima. Respetando su derecho a la privacidad; así como respetar los derechos de autor y a la propiedad intelectual, por lo que se realizarán citas cuando se

utilizan planteamiento de otras personas, colocando las respectivas referencias en dichos casos.

III. Resultados

3.1 Descripción de la recolección de datos cualitativos

La investigación se realizó en la Corte Superior de justicia de Lima durante el año 2019, considerando una muestra que fue conformada por tres (3) servidores públicos, tres (3) usuarios y tres (3) jefes de departamentos. Se realizó un trabajo de campo, con el apoyo de los participantes descritos anteriormente, a los cuales se les aplicó una entrevista que fue previamente diseñada considerando los objetivos planteados en la investigación y las categorías referidas en la matriz apriorística (Ver Tabla N° 2). No se utilizaron personas claves, la información que sustenta la investigación fue recolectada de las entrevistas aplicadas a los participantes, previo consentimiento de los mismos. La entrevista se aplicó a los servidores públicos que laboran en ventanilla de la Corte Superior de Justicia de Lima, los jefes de departamentos y los usuarios que asistieron a la Corte de Justicia en ese momento. Respetando en todo momento los aspectos éticos, tales como la confiabilidad de la información, el resguardo de la identificación de los participantes, entre otros.

3.2 Reducción de datos y generación de categorías.

Tabla de *Categorización y codificación de categorías y subcategorías.*

Categorías	Subcategorías encontradas codificadas.
Recursos Humanos (A)	Capacitación en relación al expediente judicial electrónico (A1), Perfil laboral del personal que labora en la Corte Superior de Justicia de Lima (A2), eficiencia en la implementación de los procesos relacionados al expediente judicial electrónico (A3) y la experiencia profesional del personal que labora en la Corte Superior de Justicia (A4)
Recursos tecnológicos (B).	Adecuación de la infraestructura (B1), adquisición de equipos electrónicos con amplia capacidad de almacenamiento (B2), mejoras al sistema del expediente judicial electrónico (B3) y acceso eficiente a la información por parte de los usuarios oportunamente (B4)
Gestión del cambio (C).	Actitud ante la implementación del expediente judicial electrónico (C1), Sistematización de los procesos relacionados al expediente judicial electrónico (C2) y la implementación del expediente judicial electrónico como estrategia para la modernización de las instituciones (C3).

Fuente. Matriz de categorización y codificación (Ver anexo 7).

Objetivo Específico N° 1. Conocer el perfil del recurso humano que se requiere para manejar el sistema del expediente judicial electrónico en el centro de distribución general de la Corte Superior de Justicia de Lima.

1. ¿Cuál es el conocimiento que tiene acerca del sistema del expediente judicial electrónico?

El conocimiento acerca del sistema del expediente judicial electrónico es deficiente, tanto en los usuarios, como en los servidores públicos y hasta en los encargados de los distintos departamentos. Ocasionado por la falta de capacitación y formación, generando dificultades para adaptarse al nuevo sistema. Tanto los usuarios, Servidores Públicos y jefes manejan poca información en relación al sistema mediante el cual se maneja el expediente judicial electrónico, lo cual podría ser resuelto con la implementación de programas de capacitación, formación e información, que permitan dar a conocer los detalles y beneficios del nuevo modelo de gestión. Se considera que usuarios, jefes y servidores públicos deben tener un nivel distinto de formación que corresponda a su relación y función en relación al expediente judicial electrónico, sin embargo, los resultados indican que todos tienen deficiencia, o cual no corresponde con el deber ser. Por ello, cuando el usuario busca orientación en los servidores públicos no consigue respuestas oportunamente, lo que deja una mala imagen de la institución y de la administración de justicia del país.

2. ¿Qué opina del perfil laboral que tiene el servidor público del poder judicial para manejar el sistema del expediente judicial electrónico?

El servidor público debe tener conocimiento en cuanto a los sistemas informáticos, habilidades y destrezas para manejar herramientas tecnológicas, conocimiento de los procedimientos y procesos de trabajo, así como leyes y fundamentos para administrar los recursos y protección a la información digitalizada. Lo cual deberá constituir su perfil laboral, actualmente esto no se cumple constituyéndose como una de las deficiencias que presenta el sistema. El perfil laboral que tiene actualmente los servidores públicos no se ajusta a las necesidades que sugiere la implementación del expediente judicial electrónico. El mismo debe comprender conocimiento.

3. ¿Cuál es la experiencia profesional que tiene el servidor público del poder judicial para manejar el sistema del expediente judicial electrónico?

La experiencia profesional de los servidores de la Corte Superior en relación al sistema del expediente judicial electrónico solo tiene precedencia partiendo de su implementación

en esa institución desde el año 2017, por lo que no tienen experiencia previa. Todo el conocimiento adquirido ha sido el resultado de la rutina de trabajo, las experiencias, observaciones y dificultades que se han presentado. Algunos participantes refieren que la experiencia profesional que requieren los trabajadores de la Corte Superior, debe soportar conocimiento de las normas y leyes en el ámbito laboral, comercial y tributario como herramienta para el mejor manejo del expediente judicial electrónico.

4. ¿Considera que la capacitación recibida para manejar el sistema del expediente judicial electrónico, le ha permitido mejorar sus habilidades en este aspecto?

La capacitación puede mejorar las habilidades del usuario, del servidor público y de los jefes. La capacitación permite conocer mejor el sistema, sus procesos, procedimientos y beneficios relacionados. Ampliando de esta manera las posibilidades de mejora en base a las observaciones y conocimiento que se manejen al respecto. En este sentido, la capacitación es fundamental para poder dar celeridad a los procesos judiciales, aprovechar el sistema planteado con el expediente judicial electrónico, acceder a la información de forma oportuna, fomentar la participación activa de todas las personas que de una u otra manera están involucradas y sus propiciar habilidades que permitan el desarrollo de esta herramienta. Sin embargo, la capacitación es una de las debilidades que presenta el manejo del sistema electrónico por parte de los servidores y usuarios de la Corte Superior de Justicia de Lima, ya que la misma no se ha dado. Todo el conocimiento que maneja el personal está basado en las experiencias propias y de algunos compañeros, fomentando el aprendizaje empírico.

Objetivo Específico N° 2. Definir qué tipo de recursos tecnológicos se requiere para manejar el sistema del expediente judicial electrónico en el centro de distribución general de la Corte Superior de Justicia de Lima.

5. ¿Qué opina de los equipos electrónicos que tiene a disposición para llevar a cabo un eficiente manejo del sistema del expediente judicial electrónico?

Los usuarios opinaron que, en la Corte Superior de Justicia de Lima se debe ampliar el número de equipos electrónicos, reemplazar los que están obsoletos o alcanzan su vida útil, los cuales funcionan con deficiencia. Indican que los nuevos equipos electrónicos deben poder satisfacer la demanda de manejo de información. Lo cual coincide con lo indicado por los servidores públicos, quienes indican que los equipos electrónicos que disponibles para ejecutar sus funciones no se ajustan a las necesidades de la Corte Judicial,

deben ser renovados por equipos nuevos y con mayor cobertura de almacenamiento, con procesadores que sean más rápidos y que estén en perfectas condiciones. Señalan que los equipos actuales son deficientes, retrasan los procesos, causan malestar en el usuario y en el trabajador público que ve complicada su gestión por no contar con equipos adecuados. Asimismo, los jefes refieren que se requiere reemplazar estos equipos electrónicos. Pues los existentes son ineficientes y no apoyan efectivamente la labor ni responder a las necesidades actuales de la implementación del expediente judicial electrónico para el manejo masivo de información y documentación digitalizada.

Todos coinciden que los equipos electrónicos que actualmente están dispuestos para el funcionamiento de la Corte Superior de justicia no cubren las necesidades actuales, por tanto, se debe adquirir recursos tecnológicos actualizados, que coincidan con la cobertura de almacenamiento y que promueva la celeridad del sistema. Es decir, que tengan un procesador con más capacidad de almacenamiento y que sean rápidos, para evitar los retrasos en la gestión del servidor público y satisfacer la demanda de los usuarios.

6. ¿Qué opina de la infraestructura que tiene el poder judicial de la Corte Superior de Lima a disposición para llevar a cabo un eficiente manejo del sistema del expediente judicial electrónico?, refiriéndose a espacios, áreas, ¿inmobiliario para llevar a cabo una eficiente labor en el tema?

Según el usuario la infraestructura debe ser adecuada a su comodidad, siendo lo suficientemente amplia para atender el nuevo de personas que por lo general visitan las instalaciones diariamente y ser más placentera la espera dentro de las instalaciones. Procurando aumentar el mobiliario para la eficiencia de la gestión del servidor público. Por su parte el Servidor público, indica que la infraestructura de la Corte Superior de Justicia de Lima amerita ser acondicionada, pues se evidencia que los espacios son insuficientes, con poca ventilación e iluminación. Lo cual afecta el trabajo del servidor público, lo cual se refleja en el mal servicio al usuario, la poca comodidad que tienen al momento de hacer sus trámites y en su nivel de satisfacción, así como en la imagen de la institución. Una adecuada infraestructura podría motivar un mejor desempeño y un servicio de calidad. Mientras que los jefes mencionan que la infraestructura debe ser ampliada para poder ofrecer áreas más cómodas tanto para la atención al usuario como para las funciones del servidor público, considerando la instalación de equipos electrónicos que ocupan bastante espacio y mejorar el desarrollo de las actividades y por

ende el desempeño y rendimiento de la institución. En este sentido y considerando las coincidencias a las que llegan los entrevistados, se señala que la infraestructura no es adecuada pues amerita ser ampliada contar con mejor ventilación e iluminación. Actualmente las deficiencias en torno a la infraestructura afectan el desempeño del servidor público, lo que va en perjuicio del servicio al usuario.

7. ¿De qué manera el acceso a la información que tienen los usuarios (Abogados externos y litigantes) le facilita el poder judicial de la Corte Superior de Lima la agilización en los procesos judiciales y llevar a cabo un eficiente manejo del sistema del expediente judicial?

El usuario afirma que el acceso a la información puede influir en la agilización de los procesos, pero señalan que actualmente no manejan mayor información, lo que ocasionan que tengan mayores dificultades para realizar con éxito sus procedimientos en la Corte Superior de Justicia, esto genera que pierden mucho tiempo ocasionando inconformidad en relación al servicio. Según la experiencia de los servidores públicos el acceso a la información por parte de los usuarios, puede efectivamente facilitar los procesos de la Corte Superior de Justicia, ya que pueden acceder a la página web e incluso realizar algunos trámites por este medio, incluir documentos al sistema desde cualquier lugar, de forma rápida, fácil y segura. Sin embargo, reconocen que la información en relación a este procedimiento no ha sido difundida, por tanto, hay muchos usuarios que siguen consignando físicamente sus documentos por ventanilla. En relación a ello, los jefes señalan que permitir el acceso a la información por parte del usuario, es una técnica que propicia la agilización de los procesos que se realizan por medio del expediente judicial electrónico, reconociendo que hay fallas en este aspecto. En este contexto, se infiere que, para poder agilizar los procesos y procedimientos de trabajo en la Corte Superior se debe permitir el acceso a la información a través de los sistemas electrónicos. Cabe destacar que estas acciones ameritan la formación del usuario y del servidor público, como mediador entre el Estado y usuario. La orientación del servidor público será fundamental para el éxito del accionar de los usuarios, la disminución de los tiempos y el aprovechamiento de los recursos tecnológicos.

Objetivo Específico N° 3. Determinar cuál es la gestión del cambio que se necesita para manejar el sistema del expediente judicial electrónico en el centro de distribución general de la Corte Superior de Justicia de Lima.

8. ¿Qué actitudes ha asumido frente a este cambio que ha implementado el Estado sobre el sistema del expediente judicial electrónico frente al sistema manual que se manejaba con anterioridad?

La actitud de los usuarios ante el cambio que plantea la implementación del expediente judicial electrónico es positiva. Consideran que la aplicación de tecnologías de información y comunicación (TIC) dan un aporte significativo al desempeño de servidor público y hacia la eficiencia de los procesos, lo cual se podría traducir en un ahorro de tiempo en sus trámites y procesos. Sin embargo, señalan que, en las condiciones actuales, se debe mejorar a nivel de sistema o plataforma, para poder obtener mejores resultados. Para el servidor público la actitud asumida también ha sido positiva, ya que consideran que la implementación del expediente judicial electrónico va a influir significativamente en los procesos judiciales, permitiendo la confiabilidad, reducción de los costos, del tiempo, simplificando los procedimientos y dándole una herramienta para realizar optimizar su desempeño laboral. Los jefes coinciden con los anteriores, menciona que se debe tener una actitud positiva, ante cualquier cambio o innovación tecnológica que genere el logro de los objetivos organizacionales. Indican que a nivel institucional siguen apostando al expediente judicial electrónico como una herramienta que facilita el proceso. Pero se evidencian diversas fallas a nivel del sistema que deben ser atendidas para evitar que se generen actitudes negativas. En general se consideran que será de ayuda para todos, tanto para el usuario que podrá dejar de perder tiempo haciendo colas, así como para el servidor público que tendrá una forma más óptima de trabajo y para el jefe que obtendrá mejores resultados en su gestión.

9. ¿El asumir el cambio del sistema manual y tradicional anterior al sistema del expediente judicial electrónico ha permitido que usted asuma hábitos distintos con respecto a su trabajo diario?

Los hábitos de trabajo del servidor público, han sufrido cambios como consecuencia de la implementación del sistema de expediente judicial electrónico. El sistema tradicional no requería tanta rigurosidad sin embargo el nuevo sistema amerita mayor revisión y habilidad por parte del funcionario que evalúa la documentación antes de proceder a la digitalización. Una vez subido los documentos al sistema no se pueden eliminar y corregir la falla, por eso se debe verificar cuidadosamente.

IV. Discusión

Analizando el desempeño del sistema del expediente judicial electrónico en la Corte Superior de Justicia de Lima, se señala que es deficiente por diversas razones. La implementación del sistema ha tenido buena aceptación del usuario, los servidores públicos y los jefes de los distintos departamentos, sin embargo, se deben hacer mejoras en relación a ello. Se evidencia que la capacitación, formación e información en relación al tema no coincide con los objetivos o resultados que se esperan del sistema. No están coordinadas las acciones, no hay una programación ni un plan de acción. Las deficiencias van desde el nivel de sistemas, disponibilidad de recursos tecnológicos, conocimiento y capacitaciones de usuarios, competencias de los servidores públicos, incapacidad para la asesoría por parte de los supervisores de dicha gestión, problemas a nivel de infraestructura, entre otros.

Según las investigaciones realizadas por Mañón (2015) en República Dominicana el proceso laboral fue influenciado positivamente gracias a la incorporación de las tecnologías de información y comunicación permitieron dejar de lado el sistema tradicional dando paso a mecanismos más eficientes dirigidos a la administración de justicia. Indicando que el volumen de documentación física dificultaba la producción per cápita por funcionario público haciendo imposible que los mismos se pudieran cumplir con todos los casos o priorizar algunos de ellos. Por lo que se evidencia que los avances tecnológicos tienen una incidencia en la eficiencia del sistema y los procesos judiciales. Asimismo, para Cerna (2017) las necesidades que tiene actualmente el ciudadano de interactuar con el sistema de administración de justicia hacen indispensable la optimización de los sistemas electrónicos, indicando que los expedientes judiciales electrónicos permiten la interacción teniendo como principio fundamental el derecho a la justicia, el manejo de información, la transparencia y confiabilidad. Lo cual coincide con reportado por el Diario el Peruano (2017) donde se menciona que la incorporación de las tecnologías de información y comunicación en los juzgados peruanos ha permitido estrechar la relación entre el Estado y la Ciudadanía. A través de la mejora del servicio que brindan en el ámbito de justicia pública. Por su parte Jastreblansky (2018) señala que las deficiencias en los sistemas que se han implementado en los Cortes judiciales, han permitido que muchos casos de corrupción hayan quedado sin ser procesados dando paso a la impunidad.

En relación al perfil laboral que debe tener el recurso humano que labora en la Corte Superior de Justicia de Lima, se menciona que requiere la capacitación y formación en relación al sistema de expediente judicial electrónico. Ya que se evidencia que el conocimiento que poseen es deficiente lo que impide la orientación del usuario y propicia su bajo desempeño y la mala imagen de la institución, además adolece la eficiencia del sistema. La poca capacitación, conocimiento e información dificulta la adquisición de habilidades y competencias en el manejo de las herramientas tecnológicas de información y comunicación (TIC). Aunado a ello, la experiencia profesional de estos trabajadores se concentra en las vivencias del día a día en el trabajo desde la implementación del sistema en el año 2017. El perfil laboral de dicho personal debe estar ajustado a los conocimientos en sistemas informáticos, procesos judiciales, procedimientos, leyes y normativas. Conforme lo que afirma Rodríguez (2018), la implementación del expediente judicial electrónico, requiere un personal que este capacitado en el manejo de sistemas de información, por lo cual se debe desarrollar programas de formación para que conozcan el recurso, en que consiste, como se debe utilizar y su aplicabilidad. Tal como indica Cerda (2017), la construcción de un nuevo modelo electrónico que atienda las necesidades de los usuarios judiciales amerita la integración de operadores jurídicos que sean capaces de aprovechar los recursos tecnológicos en el monitoreo de las regulaciones, normativas y procedimientos de trabajo que generen una reducción de los tiempos de atención al usuario. La implementación del expediente judicial electrónico amerita la capacitación y formación del servidor público, el cual debe conocer aspectos fundamentales de los sistemas informativos que maneja, los procedimientos de trabajo, la finalidad de los procesos. Contar con las habilidades y destrezas que le permitan brindar un servicio de calidad al usuario, dando soluciones oportunas a los problemas y enriqueciendo su experiencia profesional. Lo cual coincide con las acciones realizadas en una provincia de Ecuador, donde se implementó el expediente judicial electrónico y como parte de la estrategia previa, se procedió a capacitar a todos los funcionarios público y usuarios del sistema (Mendoza, 2016).

En relación a la definición de los equipos tecnológicos que se requieren para poder manejar el sistema del expediente judicial electrónico, los resultados de la investigación indican que actualmente la Corte Superior de Lima no cuentan con los equipos tecnológicos adecuados para el desarrollo exitoso del expediente judicial electrónico, los mismos se encuentran obsoletos, con poca vida útil, están desfasados en cuanto al avance

tecnológico, no cuentan con amplia capacidad de almacenamiento, son lentos y suelen colgarse constantemente; para Adrianzén (2018) las instituciones encargadas de la administración de justicia del país serán las responsables de adecuar la tecnología que requieren para la gestión de la información que comprende el sistema considerando sus necesidades. Además de ello, su infraestructura está limitada en cuanto al espacio, considerando la afluencia de usuarios y el volumen de información que se requiere almacenar y la comodidad del servidor público que labora en la institución, dichos espacios no responden a las necesidades actuales. En este sentido, se considera que los equipos electrónicos actualmente en uso deben ser reemplazados por equipos de última generación, con más capacidad de almacenamiento y que permitan el rápido procesamiento de la información. Además, la infraestructura debe ser ampliada para la mejor distribución de las actividades y calidad de atención al usuario, propiciando una plataforma que permita el acceso de la información de forma rápido y segura con lo cual se agilicen los procesos.

Según Rodríguez (2017) los mecanismos tecnológicos deben permitir manejar el gran volumen de información física que por lo general se manejan en las instituciones judiciales dando solución a ese amplio procesamiento de información. Asimismo, Aguilera (2017) menciona que los sistemas electrónicos deben servir para reducir información física, reducir costos en papel, mejorar los tiempos de cada proceso, apoyar la distribución del trabajo y elevar los indicadores de gestión. Según Mañón (2015) señala que los sistemas electrónicos son una herramienta eficiente en la administración de justicia, sin embargo, considera que deben tener ciertos criterios para poder garantizar la confiabilidad de la información. Estos criterios pueden ser la digitalización de firmas, sellos, certificación electrónica, entre otros (Rodríguez, 2018). Todos estos planteamientos concuerdan con lo sugerido por Mendoza (2016), el cual asegura que las tecnologías de información y comunicación que apoyan el gobierno electrónico, imprimen celeridad, eficacia, eficiencia, objetividad y transparencia a los procesos que comprenden la administración de justicia generando un servicio de calidad.

En cuanto a la determinación de los requisitos para gestionar el cambio en el sistema de administración de justicia en base a la implementación del expediente judicial electrónico, se consideran las actitudes positivas e integración de los esfuerzos de todas las personas que se encuentran relacionadas con dicho sistema, es decir, los usuarios, los servidores públicos y los jefes. Los resultados obtenidos indican que el expediente judicial

electrónico goza de una actitud positiva y un buen nivel de aceptación, lo cual puede influir significativamente en los procesos judiciales, permitiendo la confiabilidad, reducción de los costos, disminución del tiempo de cada proceso y simplificando los procedimientos. Con buenas actitudes se han propiciado nuevos hábitos de trabajo que generan una mejor evaluación y control en todos los procesos, mejorando la atención al usuario y garantizando la optimización de resultados. En relación a ello, Adrianzén (2018) señala que la base de la gestión del cambio de un sistema tradicional a un sistema electrónico que de paso a un gobierno electrónico amerita el acceso a la información y la participación de las personas involucradas, como mecanismo para que se den las mejoras continuas.

Mientras que Ferro, Novoa y Rodríguez (2018) plantean que el expediente judicial electrónico es una herramienta adecuada para mejorar los procesos, dar celeridad, propiciar una actitud positiva en el servidor y el usuario, propiciando mejores estrategias de trabajo. Por el contrario, González (2018) cree que la gestión del cambio implica no solo los cambios de actitudes y hábitos en el servidor público, considera que dicha gestión implica la reestructuración de la institución, la coordinación de las actividades en orden, secuencia, fechas y previamente codificada y finalmente la gestión efectiva de la carga de los documentos digitalizados para evitar que se omita información y se construyan vacíos en el sistema. Finalmente Aguilera (2019), considera que la eficiente gestión del cambio fundamentada en la implementación del expediente judicial electrónico amerita la inclusión de procesos y procedimiento claves de la administración de justicia, tales como la reducción de la información física, la supresión de datos hacia los usuarios y la certificación de la documentación que estos pueden suministrar, ello coincide con los cambios de hábitos en el servidor público, ya que debido a la necesidad de validar o certificar la información que va a ser cargada al sistema el trabajador de la Corte Superior de justicia, más específicamente aquellos que laboran por Ventanilla deben revisar al detalle que contenga todos los necesario para poder ser considerada una documentación confiable y que la documentación digital se copia fiel y exacta a la original.

V. Conclusiones

Primero. El desempeño del sistema de expediente judicial electrónico, actualmente es deficiente por presentar diversas dificultades a nivel de sistema, carencia de equipos electrónicos adecuados a las necesidades de la Corte que comprenden una amplia capacidad de almacenamiento y el manejo masivo de información; La falta de capacitación y formación de los servidores públicos que se enfrentan a un modelo sistematizado y coordinado, que amerita la revisión, evaluación y control permanente de la documentación.

Segundo. La implementación del expediente judicial electrónico amerita la capacitación y formación del servidor público, el cual debe conocer aspectos fundamentales de los sistemas informativos que maneja, los procedimientos de trabajo, la finalidad de los procesos. Contar con las habilidades y destrezas que le permitan brindar un servicio de calidad al usuario, dando soluciones oportunas a los problemas y enriqueciendo su experiencia profesional.

Tercero. Los equipos tecnológicos deben estar ajustados a la amplia necesidad de procesamiento de información que tiene la Corte superior de Lima, considerando el volumen, la afluencia de usuarios y la diversidad de los procesos que se llevan a cabo. Lo cual va de la mano de una infraestructura que brinde amplitud en los espacios de trabajo, comodidad para la atención y espera del usuario. Así como facilitar el acceso a la información para todas las personas involucradas como una estrategia que permitirá mayor eficiencia en los procesos.

Cuarto. La gestión del cambio se debe tramitar a través de las actitudes positivas tanto de servidores público, como de usuarios y jefes de áreas de la Corte Superior; lo cuales deben tener la disponibilidad de aceptar los cambios que necesariamente impone el pasar del sistema tradicional al sistema electrónico. Considerando los beneficios y oportunidades que genera la implementación del expediente judicial electrónico en la gestión de la institución. Para ello, los hábitos de trabajar han sufrido modificaciones que han sido constructivas, pues se enfocan en la mejora de las etapas de revisión, evaluación y control de la documentación digitalizada, apoyada por el desempeño del servidor público.

VI. Recomendaciones

Primero. Mejorar la implementación del expediente judicial electrónico, determinando las fallas existentes en el mismo, se puede plantear una matriz de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas; estructurando un plan de mejoras al sistema en general y la consolidación de empleados comprometidos y capacitados. Suministrar información al usuario en relación a las herramientas tecnológicas e informarlos acerca de los diferentes trámites que pueden realizar a través de la página web.

Segundo. Se debe crear programas de capacitación y formación para los trabajadores de la Corte superior de Justicia de Lima, darle mayor publicidad a la implementación del expediente electrónico para que el usuario puede manejar la información y con ello tenga más acceso y participación en el sistema, promoviendo sus mejoras continuas.

Tercero. Reemplazar todos los equipos electrónicos existentes, por equipos innovadores de avanzada tecnología conforme las necesidades de la Corte Superior de Justicia, cuyas necesidades se relacionan con el manejo masivo de información que amerita gran capacidad de almacenamiento y acceso rápido hacia las operaciones del sistema. Además de ampliar y acondicionar la infraestructura para dar comodidad tanto al usuario como al trabajador, mejorando el servicio de atención. También se debe realizar convenios con otras instituciones del Estado donde tengan gobierno electrónico como mecanismo para fortalecer las debilidades y deficiencias propias en la institución y en cuanto al conocimiento que manejan los servidores públicos, logrando mediante la interacción el desarrollo de habilidades que permitan un mejor desempeño.

