



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN GESTIÓN
PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

La modernización del Poder Judicial a través de la optimización de los
procesos judiciales: Caso expediente judicial electrónico

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad

AUTORA:

Mgr. Jannet Selena Paredes Moran (ORCID: 0000-0002-4264-3261)

ASESORA:

Dra. Yolanda Soria Pérez (ORCID: 0000-0002-1171-4768)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

Lima – Perú

2020

Dedicatoria

A mis padres Jorge y Rosa, por sus consejos, guía y valores, los cuales aplico en mi vida.

A mis hermanos, Jorge y Yanina, por estar presentes en mi vida.

A mi tío Enrique, por todos los años de apoyo.

A los amigos, que en las distintas etapas de mi vida me acompañaron y me demostraron su cariño y aprecio.

A mis maestros, por sus enseñanzas.

A mis jefes, los cuales me brindaron apoyo y consejo durante mi vida laboral.

Agradecimiento

A Dios, por la vida.

A mi familia, por su amor.

Al Dr. José Luis Lecaros Cornejo-
Presidente del Poder Judicial, por
brindarme las facilidades para la
elaboración de la tesis.

A mi asesora Yolanda Soria Pérez, por su
compromiso como docente, el cual fue
fundamental para el desarrollo y
culminación de la tesis.

A mis maestros del doctorado, por su guía y
apoyo.

Página del Jurado

A large, empty rectangular box with a thin black border, occupying most of the page. It is intended for the jury's deliberations or findings.

Declaratoria de autenticidad

Declaratoria de autenticidad

Yo, Jannet Selena Paredes Moran, estudiante de la Escuela Profesional de Posgrado de la Universidad César Vallejo, sede Lima Norte, declaro que el trabajo académico titulado La modernización del Poder Judicial a través de la optimización de los procesos judiciales: caso expediente judicial electrónico, presentado en 128 folios para la obtención del grado académico profesional de Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad, 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 provenientes de otras fuentes, de acuerdo con lo estipulado 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 material ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determine el procedimiento disciplinario.

Lima, 9 de agosto de 2020.



Jannet Selena Paredes Moran

DNI N° 25742344

Índice

| | |
|--|-----------|
| Carátula | Pág. i |
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Página del jurado | iv |
| Declaratoria de Autenticidad | v |
| Índice | vi |
| Índice de tablas | vii |
| Índice de figuras | vii |
| Resumen | viii |
| Abstract | ix |
| I. Introducción | 1 |
| II. Método | 18 |
| 2.1. Tipo de diseño de investigación | 18 |
| 2.2. Escenario de estudio | 18 |
| 2.3. Participantes | 19 |
| 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 19 |
| 2.5. Procedimiento | 20 |
| 2.6. Método de análisis de la información | 21 |
| 2.7. Aspectos éticos | 22 |
| III. Resultados | 24 |
| IV. Discusión | 30 |
| V. Conclusiones | 36 |
| VI. Recomendaciones | 33 |
| VII. Propuesta | 38 |
| Referencias | 42 |
| Anexos | |
| Anexo 1: Matriz de Categorización | 53 |
| Anexo 2: Recolección de datos | 54 |
| Anexo 3: Instrumentos | 54 |
| Anexo 4: Evidencias | 59 |
| Anexo 5: Consentimiento informado | 62 |
| Anexo 6: Base de datos | 65 |

| | |
|---|-----|
| Anexo 5: Carta de presentación | 113 |
| Anexo 7: Dictamen final | 115 |
| Anexo 8: Acta de aprobación de originalidad de trabajo académico | 116 |
| Anexo 9: Porcentaje de Turnitin | 117 |
| Anexo 8: Formulario de autorización para la publicación electrónica | 118 |

Índice de tablas

| | Pág. |
|----------|------|
| Tabla 1. | 39 |
| Tabla 2. | 40 |
| Tabla 3. | 41 |

Índice de figuras

| | Pág. |
|-----------|------|
| Figura 1. | 8 |
| Figura 2. | 11 |
| Figura 3. | 11 |
| Figura 4. | 24 |
| Figura 5. | 26 |
| Figura 6. | 28 |
| Figura 7. | 39 |

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general analizar como el expediente judicial electrónico contribuye en la modernización del Poder Judicial a través de la optimización de los procesos judiciales. Para el desarrollo de esta investigación cualitativa, encaminado al diseño estudio de caso, tipo descriptivo, la técnica fue la entrevista, teniendo como instrumento una guía de preguntas que se entregó a los participantes que están vinculados al proceso de implementación del expediente judicial electrónico, para lo cual se elaboró 31 preguntas para los funcionarios y 20 preguntas para el usuario, acordes con el tema de investigación, que fueron aplicadas a tres entrevistados. Con los datos recolectados se elaboró una matriz en el cual se transcribió textualmente las respuestas brindadas por los participantes, sin recortes ni agregando más información que la entregada, a fin de mantener la rigurosidad de la investigación. Posteriormente, se codificó las respuestas en función a las categorías y sub categorías planteadas en la tesis, para ser el análisis correspondiente con el propósito de obtener los resultados que toda investigación desea alcanzar. En cuanto a los resultados, fueron contrastados con las teorías expuestas por los autores internacionales y nacionales en el marco teórico; lo cual corroboró el objetivo general, la contribución del expediente judicial electrónico en la modernización del Poder Judicial, tomado como una prioridad por la excesiva carga procesal existente, con el propósito de dar una atención eficiente al usuario y luchar contra la corrupción, mediante la implementación de este sistema electrónico con el uso de las TIC, lo cual mejora el servicio brindado y encamina a la entidad a la eficiencia y eficacia.

Palabras claves: Gobierno electrónico, TIC, expediente judicial electrónico, infraestructura tecnológica.

ABSTRACT

The present investigation had the general objective of analyzing how the electronic judicial file contributes to the modernization of the Judicial Power through the optimization of judicial processes. For the development of this qualitative research, aimed at the design of a case study, descriptive type, the technique was the interview, having as an instrument a question guide that was delivered to the participants who are linked to the process of implementation of the electronic judicial file, to which were elaborated 31 questions for the officials and 20 questions for the user, according to the research topic, which were applied to three interviewees. With the data collected, a matrix was elaborated in which the answers provided by the participants were transcribed verbatim, without cuts or adding more information than that provided, in order to maintain the rigor of the investigation. Subsequently, the responses were coded according to the categories and sub-categories proposed in the thesis, to be the corresponding analysis in order to obtain the results that all research wishes to achieve. Regarding the results, they were contrasted with the theories put forward by international and national authors in the theoretical framework; which corroborated the general objective, the contribution of the electronic judicial file in the modernization of the Judicial Branch, taken as a priority due to the excessive existing procedural burden, in order to provide efficient service to the user and fight against corruption, through the implementation of this electronic system with the use of ICT, which improves the service provided and leads the entity to efficiency and effectiveness.

Keywords: Electronic government, ICT, electronic judicial file, technological infrastructure.

I. INTRODUCCIÓN

La búsqueda incesante por contar con el desarrollo tecnológico acorde, en las entidades públicas de los diversos países que procure al ciudadano acceder a una justicia rápida, transparente y sobre todo eficaz; hace posible que el expediente judicial electrónico se consolide como una herramienta tecnológica innovadora; lo cual significa el fortalecimiento de la institución a cargo de administrar justicia en los lugares que se implemente este sistema, contando para ello con el equipamiento tecnológico de avanzada y sobretodo con conocimiento del manejo de nuevas herramientas tecnológicas en su implementación.

En cuanto a las naciones de latinoamérica que implementaron el expediente judicial electrónico, es de señalar la experiencia de Brasil, que con el uso de las TIC, encontró darle a sus procesos judiciales, agilidad, accesibilidad, seguridad, incluyendo el uso de la firma digital, entre otras muchas innovaciones. Para la realización de esta incorporación tecnológica debió hacer cambios y modificaciones a sus leyes con el propósito de brindarle beneficios al ciudadano. En Argentina, las instancias contenciosas-administrativas y tributarias hacen uso del expediente judicial electrónico, con la práctica de la firma digital, la nivelación de la información proporcionada a las partes y sobre todo con la notificación electrónica, logrando una mayor agilidad a sus procesos, reduciendo el gasto en papel, optimizando el trabajo judicial y la mejora en lo que respecta a la transparencia y seguridad.

Por otro lado, Chile desde la promulgación de la ley que estableció el trámite en línea de los procesos judiciales, dio inicio a su ingreso a la era digital, lo cual conllevó a la modernización de su sistema judicial, logrando reducción de costos a la entidad y también a los ciudadanos. Procedió a la transformación de su plataforma judicial en cuanto a procesos laborales y penales con el soporte tecnológico que brindan las TIC. Con este ingreso a la justicia digital, conllevó a entregar una justicia eficiente, transparente, competitiva e innovadora.

A su vez, Paraguay desde el 10 de octubre de 2016, viabilizó el uso del expediente judicial electrónico en la instancia civil y comercial para posteriormente ampliarla a lo penal, haciendo uso de la tecnología en sus procesos judiciales, fortaleciendo la gestión judicial que busca el acceso del usuario a los procesos, darle el seguimiento respectivo en

forma segura, con la reducción de gastos, transparencia y el impacto positivo a la ecología por el no uso de papel.