Cuarto. Promover las mejoras al sistema como una estrategia para lograr actitudes positivas en los servidores públicos y usuarios, asegurando la aceptación del sistema como mecanismo para la modernización de los procesos institucionales. Que generarán la celeridad de los procesos y la eficiencia de la gestión. Para ello se puede proponer estandarizar nuevos procedimientos de trabajo que consideren los cambios en los hábitos de trabajo de los servidores, optimizando la revisión, la evaluación, el monitoreo y el control, dando lugar a la retroalimentación del sistema y las continuas mejoras.

VII. Referencias

- Adrianzén, R. (2018). *Adecuación del sistema integrado judicial para fortalecer la productividad en la administración de justicia en el módulo penal de la corte superior de justicia de pasco* (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Pasco, Perú. Recuperado de http://181.224.246.201/bitstream/handle/UCV/31786/adrianzen_gr.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Aguilera, J. (2019). *Administración de justicia*. 4^{ta} edición. Editorial Rodio, S Cooperativa Andina Sevilla, España. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=c8-PDwAAQBAJ&pg=PA510&dq=conceptualizacion+de+expediente+judicial+electronico&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiO3djFuojmAhXExlkKHWFKAYUQ6AEILTAB#v=onepage&q=conceptualizacion%20de%20expediente%20judicial%20electronico&f=false>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. Tercera edición. Grupo Editorial Patria. México.
- Barragan, X. y Guevara, F. (2016). El gobierno electrónico en Ecuador. *Revista Ciencia UNEMI* 9 (19), 110-127. Ecuador. Recuperado de <file:///C:/Users/user/Downloads/Dialnet-ElGobiernoElectronicoEnEcuador-5774786.pdf>
- Castro, C. (2016). The use of information and communication technologies (ict) in the Honduran civil procedural law. *Revista Chilena de Derecho* 43 (2), 759-782. Santiago de Chile, Chile. DOI: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-34372016000200018>. Recuperado de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-34372016000200018&script=sci_arttext
- Chávez, J. (2016). *Implementación del expediente electrónico de auditoría tributaria en el Perú para el proceso de fiscalización tributaria en la Sunat, 2016* (Tesis de Maestría). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Lima, Perú. Recuperado de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/678/EXPEDIENTE_ELECTRONICO_AUDITORIA_TRIBUTARIA_CHAVEZ_DIAZ_JORGE_MIGUEL.pdf?sequence=4&isAllowed=y

- Cabezas, E., Andrade, D. y Torres, J. (2018). Introducción a la metodología de la investigación científica. Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. Ecuador
- Castro, F. (2019). *Transformación digital en el poder judicial requiere cambio estructural en la gestión de los procesos*. Noticias. Lima, Perú. Recuperado de <https://justiciatv.pj.gob.pe/transformacion-digital-en-el-poder-judicial-requiere-cambio-estructural-en-la-gestion-de-los-procesos/>
- Cerda, J. (2017). El Expediente judicial electrónico (Tesis de Maestría). Universidad de Murcia. Murcia, España. Recuperado de <https://digitum.um.es/digitum/bitstream/10201/56617/1/Juan%20Ignacio%20Cerd%3a%1%20Meseguer%20Tesis%20Doctoral.pdf>
- Cruz, C. Zamudio, A. (2017). Open government and municipalities: beyond e-governement. *Revista Opera* 21, 55-77. DOI: 10.18601/16578651.n21.04 y Recuperado de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/675/67555408004/html/index.html>
- Coronado, O. Coronado. A. Cordova, A (2017). Analysis of the implementation of judicial notifications electronic road in the civil legal-procedural system in the state of Sonora, Mexico. *Revista Summa Luris* 5 (2), 258-268. DOI: <https://doi.org/10.21501/23394536.259>. Recuperado de <https://www.funlam.edu.co/revistas/index.php/summaiuris/article/view/2594>
- Choquenaira, Y. (2016). Gobierno Electrónico: Barreras socioculturales y políticas para la gobernabilidad desde la perspectiva de una población Quechuahablante (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo. Lima, Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/17408/Choquenaira_GYC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Deprez, J. Ponsard, C y Matskanis, N. (2016). A goal-oriented requirements analysis for the collection, use and exchange of electronic evidence across EU countries, 2016. *International Requirements Engineering Conference Workshops* 1 (1), 106-113. DOI: 10.1109/REW.2016.033. Recuperado de <https://ieeexplore.ieee.org/abstract/document/7815616>
- El peruano (2017). *Justicia comercial usa al 100% las notificaciones electrónicas*. Recuperado de <http://www.elperuano.pe/noticia-justicia-comercial-usa-al-100-las-notificaciones-electronicas-53671.aspx>

- Escalante, P. (2016). *Problemática de la implementación del gobierno electrónico en la Municipalidad de Villa El Salvador – 2016* (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5915/Escalante_HPI.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Espinoza, H. (2018). Electronic Government as Technology for Social Inclusion: Reflections based on Social Work. *Revista Katálisis* 20 (3), 448-457. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/1982-02592017v20n3p448>. Recuperado de http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-49802017000300448
- Ferro, G. Novoa, J. y Rodríguez, S. (2018). *El expediente judicial electrónico: un instrumento necesario para garantizar el derecho fundamental de acceso a la administración de justicia y materializar el principio de eficacia en la jurisdicción contencioso-administrativa* (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá, Colombia. Recuperado de https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/42416/28_03_2019%20EXPEDIENTE%20ELECTR%c3%93NICO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Fernández, E. (2016). *Gobierno electrónico y participación ciudadana en la Municipalidad de San Martín de Porres, 2016* (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo. Lima, Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6011/Fernandez_RE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Giménez, V. (2018). *Legislación de archivos*. Editorial UOC. Barcelona, España. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=yQdQDwAAQBAJ&pg=PT11&dq=definicion+del+expediente+digital+electronico+%2B+2015&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi59tPctoAjmXtpVvKkKHQf6DbwQ6AEINzAC#v=onepage&q=definicion%20del%20expediente%20digital%20electronico%20%2B%202015&f=false>
- González, M. (2018). *El Expediente Judicial Electrónico*. Ciudad de la Justicia de Murcia. Recuperado de Editorial Wolters Kluwer. Recuperado de <https://www.gtt.es/boletinjuridico/el-expediente-judicial-electronico/>

- Gonzalez, B. Carvajal, A y Gonzalez, A. (2019). Determinants of electronic government in municipalities: Evidence of the Chilean case. *Revista. Researchgate 1* (1), 1-32. DOI: 10.31235/osf.io/fze3x Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/330170123_Determinantes_del_gobierno_electronico_en_las_municipalidades_Evidencia_del_caso_chileno .
- García, M. (2017). Juzgado sin papel, un paso más de la justicia electrónica. *Revista del Instituto de Ciencias Jurídicas de Puebla, México. Vol. 12 N° 41, pp. 133 – 144.* Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/rius/v12n41/1870-2147-rius-12-41-133.pdf>
- Gutiérrez. L (2019). Neoliberalism and State Modernization in Chile: Rise of the Electronic Government and social inequality. *Revista Cultura hombre sociedad Vol. 29 (2), 259-280.* DOI: <http://dx.doi.org/10.7770/0719-2789.2019.cuhso.03.a06> Recuperado de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0719-27892019005000306&lang=es
- Henrique de Araujo, M. Reinhard, N. y Cunha, M. (2018). Servicios de gobierno electrónico en Brasil: un análisis a partir de medidas de acceso y competencias de uso de Internet. *Revista de Administración Pública Vol. 52 84), 676-694.* DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/00347612171925> Recuperado de http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-76122018000400676&lang=es
- Hernández, R. y Mendoza, C (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education
- Hassan, K. Ahmand, S. Farisat, M. Talib, K. (2016). The use of technology in the transformation of business dispute resolution. *Journals European Journal of Law and Economics Vol. 42 (2), 369-381. Malaysia.* DOI: <https://doi.org/10.1007/s10657-012-9375-7>. Recuperado de <https://link.springer.com/article/10.1007/s10657-012-9375-7#citeas>
- Hardianto, D. (2018). Urgency legal aspects of growth information technology in indonesia. *Universitas Muslim Indonesia. Indonesia.* DOI: 10.31219/osf.io/h6vp8. Recuperado de <https://osf.io/h6vp8>

- Jastreblansky, M. (2018). *Adiós al trajinar de expedientes: cómo otros países agilizaron la justicia*. La Nación. Recuperado de <https://www.lanacion.com.ar/sociedad/adios-al-trajinar-de-expedientes-como-hicieron-los-paises-de-la-region-para-agilizar-la-justicia-nid2137412>
- Justiziaeus (2017). *¿Qué es el Expediente Judicial Electrónico?* Noticias. Recuperado de <https://www.justizia.eus/noticias/que-es-el-expediente-judicial-electronico>
- Lama, H. (2017). *Más de 3,000 procesos judiciales se tramitan en forma electrónica*. Andina Agencia Peruana de Noticias. Recuperado de <https://andina.pe/agencia/noticia-mas-3000-procesos-judiciales-se-tramitan-forma-electronica-entrevista-710331.aspx>
- LLanes, M. y Salvador, Y. Escalona, P y Aguilera, E. (2019) Roadmap to advance to a modern public administration in Cuba. *Revista Reflexiones de Cuba* 98 (2), 95-11 DOI: <http://dx.doi.org/10.15517/rr.v98i2.34923>. Recuperado de https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S165928592019000200095&lang=es
- Lecaros, C. (2019). *El Expediente Judicial Electrónico y sus primeros días de vigencia*. Sin Rodeos. Recuperado de <https://sinrodeoscajamarca.com/el-expediente-judicial-electronico-y-sus-primeros-dias-de-vigencia/>
- Lillo, R. (2010). *El uso de nuevas tecnologías en el sistema judicial. Experiencias y preocupaciones*. Brasilia, Brasil. Recuperado de <http://www.iijusticia.org/docs/LOBOS.pdf>
- Mañón, S. (2015). *Las tecnologías de la información y la comunicación y el proceso laboral dominicano: hacia una nueva forma de administrar justicia*. *Revista Justicia Laboral* 1 (1). República Dominicana. Recuperado de <http://www.ojd.org.do/images/PDF/Analisis-resolucion-num-01-2014.pdf>
- Mendoza, E. (2016). *Implementación del expediente judicial electrónico en la administración de justicia en Ecuador (Tesis de pregrado)*. Universidad técnica particular de Loja. Quito, Ecuador. Recuperado de <http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/20.500.11962/21045/1/Mendoza%20Cordero%20Elena%20del%20Pilar.pdf>

- Martín, I. (2017). La reforma de la administración electrónica: una oportunidad para la innovación desde el derecho. Editorial Colección INNAP Investiga serie Innovación Administrativa. España. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=HqArDwAAQBAJ&pg=PT148&dq=definicion+del+expediente+digital+electronico+%2B+concepto+%2B+2015&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiT9q6qtYjmAhVQvFkKHUmvAOIQ6AEINzAC#v=onepage&q=definicion%20del%20expediente%20digital%20electronico%20%2B%20concepto%20%2B%202015&f=false>
- Martínez, J (2018). Gobierno electrónico municipal. El caso de los ayuntamientos del estado de Sonora, 2009 y 201. Revista Tecnología y sociedad 8 (5), 39-57. Guadalajara, México. DOI: <http://dx.doi.org/10.18381/pk.a9n15.327>. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-36072018000300039&lang=es
- Manfredi, J. (2016). Indicators of transparency and good governance of municipal websites Spanish. Universidad de Castilla, la Mancha. Revista Investigaciones y Documentos 23 (1), 477-488. DOI. <http://dx.doi.org/10.5209/ESMP.55608>. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Juan_Manfredi2/publication/318350429_Indicadores_de_transparencia_y_buen_gobierno_de_las_webs_municipales_espanolas/links/5a17dafb0f7e9be37f95a5b1/Indicadores-de-transparencia-y-buen-gobierno-de-las-webs-municipales-espanolas.pdf
- Moraes, M. y Aquino, T. (2017). The adoption of innovations in Brazilian labour courts from the perspective of judges and court managers. Revista de administración 52 (1), 103-113. DOI: <http://dx.doi.org/10.1016/j.rausp.2016.09.008>. Recuperado de http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0080-21072017000100103&lang=es
- Mohamad, N. Wan, W y Mat, S. (2017). Managing Electronic Records in Malaysian Civil Courts: A Review of Literature. International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences 7 (8), 909-919. Malasya. DOI: 10.6007/IJARBSS/v7-i8/3303. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.6007/IJARBSS/v7-i8/3303>

- Oliveira, A. Tomas, G y Akutsu, L. (2018). The Relationship between Judicial Staff and Court Performance: Evidence from Brazilian State Courts. *International journal for Court administration* 6 (1), 12-19. Brasil. DOI: 10.18352/ijca.214. Recuperado de <https://heinonline.org/HOL/LandingPage?handle=hein.journals/ijca8&div=8&id=&page=>
- Pérez, E. (2015). Gobierno electrónico abierto y el acceso a la información pública del Distrito de Miraflores, 2015 (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo. Lima, Perú. Recuperado de file:///C:/Users/user/Downloads/P%C3%A9rez_RED.pdf
- R.A. N° 228 -2017-CE-PJ (2017). *Reglamento del Expediente Judicial Electrónico*. Poder Judicial del Perú. Recuperado de http://eje.pe/wps/wcm/connect/c1443f004219f3aea5cdf7b3be91b58f/Reglamento_EJE.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=c1443f004219f3aea5cdf7b3be91b58f
- Rodríguez, F. (2018). *La implementación del sistema judicial electrónico: ¿Cuál es su balance?* Lexlatin. Recuperado de <https://lexlatin.com/opinion/la-implementacion-del-sistema-judicial-electronico-cual-es-su-balance>
- Romero, J. (2019). The digital government and human rights.Costa Rican regulations.*Revista de la Facultad de Derecho de México* 69 (274), 506-524. DOI: <http://dx.doi.org/10.22201/fder.24488933e.2019.274-2.70017>. Recuperado de <file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/70017-206900-1-PB.pdf>
- Torres, A. (2018). Electronic File in the Judicial Branch. *Revista Researchgate* 1 (1). DOI: 10.13140/RG.2.2.33500.44160 Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/328766089_Expediente_Electronico_en_la_Rama_Judicial_Realidad_o_Ficcion
- Tello, D. (2016). The electronic government as an instrument of inclusion and participation in the colombian state. *Revista da facultad de direito UFPR* 6 (3), 39-65. Bogotá, Colombia. DOI: <http://dx.doi.org/10.5380/rfdufpr.v6i1i3.48517>. Recuperado de <https://www.revistas.ufpr.br/direito/article/view/48517>

- Universidad Privada de Tacna (2013). *Implementación del expediente electrónico en el poder judicial del Perú*. Informática Jurídica. Tacna, Perú. Recuperado de <http://infojurrevm.blogspot.com/2013/08/implementacion-del-expediente.html>
- Vivas, M. Cuberos, M. Albornoz, N. Mazuera, R. Carreño, M. (2018). Presence of Extrinsic Motivational Factors for Entrepreneurship in the Electronic Governments of the Countries of the Andean Community. *Revista Observatorio* 12 (2). DOI: <https://doi.org/10.15847/obsOBS12220181238> Recuperado de <http://obs.obercom.pt/index.php/obs/article/view/1238>
- Watson, A. Rukundakuvuga, R. and Khachatur, M. (2016). Integrated Justice: An Information Systems Approach to Justice Sector Case Management and Information Sharing Case Study of the Integrated Electronic Case Management System for the Ministry of Justice in Rwanda *IJCA* 8 (1), 32-42. Rwanda. DOI: <https://doi.org/10.15847/obsOBS12220181238>. Recuperado de <https://heinonline.org/HOL/LandingPage?handle=hein.journals/ijca8&div=28&id=&page=>

Anexo 1: Matriz de categorización

Matriz de Categorización

Ámbito temático	Problema de investigación	Pregunta general	Objetivo general	Objetivos específicos	Categoría	Subcategorías	Información de:		
							U1	U2	U3
							S1	S2	S3
							J1	J2	J3
Gestión de políticas públicas	El sistema del expediente judicial electrónico no alcanza los resultados esperados por el Estado.	¿Cómo es el desempeño del sistema de expedientes judiciales electrónicos en el centro de distribución general de la Corte Superior de Justicia de Lima?	Analizar el desempeño del sistema de expedientes judiciales electrónicos en el centro de distribución general de la Corte Superior de Justicia de Lima.	Conocer el perfil del recurso humano que se requiere para manejar el sistema del expediente judicial electrónico en el centro de distribución general de la Corte Superior de Justicia de Lima. Definir qué tipo de recursos tecnológicos se requiere para manejar el sistema del expediente judicial electrónico en el centro de distribución general de la Corte Superior de Justicia de Lima. Determinar cuál es la gestión del cambio que se necesita para manejar el sistema del expediente judicial electrónico en el centro de distribución general de la Corte Superior de Justicia de Lima.	Recursos humanos. Recursos tecnológicos. Gestión de cambio.	Perfil laboral. Experiencia profesional. Capacitaciones. Equipos electrónicos. Infraestructura. Accesibilidad a la información. Actitudes. Hábitos.			

Anexo 2. Matriz de entrevista de los elementos de investigación.

Categoría	Subcategoría	Sujetos a entrevistar	Preguntas de la entrevista
Recursos Humanos	Perfil Laboral	U1, U2, U3, S4, S5, S6, J7, J8, J9.	1. ¿Cuál es el conocimiento que tiene acerca del sistema del expediente judicial electrónico?
	Experiencia Laboral		2. ¿Qué opina del perfil laboral que tiene el servidor público del poder judicial para manejar el sistema del expediente judicial electrónico?
	Capacitaciones		3. ¿Cuál es la experiencia profesional que tiene el servidor público del poder judicial para manejar el sistema del expediente judicial electrónico?
	Equipos electrónicos.		4. ¿Considera que la capacitación recibida para manejar el sistema del expediente judicial electrónico, le ha permitido mejorar sus habilidades en este aspecto?
Recursos tecnológicos	Infraestructura	U1, U2, U3, S4, S5, S6, J7, J8, J9.	5. ¿Qué opina de los equipos electrónicos que tiene a disposición para llevar a cabo un eficiente manejo del sistema del expediente judicial electrónico?
	Acceso de información		6. ¿Qué opina de la infraestructura que tiene el poder judicial de la Corte Superior de Lima a disposición para llevar a cabo un eficiente manejo del sistema del expediente judicial electrónico?, refiriéndose a espacios, áreas, ¿inmobiliario para llevar a cabo una eficiente labor en el tema?
Gestión del cambio	Actitudes	U1, U2, U3, S4, S5, S6, J7, J8, J9.	7. ¿De qué manera el acceso a la información que tienen los usuarios (Abogados externos y litigantes) le facilita el poder judicial de la Corte Superior de Lima la agilización en los procesos judiciales y llevar a cabo un eficiente manejo del sistema del expediente judicial?
	Hábitos		8. ¿Qué actitudes ha asumido frente a este cambio que ha implementado el Estado sobre el sistema del expediente judicial electrónico frente al sistema manual que se manejaba con anterioridad?
			9. ¿El asumir el cambio del sistema manual y tradicional anterior al sistema del expediente judicial electrónico ha permitido que usted asuma hábitos distintos con respecto a su trabajo diario?

Fuente: Entrevista de los Usuarios, Servidores Públicos y jefe de la Corte Superior de Justicia de Lima durante el año 2019.

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos

Guía de entrevista

“Sistema del expediente judicial electrónico en el centro de distribución general de la corte superior de justicia de lima 2019”

1. Recursos Humanos.

1.1. ¿Cuál es el conocimiento que tiene acerca del sistema del expediente judicial electrónico?

1.2. ¿Qué opina del perfil laboral que tiene el servidor público del poder judicial para manejar el sistema del expediente judicial electrónico?

1.3 ¿Considera que la capacitación recibida para manejar el sistema del expediente judicial electrónico, le ha permitido mejorar sus habilidades en este aspecto?

2. Recursos tecnológicos

2.1. ¿Qué opina de los equipos electrónicos que tiene a su disposición para llevar a cabo un eficiente manejo del sistema judicial electrónico?

2.2. ¿Qué opina de la infraestructura que tiene el poder judicial de la Corte Superior de Justicia de Lima a disposición para llevar a cabo un eficiente manejo del sistema del expediente judicial electrónico?, refiriéndose a espacios, áreas, inmobiliario para llevar a cabo una eficiente labor en el tema

2.3. ¿De qué manera el acceso de información que tienen los usuarios (abogados y litigantes) le facilita al poder judicial de la Corte Superior de Lima la agilización en los procesos judiciales y llevar a cabo un eficiente manejo del sistema del

expediente judicial electrónico?

3. Gestión de Cambio

3.1. ¿Qué actitud ha asumido frente a este cambio que ha implementado el Estado sobre el sistema del expediente judicial electrónico frente al sistema manual que se manejaba con anterioridad?

3.2 ¿El asumir el cambio del sistema manual y tradicional anterior al sistema del expediente judicial electrónico ha permitido que usted asuma hábitos distintos con respecto a su trabajo?. comente

Consentimiento informado

Estimado(a) participante:

La investigadora está realizando la investigación titulada: Sistema del expediente judicial electrónico en el centro de distribución general de la Corte Superior de Justicia de Lima, y sería de mucho aporte para la investigación su participación, por lo que se le aplicará una entrevista, cuya información será relevante. La información que brinde será usada únicamente para los fines del estudio y se guardará el anonimato. Sus nombres o datos personales no serán publicados en ninguna parte del informe ni en otro documento. Participar en esta investigación permitirá la posibilidad de informar, comprender y porque no decirlo dar sugerencias. Si usted está dispuesto a participar, firme el presente consentimiento informado:

Yo, _____, después de haber leído las condiciones de la investigación “Sistema del expediente judicial electrónico en el centro de distribución general de la Corte Superior de Justicia de Lima” indico que acepto participar de manera voluntaria.

Fecha: _____

Participante

Responsable de la investigación

Tabla N° 01

Entrevista semiestructurada aplicada a los participantes. - Usuario 1

Resumen de las entrevistas	
Título de la investigación: Sistema del expediente judicial electrónico en el centro de distribución general de la Corte Superior de Justicia de Lima.	
Lugar y Fecha de la Entrevista: Corte Superior de Justicia de la Ciudad de Lima, Perú (16 diciembre 2019).	
Entrevistado: Usuario N° 1	
Pregunta	Respuesta textual
1. ¿Cuál es el conocimiento que tiene acerca del sistema del expediente judicial electrónico?	No se ha brindado información del expediente electrónico judicial, en mi caso más a menos tengo información porque personalmente hago seguimiento a mis procesos y me informo al respecto.
2. ¿Qué opina del perfil laboral que tiene el servidor público del poder judicial para manejar el sistema del expediente judicial electrónico?	Creo que el perfil no es el adecuado o está incompleto en todo caso. Porque he tenido la oportunidad de preguntar y no me los servidores públicos no me dan la orientación adecuada, por tanto, creo que ellos no tienen el perfil que se requiere para este nuevo modelo judicial.
3. ¿Cuál es la experiencia profesional que tiene el servidor público del poder judicial para manejar el sistema del expediente judicial electrónico?	Como indique la experiencia profesional de los servidores públicos es moderada, no he tenido una buena experiencia al respecto.
4. ¿Considera que la capacitación recibida para manejar el sistema del expediente judicial electrónico, le ha permitido mejorar sus habilidades en este aspecto?	La capacitación en relación al expediente judicial electrónico no se ha dado.
5. ¿Qué opina de los equipos electrónicos que tiene a disposición para llevar a cabo un eficiente manejo del sistema del expediente judicial electrónico?	Falta mayor implementación de equipos, para que no tengamos atraso con el escaneo de documentos y malestar durante el proceso.
6. ¿Qué opina de la infraestructura que tiene el poder judicial de la Corte Superior de Lima a disposición para llevar a cabo un eficiente manejo del sistema del expediente judicial electrónico?, refiriéndose a espacios, áreas, ¿inmobiliario	Falta una mejorar la infraestructura en lo referente a mobiliarios, espacios y otros aspectos que darían comodidad al usuario.

para llevar a cabo una eficiente labor en el tema?

- 7. ¿De qué manera el acceso a la información que tienen los usuarios (Abogados externos y litigantes) le facilita el poder judicial de la Corte Superior de Lima la agilización en los procesos judiciales y llevar a cabo un eficiente manejo del sistema del expediente judicial?** De ninguna manera más bien se necesita mayor información para dar al usuario y a los litigantes.
- 8. ¿Qué actitudes ha asumido frente a este cambio que ha implementado el Estado sobre el sistema del expediente judicial electrónico frente al sistema manual que se manejaba con anterioridad?** es positivo, sin embargo, la implementación es actitud es positiva, pero hay cosas que deben ser
- 9. ¿El asumir el cambio del sistema manual y tradicional anterior al sistema del expediente judicial electrónico ha permitido que usted asuma hábitos distintos con respecto a su trabajo diario?** Claro, con el expediente judicial electrónico todo está sistematizado, mejor coordinado y presenta un mejor control.

Fuente: Entrevista de los Usuarios de la Corte Superior de Justicia de Lima durante el año 2019.