En virtud a lo indicado, la modernización del Poder Judicial a través de la optimización de sus procesos judiciales: Caso expediente judicial electrónico, se presenta como una herramienta tecnológica innovadora para realizar cambios favorables en la entidad acorde con la Política de Estado del Gobierno Electrónico, conjuntamente con el Plan de Gobierno del Poder Judicial y su Plan Estratégico Institucional 2019-2022, que vinculado con su Objetivo Estratégico Institucional fortalece su gestión como institución, relacionado con la modernización continua y la eficiencia del servicio, en cuanto a la celeridad de los procesos judiciales.

Por lo tanto, se toma la modernización del Poder Judicial como un objetivo que permitirá con la interacción y con la promoción del expediente judicial electrónico, un camino de gestión con resultados óptimos, que dará el bienestar buscado para el usuario. Además, conllevará al crecimiento del país acorde con los cinco pilares de la política de modernización de la gestión pública, complementado por los llamados ejes transversales, que se entrecruzan y brindan apoyo a toda gestión, los cuales orientan los resultados obtenidos en cuanto a gobierno abierto, gobierno electrónico y articulación interinstitucional.

Es por ello, que el Poder Judicial utiliza los alcances del gobierno electrónico, con el fin que los procesos judiciales sean céleres, transparentes y eficaces. Asimismo, toma el uso de la tecnología como arma para lograr su objetivo, en la búsqueda de un Estado moderno y lograr la satisfacción del ciudadano. Actualmente, la carga procesal que enfrenta la entidad puede dar a la población la visión de que se encuentra atravesando un colapso debido a la excesiva cantidad de procesos que se tramitan en él. Por lo cual, la implementación de este sistema electrónico se toma como un elemento para la descarga y solución a la problemática que atraviesa.

Es de mencionar, que la Subgerencia de Estadística del Poder Judicial (2019) señaló en el Boletín Estadístico Institucional N° 04-2019, basado en el formulario estadístico electrónico del sistema integrado judicial, que existen 1'605,728 procesos ingresados en las diferentes instancias de la entidad que se encuentran en trámite, a diferencia del año 2018 que tuvo un total de 1'507,204 procesos, lo cual representa un incremento del 6.5%, es decir de 98,524 procesos más durante el 2019.

Así, el expediente judicial electrónico surge como un instrumento que posibilita el uso de las TIC en los procesos judiciales, con el propósito de garantizar que este sea célere

y transparente para solucionar los conflictos judiciales que se presentan ante la entidad, buscando la obtención del resultado esperado por el usuario en un tiempo prudencial.

Durante el 2013, en nuestro país se implementó el expediente digital como parte de un vasto programa que facilitaría de alguna forma a la ciudadanía el acceder rápidamente a la solución de sus conflictos, siendo la Corte Superior de Justicia de Lima Norte el primero en implementarlo, con el aporte del Banco Mundial y en la búsqueda de agilizar los procesos y de alguna forma atenuar la carga procesal existente; de esa modo los litigantes ya no acudirían a los órganos jurisdiccionales a realizar el seguimiento de sus procesos, ahorrándoles tiempo y dinero.

En la primera etapa del proyecto de digitalización de los expedientes judiciales en diciembre de 2013, el Banco Mundial aportó quince millones de soles; en la segunda etapa en setiembre de 2014, se realizó la implementación de diversos servicios informáticos en las Cortes Superiores de Justicia de Lima, Junín y Tacna, con un financiamiento ascendente a cinco millones de soles. Posteriormente, se llevó a cabo la implementación del proyecto del expediente digital, de esta forma poco a poco con el apoyo de la tecnología el expediente judicial electrónico iba tomando forma, buscando reemplazar la documentación física presentada en los procesos por documentos electrónicos.

Los antecedentes sobre la presente investigación en cuanto a trabajos previos internacionales se puede señalar que: Torró (2018) refirió sobre el desarrollo del proceso social en cuanto al entorno digital, que su regulación en la actualidad es suficiente para atender las necesidades y reclamos en la tramitación de los procesos, salvaguardando las garantías y derechos de los sujetos intervinientes; además, de facilitar la labor del juzgador. Asimismo, precisó que el expediente judicial electrónico, supone una tendencia hacia la globalización procesal, puesto que las normas en la que se basará supondrán un sentido transversal proyectado sobre los procedimientos sin importar el orden jurisdiccional.

Por otro lado, Ríos (2017) expresó que el objetivo de su investigación es el de reflexionar sobre la justicia electrónica, vista como un elemento efectivo y estratégico, los cuales deben ser aprovechados a fin de beneficiar a la población, con una justicia más pronta y expeditiva. Pero, los rezagos que existen aún en materia tecnológica, impiden el avance en la construcción para impartir justicia, con entrada a la información pública y que su uso generaría trámites más expeditivos. Indicó, que es imprescindible que los gobernantes de latinoamérica forjen políticas públicas con el propósito de materializar el

acceso y uso de las TIC en la administración de justicia. Con todo ello se permitirá brindar más servicios jurídicos de calidad, con la eficiencia en los recursos y su racionalización.

Asimismo, Cerdá (2017) en su tesis doctoral referente al expediente judicial electrónico, realizó un análisis de trabajos de campo; siendo la novedad el de utilizar las nuevas TIC en la administración de justicia. Señaló, que la incorporación del proceso judicial mediante el establecimiento del expediente judicial electrónico y los efectos de esta imposición legal tanto a los jueces, abogados y los operadores de justicia de relacionarse con esta administración por medios electrónicos, ha supuesto para ellos y los ciudadanos el que puedan acceder también.

Mientras que, Donoghue (2017) indicó que el adelanto en la tecnología en los últimos años ha significado que la profesión jurídica cambie a medida que intenta mantener el ritmo con las nuevas tecnologías y dispositivos que la potencian y habilitan. Sin embargo, también puede amenazar y dividir ya que las tecnologías digitales están colonizando tanto a los procedimientos civiles como a los penales, resulta en una transfiguración radical de evidencia, mecanismos de procedimiento y documentación. Señaló que se plantean problemas críticos relacionados con el uso de datos, privacidad, propiedad intelectual digital, seguridad y cumplimiento de los derechos de las personas y de la ética en configuraciones digitales.

Desde otra perspectiva, Gomez (2017) en cuanto al hecho de que las tecnologías han cambiado la forma de vida en los últimos treinta años, precisó que la transformación repercutirá en como actualmente se desarrollan los procesos civiles. Estas tecnologías cambiarán la práctica de los abogados y jueces, ya no existirá desplazamientos hasta el juzgado sino que desde los despachos se actuará dentro del proceso electrónico de principio a fin. Con el auxilio de firmas electrónicas, podremos consultar todos los acuerdos dictados por el juez así como la sentencia que al efecto resuelva el litigio. La oralidad y la escritura deberán ser combinadas para lograr una eficacia procesal con un procedimiento ágil y sencillo.

En su oportunidad, Palma (2016) consideró la situación, problemáticas y evolución de todas aquellas instituciones judiciales de latinoamérica que buscan su funcionamiento y modernización en un contexto que se encuentre determinado por una transformación frecuente y cada vez más rápida. Al examinar el sector se identificaron y se advirtió el aumento en la exigencia de implantar diversos cambios con el propósito mejora continua.

Al respecto, Gómez (2016) precisó que el sistema de justicia de Cuba ha prestado un especial interés en extender e incrementar el desarrollo de la ciencia del derecho, dando lugar a términos como informática Jurídica¹, que estableció un estudio exhaustivo sobre el creciente número de procesos judiciales en papel, con el resultado de un archivo con falta de salubridad, inseguridad jurídica y falta de armonía con la naturaleza. Además, precisó que se detectaron dificultades en la realización de los trámites judiciales, que atentan contra la agilidad de los mismos y el control exhaustivo del vencimiento de términos de los procesos en curso. Agregó, que los expedientes judiciales están constituidos por documentos que carecen de estandarización, afectando la gestión documental y la toma de decisiones. Se almacenan en archivos físicos quedando expuestos al deterioro, ya sea por el paso del tiempo, el polvo, la humedad y los métodos tradicionales de búsqueda son obsoletos y engorrosos.

Siguiendo este orden de ideas, Muñoz y Noguera (2014) señalaron que el cambio del manejo del expediente electrónico en la judicatura, supone el encuentro de dificultades que se notan con el excesivo volumen de procesos que se tramitan, que en su mayoría se encuentran gestionados en papel o combinados con lo electrónico. Se propone la adopción un régimen de sustitución de forma gradual en cuanto al uso del papel, la alternativa de la digitalización de la documentación entregada por las partes para su mantenimiento en un formato digital para ser archivados por la entidad administradora de justicia. Prosiguiendo con el tema, Jiménez (2014) precisó que nos encontramos en una fase de diversos cambios en una línea de gobierno abierto, que en la búsqueda de modernización de la justicia hoy se solicitan diversas reformas que se convierten en importantes, lo cual implica diversos retos en la búsqueda de la eficiencia jurídica.