Tabla N° 02

Entrevista semiestructurada aplicada a los participantes. - Usuario 2

Resumen de las entrevistas	
Título de la investigación: Sistema del expediente judicial electrónico en el centro de distribución general de la Corte Superior de Justicia de Lima.	
Lugar y Fecha de la Entrevista: Corte Superior de Justicia de la Ciudad de Lima, Perú (16 diciembre 2019).	
Entrevistado: Usuario N° 2	
Pregunta	Respuesta textual
1. ¿Cuál es el conocimiento que tiene acerca del sistema del expediente judicial electrónico?	El sistema que ha implementado el Poder Judicial es para que los procesos sean más expeditivos en base a la tecnología para así liberar los expedientes físicos, para propiciar que todo se pueda consultar en el expediente judicial electrónico.
2. ¿Qué opina del perfil laboral que tiene el servidor público del poder judicial para manejar el sistema del expediente judicial electrónico?	Yo como abogado tanto como en juzgados contenciosos administrativos tributarios y juzgados comerciales, considero que el personal ha adquirido una experiencia desde que se implementó el servicio del expediente judicial electrónico. Ahora se tiene una experiencia desde que ingresa la demanda, es decir, desde que ingresan los escritos que son a partir del 2018 cuando se implementó este servicio. Actualmente ya tienen mayor capacidad para poder atender al público de una forma más eficiente y más rápida.
3. ¿Cuál es la experiencia profesional que tiene el servidor público del poder judicial para manejar el sistema del expediente judicial electrónico?	Como litigante acudo a los juzgados, tanto contenciosos administrativos tributarios como comerciales, donde puede observar que los servidores del Poder Judicial están manejando mejor el sistema del expediente judicial electrónico, desde que ingresan los escritos adquiriendo un conocimiento del sistema. Adicional a ello, las notificaciones son más rápidas gracias a las casillas electrónicas que tiene cada abogado que lleva un proceso.
4. ¿Considera que la capacitación recibida para manejar el sistema del expediente judicial electrónico, le ha permitido mejorar sus habilidades en este aspecto?	Si claro, porque el servicio ya ha sido implementado en otros lugares. Por lo tanto, los servidores como los litigantes pueden ofrecer mejoras al sistema para que sea más fluido, rápido y eficiente. Para ello es importante que estén capacitados.
5. ¿Qué opina de los equipos electrónicos que tiene a disposición para llevar a cabo un eficiente manejo del sistema del expediente judicial electrónico?	Dada la gran demanda que tienen ahora hay muchos procesos tantos como los juzgados contenciosos administrativos tributarios s y juzgados comerciales, donde se evidencia que pasaron por el plan piloto y ahora están en otra etapa para poder implementar una cantidad de procesos tecnológicos. En esta etapa los equipos electrónicos juegan un papel fundamental, para la atención eficaz y oportuna del público.

6. ¿Qué opina de la infraestructura que tiene el poder judicial de la Corte Superior de Lima a disposición para llevar a cabo un eficiente manejo del sistema del expediente judicial electrónico?, refiriéndose a espacios, áreas, inmobiliario para llevar a cabo una eficiente labor en el tema.

Acerca de la infraestructura considero que debe crecer. Porque para que el servicio de expedientes judicial electrónico que se ha implementado sea más eficiente, tiene que haber más comodidad para el público, evitando que se formen las colas. Por lo general cuando alguien presenta su demanda o escrito debe esperar un tiempo prudencial al momento que ingresa y después ir a escaneo que aproximadamente dura unos 20 minutos depende del volumen del escrito o demanda que se presenta, por eso los espacios tienen que ser más amplios, tiene que haber más comodidad para los litigantes en el momento de la espera y también deben tener mayor infraestructura en lo que se refiere a los equipos electrónicos ofreciendo un mejor servicio.

7. ¿De qué manera el acceso a la información que tienen los usuarios (Abogados externos y litigantes) le facilita el poder judicial de la Corte Superior de Lima la agilización en los procesos judiciales y llevar a cabo un eficiente manejo del sistema del expediente judicial?

Lo facilita porque ya hay escritos, demandas. Por ejemplo, se presentan demandas en físico, las cuales son escaneadas y luego devuelven los originales. La metodología de trabajo consiste en escanear la demanda completa, tanto los escritos como sus anexos. Luego devuelven todo, excepto algunos anexos que quedan en custodia, como pagares, letras de cambio, títulos de valores que quedan en custodia del Poder Judicial.

8. ¿Qué actitudes ha asumido frente a este cambio que ha implementado el Estado sobre el sistema del expediente judicial electrónico frente al sistema manual que se manejaba con anterioridad?

Si, el cambio ha sido asumido ya que se considera que el sistema judicial puede ser más eficiente, fluido y rápido. Pudiendo colocar toda la información en conocimiento de abogados y litigantes de una forma más rápida y también tiene que ser de acuerdo a que los jueces y magistrados tengan en cuenta que estos son procesos nuevos que tratan de facilitar que los usuarios tengan una mejor calidad en lo que se llevan estos procesos.

9. ¿El asumir el cambio del sistema manual y tradicional anterior al sistema del expediente judicial electrónico ha permitido que usted asuma hábitos distintos con respecto a su trabajo diario?

Claro que sí, se tiene que tener mayor cuidado tanto en el ingreso de las demandas o escritos y estar al tanto de las notificaciones electrónicas, haciendo seguimiento a través del sistema manual y electrónico. De esta manera los procesos puedan ser visualizados con mayor celeridad conforme lo que estable las leyes y reglamentos relacionados a la administración de justicia.

Fuente: Entrevista de los Usuarios de la Corte Superior de Justicia de Lima durante el año 2019.

Tabla N° 03

Entrevista semiestructurada aplicada a los participantes - Usuario 3.

Resumen de las entrevistas	
Título de la investigación: Sistema del expediente judicial electrónico en el centro de distribución general de la Corte Superior de Justicia de Lima.	
Lugar y Fecha de la Entrevista: Corte Superior de Justicia de la Ciudad de Lima, Perú (16 diciembre 2019).	
Entrevistado: Usuario N° 3	
Pregunta	Respuesta textual
1. ¿Cuál es el conocimiento que tiene acerca del sistema del expediente judicial electrónico?	Cabe indicar que tengo conocimiento en relación al funcionamiento dentro del poder judicial, pero él envió de los escritos para los usuarios externos no, aun me falta capacitarme.
2. ¿Qué opina del perfil laboral que tiene el servidor público del poder judicial para manejar el sistema del expediente judicial electrónico?	Considero que se están respetando los perfiles laborales
3. ¿Cuál es la experiencia profesional que tiene el servidor público del poder judicial para manejar el sistema del expediente judicial electrónico?	La experiencia que se tiene en relación al expediente judicial electrónico, se ha dado mediante el aprendizaje que se desarrolló desde la implementación del sistema. Es importante mencionar que se dieron capacitaciones antes del inicio del expediente judicial electrónico
4. ¿Considera que la capacitación recibida para manejar el sistema del expediente judicial electrónico, le ha permitido mejorar sus habilidades en este aspecto?	En algunos casos, se ha ayudado para saber cómo se llevaría a cabo los ingresos, pero en el transcurso de su implementación se han ido subsanando cosas no previstas que no fueron parte de la capacitación.
5. ¿Qué opina de los equipos electrónicos que tiene a disposición para llevar a cabo un eficiente manejo del sistema del expediente judicial electrónico?	Con respecto de los equipos considera que carecen de mantenimiento y servicio técnico, en general falta mucho por mejorar.
6. ¿Qué opina de la infraestructura que tiene el poder judicial de la Corte Superior de Lima a disposición para llevar a cabo un eficiente manejo del sistema del expediente judicial electrónico?, refiriéndose a espacios, áreas, inmobiliario para llevar a cabo una eficiente labor en el tema.	Hasta el momento se está llevando todo bien con respecto a la infraestructura de la sede, pero en lo referente al sistema si falta mucho por mejorar.
7. ¿De qué manera el acceso a la información que tienen los usuarios (Abogados externos y litigantes) le facilita el poder judicial de la Corte Superior de Lima la agilización en los procesos judiciales y llevar a	Hasta la fecha hay abogados que no tienen un conocimiento claro, no saben ni cómo hacer seguimiento en el portal del poder judicial, son muy pocos que lo saben y su información es limitada.

cabo un eficiente manejo del sistema del expediente judicial?

8. ¿Qué actitudes ha asumido frente a este cambio que ha implementado el Estado sobre el sistema del expediente judicial electrónico frente al sistema manual que se manejaba con anterioridad?

Lo han recibido con buena actitud, con una visión positiva, con buenas energías, es un cambio para mejorar y así se ha catalogado.

9. ¿El asumir el cambio del sistema manual y tradicional anterior al sistema del expediente judicial electrónico ha permitido que usted asuma hábitos distintos con respecto a su trabajo diario?

Se ha cambiado un poco, pero personalmente considero se trabaja mejor con el expediente electrónico.

Fuente: Entrevista de los Usuarios de la Corte Superior de Justicia de Lima durante el año 2019.

Tabla N° 04

Entrevista semiestructurada aplicada a los participantes. - Servidor Público 1

Resumen de las entrevistas.	
Título de la investigación: Sistema del expediente judicial electrónico en el centro de distribución general de la Corte Superior de Justicia de Lima.	
Lugar y Fecha de la Entrevista: Corte Superior de Justicia de la Ciudad de Lima, Perú (16 diciembre 2019).	
Entrevistado: Servidor Público N° 1	
Pregunta	Respuesta textual
1. ¿Cuál es el conocimiento que tiene acerca del sistema del expediente judicial electrónico?	Tengo entendido que los expedientes judiciales electrónicos darán mayor celeridad a los procesos.
2. ¿Qué opina del perfil laboral que tiene el servidor público del poder judicial para manejar el sistema del expediente judicial electrónico?	Pienso que el perfil del expediente judicial electrónico está muy bien.
3. ¿Cuál es la experiencia profesional que tiene el servidor público del poder judicial para manejar el sistema del expediente judicial electrónico?	La experiencia se va adquiriendo con el manejo y uso del sistema electrónico.
4. ¿Considera que la capacitación recibida para manejar el sistema del expediente judicial electrónico, le ha permitido mejorar sus habilidades en este aspecto?	Si considero que la capacitación es sumamente importante y debe ser constante.
5. ¿Qué opina de los equipos electrónicos que tiene a disposición para llevar a cabo un eficiente manejo del sistema del expediente judicial electrónico?	Considero que a medida que avanza la tecnología también deben actualizar los equipos tecnológicos. La cantidad de procesos que se llevan en la Corte Superior de Justicia son muy extensos y ameritan equipos con suficiente capacidad de almacenamiento para manejar una base de datos confiable evitando que se cuelgue constantemente el sistema, retrasando el trabajo.
6. ¿Qué opina de la infraestructura que tiene el poder judicial de la Corte Superior de Lima a disposición para llevar a cabo un eficiente manejo del sistema del expediente judicial electrónico?, refiriéndose a espacios, áreas, inmobiliario para llevar a cabo una eficiente labor en el tema.	Se requieren espacios con buena iluminación y ventilación.
7. ¿De qué manera el acceso a la información que tienen los usuarios (Abogados externos y litigantes) le facilita el poder judicial de la Corte Superior de Lima la agilización en los procesos judiciales y llevar a cabo un	Actualmente no se aplica en la totalidad de los procesos el sistema electrónico, pues hay escritos que incluso han sido presentados en el mes de mayo y aún no han sido provistos.

eficiente manejo del sistema del expediente judicial?

8. ¿Qué actitudes ha asumido frente a este cambio que ha implementado el Estado sobre el sistema del expediente judicial electrónico frente al sistema manual que se manejaba con anterioridad?

Considero que aún no se ven los resultados, pues se evidencian escritos que fueron presentados y aun no aparecen en el sistema, lo que indica que hay fallas que solucionar.

9. ¿El asumir el cambio del sistema manual y tradicional anterior al sistema del expediente judicial electrónico ha permitido que usted asuma hábitos distintos con respecto a su trabajo diario?

Mi trabajo se desarrolla en el ámbito de los dos (2) sistemas, es decir, el sistema tradicional y el electrónico. Sin embargo, cabe destacar que este último tiene muchas deficiencias, muchas veces hay problemas con la digitalización porque no aparecen los documentos en el juzgado y luego de un tiempo el juez solicita el escrito, el cual ya no se tiene debido a que fue devuelto al representante. Por tanto, tenemos que hacer un llamado a dicha persona, para que vuelva a consignarlo y poder digitalizar, es decir el escrito no se procesó inicialmente.

Fuente: Entrevista de los Usuarios de la Corte Superior de Justicia de Lima durante el año 2019.

Tabla N° 05

Entrevista semiestructurada aplicada a los participantes. - Servidor Público 2

Resumen de las entrevistas	
Título de la investigación: Sistema del expediente judicial electrónico en el centro de distribución general de la Corte Superior de Justicia de Lima.	
Lugar y Fecha de la Entrevista: Corte Superior de Justicia de la Ciudad de Lima, Perú (16 diciembre 2019).	
Entrevistado: Servidor Público N° 2	
Pregunta	Respuesta textual
1. ¿Cuál es el conocimiento que tiene acerca del sistema del expediente judicial electrónico?	El expediente judicial electrónico sirve para acelerar las presentaciones de los documentos evitando las largas y tediosas colas que se forman para poder consignar físicamente un documento al poder judicial. Haciendo uso de las nuevas herramientas tecnológicas en el ámbito judicial, siendo esta una forma más rápida para poder acceder a la presentación de documentos y dar un servicio de información eficaz, una vez presentados los documentos son digitalizados al momento y devueltos al usuario, pudiendo ser visualizados a través del sistema por el magistrado y especialista judicial.
2. ¿Qué opina del perfil laboral que tiene el servidor público del poder judicial para manejar el sistema del expediente judicial electrónico?	El perfil laboral sería contar con conocimiento en informática para poder desarrollar el ingreso de documentos en la mesa de partes.
3. ¿Cuál es la experiencia profesional que tiene el servidor público del poder judicial para manejar el sistema del expediente judicial electrónico?	Experiencia en la mesa de partes, es tener conocimiento de las normas legales en materia laboral ya que actualmente el expediente judicial electrónico versa solo en materia laboral (EJE).
4. ¿Considera que la capacitación recibida para manejar el sistema del expediente judicial electrónico, le ha permitido mejorar sus habilidades en este aspecto?	La capacitación en relación al expediente judicial electrónico ha permitido mejorar nuestras habilidades y conocimientos en los ingresos de documentos del EJE como mesa de partes.
5. ¿Qué opina de los equipos electrónicos que tiene a disposición para llevar a cabo un eficiente manejo del sistema del expediente judicial electrónico?	En referencia a los equipos electrónicos, como trabajadora de la ventanilla, puedo indicar que no son eficientes. Debido a que el servidor se cuelga frecuentemente, el sistema es lento, la impresora láser cuenta con poco tiempo de vida útil lo cual se evidencia por la necesidad constante de hacer cambios en la tinta de la misma. Lo cual genera malestar en el usuario que tiene que esperar más tiempo del necesario por estas dificultades.
6. ¿Qué opina de la infraestructura que tiene el poder judicial de la Corte	Considero que, para poder llevar a cabo una gestión eficiente en el Poder Judicial, la infraestructura debe tener espacios amplios para el resguardo de los documentos que ya fueron

Superior de Lima a disposición para llevar a cabo un eficiente manejo del sistema del expediente judicial electrónico?, refiriéndose a espacios, áreas, inmobiliario para llevar a cabo una eficiente labor en el tema.

7. ¿De qué manera el acceso a la información que tienen los usuarios (Abogados externos y litigantes) le facilita el poder judicial de la Corte Superior de Lima la agilización en los procesos judiciales y llevar a cabo un eficiente manejo del sistema del expediente judicial?

8. ¿Qué actitudes ha asumido frente a este cambio que ha implementado el Estado sobre el sistema del expediente judicial electrónico frente al sistema manual que se manejaba con anterioridad?

9. ¿El asumir el cambio del sistema manual y tradicional anterior al sistema del expediente judicial electrónico ha permitido que usted asuma hábitos distintos con respecto a su trabajo diario?

ingresados al sistema o que están en proceso de digitalización, los cuales se quedan en las instalaciones hasta que el usuario pase a recogerlos.

El acceso a la información que tienen los usuarios externos, es decir, abogados o litigantes es por la página WEB del Poder Judicial, el cual les facilita el ingreso virtual de documentos de forma más rápida y eficiente. Evitando hacer largas colas y perder tiempo en la presentación de documentos por la mesa de partes.

La implementación del expediente judicial electrónico es una buena iniciativa del Estado. Ya que promueve la modernización de los mecanismos tecnológicos como recursos institucionales, minimizando el uso de papel lo cual es unas medidas de racionalización de recursos gracias a la digitalización.

Los cambios han sido asumidos. Con el expediente judicial tradicional no era tan detallado, solo se verifica la materia, vía procedimental y anexos de forma general. Mientras que con el expediente judicial electrónico hay que revisar hoja por hoja los folios, si está en dúplex se cuenta con otro folio más, así como verificar y especificar cada anexo y detallar si el mismo es copia simple u original, copia certificada, entre otros. Lo cual toma más tiempo, pero también es más confiable.

Fuente: Entrevista de los Usuarios de la Corte Superior de Justicia de Lima durante el año 2019.

Tabla N° 06

Entrevista semiestructurada aplicada a los participantes. - Servidor Público 3

Resumen de las entrevistas	
Título de la investigación: Sistema del expediente judicial electrónico en el centro de distribución general de la Corte Superior de Justicia de Lima.	
Lugar y Fecha de la Entrevista: Corte Superior de Justicia de la Ciudad de Lima, Perú (16 diciembre 2019).	
Entrevistado: Servidor Público N° 3	
Pregunta	Respuesta textual
1. ¿Cuál es el conocimiento que tiene acerca del sistema del expediente judicial electrónico?	Dentro de la cultura del Cero papel nace la necesidad de la implementación del expediente judicial electrónico, dando origen a los archivos digitales o escaneo de documentos que forman parte del EJE, tales como, demandas, anexos, documentos certificados, entre otros.
2. ¿Qué opina del perfil laboral que tiene el servidor público del poder judicial para manejar el sistema del expediente judicial electrónico?	En la mesa de partes, la cual es el área donde se concentra todo el conocimiento en relación a la protección de la información.
3. ¿Cuál es la experiencia profesional que tiene el servidor público del poder judicial para manejar el sistema del expediente judicial electrónico?	Básicamente consiste en el conjunto de normas que regulan al EJE desde su generación hasta todo el procedimiento que implica el correcto escaneo de la documentación.
4. ¿Considera que la capacitación recibida para manejar el sistema del expediente judicial electrónico, le ha permitido mejorar sus habilidades en este aspecto?	Lamentablemente no se brindó la capacitación, lo que se aprende en relación al EJE se da con el día a día de trabajo, de forma empírica.
5. ¿Qué opina de los equipos electrónicos que tiene a disposición para llevar a cabo un eficiente manejo del sistema del expediente judicial electrónico?	Actualmente el EJE carece de equipos electrónicos adecuados para la mejora de los programas a nivel de software y hardware.
6. ¿Qué opina de la infraestructura que tiene el poder judicial de la Corte Superior de Lima a disposición para llevar a cabo un eficiente manejo del sistema del expediente judicial electrónico?, refiriéndose a espacios, áreas, inmobiliario para llevar a cabo una eficiente labor en el tema.	Existe procesos dentro del EJE que han considerado como inevitables en el quehacer diario. Tales como el control, el registro de documentación y la devolución de documentos originales. Durante este proceso se requiere una infraestructura con espacio adecuados y amplios, lo cual hace falta. Así como también mesas de trabajo amplias donde haya comodidad para colocar los equipos de escaneos que son de gran tamaño.
7. ¿De qué manera el acceso a la información que tienen los usuarios (Abogados externos y litigantes) le facilita el poder judicial de la Corte Superior de Lima la agilización en	Considero que falta mayor difusión a nivel usuario litigante sobre el EJE, ya que muchos usuarios no cuentan con la forma o requisitos para la presentación de los documentos para la mejor atención por ventanilla.

los procesos judiciales y llevar a cabo un eficiente manejo del sistema del expediente judicial?

8. ¿Qué actitudes ha asumido frente a este cambio que ha implementado el Estado sobre el sistema del expediente judicial electrónico frente al sistema manual que se manejaba con anterioridad?

La actitud siempre es buena, considero que todo cambio que viene enlazado a las innovaciones tecnológicas nos abre las puertas a nuevos horizontes. Mejorando los procesos legítimos del Poder judicial, acceso a la información los procesos pueden tener mayor prontitud.

9. ¿El asumir el cambio del sistema manual y tradicional anterior al sistema del expediente judicial electrónico ha permitido que usted asuma hábitos distintos con respecto a su trabajo diario?

Claro que sí, se asume el cambio en el sistema tradicional pasando al electrónico. Siento un reto mediante el cual se alcance cero errores, con una digitalización de documentos oportuna.

Fuente: Entrevista de los Usuarios de la Corte Superior de Justicia de Lima durante el año 2019.

Tabla N° 07

Entrevista semiestructurada aplicada a los participantes. - Jefe 1

Resumen de las entrevistas	
Título de la investigación: Sistema del expediente judicial electrónico en el centro de distribución general de la Corte Superior de Justicia de Lima.	
Lugar y Fecha de la Entrevista: Corte Superior de Justicia de la Ciudad de Lima, Perú (16 diciembre 2019).	
Entrevistado: Jefe N° 1	
Pregunta	Respuesta textual
1. ¿Cuál es el conocimiento que tiene acerca del sistema del expediente judicial electrónico?	El expediente judicial electrónico sirve para acelerar las presentaciones de los documentos, evitando las pérdidas de tiempo por hacer colas para poder dejar los documentos en mesa de partes. La implementación de las Tecnologías de información y comunicación, para tener un acceso más rápido, efectivo y oportuno para la presentación de los documentos.
2. ¿Qué opina del perfil laboral que tiene el servidor público del poder judicial para manejar el sistema del expediente judicial electrónico?	El perfil laboral debe estar basado en el conocimiento de sistemas informáticos, los procesos judiciales, requisitos para el ingreso de la documentación por la mesa de partes.
3. ¿Cuál es la experiencia profesional que tiene el servidor público del poder judicial para manejar el sistema del expediente judicial electrónico?	Conforme la experiencia que se tiene en mesa de partes, se puede indicar que el conocimiento de las normas legales de materia laboral, comercial y tributaria son la base del expediente judicial electrónico.
4. ¿Considera que la capacitación recibida para manejar el sistema del expediente judicial electrónico, le ha permitido mejorar sus habilidades en este aspecto?	Se puede decir que la capacitación del expediente judicial electrónico ha permitido mejorar las habilidades y conocimientos en los ingresos de documentos del expediente electrónico por parte de los servidores públicos que laboran en mesa de partes.
5. ¿Qué opina de los equipos electrónicos que tiene a disposición para llevar a cabo un eficiente manejo del sistema del expediente judicial electrónico?	En cuanto a los equipos electrónicos como jefe en el departamento de atención en ventanilla, se puede indicar que no son eficientes. El servidor se cuelga constantemente, es lento, las impresoras láser están obsoletas, entre otros aspectos que propician un servicio de mala calidad al usuario.
6. ¿Qué opina de la infraestructura que tiene el poder judicial de la Corte Superior de Lima a disposición para llevar a cabo un eficiente manejo del sistema del expediente judicial electrónico?, refiriéndose a espacios, áreas, inmobiliario para llevar a cabo una eficiente labor en el tema.	La infraestructura del Poder Judicial para poder llevar a cabo un eficiente manejo del sistema del expediente judicial electrónico tendría que tener un espacio amplio para los documentos.

7. ¿De qué manera el acceso a la información que tienen los usuarios (Abogados externos y litigantes) le facilita el poder judicial de la Corte Superior de Lima la agilización en los procesos judiciales y llevar a cabo un eficiente manejo del sistema del expediente judicial?

El acceso de información por parte de los usuarios externos se realiza a través de la página web del Poder Judicial. Cuyo ingreso virtual permite incluir documentos en el sistema, evitando perder tiempo y siendo un mecanismo más fácil y rápido, que puede ser realizado desde cualquier lugar.

8. ¿Qué actitudes ha asumido frente a este cambio que ha implementado el Estado sobre el sistema del expediente judicial electrónico frente al sistema manual que se manejaba con anterioridad?

La actitud es positiva, se considera que la implementación del EJE viene en beneficio de las acciones del Poder judicial, de los procesos y busca la satisfacción del usuario.

9. ¿El asumir el cambio del sistema manual y tradicional anterior al sistema del expediente judicial electrónico ha permitido que usted asuma hábitos distintos con respecto a su trabajo diario?

Los cambios han sido asumidos con todo y las dificultades que esto implica. Debido a que hay consciencia de los beneficios del expediente judicial electrónico frente al sistema tradicional.

Fuente: Entrevista de los Usuarios de la Corte Superior de Justicia de Lima durante el año 2019.

Tabla N° 08

Entrevista semiestructurada aplicada a los participantes - Jefe 2.

Resumen de las entrevistas	
Título de la investigación: Sistema del expediente judicial electrónico en el centro de distribución general de la Corte Superior de Justicia de Lima.	
Lugar y Fecha de la Entrevista: Corte Superior de Justicia de la Ciudad de Lima, Perú (16 diciembre 2019).	
Entrevistado: Jefe N° 2	
Pregunta	Respuesta textual
1. ¿Cuál es el conocimiento que tiene acerca del sistema del expediente judicial electrónico?	El conocimiento que se tiene es básico, debería el poder judicial, realizar campañas de publicidad respecto de ello para dar a conocer en que se fundamenta del sistema electrónico judicial, como se utiliza y que beneficio tiene.
2. ¿Qué opina del perfil laboral que tiene el servidor público del poder judicial para manejar el sistema del expediente judicial electrónico?	Algunos servidores están muy capacitados, pero hay otros que no. Los menos capacitados en relación al Expediente judicial electrónico, llaman constantemente al ingeniero encargado de la gerencia general asignado para el EJE, exclusivamente para apoyarlos en sus gestiones por tener dificultades con el sistema.
3. ¿Cuál es la experiencia profesional que tiene el servidor público del poder judicial para manejar el sistema del expediente judicial electrónico?	La experiencia profesional se ha dado desde el momento de la aplicación del expediente judicial electrónico.
4. ¿Considera que la capacitación recibida para manejar el sistema del expediente judicial electrónico, le ha permitido mejorar sus habilidades en este aspecto?	En algunos servidores si, en otros se requiere mayor capacitación.
5. ¿Qué opina de los equipos electrónicos que tiene a disposición para llevar a cabo un eficiente manejo del sistema del expediente judicial electrónico?	Respecto a ello el poder judicial debería invertir en la compra de buenos equipos electrónicos.
6. ¿Qué opina de la infraestructura que tiene el poder judicial de la Corte Superior de Lima a disposición para llevar a cabo un eficiente manejo del sistema del expediente judicial electrónico?, refiriéndose a espacios, áreas, inmobiliario para llevar a cabo una eficiente labor en el tema.	Como expediente electrónico judicial, el poder judicial no cuenta con espacios adecuados para una labor eficiente.