Mencionó Aige (2014) sobre el nuevo documento electrónico, que este tiene cabida en todos los procesos judiciales. Desde un concepto tradicional, el documento electrónico puede ser considerado como un verdadero documento para el procedimiento jurisdiccional. Preciso que los ciudadanos recurren con más frecuencia a la tecnología, buscando su comodidad al poder acceder desde sus hogares a él. La rapidez al usar este medio con actos que se pueden realizar al momento y sobre todo por la capacidad de obtener información rápida y más amplia. Claro ejemplo es que actualmente se llevan a cabo operaciones y contratos electrónicos que incluyen grandes cantidades en dinero como pequeñas, los cuales se han convertido en estos tiempos en transacciones habituales.

Por su parte, Farrel (2004) explicó que ya no habrá más papel engorroso ni carpetas para levantar. Los jueces pueden grabar fácilmente notas confidenciales en el

archivo, que puede ser invaluable en futuras audiencias; los archivos se pueden ubicar y ver en segundos desde cualquier lugar o durante la audiencia. Estos cambios pueden resultar en una resolución de problemas más rápido para ciertos casos. Los archivos se actualizan continuamente, los documentos se reciben y escanean para el archivo correspondiente, ya no hay necesidad de que el archivador espere el acceso manual o archivo físico.

En cuanto a los trabajos nacionales, tenemos que: Salas (2019) explicó que en cuanto al proceso judicial electrónico se debe de precisar que es el empleo de las TIC en el avance de los procesos, es la continuación ordenada de actuaciones procesales con el propósito de dar solución a conflictos e intereses de los individuos con el uso de las nuevas TIC. Todas las acciones que están contenidas en el proceso se encuentran verdaderamente documentadas en lo que se llamaría el entorno virtual.

Por su parte, Salazar y Mauricio (2018) propusieron un modelo de interoperabilidad federado con el fin de realizar un intercambio de los datos que se obtienen entre las entidades. Esta propuesta conformada por tres etapas: la física, la lógica y las aplicaciones, todo ello permitirá la entrega de información en un tiempo exacto, seguro, transparente al ciudadano y con una implementación factible tanto para sistemas y plataformas, todo ello basado en un modelo europeo estándar para el sector justicia.

En este aspecto, Bedoya y García (2018) refirieron que el expediente electrónico es el que está compuesto por documentación digitalizada desde el inicio del proceso o servicio en una entidad del Estado, que tiene un número que lo identifica durante el proceso que será único y no podrá alterarse, permite a su vez se proceda a intercambiar información con otras entidades o entre los participantes en el proceso.

Cabe precisar, Martel (2017) señaló que el Poder Judicial se encuentra ingresando a una etapa de uso de las nuevas tecnologías de la información, el cual es un instrumento muy útil para el desarrollo de los procesos judiciales, para que sean efectivos y se desarrollen en menor tiempo. La entidad ha dado inicio por ejemplo en materia civil a los embargos electrónicos bancarios. Todo esto disminuye la corrupción y da celeridad a los procedimientos, lo cual sería de beneficio tanto al ciudadano como al país si se logra la ejecución del expediente judicial electrónico.

Por otro lado, Soldevilla (2016) en su tesis de maestría explicó que hay mucha dificultad para la implementación del expediente judicial electrónico y encontró dos aspectos primordiales que influyeron en ello; la primera en cuanto a la falta de asignación de equipos informáticos y la segunda con respecto a la falta de capacidad del personal

que es responsable de la sistematización de toda la información concerniente al proceso. Todo ello genera que los ciudadanos perciban una pésima calidad del servicio a nivel judicial.

Delpiazzo (2011), precisó que es el derecho que se encamina con una doble representación que conllevará la facilitación y la garantía de la administración pública de entregar a los ciudadanos los recursos precisos para el acceso, como el de la tecnología que viabilizará que sea transparente la divulgación de la información administrativa y con ello se realice el acercamiento con la sociedad.

En ese contexto, Torres (2008) explicó que el sistema empleado para la digitalización de los procesos, es un progreso en cuanto al área que ocupan los expedientes, el tiempo que se despliega en su tramitación y el esfuerzo en general para ubicar los procesos que se encuentran terminados. Lo que se desea es tener la información en formatos digitales que se podrán incorporar en los archivos en los que se encuentran grabados y de esta forma se podrían recuperar en caso de pérdida, este proyecto se hará realidad con el tiempo.

Con respecto al marco teórico en cuanto a la categoría Modernización de los procesos judiciales, el Poder Judicial toma la noción de gobierno electrónico para la realización del proyecto de implementación del expediente judicial electrónico, así tenemos que:

Carrera, Villafuerte y Ricardez (2017), señalaron que el gobierno electrónico es un mecanismo que tiene su impulso en el ámbito supranacional, es la herramienta que promueve la transparencia, la participación del ciudadano y sobretodo una rendición de cuentas limpia, lo cual llevará a la eficiencia a todas las instituciones del ámbito público, pero existen factores que imposibilitan la total implementación del gobierno electrónico, son elementos complejos que no aseguran la esperanza de la ciudadanía en las instituciones estatales.

Por otro lado, Barragán y Guevara (2016) explicaron que el gobierno electrónico, es un instrumento tecnológico con la fuerza de incluir en lo social, político y económico a los ciudadanos, desafío que le corresponde a la administración pública de involucrarlos en las acciones de la gestión pública, con aumento en su participación y manteniendo su interés.

Asimismo, López-De Castro y García (2016) indicaron que al gobierno electrónico se le endosa la concepción de impacto positivo, cuando los ciudadanos acceden a la información y también a los servicios de las entidades, abriendo la

comunicación y contribucion, generando transparencia, eficiencia, rendición de cuentas claras y gobernabilidad, renovando las relaciones entre el Estado y la población.

| Fortalezas | Amenazas |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> - Desarrollo de iniciativas para la Plataforma de Interoperabilidad del Estado. - Desarrollo de lineamientos en Gobierno Electrónico a través de la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico. - Compromiso del gobierno en el fortalecimiento y continuidad del gobierno electrónico. - Asignación de recursos humanos y financieros para la implementación de Gobierno Electrónico. - La existencia de sinergias entre el Plan Bicentenario, la Agenda Digital Peruana 2.0, La Agenda Nacional de Competitividad, El Máster Plan Perú - Corea. | <ul style="list-style-type: none"> - Integración de las diferentes entidades del estado sin un objetivo común. - Diversidad de entidades públicas que definen temas de Gobierno Electrónico. - Reducción del presupuesto en la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI) de la PCM. - Resistencia al cambio por parte de los agentes implicados. - Desaparición de la rectoría del Sistema Nacional de Informática por parte de ONGEI. |
| Debilidades | Oportunidades |
| <ul style="list-style-type: none"> - Bajo nivel de penetración (conectividad) a nivel nacional. - Poca inversión de los gobiernos regionales en materia de gobierno electrónico. - Procesos administrativos lentos para la aprobación de iniciativas de Gobierno Electrónico. - Ausencia de servicios del estado en zonas rurales. - Poca capacitación tecnológica del usuario para usar los servicios públicos de gobierno electrónico. - Falta de difusión de las políticas nacionales y de servicios de Gobierno Electrónico. - Poca cultura en Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) por parte de directivos en los tres niveles de gobierno (nacional, regional y local). - Riesgo de exclusión a minorías por ausencia de capacidades lingüísticas. | <ul style="list-style-type: none"> - Apoyo de entidades internacionales en iniciativas de Gobierno Electrónico. - Desarrollo continuo de la infraestructura tecnológica de las entidades del estado. - Mayor participación del ciudadano en nuevas políticas de gobierno. - Fortalecimiento de la Sociedad de la Información y el Conocimiento (SIC). - Modernización del estado peruano. - Apoyo al crecimiento económico del país a través del Gobierno Electrónico. - Expansión de los servicios de información del Estado hacia zonas rurales del Perú. - Desarrollo de una hoja de ruta a mediano-largo plazo de implementación para Gobierno Electrónico. - Seguimiento centralizado sobre el avance de la implementación de los proyectos de Gobierno Electrónico en las entidades de gobierno. - Alianzas público- privado para difusión y despliegue del Gobierno Electrónico Nacional |

Figura 1. Análisis de situación de gobierno electrónico en el Perú

Fuente y elaboración: Plan Nacional de Gobierno Electrónico de la PCM

En la figura número 1, se analizan las fortalezas, amenazas, debilidades y oportunidades del gobierno electrónico en el Perú, desde el punto de vista del Plan Nacional de Gobierno Electrónico de la Presidencia del Consejo de Ministros, para que su ejecución sea eficaz y a la vez orgánica, desarrollándose de forma autónoma con el propósito que el Estado mejore en cuanto a la calidad y rapidez en los servicios brindados al ciudadano, logrando ser eficaces, transparentes y de lucha contra la corrupción.