- 7. ¿De qué manera el acceso a la información que tienen los usuarios (Abogados externos y litigantes) le facilita el poder judicial de la Corte Superior de Lima la agilización en los procesos judiciales y llevar a cabo un eficiente manejo del sistema del expediente judicial?** Respecto a ello, se ve reflejado en las fechas próximas de audiencia y en la disminución de acumulación de escritos y documentos.
- 8. ¿Qué actitudes ha asumido frente a este cambio que ha implementado el Estado sobre el sistema del expediente judicial electrónico frente al sistema manual que se manejaba con anterioridad?** La actitud que se debe asumir frente al cambio, es las acciones de mejora continúan del sistema electrónico frente al sistema convencional.
- 9. ¿El asumir el cambio del sistema manual y tradicional anterior al sistema del expediente judicial electrónico ha permitido que usted asuma hábitos distintos con respecto a su trabajo diario?** Respecto a ello, puesto que ahora con el electrónico, todo es digital es más práctico y todo por el ordenador. La forma de ingreso del escrito, su notificación y el expediente judicial electrónico que se relaciona al mismo. Permitiendo la practicidad del expediente para los usuarios, servidores y magistrados.
-

Fuente: Entrevista de los Usuarios de la Corte Superior de Justicia de Lima durante el año 2019.

Tabla N° 09

Entrevista semiestructurada aplicada a los participantes. - Jefe 3

Resumen de las entrevistas	
Título de la investigación: Sistema del expediente judicial electrónico en el centro de distribución general de la Corte Superior de Justicia de Lima.	
Lugar y Fecha de la Entrevista: Corte Superior de Justicia de la Ciudad de Lima, Perú (16 diciembre 2019).	
Entrevistado: Jefe N° 3	
Pregunta	Respuesta textual
1. ¿Cuál es el conocimiento que tiene acerca del sistema del expediente judicial electrónico?	La información que se tiene del expediente judicial electrónico es parcial, debido a la falta de capacitación y la desinformación.
2. ¿Qué opina del perfil laboral que tiene el servidor público del poder judicial para manejar el sistema del expediente judicial electrónico?	El perfil que debe tener el personal es de conocimiento de derecho y sistemas informáticos.
3. ¿Cuál es la experiencia profesional que tiene el servidor público del poder judicial para manejar el sistema del expediente judicial electrónico?	Debe poseer o saber cómo es el procedimiento de los documentos ingresados.
4. ¿Considera que la capacitación recibida para manejar el sistema del expediente judicial electrónico, le ha permitido mejorar sus habilidades en este aspecto?	No se brindó capacitación.
5. ¿Qué opina de los equipos electrónicos que tiene a disposición para llevar a cabo un eficiente manejo del sistema del expediente judicial electrónico?	Para brindar un mejor resultado se debe brindar los mejores equipos, mejorar los escaneos es fundamental en el sistema electrónico.
6. ¿Qué opina de la infraestructura que tiene el poder judicial de la Corte Superior de Lima a disposición para llevar a cabo un eficiente manejo del sistema del expediente judicial electrónico?, refiriéndose a espacios, áreas, inmobiliario para llevar a cabo una eficiente labor en el tema.	Hay un porcentaje menor de usuarios que se llevan los ingresos originales luego de ser digitalizados, esto causa una falta de espacio y mobiliario adecuado y otros recursos.
7. ¿De qué manera el acceso a la información que tienen los usuarios (Abogados externos y litigantes) le facilita el poder judicial de la Corte Superior de Lima la agilización en los	Para agilizar los procesos es necesario brindar al usuario una información física (volante, cartel y gigantografía),. Es muy necesario también que el usuario se vea obligado a informarse y acatar las indicaciones.

procesos judiciales y llevar a cabo un eficiente manejo del sistema del expediente judicial?

8. ¿Qué actitudes ha asumido frente a este cambio que ha implementado el Estado sobre el sistema del expediente judicial electrónico frente al sistema manual que se manejaba con anterioridad?

Al comienzo fue con optimismo, con el transcurso del tiempo y las descoordinaciones con los juzgados hacen desear las mejoras.

9. ¿El asumir el cambio del sistema manual y tradicional anterior al sistema del expediente judicial electrónico ha permitido que usted asuma hábitos distintos con respecto a su trabajo diario?

Todo cambio requiere variación en el proceso como es la entrega de los ingresos originales, el cuidado del ingreso pues no habrá forma de un cambio posterior.

Fuente: Entrevista de los Usuarios de la Corte Superior de Justicia de Lima durante el año 2019.

Tabla N° 10

Reducción de datos y generación de sub categorías (Categoría 1, preguntas 1 al 4 – usuarios 1, 2 y 3)

Categoría (A): Recursos Humanos

Entrevistado	Pregunta	Respuesta Textual	Subcategorías	Código
Usuario 1	1. ¿Cuál es el conocimiento que tiene acerca del sistema del expediente judicial electrónico?	No se ha brindado información del expediente electrónico judicial, en mi caso más a menos tengo información porque personalmente hago seguimiento a mis procesos y me informo al respecto.	Capacitación en relación al expediente judicial electrónico.	U1
	2. ¿Qué opina del perfil laboral que tiene el servidor público del poder judicial para manejar el sistema del expediente judicial electrónico?	Creo que el perfil no es el adecuado o está incompleto en todo caso. Porque he tenido la oportunidad de preguntar y no me los servidores públicos no me dan la orientación adecuada, por tanto, creo que ellos no tienen el perfil que se requiere para este nuevo modelo judicial.	Perfil Laboral	U1
	3. ¿Cuál es la experiencia profesional que tiene el servidor público del poder judicial para manejar el sistema del expediente judicial electrónico?	Como indique la experiencia profesional de los servidores públicos es moderada, no he tenido una buena experiencia al respecto.	Capacitación y formación de los servidores públicos	U1
	4. ¿Considera que la capacitación recibida para manejar el sistema del expediente judicial electrónico, le ha	La capacitación en relación al expediente judicial electrónico no se ha dado.	Capacitación y formación de los servidores públicos	U1

	<p>permitido mejorar sus habilidades en este aspecto?</p>		
Usuario 2	<p>1. ¿Cuál es el conocimiento que tiene acerca del sistema del expediente judicial electrónico?</p>	<p>El sistema que ha implementado el Poder Judicial es para que los procesos sean más expeditivos en base a la tecnología para así liberar los expedientes físicos, para procesar que todo se pueda consultar en el expediente judicial electrónico.</p>	<p>Eficiencia en los procesos U2</p>
	<p>2. ¿Qué opina del perfil laboral que tiene el servidor público del poder judicial para manejar el sistema del expediente judicial electrónico?</p>	<p>Yo como abogado tanto como en juzgados contenciosos administrativos tributarios y juzgados comerciales, considero que el personal ha adquirido una experiencia desde que se implementó el servicio del expediente judicial electrónico. Ahora se tiene una experiencia desde que ingresa la demanda, es decir, desde que ingresan los escritos que son a partir del 2018 cuando se implementó este servicio. Actualmente ya tienen mayor capacidad para poder atender al público de una forma más eficiente y más rápida.</p>	<p>Capacitación del expediente judicial electrónico, implementación del expediente judicial electrónico. U2</p>
	<p>3. ¿Cuál es la experiencia profesional que tiene el servidor público del poder judicial para manejar el sistema del</p>	<p>Como litigante acudo a los juzgados, tanto contenciosos administrativos tributarios como comerciales, donde puede observar que los servidores del Poder</p>	<p>Capacitación del expediente judicial electrónico, implementación del expediente judicial electrónico, U2</p>

	expediente judicial electrónico?	Judicial están manejando mejor el sistema del expediente judicial electrónico, desde que ingresan los escritos adquiriendo un conocimiento del sistema. Adicional a ello, las notificaciones son más rápidas gracias a las casillas electrónicas que tiene cada abogado que lleva un proceso.	experiencia en la implementación del expediente judicial electrónico.	
	4. ¿Considera que la capacitación recibida para manejar el sistema del expediente judicial electrónico, le ha permitido mejorar sus habilidades en este aspecto?	Si claro, porque el servicio ya ha sido implementado en otros lugares. Por lo tanto, los servidores como los litigantes pueden ofrecer mejoras al sistema para que sea más fluido, rápido y eficiente. Para ello es importante que estén capacitados.	Eficiencia en los procesos	U2
Usuario 3	1. ¿Cuál es el conocimiento que tiene acerca del sistema del expediente judicial electrónico?	Cabe indicar que tengo conocimiento en relación al funcionamiento dentro del poder judicial, pero él envió de los escritos para los usuarios externos no, aun me falta capacitarme.	Capacitación en relación al expediente judicial electrónico.	U3
	2. ¿Qué opina del perfil laboral que tiene el servidor público del poder judicial para manejar el sistema del expediente judicial electrónico?	Considero que se están respetando los perfiles laborales	Perfil laboral	U3
	3. ¿Cuál es la experiencia profesional que	La experiencia que se tiene en relación al expediente judicial	Experiencia en referencia al manejo del	U3

tiene el servidor electrónico, se ha dado expediente público del mediante el judicial poder judicial aprendizaje que se electrónico. para manejar el desarrolló desde la sistema del implementación del expediente judicial sistema. Es importante judicial electrónico? mencionar que se dieron capacitaciones antes del inicio del expediente judicial electrónico

4. ¿Considera En algunos casos, se Implementación U3 que la ha ayudado para saber del expediente capacitación cómo se llevaría a cabo judicial recibida para los ingresos, pero en el electrónico, manejar el transcurso de su Experiencia en sistema del implementación se han relación a la expediente ido subsanando cosas implementación del expediente judicial no previstas que no electrónico. electrónico, le ha fueron parte de la capacitación. permitido mejorar sus habilidades en este aspecto?

Tabla N° 11

Reducción de datos y generación de sub categorías (Categoría 1, preguntas 1 al 4 – servidor pub 1, 2 y 3)

Categoría (A): Recursos Humanos				
Entrevistado	Pregunta	Respuesta Textual	Subcategorías	Códigos
Servidor Público 1	1. ¿Cuál es el conocimiento que tiene acerca del sistema del expediente judicial electrónico?	Tengo entendido que los expedientes judiciales electrónicos darán mayor celeridad a los procesos.	Eficiencia en los procesos.	S1
	2. ¿Qué opina del perfil laboral que tiene el servidor público del poder judicial para manejar el sistema del expediente judicial electrónico?	Pienso que el perfil del expediente judicial electrónico está muy bien.	Perfil Laboral	S1
	3. ¿Cuál es la experiencia profesional que tiene el servidor público del poder judicial para manejar el sistema del expediente judicial electrónico?	La experiencia se va adquiriendo con el manejo y uso del sistema electrónico.	Experiencia profesional en el manejo del expediente judicial electrónico	S1
	4. ¿Considera que la capacitación recibida para manejar el sistema del expediente judicial electrónico, le ha permitido mejorar sus	Si considero que la capacitación es sumamente importante y debe ser constante.	Capacitación en relación al expediente judicial electrónico.	S1

	habilidades en este aspecto?			
Servidor Público 2	1. ¿Cuál es el conocimiento que tiene acerca del sistema del expediente judicial electrónico?	El expediente judicial electrónico sirve para acelerar las presentaciones de los documentos evitando las largas y tediosas colas que se forman para poder consignar físicamente un documento al poder judicial. Haciendo uso de las nuevas herramientas tecnológicas en el ámbito judicial, siendo esta una forma más rápida para poder acceder a la presentación de documentos y dar un servicio de información eficaz, una vez presentados los documentos son digitalizados al momento y devueltos al usuario, pudiendo ser visualizados a través del sistema por el magistrado y especialista judicial.	Eficiencia en los procesos.	S2
	2. ¿Qué opina del perfil laboral que tiene el servidor público del poder judicial para manejar el sistema del expediente judicial electrónico?	El perfil laboral sería contar con conocimiento en informática para poder desarrollar el ingreso de documentos en la mesa de partes.	Perfil laboral.	S2
	3. ¿Cuál es la experiencia profesional que tiene el	Experiencia en la mesa de partes, es tener conocimiento de las normas legales en	Perfil laboral.	S2

	<p>servidor público del poder judicial para manejar el sistema del expediente judicial electrónico?</p> <p>4. ¿Considera que la capacitación recibida para manejar el sistema del expediente judicial electrónico, le ha permitido mejorar sus habilidades en este aspecto?</p>	<p>materia laboral ya que actualmente el expediente judicial electrónico versa solo en materia laboral (EJE).</p> <p>La capacitación en relación al expediente judicial electrónico ha permitido mejorar nuestras habilidades y conocimientos en los ingresos de documentos del EJE como mesa de partes.</p>	<p>Capacitación en relación al expediente judicial electrónico.</p>	<p>S2</p>
<p>Servidor Público 3</p>	<p>1. ¿Cuál es el conocimiento que tiene acerca del sistema del expediente judicial electrónico?</p>	<p>Dentro de la cultura del Cero papel nace la necesidad de la implementación del expediente judicial electrónico, dando origen a los archivos digitales o escaneo de documentos que forman parte del EJE, tales como, demandas, anexos, documentos certificados, entre otros.</p>	<p>Implementación del Expediente judicial electrónico.</p>	<p>S3</p>
	<p>2. ¿Qué opina del perfil laboral que tiene el servidor público del poder judicial para manejar el sistema del expediente judicial electrónico?</p>	<p>En la mesa de partes, la cual es el área donde se concentra todo el conocimiento en relación a la protección de la información.</p>	<p>Confiabilidad de la información.</p>	<p>S3</p>
	<p>3. ¿Cuál es la experiencia</p>	<p>Básicamente consiste en el conjunto de</p>	<p>Normativa del expediente</p>	<p>S3</p>

profesional que tiene el servidor público del poder judicial para manejar el sistema del expediente judicial electrónico? normas que regulan al EJE desde su generación hasta todo el procedimiento que implica el correcto escaneo de la documentación. judicial electrónico

4. ¿Considera que la capacitación recibida para manejar el sistema del expediente judicial electrónico, le ha permitido mejorar sus habilidades en este aspecto? Lamentablemente no se brindó la capacitación, lo que se aprende en relación al EJE se da con el día a día de trabajo, de forma empírica. Capacitación en relación al expediente judicial electrónico. S4

Tabla N° 12

Reducción de datos y generación de sub categorías (Categoría 1, preguntas 1 al 4 – jefes 1, 2 y 3)

Categoría (A): Recursos Humanos.				
Entrevistado	Pregunta	Respuesta Textual	Subcategorías	Códigos
Jefe 1	1. ¿Cuál es el conocimiento que tiene acerca del sistema del expediente judicial electrónico?	El expediente judicial electrónico sirve para acelerar las presentaciones de los documentos, evitando las pérdidas de tiempo por hacer colas para poder dejar los documentos en mesa de partes. La implementación de las Tecnologías de información y comunicación, para tener un acceso más rápido, efectivo y oportuno para la presentación de los documentos.	Eficiencia de los procesos como parte de la implementación del expediente judicial electrónico.	J1
	2. ¿Qué opina del perfil laboral que tiene el servidor público del poder judicial para manejar el sistema del expediente judicial electrónico?	El perfil laboral debe estar basado en el conocimiento de sistemas informáticos, los procesos judiciales, requisitos para el ingreso de la documentación por la mesa de partes.	Perfil Laboral de las personas que laboran en la Corte Superior de Justicia.	J1
	3. ¿Cuál es la experiencia profesional que tiene el servidor público del poder judicial para manejar el sistema del expediente judicial electrónico?	Conforme la experiencia que se tiene en mesa de partes, se puede indicar que el conocimiento de las normas legales de materia laboral, comercial y tributaria son la base del expediente judicial electrónico.	Eficiencia de los procesos como parte de la implementación del expediente judicial electrónico.	J1

	4. ¿Considera que la capacitación recibida para manejar el sistema del expediente judicial electrónico, le ha permitido mejorar sus habilidades en este aspecto?	Se puede decir que la capacitación del expediente judicial electrónico ha permitido mejorar las habilidades y conocimientos en los ingresos de documentos del expediente electrónico por parte de los servidores públicos que labora en mesa de partes.	Capacitación del expediente judicial electrónico; habilidades de los servidores públicos.	J1
Jefe 2	1. ¿Cuál es el conocimiento que tiene acerca del sistema del expediente judicial electrónico?	El conocimiento que se tiene es básico, debería el poder judicial, realizar campañas de publicidad respecto de ello para dar a conocer en que se fundamenta del sistema electrónico judicial, como se utiliza y que beneficio tiene.	Capacitación del expediente judicial electrónico.	J2
	2. ¿Qué opina del perfil laboral que tiene el servidor público del poder judicial para manejar el sistema del expediente judicial electrónico?	Algunos servidores están muy capacitados, pero hay otros que no. Los menos capacitados en relación al Expediente judicial electrónico, llaman constantemente al ingeniero encargado de la gerencia general asignado para el EJE, exclusivamente para apoyarlos en sus gestiones por tener dificultades con el sistema.	Capacitación del expediente judicial electrónico.	J2
	3. ¿Cuál es la experiencia profesional que tiene el servidor público del poder judicial	La experiencia profesional se ha dado desde el momento de la aplicación del expediente judicial electrónico.	Experiencia del servidor público en el manejo del expediente judicial electrónico	J2

	para manejar el sistema del expediente judicial electrónico?			
	4. ¿Considera que la capacitación recibida para manejar el sistema del expediente judicial electrónico, le ha permitido mejorar sus habilidades en este aspecto?	En algunos servidores si, en otros se requiere mayor capacitación.	Capacitación del expediente judicial electrónico.	J2
Jefe 3	1. ¿Cuál es el conocimiento que tiene acerca del sistema del expediente judicial electrónico?	La información que se tiene del expediente judicial electrónico es parcial, debido a la falta de capacitación y la desinformación.	Capacitación del expediente judicial electrónico.	J3
	2. ¿Qué opina del perfil laboral que tiene el servidor público del poder judicial para manejar el sistema del expediente judicial electrónico?	El perfil que debe de tener el personal es de conocimiento de derecho y sistemas informáticos.	Perfil Laboral de las personas que laboran en la Corte Superior de Justicia.	J3
	3. ¿Cuál es la experiencia profesional que tiene el servidor público del poder judicial para manejar el sistema del expediente	Debe poseer o saber cómo es el procedimiento de los documentos ingresados.	Capacitación en relación al expediente judicial electrónico.	J3

judicial
electrónico?

4. ¿Considera que la capacitación recibida para manejar el sistema del expediente judicial electrónico, le ha permitido mejorar sus habilidades en este aspecto?	No se brindó capacitación.	Capacitación en relación al expediente judicial electrónico.	J3
--	----------------------------	--	----

Tabla N° 13

Reducción de datos y generación de sub categorías (Categoría 2, preguntas 5 al 7 – usuarios 1, 2 y 3)

Categoría (B): Recursos Tecnológicos.				
Entrevistado	Pregunta	Respuesta Textual	Subcategorías	Códigos
Usuario 1	5. ¿Qué opina de los equipos electrónicos que tiene a disposición para llevar a cabo un eficiente manejo del sistema del expediente judicial electrónico?	Falta mayor implementación de equipos, para que no tengamos atraso con el escaneo de documentos y malestar durante el proceso.	Adquisición de equipos electrónicos con amplia capacidad de almacenamiento.	U1
	6. ¿Qué opina de la infraestructura que tiene el poder judicial de la Corte Superior de Lima a disposición para llevar a cabo un eficiente manejo del sistema del expediente judicial electrónico?, refiriéndose a espacios, áreas, ¿inmobiliario para llevar a cabo una eficiente labor en el tema?	Falta una mejorar la infraestructura en lo referente a mobiliarios, espacios y otros aspectos que darían comodidad al usuario.	Adecuación de la infraestructura	U1
	7. ¿De qué manera el acceso a la información que tienen los usuarios (Abogados externos y litigantes) le facilita el poder judicial de la Corte Superior de Lima la agilización en los procesos	De ninguna manera más bien se necesita mayor información para dar al usuario y a los litigantes.	Acceso eficiente a la información por parte de los usuarios oportunamente	U1

	judiciales y llevar a cabo un eficiente manejo del sistema del expediente judicial?		
Usuario 2	5. ¿Qué opina de los equipos electrónicos que tiene a disposición para llevar a cabo un eficiente manejo del sistema del expediente judicial electrónico?	Dada la gran demanda que tienen ahora hay muchos procesos tantos como los juzgados contenciosos administrativos tributarios s y juzgados comerciales, donde se evidencia que pasaron por el plan piloto y ahora están en otra etapa para poder implementar una cantidad de procesos tecnológicos. En esta etapa los equipos electrónicos juegan un papel fundamental, para la atención eficaz y oportuna del público.	Adquisición de equipos electrónicos con amplia capacidad de almacenamiento. U2
	6. ¿Qué opina de la infraestructura que tiene el poder judicial de la Corte Superior de Lima a disposición para llevar a cabo un eficiente manejo del sistema del expediente judicial electrónico?, refiriéndose a espacios, áreas, ¿inmobiliario para llevar a cabo una eficiente labor en el tema?	Acerca de la infraestructura considero que debe crecer. Porque para que el servicio de expedientes judicial electrónico que se ha implementado sea más eficiente, tiene que haber más comodidad para el público, evitando que se formen las colas. Por lo general cuando alguien presenta su demanda o escrito debe esperar un tiempo prudencial al	Adecuación de la infraestructura U2

momento que ingresa y después ir a escaneo que aproximadamente dura unos 20 minutos depende del volumen del escrito o demanda que se presenta, por eso los espacios tienen que ser más amplios, tiene que haber más comodidad para los litigantes en el momento de la espera y también tienen que tener mayor infraestructura en lo que se refiere a los equipos electrónicos ofreciendo un mejor servicio.

- | | | | | |
|---|--|---|--|-----------|
| <p>7. ¿De qué manera el acceso a la información que tienen los usuarios (Abogados externos y litigantes) le facilita el poder judicial de la Corte Superior de Lima la agilización en los procesos judiciales y llevar a cabo un eficiente manejo del sistema del expediente judicial?</p> | <p>Lo facilita porque ya hay escritos, demandas. Por ejemplo, se presentan demandas en físico, las cuales son escaneadas y luego devuelven los originales. El método de trabajo consiste en escanear la demanda completa, tanto los escritos como sus anexos. Luego devuelven todo, excepto algunos anexos que quedan en custodia, como pagares, letras de cambio, títulos de valores que quedan en custodia del Poder Judicial.</p> | <p>Adecuación de la infraestructura</p> | <p>U2</p> | |
| <p>Usuario 3</p> | <p>5. ¿Qué opina de los equipos electrónicos que</p> | <p>Con respecto de los equipos considera que carecen de</p> | <p>Adquisición de equipos electrónicos con</p> | <p>U3</p> |

tiene a mantenimiento y amplia
disposición para servicio técnico, en capacidad de
llevar a cabo un general falta mucho almacenamiento.
eficiente manejo por mejorar.
del sistema del

expediente
judicial
electrónico?

6. ¿Qué opina de la infraestructura que tiene el poder judicial de la Corte Superior de Lima a disposición para llevar a cabo un eficiente manejo del sistema del expediente judicial electrónico?, refiriéndose a espacios, áreas, ¿inmobiliario para llevar a cabo una eficiente labor en el tema?

Hasta el momento se está llevando todo bien con respecto a la infraestructura de la sede, pero en lo referente al sistema si falta mucho por mejorar.

Adecuación de la infraestructura

U3

7. ¿De qué manera el acceso a la información que tienen los usuarios (Abogados externos y litigantes) le facilita el poder judicial de la Corte Superior de Lima la agilización en los procesos judiciales y llevar a cabo un eficiente manejo del sistema del expediente judicial?

Hasta la fecha hay abogados que no tienen un conocimiento claro, no saben ni cómo hacer seguimiento en el portal del poder judicial, son muy pocos que lo saben y su información es limitada.

Acceso eficiente a la información por parte de los usuarios oportunamente

U3

Tabla N° 14

Reducción de datos y generación de sub categorías (Categoría 2, preguntas 5 al 7 – servidor pub 1, 2 y 3)

Categoría (B): Recursos Tecnológicos.				
Entrevistado	Pregunta	Respuesta Textual	Subcategorías	Código
Servidor Público 1	5. ¿Qué opina de los equipos electrónicos que tiene a disposición para llevar a cabo un eficiente manejo del sistema del expediente judicial electrónico?	Considero que a medida que avanza la tecnología también deben actualizar los equipos tecnológicos. La cantidad de procesos que se llevan en la Corte Superior de Justicia son muy extensos y ameritan equipos con suficiente capacidad de almacenamiento para manejar una base de datos confiable evitando que se cuelgue constantemente el sistema, retrasando el trabajo.	Adquisición de equipos electrónicos con amplia capacidad de almacenamiento.	S1
	6. ¿Qué opina de la infraestructura que tiene el poder judicial de la Corte Superior de Lima a disposición para llevar a cabo un eficiente manejo del sistema del expediente judicial electrónico?, refiriéndose a espacios, áreas, ¿inmobiliario para llevar a cabo una eficiente labor en el tema?	Se requieren espacios con buena iluminación y ventilación.	Adecuación de la infraestructura	S1
	7. ¿De qué manera el acceso a la información que tienen los usuarios (Abogados	Actualmente no se aplica en la totalidad de los procesos el sistema electrónico, pues hay escritos que incluso han sido presentados en el	Mejoras al sistema del expediente judicial electrónico	S1

	<p>externos y mes de mayo y aún no litigantes) le han sido proveídos. facilita el poder judicial de la Corte Superior de Lima la agilización en los procesos judiciales y llevar a cabo un eficiente manejo del sistema del expediente judicial?</p>			
Servidor Público 2	<p>5. ¿Qué opina de los equipos electrónicos que tiene a disposición para llevar a cabo un eficiente manejo del sistema del expediente judicial electrónico?</p>	<p>En referencia a los equipos electrónicos, como trabajadora de la ventanilla, puedo indicar que no son eficientes. Debido a que el servidor se cuelgue frecuentemente, el sistema es lento, la impresora láser cuenta con poco tiempo de vida útil lo cual se evidencia por la necesidad constante de hacer cambios en la tinta de la misma. Lo cual genera malestar en el usuario que tiene que esperar más tiempo del necesario por estas dificultades.</p>	Mejoras al sistema del expediente judicial electrónico	S2
	<p>6. ¿Qué opina de la infraestructura que tiene el poder judicial de la Corte Superior de Lima a disposición para llevar a cabo un eficiente manejo del sistema del expediente judicial electrónico?, refiriéndose a espacios, áreas,</p>	<p>Considero que, para poder llevar a cabo una gestión eficiente en el Poder Judicial, la infraestructura debe tener espacios amplios para el resguardo de los documentos que ya fueron ingresados al sistema o que están en proceso de digitalización, los cuales se quedan en las instalaciones hasta que</p>	Adecuación de la infraestructura	S2

	¿inmobiliario para llevar a cabo una eficiente labor en el tema?	el usuario pase a recogerlos.		
	7. ¿De qué manera el acceso a la información que tienen los usuarios (Abogados externos y litigantes) le facilita el poder judicial de la Corte Superior de Lima la agilización en los procesos judiciales y llevar a cabo un eficiente manejo del sistema del expediente judicial?	El acceso a la información que tienen los usuarios externos, es decir, abogados o litigantes es por la página WEB del Poder Judicial, el cual les facilita el ingreso virtual de documentos de forma más rápida y eficiente. Evitando hacer largas colas y perder tiempo en la presentación de documentos por la mesa de partes.	Acceso eficiente a la información por parte de los usuarios oportunamente	S2
Servidor Público 3	5. ¿Qué opina de los equipos electrónicos que tiene a disposición para llevar a cabo un eficiente manejo del sistema del expediente judicial electrónico?	Actualmente el EJE carece de equipos electrónicos adecuados para la mejora de los programas a nivel de software y hardware.	Mejoras al sistema del expediente judicial electrónico	S3
	6. ¿Qué opina de la infraestructura que tiene el poder judicial de la Corte Superior de Lima a disposición para llevar a cabo un eficiente manejo del sistema del expediente judicial electrónico?, refiriéndose a espacios, áreas,	Existe procesos dentro del EJE que han considerado como inevitables en el quehacer diario. Tales como el control, el registro de documentación y la devolución de documentos originales. Durante este proceso se requiere una infraestructura con espacios adecuados y amplios, lo cual hace	Adecuación de la infraestructura	S3

¿inmobiliario para llevar a cabo una eficiente labor en el tema?

falta. Así como también mesas de trabajo amplias donde haya comodidad para colocar los equipos de escaneos que son de gran tamaño.

7. ¿De qué manera el acceso a la información que tienen los usuarios (Abogados externos y litigantes) le facilita el poder judicial de la Corte Superior de Lima la agilización en los procesos judiciales y llevar a cabo un eficiente manejo del sistema del expediente judicial?

Considero que falta mayor difusión a nivel usuario litigante sobre el EJE, ya que muchos usuarios no cuentan con la forma o requisitos para la presentación de los documentos para la mejor atención por ventanilla.

Acceso eficiente a la información por parte de los usuarios oportunamente

S3

Tabla N° 15

Reducción de datos y generación de sub categorías (Categoría 2, preguntas 5 al 7 – jefes 1, 2 y 3)

Categoría (B): Recursos Tecnológicos.				
Entrevistado	Pregunta	Respuesta Textual	Subcategorías	Cogidos
Jefe 1	5. ¿Qué opina de los equipos electrónicos que tiene a disposición para llevar a cabo un eficiente manejo del sistema del expediente judicial electrónico?	En cuanto a los equipos electrónicos como jefe en el departamento de atención en ventanilla, se puede indicar que no son eficientes. El servidor se cuelga constantemente, es lento, las impresoras láser están obsoletas, entre otros aspectos que propician un servicio de mala calidad al usuario.	Mejoras al sistema del expediente judicial electrónico.	J1
	6. ¿Qué opina de la infraestructura que tiene el poder judicial de la Corte Superior de Lima a disposición para llevar a cabo un eficiente manejo del sistema del expediente judicial electrónico?, refiriéndose a espacios, áreas, ¿inmobiliario para llevar a cabo una eficiente labor en el tema?	La infraestructura del Poder Judicial para poder llevar a cabo un eficiente manejo del sistema del expediente judicial electrónico tendría que tener un espacio amplio para los documentos.	Adecuación de la infraestructura	J1
	7. ¿De qué manera el acceso a la información	El acceso de información por parte de los usuarios externos se realiza a	Acceso eficiente a la información por parte de los	J1

que tienen los usuarios (Abogados externos y litigantes) le facilita el poder judicial de la Corte Superior de Lima la agilización en los procesos judiciales y llevar a cabo un eficiente manejo del sistema del expediente judicial?

través de la página web del Poder Judicial. Cuyo ingreso virtual permite incluir documentos en el sistema, evitando perder tiempo y siendo un mecanismo más fácil y rápido, que puede ser realizado desde cualquier lugar.

usuarios oportunamente

Jefe 2

5. ¿Qué opina de los equipos electrónicos que tiene a disposición para llevar a cabo un eficiente manejo del sistema del expediente judicial?

Respecto a ello el poder judicial debería invertir en la compra de buenos equipos electrónicos.

Adquisición de equipos electrónicos con amplia capacidad de almacenamiento.

J2

6. ¿Qué opina de la infraestructura que tiene el poder judicial de la Corte Superior de Lima a disposición para llevar a cabo un eficiente manejo del sistema del expediente judicial electrónico?, refiriéndose a espacios, áreas, ¿inmobiliario para llevar a

Como expediente electrónico judicial, el poder judicial no cuenta con espacios adecuados para una labor eficiente.

Adecuación de la infraestructura

J2

	<p>cabo una eficiente labor en el tema?</p>			
	<p>7. ¿De qué manera el acceso a la información que tienen los usuarios (Abogados externos y litigantes) le facilita el poder judicial de la Corte Superior de Lima la agilización en los procesos judiciales y llevar a cabo un eficiente manejo del sistema del expediente judicial?</p>	<p>Respecto a ello, se ve reflejado en las fechas próximas de audiencia y en la disminución de acumulación de escritos y documentos.</p>	<p>Mejoras al sistema del expediente judicial electrónico.</p>	<p>J2</p>
<p>Jefe 3</p>	<p>5. ¿Qué opina de los equipos electrónicos que tiene a disposición para llevar a cabo un eficiente manejo del sistema del expediente judicial electrónico?</p>	<p>Para brindar un mejor resultado se debe brindar los mejores equipos, mejorar los escaneos es fundamental en el sistema electrónico.</p>	<p>Adquisición de equipos electrónicos con amplia capacidad de almacenamiento.</p>	<p>J3</p>
	<p>6. ¿Qué opina de la infraestructura que tiene el poder judicial de la Corte Superior de Lima a disposición para llevar a cabo un eficiente manejo del sistema del</p>	<p>Hay un porcentaje menor de usuarios que se llevan los ingresos originales luego de ser digitalizados, esto causa una falta de espacio y mobiliario adecuado y otros recursos.</p>	<p>Adecuación de la infraestructura</p>	<p>J3</p>

expediente
judicial
electrónico?,
refiriéndose a
espacios, áreas,
¿inmobiliario
para llevar a
cabo una
eficiente labor
en el tema?

7. ¿De qué manera el acceso a la información que tienen los usuarios (Abogados externos y litigantes) le facilita el poder judicial de la Corte Superior de Lima la agilización en los procesos judiciales y llevar a cabo un eficiente manejo del sistema del expediente judicial?

Para agilizar los procesos es necesario brindar al usuario una información física (volante, cartel y gigantografía),. Es muy necesario también que el usuario se vea obligado a informarse y acatar las indicaciones.

Acceso eficiente a la información por parte de los usuarios oportunamente

J3

Tabla N° 16

Reducción de datos y generación de sub categorías (Categoría 3, preguntas 8 y 9 – usuarios 1, 2 y 3)

Categoría (C): Gestión del Cambio.				
Entrevistado	Pregunta	Respuesta Textual	Subcategorías	Códigos
Usuario 1	8. ¿Qué actitudes ha asumido frente a este cambio que ha implementado el Estado sobre el sistema del expediente judicial electrónico frente al sistema manual que se manejaba con anterioridad?	Considero que el cambio es positivo, sin embargo, la implementación es inadecuada. Por tanto, la actitud es positiva, pero hay cosas que deben ser mejoradas.	Actitud ante la implementación del expediente judicial electrónico.	U1
	9. ¿El asumir el cambio del sistema manual y tradicional anterior al sistema del expediente judicial electrónico ha permitido que usted asuma hábitos distintos con respecto a su trabajo diario?	Claro, con el expediente judicial electrónico todo está sistematizado, mejor coordinado y presenta un mejor control.	Sistematización de los procesos relacionados al expediente judicial electrónico.	U2
Usuario 2	8. ¿Qué actitudes ha asumido frente a este cambio que ha implementado el Estado sobre el sistema del expediente judicial electrónico	Si, el cambio ha sido asumido ya que se considera que el sistema judicial puede ser más eficiente, fluido y rápido. Pudiendo colocar toda la información en conocimiento de abogados y litigantes de una forma más	Sistematización de los procesos relacionados al expediente judicial electrónico.	U2

frente al rápida y también tiene sistema manual que ser de acuerdo a que se que los jueces y manejaba con magistrados tengan en anterioridad? cuenta que estos son procesos nuevos que tratan de facilitar que los usuarios tengan una mejor calidad en lo que se llevan estos procesos.

9. ¿El asumir el cambio del sistema manual y tradicional anterior al sistema del expediente judicial electrónico ha permitido que usted asuma hábitos distintos con respecto a su trabajo diario?

Claro que sí, se tiene que tener mayor cuidado tanto en el ingreso de las demandas o escritos y estar al tanto de las notificaciones electrónicas, haciendo seguimiento a través del sistema manual y electrónico. De esta manera los procesos puedan ser visualizados con mayor celeridad conforme lo que estable las leyes y reglamentos relacionados a la administración de justicia.

Sistematización de los procesos relacionados al expediente judicial electrónico.

U2

Usuario 3 8. ¿Qué actitudes ha asumido frente a este cambio que ha implementado el Estado sobre el sistema del expediente judicial electrónico frente al sistema manual que se manejaba con anterioridad?

Lo han recibido con buena actitud, con una visión positiva, con buenas energías, es un cambio para mejorar y así se ha catalogado.

Actitud ante la implementación del expediente judicial electrónico.

U3

9. ¿El asumir el cambio del sistema manual y tradicional anterior al sistema del expediente judicial electrónico ha permitido que usted asuma hábitos distintos con respecto a su trabajo diario?

Se ha cambiado un poco, pero personalmente considero se trabaja mejor con el expediente electrónico.

Sistematización de los procesos relacionados al expediente judicial electrónico.

U3

Tabla N° 17

Reducción de datos y generación de sub categorías (Categoría 3, preguntas 8 y 9 – servidor pub 1, 2 y 3)

Categoría (C): Gestión del Cambio.				
Entrevistado	Pregunta	Respuesta Textual	Subcategorías	Códigos
Servidor público 1	8. ¿Qué actitudes ha asumido frente a este cambio que ha implementado el Estado sobre el sistema del expediente judicial electrónico frente al sistema manual que se manejaba con anterioridad?	Considero que aún no se ven resultados, pues se evidencia escritos que fueron presentados y aun no aparecen en el sistema, lo que indica que hay fallas que solucionar.	Actitud ante la implementación del expediente judicial electrónico.	S1
	9. ¿El asumir el cambio del sistema manual y tradicional anterior al sistema del expediente judicial electrónico ha permitido que usted asuma hábitos distintos con respecto a su trabajo diario?	Mi trabajo se desarrolla en el ámbito de dos sistemas, es decir, el sistema tradicional y el electrónico. Sin embargo, cabe destacar que este último tiene muchas deficiencias, muchas veces hay problemas con la digitalización porque no aparecen los documentos en el juzgado y luego de un tiempo el juez solicita el escrito, el cual ya no se tiene debido a que fue devuelto al representante. Por lo tanto, tenemos que hacer un llamado a dicha persona, para que vuelva a traer y poder digitalizarlo, es decir el escrito no se procesó inicialmente.	Sistematización de los procesos relacionados al expediente judicial electrónico.	S1

Servidor público 2	<p>8. ¿Qué actitudes ha asumido frente a este cambio que ha implementado el Estado sobre el sistema del expediente judicial electrónico frente al sistema manual que se manejaba con anterioridad?</p>	<p>La implementación del expediente judicial electrónico es una nueva iniciativa del estado ya que promueve la modernización de los mecanismos tecnológicos como recursos institucionales, minimizando el uso de papel lo cual es una medida de nacionalización de recursos gracias a la digitalización.</p>	<p>Sistematización de los procesos relacionados al expediente judicial electrónico.</p>	S2
	<p>9. ¿El asumir el cambio del sistema manual y tradicional anterior al sistema del expediente judicial electrónico ha permitido que usted asuma hábitos distintos con respecto a su trabajo diario?</p>	<p>Los cambios han sido asumidos, con el expediente judicial tradicional, ya que no era tan detallado, solo se verifica la materia, vía procedimental y anexos de forma general; mientras que con el expediente judicial electrónico hay que revisar hoja por hoja los folios, si esta en dúplex se cuenta como otro folio más, así como verificar y especificar cada anexo y detallar si el mismo es copia simple u original, copia certificada, entre otros lo cual toma más tiempos pero también es más confiable</p>	<p>Confiabilidad de la información.</p>	S2
Servidor público 3	<p>8. ¿Qué actitudes ha asumido frente a este cambio que ha implementado el Estado sobre el sistema del</p>	<p>La actitud es buena, considero que todo cambio que viene enlazado a las innovaciones tecnológicas nos abre las puertas a nuevos horizontes.</p>	<p>Actitud ante la implementación del expediente judicial electrónico.</p>	S3

expediente judicial electrónico frente al sistema manual que se manejaba con anterioridad? Mejorando los procesos legítimos del poder judicial acceso a la información los procesos pueden tener mayor prontitud.

9. ¿El asumir el cambio del sistema manual y tradicional anterior al sistema del expediente judicial electrónico ha permitido que usted asuma hábitos distintos con respecto a su trabajo diario? Claro que sí, se asume el cambio en el sistema tradicional pasando al electrónico. Siendo un reto mediante el cual se alcance cero errores, con una digitalización de documentos oportunos. Sistematización de los procesos relacionados al expediente judicial electrónico. S3

Tabla N° 18

Reducción de datos y generación de sub categorías (Categoría 3, preguntas 8 y 9 – jefe 1, 2 y 3)

Categoría (C): Gestión del Cambio.				
Entrevistado	Pregunta	Respuesta Textual	Subcategorías	Código
Jefe 1	8. ¿Qué actitudes ha asumido frente a este cambio que ha implementado el Estado sobre el sistema del expediente judicial electrónico frente al sistema manual que se manejaba con anterioridad?	La actitud es positiva, se considera que la implementación del EJE viene en beneficio de las acciones del Poder judicial, de los procesos y busca la satisfacción del usuario.	Actitud ante la implementación del expediente judicial electrónico.	J1
	9. ¿El asumir el cambio del sistema manual y tradicional anterior al sistema del expediente judicial electrónico ha permitido que usted asuma hábitos distintos con respecto a su trabajo diario?	Los cambios han sido asumidos con todo y las dificultades que esto implica. Debido a que hay consciencia de los beneficios del expediente judicial electrónico frente al sistema tradicional.	Implementación del expediente judicial electrónico como estrategia para la modernización de las instituciones.	J1
Jefe 2	8. ¿Qué actitudes ha asumido frente a este cambio que ha implementado el Estado sobre el sistema del expediente judicial electrónico frente al sistema manual que se manejaba con anterioridad?	La actitud que se debe asumir frente al cambio, es las acciones de mejora continúan del sistema electrónico frente al sistema convencional.	Actitud ante la implementación del expediente judicial electrónico.	J2

	<p>9. ¿El asumir el cambio del sistema manual y tradicional anterior al sistema del expediente judicial electrónico ha permitido que usted asuma hábitos distintos con respecto a su trabajo diario?</p>	<p>Respecto a ello, el puesto que ahora con el electrónico, todo es digital es más práctico y todo por el ordenador</p> <p>La forma de ingreso del escrito, su notificación y el expediente judicial electrónico que se relaciona al mismo. Permitiendo la practicidad del expediente para los usuarios, servidores y magistrados.</p>	<p>Sistematización de los procesos relacionados al expediente judicial electrónico.</p>	<p>J2</p>
<p>Jefe 3</p>	<p>8. ¿Qué actitudes ha asumido frente a este cambio que ha implementado el Estado sobre el sistema del expediente judicial electrónico frente al sistema manual que se manejaba con anterioridad?</p>	<p>Al comienzo fue con optimismo, con el transcurso del tiempo y las descoordinaciones con los juzgados hacen desear las mejoras.</p>	<p>Sistematización de los procesos relacionados al expediente judicial electrónico.</p>	<p>J3</p>
	<p>9. ¿El asumir el cambio del sistema manual y tradicional anterior al sistema del expediente judicial electrónico ha permitido que usted asuma hábitos distintos con respecto a su trabajo diario?</p>	<p>Todo cambio requiere variación en el proceso como es la entrega de los ingresos originales, el cuidado del ingreso pues no habrá forma de un cambio posterior.</p>	<p>Sistematización de los procesos relacionados al expediente judicial electrónico.</p>	<p>J3</p>

Tabla N° 19

Matriz de triangulación de entrevista a usuarios – objetivo N° 01 - pregunta 1

Objetivo Específico	Preguntas	Usuario 1	Usuario 2	Usuario 3	Comparación		Interpretación de usuarios
					Semejanzas	Diferencias	
Conocer el perfil del recurso humano que se requiere para manejar el sistema del expediente judicial electrónico en el centro de distribución general de la Corte Superior de Justicia de Lima.	1. ¿Cuál es el conocimiento que tiene acerca del expediente judicial electrónico?	No se ha brindado información del expediente electrónico, en mi caso más a menos tengo información porque personalmente hago seguimiento a mis procesos y me informo al respecto.	El sistema que ha implementado el Poder Judicial es para que los procesos sean más expeditivos en base a la tecnología para expedientes físicos, para propiciar que todo se pueda consultar en el expediente judicial electrónico.	Cabe indicar que tengo conocimiento en relación al funcionamiento dentro del poder judicial, pero él envió de los escritos para los usuarios externos no, aun me falta capacitarme.	Los usuarios no tienen información en relación al expediente judicial electrónico, consideran que requieren capacitación y afirman que esta medida da celeridad a los procesos que ocurren dentro del poder judicial.	La información que manejan los usuarios es los resultados de propias indagaciones y la experiencia que han acumulado por diferentes procesos realizados.	El conocimiento que manejan los usuarios en relación al expediente judicial electrónico, es deficiente. Señalan que no hay mucha desinformación al respecto, que se realizaron programas de capacitación ni charlas informativas. Por lo que la poca información que se maneja la han adquirido con la experiencia que han dejado los procesos que han realizado. Sin embargo, apuesta al nuevo sistema, pues consideran que da celeridad a los procesos.

Fuente: Entrevista de los Usuarios de la Corte Superior de Justicia de Lima durante el año 2019

Tabla N° 20

Matriz de triangulación de entrevista a usuarios – objetivo N° 01 - pregunta 2

Objetivos Específicos	Preguntas	Usuario 1	Usuario 2	Usuario 3	Comparación		Interpretación de usuarios
					Semejanzas	Diferencias	
Conocer el perfil del recurso humano que se requiere para manejar el sistema del expediente judicial electrónico en el centro de distribución general de la Corte Superior de Justicia de Lima.	2. ¿Qué opina del perfil laboral que tiene el servidor público del poder judicial para manejar el expediente judicial electrónico?	Creo que el perfil no es el adecuado o está incompleto en todo caso. Porque he tenido la oportunidad de preguntar y no me los servidores públicos no me dan la orientación adecuada, por tanto, creo que ellos no tienen el perfil que se requiere para este nuevo modelo judicial.	Yo como abogado tanto en juzgados contenciosos administrativos tributarios y juzgados comerciales, considero que el personal ha adquirido una experiencia desde que se implementó el servicio del expediente judicial electrónico. Ahora se tiene una experiencia desde que ingresa la demanda, es decir, desde que ingresan los escritos que son a partir del 2018 cuando se implementó este servicio. Actualmente ya tienen mayor capacidad para poder atender al público de una forma más eficiente y más rápida.	Considero que se están respetando los perfiles laborales	Se considera que el perfil laboral del servidor público atiende el expediente judicial electrónico, no es el adecuado para poder dar desarrollo al nuevo sistema. Lo que indica que requieren capacitación y formación en relación a ello, para que puedan orientar certera y oportunamente a los usuarios.	A pesar de ello, los servidores públicos del Poder Judicial han venido fortaleciendo su perfil laboral a través de la experiencia que vienen desarrollando desde el momento de la implementación del nuevo sistema.	El perfil laboral del servidor público no se ajusta al actual sistema de expediente judicial electrónico. El servidor no se encuentra capacitado para atender los procedimientos que le plantea el nuevo sistema, lo que dificulta dejar el modelo tradicional. Lo cual queda en evidencia por la ineficiencia que presentan los servidores al momento de orientar al usuario.

Fuente: Entrevista de los Usuarios de la Corte Superior de Justicia de Lima durante el año 2019

Tabla N° 21

Matriz de triangulación de entrevista a usuarios – objetivo N° 01 - pregunta 3

Objetivos Específicos	Preguntas	Usuario 1	Usuario 2	Usuario 3	Comparación		Interpretación de usuarios
					Semejanzas	Diferencias	
Conocer el perfil del recurso humano que se requiere para manejar el sistema del expediente judicial electrónico en el centro de distribución general de la Corte Superior de Justicia de Lima.	3. ¿Cuál es la experiencia profesional que tiene el servidor público del poder judicial para manejar el sistema del expediente judicial electrónico?	Como indique la experiencia profesional de los servidores públicos es moderada, no he tenido una buena experiencia al respecto.	Como litigante acudo a los juzgados, tanto contenciosos administrativos tributarios comerciales, donde puede observar que los servidores del Poder Judicial están manejando mejor el sistema del expediente judicial electrónico, desde que ingresan los escritos adquiriendo un conocimiento del sistema. Adicional a ello, las notificaciones son más rápidas gracias a las casillas electrónicas que tiene cada abogado que lleva un proceso.	La experiencia que se tiene en relación al expediente judicial electrónico, se ha dado mediante el aprendizaje que se desarrolló desde la implementación del sistema. Es importante mencionar que se dieron capacitaciones antes del inicio del expediente judicial electrónico	Indican que la experiencia profesional del servidor público se ha dado desde la implementación del sistema, lo cual propicia el aprendizaje y la autocapacitación del funcionario con el día a día de las acciones en el trabajo y las dificultades que se presentan.	La experiencia del servidor público es moderada, en realidad no se tiene una buena experiencia al respecto.	La experiencia profesional que tienen los servidores públicos, está dada a partir del momento de la implementación del expediente judicial electrónico. Lo cual ha obligado al servidor a buscar la forma de aprender y autocapacitarse para poder dar respuesta a los problemas que se presentan diariamente en el manejo de este nuevo sistema de trabajo. Por lo tanto, se puede decir que la experiencia profesional debe ser mejorada.

Fuente: Entrevista de los Usuarios de la Corte Superior de Justicia de Lima durante el año 2019

Tabla N° 22

Matriz de triangulación de entrevista a usuarios – objetivo N° 01 - pregunta 4

Objetivos Específicos	Preguntas	Usuario 1	Usuario 2	Usuario 3	Comparación		Interpretación de usuarios
					Semejanzas	Diferencias	
Conocer el perfil del recurso humano que se requiere para manejar el sistema del expediente judicial electrónico en el centro de distribución general de la Corte Superior de Justicia de Lima.	4. ¿Considera que la capacitación recibida para manejar el sistema del expediente judicial electrónico, le ha permitido mejorar sus habilidades en este aspecto?	La capacitación en relación al expediente judicial electrónico no se ha dado.	Si claro, porque el servicio ya ha sido implementado en otros lugares. Por lo tanto, los servidores como los litigantes pueden ofrecer mejoras al sistema para que sea más fluido, rápido y eficiente. Para ello es importante que estén capacitados.	En algunos casos, se ha ayudado para saber cómo se llevaría a cabo los ingresos, pero en el transcurso de su implementación se han ido subsanando cosas no previstas que no fueron parte de la capacitación.	Todos los usuarios señalan que la capacitación en la implementación del expediente judicial electrónico, es importante y positivo para el éxito de este nuevo sistema. Consideran que un servidor capacitado estará en la posibilidad de ofrecer mejoras al sistema y dar soluciones eficientes.	Señala que, por la falta de capacitación al personal, los problemas que se han presentado en relación al expediente judicial electrónico se han tenido que subsanar en el transcurso del proceso, sin orientación alguna al respecto.	La capacitación es el motor de las mejoras del expediente judicial electrónico y la oportunidad de su desarrollo constante y exitoso. Tanto el servidor como usuario capacitado, pueden propiciar las mejoras en el sistema en base a sus observaciones y experiencias.