En cuanto al expediente judicial electrónico, Ferro, Novoa y Rodríguez (2018) explicaron que es una herramienta necesaria que garantiza el derecho fundamental de acceso a la administración de justicia y de esta forma concretar el principio de eficacia en la jurisdicción contencioso-administrativo; agregaron que es una herramienta que sirve para garantizar un efectivo ingreso a la administración de justicia, es un proceso en línea con beneficios para todas las partes integrantes en un juicio; no es solo recopilar documentación, digitalizarla y ordenarla en un archivo electrónico, que podrá consultarse por todas las partes en cualquier lugar, sin significar desistirse de los principios de inmediación, del debido proceso y sobre todo la de seguridad jurídica.

Por otro lado, Gomez (2017) en una reflexión prospectiva sobre el tema señaló que la implementación del expediente electrónico contribuye a la economía y también al medio ambiente. Por este medio se registrarán todas los actos del proceso, los cuales serán guardados en forma digital o serán escaneadas y seguirán el trámite como un expediente original o físico. Los expediente electrónicos estarán protegidos por medios seguros en cuanto al acceso y almacenamiento en medios que garanticen la conservación e integridad de la documentación que se guarden. Ahora bien, González y Gimeno (2017) precisaron que el expediente judicial es el conformado por una serie de documentos físicos que son trasladados de un lugar a otro, los cuales son examinados tanto por los operadores como por la ciudadanía; en cambio ahora se pone a consideración el expediente judicial electrónico, es decir, del formato físico a un formato digital el cual permitirá que todos los que intervienen en el proceso puedan acceder a este; por lo cual es considerado como un eje principal en la modernización de la justicia.

En su momento, Gomez y Almora (2016) señalaron que en cuanto a la estructura del expediente judicial electrónico en el sistema de justicia cubano, estos se encuentran formados por documentación con falta de un nivel estandar, lo cual afecta la gestión que se pueda realizar y sobretodo en la decision que se pueda tomar al respecto. El efectuar el almacenamiento de documentación en forma física conllevará a que este se deteriore con el tiempo, aunado a los elementos como el polvo y la humedad, así como el archivo difícil y desactualizado. Es por ello, que el sistema judicial de Cuba hace uso de la informática jurídica y la gestión documental con el fin de modernizar la administración de justicia y con el propósito de que el expediente judicial electrónico supere a la justicia que se basa en el papel, lo cual implica resguardar la economía y simplificar la gestión en los proceso judiciales.

En la posición de Muñoz y Noguera (2014), sobre la digitalization de documentos en la administración de justicia, señalaron que la documentación es entregada por las partes y su adopción se debe efectuar de forma progresiva, la cual debe ser preservada en forma electrónica. Todo ello con la finalidad de garantizar la seguridad de la documentación entregada por este medio, que deben ser depositados en repositorios especiales para ello y que deben tener un acceso fácil para la judicatura.

De igual forma, Jimenez (2014) explicó que en el proceso llamado electrónico, su implementación descartará el uso del papel en todas las instancias judiciales; así como los celulares están relacionadas a la vida del ciudadano, así las inovaciones tecnológicas cumplirán una función relevante en los procesos judiciales, tal como ya se esta realizando

con el bajo PKI, llamado así a la infraestructura de clave pública, la firma electrónica, entre otros. Todo ello, implicará un enorme aumento de los datos en el formato electrónico, lo cual llevaría a encuadrar el concepto de Big Data.

Con su experiencia en la Corte Europea, Reiling (2014) señaló que un archivo judicial electrónico es una recopilación de toda la información que se tiene en un caso judicial concreto. Este archivo electrónico sustituye al papel, es una colección que puede tener información tanto electrónica como escaneada de un documento físico, el cual tendrá un administrador que manejará la información, cuando se tenga un proceso grande será fácil su manejo con la implementación de este tipo de archivo electrónico, actualmente los tribunales europeos no han eliminado por completo el uso del papel.

En lo referido al sistema judicial de Canadá, Saman y Haider (2012) en su tesis doctoral concluyeron que la tramitación de los expedientes judiciales por medio de los recursos digitales es conducente a un impacto tanto en el gobierno como en los ciudadanos, conllevará a una disminución de casos con la implementación de este sistema en los tribunales. Detallaron que el caso de Malasia sirvió como modelo y ha sido transformado en muchos países con el fin de lograr el nivel exitoso de gestión con los tribunales electrónicos.