Fuente: Entrevista de los Usuarios de la Corte Superior de Justicia de Lima durante el año 2019

Tabla N° 23

Matriz de triangulación de entrevista a usuarios – objetivo N° 02 - pregunta 5

Objetivos Específicos	Preguntas	Usuario 1	Usuario 2	Usuario 3	Comparación		Interpretación de usuarios
					Semejanzas	Diferencias	
Definir qué tipo de recursos tecnológicos se requiere para manejar el sistema del expediente judicial electrónico en el centro de distribución general de la Corte Superior de Justicia de Lima.	5. ¿Qué opina de los equipos electrónicos que tiene a disposición para llevar a cabo un eficiente manejo del sistema del expediente judicial electrónico?	Falta mayor implementación de equipos, para que no tengamos atraso con el escaneo de documentos y malestar durante el proceso.	Dada la gran demanda que tienen ahora hay muchos procesos tantos como los juzgados contenciosos administrativos tributarios y juzgados comerciales, donde se evidencia que pasaron por el plan piloto y ahora están en otra etapa para poder implementar una cantidad de procesos tecnológicos. En esta etapa los equipos electrónicos juegan un papel fundamental, para la atención eficaz y oportuna del público.	Con respecto de los equipos considera que carecen de mantenimiento y servicio técnico, en general falta mucho por mejorar.	Se debe implementar nuevos equipos electrónico y realizar servicio técnico a los existentes, ya que algunos funcionan con deficiencia lo que genera retraso en el sistema y malestar en el usuario.	Mejorar el sistema es una de los principales desafíos del expediente judicial electrónico, partiendo de ello se obtiene mejores resultados.	Se debe ampliar el número de equipos electrónicos, reemplazar otros que están al límite de su vida útil o que funcionan con deficiencia. Los nuevos equipos electrónicos deben poder satisfacer la demanda de una alta capacidad de almacenamiento para poder mejorar el sistema.

Fuente: Entrevista de los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Lima durante el año 2019

Tabla N° 24

Matriz de triangulación de entrevista a usuarios – objetivo N° 02 - pregunta 6

Objetivos Específicos	Preguntas	Usuario 1	Usuario 2	Usuario 3	Comparación		Interpretación de usuarios
					Semejanzas	Diferencias	
Definir qué tipo de recursos tecnológicos se requiere para manejar el sistema del expediente judicial electrónico en el centro de distribución general de la Corte Superior de Justicia de Lima.	6. ¿Qué opina de la infraestructura que tiene el poder judicial de la Corte Superior de Lima a disposición para llevar a cabo un manejo eficiente del sistema del expediente judicial electrónico?, refiriéndose a espacios, áreas, ¿inmobiliario para llevar a cabo una eficiente labor en el tema?	Falta mejorar la infraestructura en lo referente a mobiliarios, espacios y otros aspectos que darían comodidad al usuario.	Acerca de la infraestructura considero que debe crecer. Porque para que el servicio de expedientes judicial electrónico que se ha implementado sea más eficiente, tiene que haber más comodidad para el público, evitando que se formen las colas. Por lo general cuando alguien presenta su demanda o escrito debe esperar un tiempo prudencial al momento que ingresa y después ir a escaneo que aproximadamente dura unos 20 minutos depende del volumen del escrito o demanda que se presenta, por eso los espacios tienen que ser más amplios, tiene que haber más comodidad para los litigantes en el momento de la espera y también tienen que tener mayor infraestructura en lo que se refiere a los equipos electrónicos ofreciendo un mejor servicio.	Hasta el momento se está llevando todo bien con respecto a la infraestructura de la sede, pero en lo referente al sistema si falta mucho por mejorar.	En cuanto a la infraestructura los usuarios consideran que la misma debe ser ampliada y adecuada al volumen de usuarios, para darle mayor comodidad a los mismo durante la espera de la resolución de sus procesos dentro de la Corte Judicial. Señalan que deben aumentar su mobiliarios y equipos electrónico para que poder tener mayor cobertura en la atención al usuario.	Uno de los usuarios considera que en relación a los espacios la Corte Judicial esta adecuada, sin embargo, considera que las fallas están en el funcionamiento del sistema.	La infraestructura debe ser adecuada a la comodidad del usuario y debe ser lo suficientemente amplia para atender el nuevo de personas que por lo general visitan las instalaciones diariamente. Procurar aumentar también el mobiliario para la eficiencia de la gestión del servidor público.

Fuente: Entrevista de los usuarios públicos de la Corte Superior de Justicia de Lima durante el año 2019

Tabla N° 25

Matriz de triangulación de entrevista a usuarios – objetivo N° 02 - pregunta 7

Objetivos Específicos	Preguntas	Usuario 1	Usuario 2	Usuario 3	Comparación		Interpretación de usuarios
					Semejanzas	Diferencias	
Definir qué tipo de recursos tecnológicos se requiere para manejar el sistema del expediente judicial electrónico en el centro de distribución general de la Corte Superior de Justicia de Lima.	7. ¿De qué manera el acceso a la información que tienen los usuarios (Abogados externos y litigantes) le facilita el poder judicial de la Corte Superior de Lima la agilización en los procesos judiciales y llevar a cabo un manejo eficiente del sistema del expediente judicial?	De ninguna manera más bien se necesita mayor información para dar al usuario y a los litigantes.	Lo facilita porque ya hay escritos, demandas. Por ejemplo, se presentan demandas en físico, las cuales son escaneadas y luego devuelven los originales. La metodología de trabajo consiste en escanear la demanda completa, tanto los escritos como sus anexos. Luego devuelven todo, excepto algunos anexos que quedan en custodia, como pagares, letras de cambio, títulos de valores que quedan en custodia del Poder Judicial.	Hasta la fecha hay abogados que no tienen un conocimiento claro, no saben ni cómo hacer seguimiento o en el portal del poder judicial, son muy pocos que lo saben y su información es limitada.	Los usuarios consideran que el acceso a la información efectivamente agiliza los trámites y procesos dentro de la Corte Judicial, se evidencia que escanean los documentos y resguardan la información en el expediente electrónico, por lo que el usuario puede disponer en menor tiempo de los documentos originales que son devueltos al usuario.	Sin embargo, el problema radica en que algunos usuarios señalan que la información es dispersa, por lo que muchos de ellos no manejan bien los procedimientos y dicha desinformación fomenta la descoordinación y el mal aprovechamiento de los recursos.	El usuario afirma que el acceso a la información puede influir en la agilización de los procesos, pero en este caso, ellos no manejan mayor información lo que ocasionan que tengan mayores dificultades para realizar con éxito sus procedimientos en la Corte Judicial, por tanto, pierden mucho tiempo lo que crea inconformidad en relación al servicio.

Fuente: Entrevista de los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Lima durante el año 2019

Tabla N° 26

Matriz de triangulación de entrevista a usuarios – objetivo N° 03 - pregunta 8

Objetivos Específicos	Preguntas	Usuario 1	Usuario 2	Usuario 3	Comparación		Interpretación de usuarios
					Semejanzas	Diferencias	
Determinar cuál es la gestión del cambio que se necesita para manejar el sistema del expediente judicial electrónico en el centro de distribución general de la Corte Superior de Justicia de Lima.	8. ¿Qué actitudes ha asumido frente a este cambio que ha implementado el Estado sobre el sistema del expediente judicial electrónico frente al sistema manual que se manejaba con anterioridad?	Considero que el cambio es positivo, sin embargo, la implementación es inadecuada. Por tanto, la actitud es positiva, pero hay cosas que deben ser mejoradas.	Si, el cambio ha sido asumido ya que se considera que el sistema judicial puede ser más eficiente, fluido y rápido. Pudiendo colocar toda la información de abogados y litigantes de una forma más rápida y también tiene que ser de acuerdo a que los jueces y magistrados tengan en cuenta que estos son procesos nuevos que tratan de facilitar que los usuarios tengan una mejor calidad en lo que se llevan estos procesos.	Lo han recibido con buena actitud, con una visión positiva, con buenas energías, es un cambio para mejorar y así se ha catalogado.	La actitud asumida frente al cambio que promueve la implementación del expediente judicial electrónico, ha sido positiva. Los usuarios consideran que este nuevo sistema comprende la mejora de los procesos, dando eficiencia, fluidez y celeridad.	No obstante, afirman que la implementación del sistema mediante el cual se lleva a cabo todo el procedimiento relacionado al expediente electrónico judicial, es inadecuada y debe ser mejorada.	La actitud de los usuarios ante el cambio que plantea la implementación del expediente judicial electrónico es positiva. Consideran que la aplicación de tecnologías de información y comunicación da un aporte significativo al desempeño de servidor público y hacia la eficiencia de los procesos. Sin embargo, se debe mejorar la implementación a nivel de sistema o plataforma, para poder obtener mejores resultados.

Fuente: Entrevista de los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Lima durante el año 2019

Tabla N° 27

Matriz de triangulación de entrevista a usuarios – objetivo N° 03 - pregunta 9

Objetivos Específicos	Preguntas	Usuario 1	Usuario 2	Usuario 3	Comparación		Interpretación de usuarios
					Semejanzas	Diferencias	
Determinar cuál es la gestión del cambio que se necesita para manejar el sistema del expediente judicial electrónico en el centro de distribución general de la Corte Superior de Justicia de Lima.	9. ¿El asumir el cambio del sistema manual y tradicional anterior al sistema del expediente judicial electrónico ha permitido que usted asuma hábitos distintos con respecto a su trabajo diario?	Claro, con el expediente judicial electrónico todo está sistematizado, mejor coordinado y presenta un mejor control.	Claro que sí, se tiene que tener mayor cuidado tanto en el ingreso de las demandas o escritos y estar al tanto de las notificaciones electrónicas, haciendo seguimiento a través del sistema manual y electrónico. De esta manera los procesos puedan ser visualizados con mayor celeridad conforme lo que estable las leyes y reglamentos relacionados a la administración de justicia.	Se ha cambiado un poco, pero personalmente considero se trabaja mejor con el expediente electrónico.	Definitivamente los hábitos de trabajo del servidor deben cambiar, pues el expediente judicial electrónica sistematiza todas las operaciones por lo tanto deben ser más cuidadosos con la revisión y el ingreso de la documentación en el sistema.	Se han dado cambios en los hábitos de trabajo, sin embargo, se considera que los mismos son positivos.	Afirman que los hábitos de trabajo han sufrido cambios como resultado de la implementación del expediente judicial electrónico, pero consideran que los mismos han sido positivos. Ya que se han sistematizado las actividades y procesos, generando una mayor coordinación y permitiendo el control.

Fuente: Entrevista de los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Lima durante el año 2019

Tabla N° 28

Matriz de triangulación de **entrevista a servidores públicos – objetivo N° 01 – pregunta 1**

Objetivos Específico	Preguntas	Servidores Públicos 1	Servidores Públicos 2	Servidores Públicos 3	Comparación		Interpretación de los Servidores Públicos
					Semejanzas	Diferencias	
Conocer el perfil del recurso humano que se requiere para manejar el sistema del expediente judicial electrónico en el centro de distribución general de la Corte Superior de Justicia de Lima.	1. ¿Cuál es el conocimiento que tiene acerca del sistema del expediente judicial electrónico ?	Tengo entendido que los expedientes judiciales electrónicos darán mayor celeridad a los procesos.	El expediente judicial electrónico sirve para acelerar las presentaciones de los documentos evitando las largas y tediosas colas que se forman para poder consignar físicamente un documento al poder judicial. Haciendo uso de las nuevas herramientas tecnológicas en el ámbito judicial, siendo esta una forma más rápida para poder acceder a la presentación de documentos y dar un servicio de información eficaz, una vez presentados los documentos son digitalizados al momento y devueltos al usuario, pudiendo ser visualizados a través del sistema por el magistrado y especialista judicial.	Dentro de la cultura del Cero papel nace la necesidad de la implementación del expediente judicial electrónico, dando origen a los archivos digitales o escaneo de documentos que forman parte del EJE, tales como, demandas, anexos, documentos certificados, entre otros.	La implementación del expediente judicial electrónico está motivado a la celeridad de los procesos y la sistematización de los procedimientos, con la finalidad de mejorar la calidad del servicio al usuario y que el servidor público pueda manejar mejor los grandes volúmenes de trabajo existentes en la Corte judicial.	La idea de implementar el expediente judicial electrónico ha venido como resultado de la utilización racional de los recursos, en este sentido la necesidad de disminuir el uso de papel constituyo una de las razones esenciales del EJE.	El conocimiento que tienen los servidores públicos en relación al expediente judicial electrónico, es que está basado por la necesidad de reducir papel, la sistematización y simplificación de los procesos, la ubicación en la atención al usuario, el tiempo que se debe invertir en la presentación de los documentos y la eficacia en los avances tecnológicos.

Fuente: Entrevista de los servidores públicos de la Corte Superior de Justicia de Lima durante el año 2019

Tabla N° 29

Matriz de triangulación de **entrevista a servidores públicos – objetivo N° 01 – pregunta 2**

Objetivos Específicos	Preguntas	Servidores Públicos 1	Servidores Públicos 2	Servidores Públicos 3	Comparación		Interpretación de los Servidores Públicos
					Semejanzas	Diferencias	
Conocer el perfil del recurso humano que se requiere para manejar el sistema del expediente judicial electrónico en el centro de distribución general de la Corte Superior de Justicia de Lima.	2. ¿Qué opina del perfil laboral que tiene el servidor público del poder judicial para manejar el sistema del expediente judicial electrónico?	Pienso que el perfil del expediente judicial electrónico está muy bien.	El perfil laboral sería contar con conocimiento en informática para poder desarrollar el ingreso de documentos en la mesa de partes.	En la mesa de partes, la cual es el área donde se concentra todo el conocimiento en relación a la protección de la información.	Consideran que el servidor público debe manejar un perfil laboral, que comprenda conocimiento en informática.	Se debe tener conocimiento en la protección y confidencialidad de la información que maneja la mesa de partes.	El servidor público que labora en la mesa de partes considera que su perfil laboral, debe influir conocimiento y habilidades en relación al sistema informático y a la protección de la información, asegurando la confidencialidad de la misma.

Fuente: Entrevista de los servidores públicos de la Corte Superior de Justicia de Lima durante el año 2019

Tabla N° 30

Matriz de triangulación de **entrevista a servidores públicos – objetivo N° 01 – pregunta 3**

Objetivos Específicos	Preguntas	Servidor Público 1	Servidor Público 2	Servidor Público 3	Comparación		Interpretación de los Servidores Públicos
					Semejanzas	Diferencias	
Conocer el perfil del recurso humano que se requiere para manejar el sistema del expediente judicial electrónico en el centro de distribución general de la Corte Superior de Justicia de Lima.	3. ¿Cuál es la experiencia profesional que tiene el servidor público del poder judicial para manejar el sistema del expediente judicial electrónico?	La experiencia se va adquiriendo con el manejo y uso del sistema electrónico.	Experiencia en la mesa de partes, es tener conocimiento de las normas legales en materia laboral ya que actualmente el expediente judicial electrónico versa solo en materia laboral (EJE).	Básicamente consiste en el conjunto de normas que regulan al EJE desde su generación hasta todo el procedimiento que implica el correcto escaneo de la documentación.	La experiencia del servidor público se adquiere con el manejo diario del sistema, cuando se enfrenta y da soluciones a los problemas que se presentan en la rutina del trabajo.	La experiencia debe considerar el conocimiento de las leyes en materia laboral, pues es la cobertura actual que tiene el expediente judicial electrónico.	La experiencia supone el manejo y conocimiento de las leyes en materia laboral, pues consideran que en la actualidad el expediente judicial electrónico, está basado en ello. Afirman que la experiencia que tienen se ha desarrollado desde la implementación del nuevo sistema, no contando con experiencia previa.

Fuente: Entrevista de los servidores públicos de la Corte Superior de Justicia de Lima durante el año 2019

Tabla N° 31

Matriz de triangulación de **entrevista a servidores públicos – objetivo N° 01 – pregunta 4**

Objetivos Específicos	Preguntas	Servidor Público 1	Servidor Público 2	Servidor Público 3	Comparación		Interpretación de los Servidores Públicos
					Semejanzas	Diferencias	
Conocer el perfil del recurso humano que se requiere para manejar el sistema del expediente judicial electrónico en el centro de distribución general de la Corte Superior de Justicia de Lima.	4. ¿Considera que la capacitación recibida para manejar el sistema del expediente judicial electrónico, le ha permitido mejorar sus habilidades en este aspecto?	Si considero que la capacitación es sumamente importante y debe ser constante.	La capacitación en relación al expediente judicial electrónico ha permitido mejorar nuestras habilidades y conocimientos en los ingresos de documentos del EJE como mesa de partes.	Lamentablemente no se brindó la capacitación, lo que se aprende en relación al EJE se da con el día a día de trabajo, de forma empírica.	La capacitación en relación al manejo del expediente judicial electrónico no fue recibida, lo cual es una debilidad pues la misma es indispensable la mejora, desempeño y habilidades del servidor en su área de trabajo.	Los servidores públicos señalan que la capacitación se ha realizado en base a la experiencia, con el día a día en el trabajo, por cuenta propia y con las sugerencias de otros compañeros.	Los servidores públicos consideran que la capacitación puede ofrecer mejoras al sistema, la optimización de los procedimientos de trabajo, elevar el desempeño, la celeridad de los procedimientos y la mejor atención al usuario. La capacitación y los programas de formación no han sido recibidos, por tanto, el conocimiento que manejan es en base a la experiencia y ha sido adquirido de forma empírica.

Fuente: Entrevista de los servidores públicos de la Corte Superior de Justicia de Lima durante el año 2019.

Tabla N° 32

Matriz de triangulación de **entrevista a servidores públicos – objetivo N° 02 – pregunta 5**

Objetivos Específicos	Preguntas	Servidor Público 1	Servidor Público 2	Servidor Público 3	Comparación		Interpretación de los Servidores Públicos
					Semejanzas	Diferencias	
Definir qué tipo de recursos tecnológicos se requiere para manejar el sistema del expediente judicial electrónico en el centro de distribución general de la Corte Superior de Justicia de Lima.	5. ¿Qué opina de los equipos electrónicos que tiene a disposición para llevar a cabo un eficiente manejo del sistema del expediente judicial electrónico?	Considero que a medida que avanza la tecnología también deben actualizar los equipos tecnológicos. La cantidad de procesos que se llevan en la Corte Superior de Justicia son muy extensos y ameritan equipos con suficiente capacidad de almacenamiento para manejar una base de datos confiable evitando que se cuelgue constantemente el sistema, retrasando el trabajo.	En referencia a los equipos electrónicos, como trabajadora de la ventanilla, puedo indicar que no son eficientes. Debido a que el servidor se cuelgue frecuentemente, el sistema es lento, la impresora láser cuenta con poco tiempo de vida útil lo cual se evidencia por la necesidad constante de hacer cambios en la tinta de la misma. Lo cual genera malestar en el usuario que tiene que esperar más tiempo del necesario por estas dificultades.	Actualmente el EJE carece de equipos electrónicos adecuados para la mejora de los programas a nivel de software y hardware.	Se requiere la actualización de los equipos electrónicos, los cuales deben coincidir con la cantidad de los procesos que lleva al Corte de Justicia, los cuales representan un significativo volumen de información, amplia capacidad de almacenamiento y un número de operaciones.	Los equipos electrónicos que funcionan actualmente en la Corte de Justicia, son deficientes y están obsoletos. Lo que ocasiona que el sistema se cuelgue frecuentemente generando retrasos en los procesos.	Los equipos electrónicos disponibles no se ajustan a las necesidades de la Corte Judicial, deben ser renovados por equipos nuevos y con mayor cobertura de almacenamiento, con procesadores que sean más rápidos y que estén en perfectas condiciones. Los equipos actuales son deficientes, retrasan los procesos, causan malestar en el usuario y en el trabajador público que ve complicada su gestión por no contar con equipos adecuados.

Fuente: Entrevista de los servidores públicos de la Corte Superior de Justicia de Lima durante el año 2019

Tabla N° 33

Matriz de triangulación de **entrevista a servidores públicos – objetivo N° 02 – pregunta 6**

Objetivos Específicos	Preguntas	Servidor Público 1	Servidor Público 2	Servidor Público 3	Comparación		Interpretación de los Servidores Públicos
					Semejanzas	Diferencias	
Definir qué tipo de recursos tecnológicos se requiere para manejar el sistema del expediente judicial electrónico en el centro de distribución general de la Corte Superior de Justicia de Lima.	6. ¿Qué opina de la infraestructura que tiene el poder judicial de la Corte Superior de Lima a disposición para llevar a cabo un eficiente manejo del sistema del expediente judicial electrónico?, refiriéndose a espacios, áreas, ¿inmobiliario para llevar a cabo una eficiente labor en el tema?	Se requieren espacios con buena iluminación y ventilación.	Considero que, para poder llevar a cabo una gestión eficiente en el Poder Judicial, la infraestructura debe tener espacios amplios para el resguardo de los documentos que ya fueron ingresados al sistema o que están en proceso de digitalización, los cuales se quedan en las instalaciones hasta que el usuario pase a recogerlos.	Existe procesos dentro del EJE que han considerado como inevitables en el quehacer diario. Tales como el control, el registro de documentación y la devolución de documentos originales. Durante este proceso se requiere una infraestructura con espacios adecuados y amplios, lo cual hace falta. Así como también mesas de trabajo amplias donde haya comodidad para colocar los equipos de escaneos que son de gran tamaño.	Consideran que la infraestructura no brinda espacios para la distribución adecuada de los equipos electrónico, las mesas de trabajo y la comodidad. Señalan, además, que se requiere mayor espacio para el almacenamiento temporal de los archivos y documentos que están en proceso de digitalización.	Se requiere mejorar la iluminación y ventilación de las áreas de trabajo.	La infraestructura de la Corte Judicial, carece de espacio amplios donde el servidor público pueda desarrollar en cómodamente sus funciones, no tiene suficientes mesas de trabajo y no cuentan con espacio para la colocación de equipos electrónicos que permitan el escaneo. Adicional a ello, requieren acondicionar un lugar para el almacenamiento físico de los documentos que están en digitalización.

Fuente: Entrevista de los servidores públicos de la Corte Superior de Justicia de Lima durante el año 2019.

Tabla N° 34

Matriz de triangulación de **entrevista a servidores públicos – objetivo N° 02 – pregunta 7**

Objetivos Específicos	Preguntas	Servidor Público 1	Servidor Público 2	Servidor Público 3	Comparación		Interpretación de los Servidores Públicos
					Semejanzas	Diferencias	
Definir qué tipo de recursos tecnológicos se requiere para manejar el sistema del expediente judicial electrónico en el centro de distribución general de la Corte Superior de Justicia de Lima.	7. ¿De qué manera el acceso a la información que tienen los usuarios (Abogados externos y litigantes) le facilita el poder judicial de la Corte Superior de Lima la agilización en los procesos judiciales y llevar a cabo un manejo eficiente del sistema del expediente judicial?	Actualmente no se aplica en la totalidad de los procesos electrónicos, pues hay escritos que incluso han sido presentados en el mes de mayo y aún no han sido proveídos.	El acceso a la información que tienen los usuarios externos, es decir, abogados o litigantes es por la página WEB del Poder Judicial, el cual les facilita el ingreso virtual de documentos de forma más rápida y eficiente. Evitando hacer largas colas y perder tiempo en la presentación de documentos por la mesa de partes.	Considero que falta mayor difusión a nivel usuario sobre el EJE, ya que muchos usuarios no cuentan con la forma o requisitos para la presentación de los documentos para la mejor atención por ventanilla.	El acceso a la información es a través de la página web, mediante la cual pueden realizar el ingreso de sus documentos de forma rápida y fácil.	Sin embargo, se consiguen diversos escritos de meses anteriores que aún no han sido digitalizados e incluidos al sistema.	El acceso a la información a los usuarios, puede facilitar y agilizar los procesos en la Corte Judicial según la apreciación de los servidores públicos, ya que pueden acceder a la página web e incluso realizar algunos trámites por allí, incluir documentos al sistema desde cualquier lugar, de forma rápida, fácil y segura. Sin embargo, reconocen que la información en relación a este procedimiento no ha sido difundida, por tanto, hay muchos usuarios que siguen consignando físicamente sus documentos por ventanilla.

Fuente: Entrevista de los servidores públicos de la Corte Superior de Justicia de Lima durante el año 2019.

Tabla N° 35

Matriz de triangulación de **entrevista a servidores públicos – objetivo N° 03 – pregunta 8**

Objetivos Específicos	Preguntas	Servidor Público 1	Servidor Público 2	Servidor Público 3	Comparación		Interpretación de los Servidores Públicos
					Semejanzas	Diferencias	
Determinar cuál es la gestión del cambio que se necesita para manejar el sistema del expediente judicial electrónico en el centro de distribución general de la Corte Superior de Justicia de Lima.	8. ¿Qué actitudes ha asumido frente a este cambio que ha implementado o el Estado sobre el sistema del expediente judicial electrónico frente al sistema manual que se manejaba con anterioridad?	Considero que aún no se ven los resultados, pues se evidencian escritos que fueron presentados y aun no aparecen en el sistema, lo que indica que hay fallas que solucionar.	La implementación del expediente electrónico es una buena iniciativa del Estado. Ya que promueve la modernización de los mecanismos tecnológicos como recursos institucionales, minimizando el uso de papel lo cual es una medida de racionalización de recursos gracias a la digitalización.	La actitud siempre es buena, considero que todo cambio que viene enlazado a las innovaciones tecnológicas nos abre las puertas a nuevos horizontes. Mejorando los procesos legítimos del Poder judicial, acceso a la información los procesos pueden tener mayor prontitud.	La actitud asumida es positiva, ya que el expediente judicial electrónica es una buena iniciativa del Estado como herramienta para la mejora de los procesos y la modernización del sistema.	Sin embargo, la actitud debe ser de constante mejora. Ya que aún se observan documentos que luego de su presentación no han sido incluidos en el sistema, lo que constituye una falla por parte del servidor público, el cual debe elevar su compromiso y desempeño para evitar que esto siga ocurriendo.	La actitud ante la implementación del expediente judicial electrónico por parte del servidor público es positiva. Consideran que el EJE es una estrategia que mejora los procesos, promueve la modernización de los procedimientos de la institución, impulsa la efectividad de las acciones y puede elevar el desempeño en general, alcanzando los objetivos de la organización. Pero hay muchas cosas que mejorar y se debe comenzar por fomentar la capacitación y el compromiso en el servidor.

Fuente: Entrevista de los servidores públicos de la Corte Superior de Justicia de Lima durante el año 2019.

Tabla N° 36

Matriz de triangulación de **entrevista a servidores públicos – objetivo N° 03 – pregunta 9**

Objetivos Específicos	Preguntas	Servidor Público 1	Servidor Público 2	Servidor Público 3	Comparación		Interpretación de los Servidores Públicos
					Semejanzas	Diferencias	
Determinar cuál es la gestión del cambio que se necesita para manejar el sistema del expediente judicial electrónico en el centro de distribución general de la Corte Superior de Justicia de Lima.	9. ¿El asumir el cambio del sistema manual y tradicional anterior al sistema del expediente judicial electrónico ha permitido que usted asuma hábitos distintos con respecto a su trabajo diario?	Mi trabajo se desarrolla en el ámbito de los dos (2) sistemas, es decir, el sistema tradicional y el electrónico. Sin embargo, cabe destacar que este último tiene muchas deficiencias, muchas veces hay problemas con la digitalización porque no aparecen los documentos en el juzgado y luego de un tiempo el juez solicita el escrito, el cual ya no se tiene debido a que fue devuelto al representante. Por tanto, tenemos que hacer un llamado a dicha persona, para que vuelva a consignarlo y poder digitalizar, es decir el escrito no se procesó inicialmente.	Los cambios han sido asumidos. Con el expediente judicial tradicional no era tan detallado, solo se verifica la materia, vía procedimental y anexos de forma general. Mientras que con el expediente judicial electrónico hay que revisar hoja por hoja los folios, si está en dúplex se cuenta con otro folio más, así como verificar y especificar cada anexo y detallar si el mismo es copia simple u original, copia certificada, entre otros. Lo cual toma más tiempo, pero también es más confiable.	Claro que sí, se asume el cambio en el sistema tradicional pasando al electrónico. Siento un reto mediante el cual se alcance cero errores, con una digitalización de documentos oportuna.	Se han asumido los cambios de forma positiva. Los hábitos del servidor público han tenido que cambiar para poder ajustarse al nuevo modelo de expedientes judicial electrónico. El sistema tradicional no era tan específico y detallado como el electrónico, por lo tanto, este último es más confiable, pero requiere mayor disciplina al momento de ejecutar cada actividad, sobre todo la revisión y la evaluación de la documentación antes de ser incluida al sistema.	Algunos documentos no son digitalizados al momento, siendo un mal hábito del funcionario. Luego el documento se extravía y no queda el resguardo de la información digital. Así como también sucede que por fallas del sistema no se carga la información digital.	Los servidores públicos han asumido que sus hábitos de trabajo deben sufrir cambios para poder adaptarse adecuadamente al nuevo sistema de expediente judicial electrónico. Pues ello implica mayor revisión, evaluación y verificación de documentos al detalle antes de su digitalización e inclusión al sistema.

Fuente: Entrevista de los servidores públicos de la Corte Superior de Justicia de Lima durante el año 2019.

Tabla N° 37

Matriz de triangulación de **entrevista a jefes – objetivo N° 01 – pregunta 1**

Objetivos Específicos	Preguntas	Jefe 1	Jefe 2	Jefe 3	Comparación		Interpretación de los Jefes
					Semejanzas	Diferencias	
Conocer el perfil del recurso humano que se requiere para manejar el sistema del expediente judicial electrónico en el centro de distribución general de la Corte Superior de Justicia de Lima.	1. ¿Cuál es el conocimiento que tiene acerca del sistema del expediente judicial electrónico?	El expediente judicial electrónico sirve para acelerar las presentaciones de los documentos, evitando las pérdidas de tiempo por hacer colas para poder dejar los documentos en mesa de partes. La implementación de las Tecnologías de información y comunicación, para tener un acceso más rápido, efectivo y oportuno para la presentación de los documentos.	El conocimiento que se tiene es básico, debería el poder judicial, realizar campañas de publicidad respecto de ello para dar a conocer en que se fundamenta del sistema electrónico judicial, como se utiliza y que beneficio tiene.	La información que se tiene del expediente judicial electrónico es parcial, debido a la falta de capacitación y la desinformación.	Según las consideraciones de los jefes, el conocimiento que se maneja del expediente judicial electrónico es muy vago, por lo tanto, señalan que debería de programar campañas informativas para poder dar a conocer los fundamentos y beneficios del nuevo sistema.	indican que el sistema del expediente judicial electrónico, propicia la celeridad de los procesos, la inclusión oportuna de los documentos digitalizados al sistema y el acceso a la información por parte del usuario.	El conocimiento en relación al expediente judicial electrónico que tienen a nivel de jefatura es básico, debido a la falta de capacitaciones y la desinformación existente en relación al tema. Lo cual es inadecuado para el apoyo de la gestión.

Fuente: Entrevista de los jefes de la Corte Superior de Justicia de Lima durante el año 2019.

Tabla N° 38

Matriz de triangulación de **entrevista a jefes – objetivo N° 01 – pregunta 2**

Objetivos Específicos	Preguntas	Jefe 1	Jefe 2	Jefe 3	Comparación		Interpretación de los jefes
					Semejanzas	Diferencias	
Conocer el perfil del recurso humano que se requiere para manejar el sistema del expediente judicial electrónico en el centro de distribución general de la Corte Superior de Justicia de Lima.	2. ¿Qué opina del perfil laboral que tiene el servidor público del poder judicial para manejar el sistema del expediente judicial electrónico?	El perfil laboral debe estar basado en el conocimiento de sistemas informáticos, los procesos judiciales, requisitos para el ingreso de la documentación por la mesa de partes.	Algunos servidores están muy capacitados, pero hay otros que no. Los menos capacitados en relación al Expediente judicial electrónico, llaman constantemente al ingeniero encargado de la gerencia general asignado para el EJE, exclusivamente para apoyarlos en sus gestiones por tener dificultades con el sistema.	El perfil que debe de tener el personal es de conocimiento de derecho y sistemas informáticos.	El perfil laboral conforme la opinión de los jefes, debe estar coincidir con los conocimientos informáticos, los procedimientos judiciales y las habilidades para el ingreso de la documentación en el sistema.	Algunos servidores están mejor capacitados que otro, sin embargo, algunos servidores aun presentan muchas deficiencias en relación a ello, por lo que requieren constantemente asistencia técnica. Lo cual ocasiona que pierdan tiempo y desmejoran su desempeño.	El perfil laboral del servidor público debe considerar conocimientos, habilidades y destrezas a nivel de sistemas informativos. Así como conocer los procedimientos judiciales, las leyes y normativas, el procedimiento del sistema.

Fuente: Entrevista de los jefes de la Corte Superior de Justicia de Lima durante el año 2019.

Tabla N° 39

Matriz de triangulación de entrevista a jefes – objetivo N° 01 – pregunta 3

Objetivos Específicos	Preguntas	Jefe 1	Jefe 2	Jefe 3	Comparación		Interpretación de los Jefes
					Semejanzas	Diferencias	
Conocer el perfil del recurso humano que se requiere para manejar el sistema del expediente judicial electrónico en el centro de distribución general de la Corte Superior de Justicia de Lima.	3. ¿Cuál es la experiencia profesional que tiene el servidor público del poder judicial para manejar el sistema del expediente judicial electrónico?	Conforme la experiencia que se tiene en mesa de partes, puede indicar que el conocimiento de las normas legales de materia laboral, comercial y tributaria son la base del expediente judicial electrónico.	La experiencia profesional se ha dado desde el momento de la aplicación del expediente judicial electrónico.	Debe poseer o saber cómo es el procedimiento de los documentos ingresados.	El expediente judicial electrónico, es una experiencia nueva por lo que se trabaja con las normas ya existentes, solo se requiere la capacitación del personal de la mesa de partes.	Se debe realizar la capacitación en forma masiva no solo al personal de mesa de partes sino al público ya que este es electrónico.	La experiencia profesional que se tiene a nivel del expediente judicial electrónico, está basada en la implementación del sistema; de las fallas que se han ido observando y las soluciones a dichos problemas. En este sentido, se requiere amplio conocimiento de las leyes en materia laboral, comercial y tributaria.

Fuente: Entrevista de los jefes de la Corte Superior de Justicia de Lima durante el año 2019.

Tabla N° 40

Matriz de triangulación de entrevista a jefes – objetivo N° 01 – pregunta 4

Objetivos Específicos	Preguntas	Jefe 1	Jefe 2	Jefe 3	Comparación		Interpretación de los Jefes
					Semejanzas	Diferencias	
Conocer el perfil del recurso humano que se requiere para manejar el sistema del expediente judicial electrónico en el centro de distribución general de la Corte Superior de Justicia de Lima.	4. ¿Considera que la capacitación recibida para manejar el expediente judicial electrónico, le ha permitido mejorar sus habilidades en este aspecto?	Se puede decir que la capacitación del expediente judicial electrónico ha permitido mejorar las habilidades y conocimientos en los ingresos de documentos del expediente electrónico por parte de los servidores público que laboran mesa de partes.	Se puede indicar que en algunos servidores si ha servido, pero lamentablemente en otros no.	Cabe indicar que solo se brindó directamente a los de expedientes electrónicos y no a todos.	La experiencia en relación al expediente judicial electrónico, está dada partiendo de la implementación del sistema. La cual debe ser reforzada con el conocimiento de la normas y leyes en materia laboral. comercial y tributaria.	Se debe manejar conocimiento acerca del procedimiento judicial que conlleva la implementación del expediente electrónico, para poder coordinar los procesos.	La experiencia profesional que se tiene a nivel del expediente judicial electrónico, está basada en la implementación del sistema; de las fallas que se han ido observando y las soluciones a dichos problemas. En este sentido, se requiere amplio conocimiento de las leyes en materia laboral, comercial y tributaria.

Fuente: Entrevista de los jefes de la Corte Superior de Justicia de Lima durante el año 2019.

Tabla N° 41

Matriz de triangulación de **entrevista a jefes – objetivo N° 02– pregunta 5**

Objetivos Específicos	Preguntas	Jefe 1	Jefe 2	Jefe 3	Comparación		Interpretación de los jefes
					Semejanzas	Diferencias	
Definir qué tipo de recursos tecnológicos se requiere para manejar el sistema del expediente judicial electrónico en el centro de distribución general de la Corte Superior de Justicia de Lima.	5. ¿Qué opina de los equipos electrónicos que tiene a disposición para llevar a cabo un eficiente manejo del sistema del expediente judicial electrónico?	En cuanto a los equipos electrónicos como jefe en el departamento de atención en ventanilla, se puede indicar que no son eficientes. El servidor se cuelga constantemente, es lento, las impresoras láser están obsoletas, entre otros aspectos que propician un servicio de mala calidad al usuario.	Respecto a ello el poder judicial debería invertir en la compra de buenos equipos electrónicos.	Para brindar un mejor resultado se debe brindar los mejores equipos, mejorar los escaneos es fundamental en el sistema electrónico.	Los jefes consideran que los equipos electrónicos que actualmente están en servicio no son eficientes, propician que el servicio sea lento e ineficaz. Ocasionan retrasos constantes y pérdida de tiempo tanto en el servidor público como en el usuario.	El Estado debe invertir en la adquisición y reemplazo de todos estos equipos electrónico, permitiendo una nueva plataforma de trabajo que promueva la disminución del tiempo que supone cada uno de los procesos.	Los equipos electrónicos actuales deben ser reemplazados. Pues los existentes son ineficientes y no apoyan efectivamente la labor ni responder a las necesidades actuales de la implementación del expediente judicial electrónico.

Fuente: Entrevista de los jefes de la Corte Superior de Justicia de Lima durante el año 2019.

Tabla N° 42

Matriz de triangulación de **entrevista a jefes – objetivo N° 02 – pregunta 6**

Objetivos Específicos	Preguntas	Jefe 1	Jefe 2	Jefe 3	Comparación		Interpretación de los jefes
					Semejanzas	Diferencias	
Definir qué tipo de recursos tecnológicos se requiere para manejar el sistema del expediente judicial electrónico en el centro de distribución general de la Corte Superior de Justicia de Lima.	6. ¿Qué opina de la infraestructura que tiene el poder judicial de la Corte Superior de Lima a disposición para llevar a cabo un eficiente manejo del sistema del expediente judicial electrónico?, refiriéndose a espacios, áreas, ¿inmobiliario para llevar a cabo una eficiente labor en el tema?	La infraestructura del Poder Judicial para poder llevar a cabo un eficiente manejo del sistema del expediente judicial electrónico tendría que tener un espacio amplio para los documentos.	Como expediente electrónico, el poder judicial no cuenta con espacios adecuados para una labor eficiente.	Hay un porcentaje menor de usuarios que se llevan los ingresos originales luego de ser digitalizados, esto causa una falta de espacio y mobiliario adecuado y otros recursos.	La infraestructura de usuarios requiere espacios más amplios para la mejor distribución de actividades y áreas. Así como propiciar la comodidad del usuario.	Algunos usuarios consignan los documentos originales, para que sean posteriormente digitalizados. Mientras dure el proceso, se debe contar con un sitio donde se pueda almacenar de forma temporal.	La infraestructura debe ser ampliada para poder ofrecer áreas más cómodas tanto para la atención al usuario como para las funciones del servidor público, la instalación de equipos electrónicos y mejor desarrollo de las actividades.

Fuente: Entrevista de los jefes de la Corte Superior de Justicia de Lima durante el año 2019.

Tabla N° 43

Matriz de triangulación de **entrevista a jefes – objetivo N° 02 – pregunta 7**

Objetivos Específicos	Preguntas	Jefe 1	Jefe 2	Jefe 3	Comparación		Interpretación de los jefes
					Semejanzas	Diferencias	
Definir qué tipo de recursos tecnológicos se requiere para manejar el sistema del expediente judicial electrónico en el centro de distribución general de la Corte Superior de Justicia de Lima.	7. ¿De qué manera el acceso a la información que tienen los usuarios (Abogados externos y litigantes) le facilita el poder judicial de la Corte Superior de Lima la agilización en los procesos judiciales y llevar a cabo un eficiente manejo del sistema del expediente judicial?	El acceso de información por parte de los usuarios externos se realiza a través de la página web del Poder Judicial. Cuyo ingreso virtual permite incluir documentos en el sistema, evitando perder tiempo y siendo un mecanismo más fácil y rápido, que puede ser realizado desde cualquier lugar.	Respecto a ello, se ve reflejado en las fechas próximas de audiencia y en la disminución de acumulación de escritos y documentos.	Para agilizar los procesos es necesario brindar al usuario una información física (volante, cartel y gigantografía). Es muy necesario también que el usuario se vea obligado a informarse y acatar las indicaciones.	El acceso de la información por parte del usuario puede brindar celeridad en el proceso. Cuya información está disponible en la página web, pero además de ello, debe ser ofrecida por carteleras informáticas y programas de formación.	Permitiendo el acceso a la información por el usuario, se evita pérdidas de tiempo y se optimizan los recursos.	La Corte Superior debe permitir el acceso a la información por parte del usuario, como una técnica que propicia la agilización de los procesos que se realizan por medio del expediente judicial electrónico.

Fuente: Entrevista de los jefes de la Corte Superior de Justicia de Lima durante el año 2019.

Tabla N° 44

Matriz de triangulación de **entrevista a jefes – objetivo N° 03 – pregunta 8**

Objetivos Específicos	Preguntas	Jefe 1	Jefe 2	Jefe 3	Comparación		Interpretación de los jefes
					Semejanzas	Diferencias	
Determinar cuál es la gestión del cambio que se necesita para manejar el sistema del expediente judicial electrónico en el centro de distribución general de la Corte Superior de Justicia de Lima.	8. ¿Qué actitudes ha asumido frente a este cambio que ha implementado el Estado sobre el sistema del expediente judicial electrónico frente al sistema manual que se manejaba con anterioridad?	La actitud es positiva, se considera que la implementación del EJE viene en beneficio de las acciones del Poder judicial, y busca la satisfacción del usuario.	La actitud que se debe asumir frente al cambio, son las acciones de mejora continúan del sistema electrónico frente al sistema convencional.	Al comienzo fue con optimismo, con el transcurso del tiempo y las descoordinaciones con los juzgados hacen desear las mejoras.	La actitud es positiva y de aceptación en relación al cambio que propone la implementación del expediente judicial electrónico.	En un principio la actitud fue positiva y optimista, pero al transcurrir del tiempo y con las diferentes dificultades que presenta el sistema se ha generado una actitud negativa que requiere las mejoras de los procesos.	La actitud es positiva, aun cuando se han dado cambios importantes para poder adoptar el nuevo sistema. Sin embargo, los empleados siguen apostando al expediente judicial electrónico como una herramienta que facilita el proceso. Pero se evidencian diversas fallas a nivel del sistema que deben ser atendidas para evitar que se generen actitudes negativas.

Fuente: Entrevista de los jefes de la Corte Superior de Justicia de Lima durante el año 2019.

Tabla N° 45

Matriz de triangulación de **entrevista a jefes – objetivo N° 03 – pregunta 9**

Objetivos Específicos	Preguntas	Jefe 1	Jefe 2	Jefe 3	Comparación		Interpretación de los jefes
					Semejanzas	Diferencias	
Determinar cuál es la gestión del cambio que se necesita para manejar el sistema del expediente judicial electrónico en el centro de distribución general de la Corte Superior de Justicia de Lima.	9. ¿El asumir el cambio del sistema manual y tradicional anterior al sistema del expediente judicial electrónico ha permitido que usted asuma hábitos distintos con respecto a su trabajo diario?	Los cambios han sido asumidos con todo y las dificultades que esto implica. Debido a que hay conciencia de los beneficios del expediente judicial electrónico frente al sistema tradicional.	Respecto a ello, puesto que ahora con el electrónico, todo es digital es más práctico y todo por el ordenador. La forma de ingreso del escrito, su notificación y el expediente judicial electrónico que se relaciona al mismo. Permitiendo la practicidad del expediente para los usuarios, servidores y magistrados.	Todo cambio requiere variación en el proceso como es la entrega de los ingresos originales, el cuidado del ingreso pues no habrá forma de un cambio posterior.	Los cambios de hábitos de trabajo del sistema manual al sistema electrónico, han sido asumidos porque todos son conscientes de los beneficios que tiene la implementación de las herramientas tecnológicas de información y comunicación en los diversos procedimientos que lleva a cabo la institución.	Se debe asumir los cambios de hábitos con responsabilidad y compromiso, ejecutando las funciones con rigurosidad ya que una vez digitalizados los documentos e ingresados al sistema no pueden ser modificados, por ello la revisión, evaluación y control son vitales.	Pasar del sistema manual tradicional al sistema electrónico, propone cambios de hábitos importantes y esencial en el procedimiento de trabajo de los colaboradores de la Corte Superior de Lima. Los cuales deben revisar, evaluar y controlar mejor toda la documentación digitalizada. Ya que la mismas no podrá ser modificada posteriormente. Dichos cambios de hábitos han sido asumidos positivamente por los trabajadores porque están conscientes de los beneficios de la modernización.

Fuente: Entrevista de los jefes de la Corte Superior de Justicia de Lima durante el año 2019.

Tabla N° 46

Matriz de triangulación de **entrevista usuario- servidores públicos - jefes – objetivo N° 01 – pregunta 1**

Objetivos Específico	Pregunta	Interpretación de usuarios	Interpretación de Servidores	Interpretación de Jefes	Comparación		Interpretación General.
					Semejanzas	Diferencias	
Conocer el perfil del recurso humano que se requiere para manejar el sistema del expediente judicial electrónico en el centro de distribución general de la Corte Superior de Justicia de Lima.	1. ¿Cuál es el conocimiento que tiene acerca del sistema del expediente judicial electrónico ?	El conocimiento que manejan los usuarios en relación al expediente judicial electrónico, es deficiente. Señalan que no hay mucha desinformación al respecto, que no se realizaron programas de capacitación ni charlas informativas. Por lo tanto, es poca la información que manejan. La cual se ha adquirido con la experiencia que le queda de cada proceso realizado. Sin embargo, apuesta al nuevo sistema, pues consideran que podría dar celeridad.	El conocimiento que tienen los servidores públicos en relación al expediente judicial electrónico, está basado por la necesidad de reducir papel, en la sistematización y simplificación de los procesos, la eficiencia en la atención al usuario, el tiempo que se debe invertir en la presentación de los documentos y la eficiencia de un nuevo sistema basado en los avances tecnológicos.	El conocimiento en relación al expediente judicial electrónico que tienen a nivel de jefatura es básico, debido a la falta de capacitaciones y la desinformación existente en relación al tema. Lo cual es inadecuado para el apoyo de la gestión.	Tanto los usuarios, servidores públicos y jefes manejan poca información en relación al sistema mediante el cual se maneja el expediente judicial electrónico. Ello se debe a la ausencia de programas de capacitación, e información, que permitan dar a conocer los beneficios del nuevo modelo de gestión.	Los usuarios, jefes y servidores públicos deben tener un nivel distinto de formación que corresponda a su relación con el expediente judicial electrónico. Sin embargo, en este caso se evidencia que todos tienen deficiencia. Lo cual no corresponde con el deber ser, ya que el usuario busca orientación en los servidores públicos, pero ellos tampoco cuentan con la preparación para poder dar respuestas asertivas.	El conocimiento acerca del sistema del expediente judicial electrónico es deficiente, tanto en los usuarios, como en los servidores públicos y hasta en los encargados de los distintos departamentos. Ocasionado por la falta de capacitación y formación, generando dificultades para adaptarse al nuevo sistema.

Fuente: Entrevista de los usuarios, servidores públicos y jefes de la Corte Superior de Justicia de Lima durante el año 2019.

Tabla N° 47

Matriz de triangulación de **entrevista usuario- servidores públicos - jefes – objetivo N° 01 – pregunta 2**

Objetivos Específicos	Preguntas	Interpretación de usuarios	Interpretación de Servidores	Interpretación de jefes	Comparación		Interpretación General.
					Semejanzas	Diferencias	
Conocer el perfil del recurso humano que se requiere para manejar el sistema del expediente judicial electrónico en el centro de distribución general de la Corte Superior de Justicia de Lima.	2. ¿Qué opina del perfil laboral que tiene el servidor público del poder judicial para manejar el sistema del expediente judicial electrónico ?	El perfil laboral del servidor público no se ajusta al actual sistema de expediente judicial electrónico. El servidor no se encuentra capacitado para atender los procedimientos que le plantea el nuevo sistema, lo que dificulta dejar el modelo tradicional. Lo cual queda en evidencia por la ineficiencia que presentan los servidores al momento de orientar al usuario.	El servidor público que labora en la mesa de partes considera que su perfil laboral, debe influir en su conocimiento y habilidades en relación al sistema informático y a la protección de la información, asegurando la confidencialidad de la misma.	El perfil laboral del servidor público debe considerar conocimientos, habilidades y destrezas a nivel de los sistemas informativos. Así como conocer los procedimientos judiciales, las leyes y normativas y el procedimiento del sistema.	El perfil laboral que tiene actualmente los servidores públicos no se ajusta a las necesidades que sugiere la implementación del expediente judicial electrónico. El mismo debe comprender conocimientos. Habilidades y destrezas a nivel de sistemas informativos, procedimientos de trabajo, leyes laborales, protección a la información digital y aseguramiento de la confiabilidad.	No se encontraron diferencias, todos los participantes entrevistados tienen opiniones similares en relación al perfil laboral que deben cumplir los servidores públicos.	El servidor público debe tener conocimiento en cuanto a los sistemas informáticos, habilidades y destrezas para manejar herramientas tecnológicas, conocimiento de los procedimientos y procesos de trabajo, así como leyes y fundamentos para administrar los recursos y protección a la información digitalizada. Lo cual deberá constituir su perfil laboral, actualmente esto no se cumple por ello tantas deficiencias.

Fuente: Entrevista de los usuarios, servidores públicos y jefes de la Corte Superior de Justicia de Lima durante el año 2019.

Tabla N° 48

Matriz de triangulación de **entrevista usuario- servidores públicos - jefes – objetivo N° 01 – pregunta 3**

Objetivos Específico	Pregunta	Interpretación de usuarios	Interpretación de Servidores	Interpretación de jefes	Comparación		Interpretación General.
					Semejanzas	Diferencias	
Conocer el perfil del recurso humano que se requiere para manejar el sistema del expediente judicial electrónico en el centro de distribución general de la Corte Superior de Justicia de Lima.	3. ¿Cuál es la experiencia profesional al que tiene el servidor público del poder judicial para manejar el sistema del expediente judicial electrónico?	La experiencia profesional que tienen los servidores públicos, está dada a partir del momento de la implementación del expediente judicial electrónico. Lo cual ha obligado al servidor a buscar la forma de aprender y autocapacitarse para poder dar respuesta a los problemas que se presentan diariamente en el manejo de este nuevo sistema de trabajo. Por lo tanto, se puede decir que la experiencia profesional dista mucho de ser la adecuada.	La experiencia supone el manejo y conocimiento de las leyes en materia laboral, pues consideran que en la actualidad el expediente judicial electrónico, está basado en ello. Afirman que la experiencia que tienen se ha desarrollado desde la implementación del nuevo sistema, no contando con experiencia previa.	La experiencia profesional que se tiene a nivel del expediente judicial electrónico, está basada en la implementación del sistema; de las fallas que se han ido observando y las soluciones a dichos problemas. En este sentido, se requiere amplio conocimiento de las leyes en materia laboral, comercial y tributaria.	La experiencia profesional que tienen los trabajadores de la Corte Superior, parte de la implementación del expediente judicial electrónico. Lo cual indica que los trabajadores no han tenido una experiencia previa, todo lo que conocer es el resultado de las dificultades que han tenido que enfrentar durante sus actividades diarias.	La experiencia profesional de los trabajadores de la Corte Superior, requiere conocimiento de las normas y leyes en el ámbito laboral, comercial y tributario como herramienta para el mejor manejo del expediente judicial electrónico.	La experiencia profesional de los servidores de la Corte Superior en relación al sistema del expediente judicial electrónico solo tiene precedencia partiendo de su implementación en esa institución, por lo que no tienen experiencia previa. Todo el conocimiento adquirido ha sido los resultados de la rutina de trabajo, las experiencias, observaciones y dificultades que se han presentado.

Fuente: Entrevista de los usuarios, servidores públicos y jefes de la Corte Superior de Justicia de Lima durante el año 2019.

Tabla N° 49

Matriz de triangulación de **entrevista usuario- servidores públicos - jefes – objetivo N° 01 – pregunta 4**

Objetivos Específicos	Preguntas	Interpretación de usuarios	Interpretación de Servidores	Interpretación de jefes	Comparación		Interpretación General.
					Semejanzas	Diferencias	
Conocer el perfil del recurso humano que se requiere para manejar el sistema del expediente judicial electrónico en el centro de distribución general de la Corte Superior de Justicia de Lima.	4. ¿Considera que la capacitación recibida para manejar el sistema del expediente judicial electrónico, le ha permitido mejorar sus habilidades en este aspecto?	La capacitación es el motor de las mejoras del expediente judicial electrónico y la oportunidad de su desarrollo constante y exitoso. Tanto el servidor como usuario capacitado, pueden propiciar las mejoras en el sistema en base a sus observaciones y experiencias.	Los servidores públicos consideran que la capacitación puede ofrecer mejoras al sistema, la optimización de los procedimientos de trabajo, elevar el desempeño, la celeridad de los procedimientos y la mejor atención al usuario. La capacitación y los programas de formación no han sido recibidos, por tanto, el conocimiento que manejan es en base a la experiencia y ha sido adquirido de forma empírica.	La capacitación es importante para poder manejar efectivamente el expediente judicial electrónico. Sin embargo, la misma no se ha dado por tanto hay servidores que carecen de habilidades y conocimiento para poder enfrentar dificultades diarias con el sistema implementado.	La capacitación es fundamental para poder dar celeridad a los procesos judiciales, aprovechar el sistema planteado con el expediente judicial electrónico, acceder a la información de forma oportuna, fomentar la participación activa de todas las personas que de una u otra manera están involucrados y sus habilidades.	No se ha dado la capacitación, solo se tiene conocimiento en base a la experiencia y de forma empírica.	La capacitación puede mejorar las habilidades del usuario, del servidor público y de los jefes. Ya que pueden conocer mejor el sistema, sus procesos, procedimientos, beneficios; ampliando de esta manera las posibilidades de mejora en base a las observaciones y conocimiento que se manejen al respecto.

Fuente: Entrevista de los usuarios, servidores públicos y jefes de la Corte Superior de Justicia de Lima durante el año 2019.

Tabla N° 50

Matriz de triangulación de **entrevista usuario- servidores públicos - jefes – objetivo N° 02 – pregunta 5**

Objetivos Específicos	Preguntas	Interpretación de usuarios	Interpretación de Servidores	Interpretación de jefes	Comparación		Interpretación General.
					Semejanzas	Diferencias	
Definir qué tipo de recursos tecnológicos se requiere para manejar el sistema del expediente judicial electrónico en el centro de distribución general de la Corte Superior de Justicia de Lima.	5. ¿Qué opina de los equipos electrónicos que tiene a disposición para llevar a cabo un eficiente manejo del sistema del expediente judicial electrónico?	Se debe ampliar el número de equipos electrónicos, reemplazar otros que están al límite de su vida útil o que funcionan con deficiencia. Los nuevos equipos electrónicos deben poder satisfacer la demanda de una alta capacidad de almacenamiento para poder mejorar el sistema.	Los equipos electrónicos no se ajustan a las necesidades de la Corte Judicial, deben ser renovados por equipos nuevos y con mayor cobertura de almacenamiento, con procesadores que sean más rápidos y que estén en perfectas condiciones. Los equipos actuales son deficientes, retrasan los procesos, causan malestar en el usuario y en el trabajador público que ve complicada su gestión por no contar con equipos adecuados.	Los equipos electrónicos actuales deben ser reemplazados. Pues los existentes son ineficientes y no apoyan efectivamente la labor ni responder a las necesidades actuales de la implementación del expediente judicial electrónico.	Los equipos electrónicos que actualmente son utilizados en la Corte Superior de Lima, son inadecuados e ineficientes. Están obsoletos y sin vida útil, por tanto, muchos de ellos tienen un mal funcionamiento. Retrasando el proceso y creando fallas diversas en el sistema de trabajo.	Los equipos electrónicos deben ser de última generación, con gran capacidad de almacenamiento y procesador rápido; es decir los equipos electrónicos deben ser actualizados a medida que se realizan los avances tecnológicos y más aún si se considera las nuevas necesidades en cuanto a un alto volumen de información.	Los equipos electrónicos no responden a la necesidad de la Corte Superior, por lo cual deben ser reemplazados por equipos con mayor alcance y amplitud tecnológica. Con más capacidad de almacenamiento y que sean rápidos, para evitar los retrasos en la gestión del servidor público y satisfacer las demandas de los usuarios.

Fuente: Entrevista de los usuarios, servidores públicos y jefes de la Corte Superior de Justicia de Lima durante el año 2019.

Tabla N° 51

Matriz de triangulación de **entrevista usuario- servidores públicos - jefes – objetivo N° 02 – pregunta 6**

Objetivos Específicos	Preguntas	Interpretación de usuarios	Interpretación de Servidores	Interpretación de Jefes	Comparación		Interpretación General.
					Semejanzas	Diferencias	
Definir qué tipo de recursos tecnológicos se requiere para manejar el sistema del expediente judicial electrónico en el centro de distribución general de la Corte Superior de Justicia de Lima.	6. ¿Qué opina de la infraestructura que tiene el poder judicial de la Corte Superior de Lima a disposición para llevar a cabo un eficiente manejo del sistema del expediente judicial electrónico?, refiriéndose a espacios, áreas, ¿inmobiliario para llevar a cabo una eficiente labor en el tema?	La infraestructura debe ser adecuada a la comodidad del usuario y debe ser lo suficientemente amplia para atender el nuevo de personas que por lo general visitan las instalaciones diariamente. Procurando aumentar el mobiliario para la eficiencia de la gestión del servidor público.	La infraestructura de la Corte Judicial, carece de espacio amplios donde el servidor público pueda desarrollar en cómodamente sus funciones, no tiene suficientes mesas de trabajo y no cuentan con espacio para la colocación de equipos electrónicos que permitan el escaneo. Adicional a ello, requieren acondicionar un lugar para el almacenamiento físico de los documentos que están en digitalización.	La infraestructura debe ser ampliada para poder ofrecer áreas más cómodas tanto para la atención al usuario como para las funciones del servidor público, la instalación de equipos electrónicos y el mejor desarrollo de las actividades.	La infraestructura de la Corte Superior de Lima, no ofrece comodidad para el usuario al momento de realizar algún trámite. También constituye dificultades para los profesionales que laboran en ella, pues no cuentan con espacio suficiente para colocar mesas de trabajo, digitalizar información, entre otras.	La Corte Superior amerita un espacio más amplio para el almacenamiento temporal de la documentación que está en proceso de ser digitalizada, donde se resguarde hasta el momento de su devolución al usuario.	La infraestructura amerita ser acondicionada y adecuada, pues se evidencia que los espacios son insuficientes, con poca ventilación e iluminación. Lo cual afecta el trabajo del servidor público, lo cual se refleja en el mal servicio al usuario, la poca comodidad que tienen al momento de hacer sus trámites y en su nivel de satisfacción, así como en la imagen de la institución. Una adecuada infraestructura podría motivar un mejor desempeño y un servicio de calidad.

Fuente: Entrevista de los usuarios, servidores públicos y jefes de la Corte Superior de Justicia de Lima durante el año 2019.

Tabla N° 52

Matriz de triangulación de **entrevista usuario- servidores públicos - jefes – objetivo N° 02 – pregunta 7**

Objetivos Específico	Pregunta	Interpretación de usuarios	Interpretación de Servidores	Interpretación de jefes	Comparación		Interpretación General.
					Semejanzas	Diferencias	
Definir qué tipo de recursos tecnológicos se requiere para manejar el sistema del expediente judicial electrónico en el centro de distribución general de la Corte Superior de Justicia de Lima.	7. ¿De qué manera el acceso a la información que tienen los usuarios (Abogados externos y litigantes) le facilita el poder judicial de la Corte Superior de Lima la agilización en los procesos judiciales y llevar a cabo un eficiente manejo del sistema del expediente judicial?	El usuario afirma que el acceso a la información puede influir en la agilización de los procesos, pero en este caso, ellos no manejan mayor información lo que ocasionan que tengan mayores dificultades para realizar con éxito sus procedimientos en la Corte Superior de Justicia, por tanto, pierden mucho tiempo lo que crea inconformidad en relación al servicio.	El acceso a la información a los usuarios, puede facilitar y agilizar los procesos en la Corte Judicial según la apreciación de los servidores públicos, ya que pueden acceder a la página web e incluso realizar algunos trámites por allí, incluir documentos al sistema desde cualquier lugar, de forma rápida, fácil y segura. Sin embargo, reconocen que la información en relación a este procedimiento no ha sido difundida, por tanto, hay muchos usuarios que siguen consignando físicamente sus documentos por ventanilla.	La Corte Superior debe permitir el acceso a la información por parte del usuario, como una técnica que propicia la agilización de los procesos que se realizan por medio del expediente judicial electrónico.	Definitivamente el acceso a la información por parte del usuario podría influir en la celeridad y mejora de los procesos de la Corte Superior de Lima. Sin embargo, el acceso a la información no está a disposición de todos, la falta de información y formación hacen posible que muchos usuarios, servidores y jefes no comprendan el procedimiento de trabajo.	No se encontraron diferencias, los participantes entrevistados tienen opiniones similares en relación al perfil laboral que deben cumplir los servidores públicos.	Para poder agilizar los procesos y procedimientos de trabajo en la Corte Superior, se debe permitir el acceso a la información a través de los sistemas electrónicos. Esta acción amerita la formación del usuario y del servidor público, como mediador entre el Estado y usuario. La orientación del servidor público será fundamental para el éxito del accionar de los usuarios, la disminución de los tiempos y el aprovechamiento de los recursos tecnológicos.

Fuente: Entrevista de los usuarios, servidores públicos y jefes de la Corte Superior de Justicia de Lima durante el año 2019.

Tabla N° 53

Matriz de triangulación de **entrevista usuario- servidores públicos - jefes – objetivo N° 03 – pregunta 8**

Objetivos Específicos	Preguntas	Interpretación de usuarios	Interpretación de Servidores	Interpretación de jefes	Comparación		Interpretación General.
					Semejanzas	Diferencias	
Determinar cuál es la gestión del cambio que se necesita para manejar el sistema del expediente judicial electrónico en el centro de distribución general de la Corte Superior de Justicia de Lima.	8. ¿Qué actitudes ha asumido frente a este cambio que ha implementado o el Estado sobre el sistema del expediente judicial electrónico frente al sistema manual que se manejaba con anterioridad?	La actitud de los usuarios ante el cambio que plantea la implementación del expediente judicial electrónico es positiva. Consideran que la aplicación de tecnologías de información y comunicación da un aporte significativo al desempeño de servidor público y hacia la eficiencia de los procesos. Sin embargo, se debe mejorar la implementación a nivel de sistema o plataforma, para poder obtener mejores resultados.	La actitud ante la implementación del expediente judicial electrónico por parte del servidor público es positiva. Consideran que el EJE es una estrategia que mejora los procesos, promueve la modernización de los procedimientos de la institución, impulsa la efectividad de las acciones y puede elevar el desempeño en general, alcanzando los objetivos de la organización. Pero hay muchas cosas que mejorar y se debe comenzar por fomentar la capacitación y el compromiso en el servidor.	La actitud es positiva, aun cuando se han dado cambios importantes para poder adoptar el nuevo sistema. Sin embargo, los empleados siguen apostando al expediente judicial electrónico como una herramienta que facilita el proceso. Pero se evidencian diversas fallas a nivel del sistema que deben ser atendidas para evitar que se generen actitudes negativas.	Las actitudes son positivas, los servidores públicos y jefes consideran que hacer uso de los avances tecnológicos mejorará los procedimientos de trabajo y traerá consigo beneficios relacionados a la calidad del servicio prestado.	Se deben hacer mejoras a nivel del sistema y de la plataforma, para poder obtener mejores resultados. Ya que de continuar las deficiencias se corre el riesgo de esta aceptación y actitudes positivas iniciales se conviertan en negativas y constituyan un rechazo a la modernización.	Las actitudes han sido positivas, ya que los participantes de la entrevista consideran que la implementación del expediente judicial electrónico va a influir significativamente en los procesos judiciales, permitiendo la confiabilidad, reducción de los costos, del tiempo, implicando los procedimientos. Consideran que será de ayuda para todos, tanto para el usuario que podrá dejar de perder tiempo haciendo colas, el servidor público que tendrá una formas más óptima de trabajo y para el jefe que obtendrá mejores resultados en su gestión.

Fuente: Entrevista de los usuarios, servidores públicos y jefes de la Corte Superior de Justicia de Lima durante el año 2019.

Tabla N° 54

Matriz de triangulación de **entrevista usuario- servidores públicos - jefes – objetivo N° 03 – pregunta 9**

Objetivos Específicos	Preguntas	Interpretación de usuarios	Interpretación de Servidores	Interpretación de jefes	Comparación		Interpretación General.
					Semejanzas	Diferencias	
Determinar cuál es la gestión del cambio que se necesita para manejar el sistema del expediente judicial electrónico en el centro de distribución general de la Corte Superior de Justicia de Lima.	9. ¿El asumir el cambio del sistema manual y tradicional anterior al sistema del expediente judicial electrónico ha permitido que usted asuma hábitos distintos con respecto a su trabajo diario?	Afirman que los hábitos de trabajo han sufrido cambios como resultado de la implementación del expediente judicial electrónico, pero consideran que los mismos han sido positivos. Ya que se han sistematizado las actividades y procesos, generando una mayor coordinación y permitiendo el control.	Los servidores públicos han asumido que sus hábitos de trabajo deben sufrir cambios para poder adaptarse adecuadamente al nuevo sistema de expediente judicial electrónico. Pues ello implica mayor revisión, evaluación y verificación de documentos al detalle antes de su digitalización e inclusión al sistema.	Pasar del sistema manual tradicional al sistema electrónico, propone cambios de hábitos importantes y esencial en el procedimiento de trabajo de los colaboradores de la Corte Superior de Lima. Los cuales deben revisar, evaluar y controlar mejor toda la documentación digitalizada. Ya que la mismas no podrá ser modificada posteriormente. Dichos cambios de hábitos han sido asumidos positivamente por los trabajadores porque están conscientes de los beneficios de la modernización.	El expediente judicial electrónico sistematiza los procedimientos de trabajo y con ello, hace que los procesos pueden ser más eficientes; sin embargo, ello amerita los cambios en los hábitos de trabajo del servidor público. Por lo que se plantea la necesidad de tener criterios más exigentes para la revisión de la documentación, su validación y el control de la mismas. Evitando errores que puedan generar que la documentación digitalizada incluida en el sistema sea invalidad.	La documentación que es digitalizada y que posteriormente es incluida en el sistema no puede ser modificada, por tanto, se debe verificar que la mismas sea confiable.	Los hábitos de trabajo del servidor público, han sufrido cambios como consecuencia de la implementación del sistema de expediente judicial electrónico. El sistema tradicional no requería tanta rigurosidad sin embargo el nuevo sistema amerita mayor revisión y habilidad por parte del funcionario que evalúa la documentación antes de proceder a la digitalización.

Fuente: Entrevista de los usuarios, servidores públicos y jefes de la Corte Superior de Justicia de Lima durante el año 2019.

Tabla N° 55

Matriz de discusión de objetivo general

Objetivo general	Resultado general	Autores a favor	Autores en contra	Conclusión general
Analizar el desempeño del sistema del expediente judicial electrónico en el centro de distribución general de la Corte Superior de Justicia de Lima.	El desempeño del sistema del expediente judicial electrónico es deficiente, por diversas razones. Se requiere capacitación y formación en relación al sistema de expediente judicial electrónico tanto para el usuario, como para el servidor público y jefes de los diferentes departamentos de la Corte Superior de Justicia de Lima. Se evidencia que el conocimiento que poseen es deficiente lo que impide la orientación del usuario y propicia su bajo desempeño y la mala imagen de la institución, además adolece la eficiencia del sistema	Según Jastreblansky (2018) las deficiencias en los sistemas que se han implementado en los Cortes judiciales, han permitido que en muchos casos de corrupción hayan quedado sin ser procesados dando paso a la impunidad. Mientras Rodríguez (2018) menciona que la implementación del expediente judicial electrónico, requiere un personal que este capacitado en el manejo de sistemas de información, por lo cual se debe desarrollar programas de formación para que conozcan el recurso, en que consiste, como se debe utilizar y su aplicabilidad.	Para el Diario Peruano (2017) la incorporación de las tecnologías de información y comunicación en los juzgados ha permitido estrechar la relación entre el Estado y la Ciudadanía. A través de la mejora del servicio que brindan en el ámbito de justicia pública.	El desempeño del sistema de expediente judicial electrónico, actualmente es deficiente por presentar diversas dificultades a nivel de sistema, carencia de equipos electrónicos adecuados a las necesidades de la Corte que comprenden una amplia capacidad de almacenamiento y el manejo masivo de información; La falta de capacitación y formación de los servidores públicos que se enfrentan a un modelo sistematizado y coordinado, que amerita la revisión, evaluación y control permanente de la documentación.

Fuente: Entrevista de los Usuarios, Servidores Públicos y jefe de la Corte Superior de Justicia de Lima durante el año 2019.

Tabla N° 56

Matriz de discusión de resultados específicos

Objetivos Específicos	Resultados específicos	Autores a favor	Autores en contra	Conclusiones específicas
Conocer el perfil del recurso humano que se requiere para manejar el sistema del expediente judicial electrónico en el centro de distribución general de la Corte Superior de Justicia de Lima.	El recurso humano que conforma la Corte Superior de Lima, no cuenta con la capacitación y formación que deben tener en relación al sistema de expediente judicial electrónico. Por lo cual, el conocimiento que poseen es deficiente lo que impide la orientación al usuario y propicia su bajo desempeño. Todo ello dificulta la adquisición de habilidades y competencias en el manejo de las herramientas tecnológicas de información y comunicación. Aunado a ello, la experiencia profesional de estos trabajadores se concentra en las vivencias del día a día de trabajo desde la implementación del sistema, el cual esta desde el 2017.	Conforme lo que afirma Rodríguez (2018) la implementación del expediente judicial electrónico, requiere un personal que este capacitado en el manejo de sistemas de información, por lo cual se debe desarrollar programas de formación para que conozcan el recurso, en que consiste, como se debe utilizar y su aplicabilidad.	Para Cerda (2017), la construcción de un nuevo modelo electrónico que atienda las necesidades de los usuarios judiciales amerita la integración de operadores jurídicos que sean capaces de aprovechar los recursos tecnológicos en el monitoreo de las regulaciones, normativas y procedimientos de trabajo que generen una reducción de los tiempos de atención al usuario.	La implementación del expediente judicial electrónico amerita la capacitación y formación del servidor público, el cual debe conocer aspectos fundamentales de los sistemas informativos que maneja, los procedimientos de trabajo, la finalidad de los procesos. Contar con las habilidades y destrezas que le permitan brindar un servicio de calidad al usuario, dando soluciones oportunas a los problemas y enriqueciendo su experiencia profesional.

<p>Definir qué tipo de recursos tecnológicos se requiere para manejar el sistema del expediente judicial electrónico en el centro de distribución general de la Corte Superior de Justicia de Lima.</p>	<p>Actualmente la Corte Superior de Lima, no cuentan con los equipos tecnológicos adecuados para el desarrollo exitoso del expediente judicial electrónico. Además de ello, su infraestructura está limitada en cuanto al espacio, considerando la afluencia de usuarios, volumen de información que se requiere almacenar y la comodidad del servidor público que labora en la institución. En este sentido, se considera que dichos equipos electrónicos deben ser reemplazados por equipos de última generación, con más capacidad de almacenamiento y que permitan el rápido procesamiento de la información; la infraestructura debe ser ampliada para la mejor distribución de las actividades y calidad de atención al usuario, propiciando una plataforma que permita el acceso de la información al usuario de forma rápido y segura con lo cual se agilicen los procesos.</p>	<p>Rodríguez (2017) afirma que los mecanismos tecnológicos deben permitir manejar el gran volumen de información física que por lo general se manejan en las instituciones judiciales. Donde solución a tal procesamiento de información. Asimismo, Aguilera (2017) menciona que los sistemas electrónicos deben servir para reducir información física, reducir costos en papel, mejorar los tiempos de cada proceso, apoyar la distribución del trabajo y elevar los indicadores de gestión.</p>	<p>Según Mañón (2015) señala que los sistemas electrónicos son una herramienta eficiente en la administración de justicia, sin embargo, considera que deben tener ciertos criterios para poder garantizar la confiabilidad de la información. Se considera en este sentido, como la digitalización de firmas, sellos, certificación electrónica, entre otros (Rodríguez, 2018).</p>	<p>Los equipos tecnológicos deben estar ajustados a la amplia necesidad de procesamiento de información que tiene la Corte superior de Lima, considerando el volumen, la afluencia de usuarios y la diversidad de los procesos que se llevan a cabo. Lo cual va de la mano de una infraestructura que brinde amplitud en los espacios de trabajo, comodidad para la atención y espera de los usuarios. Así como facilitar el acceso a la información para todas las personas involucradas como una estrategia que permitirá mayor eficiencia en los procesos.</p>
--	---	--	---	---

Fuente: Entrevista de los Usuarios, Servidores Públicos y jefe de la Corte Superior de Justicia de Lima durante el año 2019

Tabla N° 57

Matriz de discusión de resultados específicos

Objetivos Específicos	Resultados específicos	Autores a favor	Autores en contra	Conclusiones específicas
Determinar cuál es la gestión del cambio que se necesita para manejar el sistema del expediente judicial electrónico en el centro de distribución general de la Corte Superior de Justicia de Lima.	La gestión del cambio, está dado por las actitudes positivas y la integración de los esfuerzos de todas las personas que se encuentran relacionadas con la implementación del expediente judicial electrónico. Influir significativamente en los procesos judiciales, permitiendo la confiabilidad, reducción de los costos, del tiempo, simplificando los procedimientos. Propiciando nuevos hábitos de trabajo que generen mejor evaluación y control en todos los procesos, mejorando la atención al usuario y garantizando la optimización de resultados.	Para Adrianzén (2018), la gestión del cambio en base a un gobierno electrónico amerita el acceso a la información y la participación de las personas involucradas, como mecanismo para que se den las mejoras continuas. Mientras que Ferro, Novoa y Rodríguez (2018) plantean que el expediente judicial electrónico es una herramienta adecuada para mejorar los procesos, dar celeridad, propiciar una actitud positiva en el servidor y los usuarios. Propiciando mejores estrategias de trabajo.	Para González (2018) la gestión del cambio implica no solo los cambios de actitudes y hábitos del servidor público, considera que dicha gestión implica la reestructuración de la institución, la coordinación de las actividades en orden, secuencia, fechas y previamente codificada y finalmente gestionar la carga de los documentos digitalizados para evitar que se omita alguno y falta posteriormente la información .	La gestión del cambio se debe tramitar a través de las actitudes positivas tanto de servidores público, como de usuarios y jefes de áreas de la Corte Superior; lo cuales deben tener la disponibilidad de aceptar los cambios que necesariamente impone el pasar del sistema tradicional al sistema electrónico. Considerando los beneficios y oportunidades que genera la implementación del expediente judicial electrónico en la gestión de la institución. Para ello, los hábitos de trabajan han sufrido modificaciones que han sido constructivas, pues se enfocan en la mejora de las etapas de revisión, evaluación y control de la documentación digitalizada, apoyada por el desempeño del servidor público.

Fuente: Entrevista de los Usuarios, Servidores Públicos y jefe de la Corte Superior de Justicia de Lima durante el año 2019