| Año | CSJ | Especialidad | Tipo de OOJJ | Cantidad de OOJJ | | |
|--|--------------------------|---|-----------------------|------------------|----|----|
| 2017 | Lima | Civil con Sub Especialidad Comercial | Sala Superior | 2 | 19 | 67 |
| | | | Juzgado Especializado | 17 | | |
| | | Contencioso Administrativo con Sub Especialidad Tributaria y Aduanera | Sala Superior | 2 | 7 | |
| | | | Juzgado Especializado | 5 | | |
| | | Contencioso Administrativo con Sub Especialidad en Temas de Mercado | Sala Superior | 1 | 5 | |
| | Juzgado Especializado | 4 | | | | |
| 2018 | | Laboral Nueva Ley Procesal de Trabajo | Sala Superior | 5 | | |
| | | | Juzgado Especializado | 24 | 29 | |
| 2019 | Lima Norte | Laboral Nueva Ley Procesal de Trabajo | Juzgado de Paz | | | |
| | | | Sala Superior | 1 | 9 | 9 |
| | | | Juzgado Especializado | 3 | | |
| 2019 | Cajamarca | Laboral Nueva Ley Procesal de Trabajo | Juzgado de Paz | 5 | | |
| | | | Sala Superior | 1 | 5 | 5 |
| | | | Juzgado Especializado | 2 | | |
| 2019 | Tacna | Laboral Nueva Ley Procesal de Trabajo | Juzgado de Paz | 2 | | |
| | | | Sala Superior | 1 | 4 | 4 |
| | | | Juzgado Especializado | 2 | | |
| 2019 | Puente Piedra-Ventanilla | Laboral Nueva Ley Procesal de Trabajo | Juzgado de Paz | 1 | | |
| | | | Sala Superior | 1 | 3 | 3 |
| | | | Juzgado Especializado | 1 | | |
| Total de Órganos Jurisdiccionales Implementados con EJE | | | | 88 | | |

Figura 2. Implementación del EJE en Órgano Jurisdiccionales de la Corte Superior de Justicia de Lima y Lima Norte

Fuente y elaboración: Secretaría Técnica de la Comisión de Trabajo del EJE

En la figura número 2, se explica la cantidad de órganos jurisdiccionales en el cual se encuentra implementándose el expediente judicial electrónico como: las Cortes Superiores de Justicia de Lima. Lima Norte, Cajamarca, Tacna y Puente Piedra-Ventanilla

abarcando desde los años 2017 a 2019, según la especialidad, el tipo de órgano jurisdiccional y la cantidad correspondiente a cada uno de ellos, el cual arroja en total que la cantidad de órganos jurisdiccionales que ya se encuentran implementados con el expediente judicial electrónico son 88.

| N° | Distrito Judicial | Especialidad | Juzgados de Paz Letrado | | Juzgados Especializados | | Salas Superiores | | Total de Ingresos | | Total | Porcentaje | |
|-------------------|-------------------|---|-------------------------|------------|-------------------------|--------------|------------------|------------|-------------------|--------------|---------------|---------------|--------------|
| | | | Demanda | Otros | Demanda | Otros | Demanda | Otros | Demanda | Otros | | Demanda | Otros |
| 1 | Lima | Civil con Sub Especialidad Comercial | | | 34811 | 6905 | 1095 | 159 | 35906 | 7064 | 42970 | 83.56% | 16.44% |
| | Lima | Contencioso Administrativo con Sub Especialidad Tributaria y Aduanera | | | 2142 | 173 | 2 | 14 | 2144 | 187 | 2331 | 91.98% | 8.02% |
| | Lima | Contencioso Administrativo con Sub Especialidad en Temas de Mercado | | | 3234 | 292 | 199 | 31 | 3433 | 323 | 3756 | 91.40% | 8.60% |
| | Lima | Laboral - Nueva Ley Procesal de Trabajo | 10653 | 67 | 26821 | 1973 | 206 | 522 | 37680 | 2562 | 40242 | 93.63% | 6.37% |
| 2 | Lima Norte | Laboral - Nueva Ley Procesal de Trabajo - Migrados | 33436 | 800 | 4738 | 1761 | 5 | 87 | 38179 | 2648 | 40827 | 93.51% | 6.49% |
| | | Laboral - Nueva Ley Procesal de Trabajo - EJE | 6611 | 13 | 1103 | 334 | 174 | 168 | 7888 | 515 | 8403 | 93.87% | 6.13% |
| 3 | Cajamarca | Laboral - Nueva Ley Procesal de Trabajo | 544 | 1 | 205 | 34 | 0 | 0 | 749 | 35 | 784 | 95.54% | 4.46% |
| Total | | | 51244 | 881 | 73054 | 11472 | 1681 | 981 | 125979 | 13334 | 139313 | 90.43% | 9.57% |
| Porcentaje | | | | | | | | | 90.43% | 9.57% | | | |

Figura 3. Cantidad de Ingresos Electrónicos de 1° Instancia del Poder Judicial

Fuente: Gerencia de Informática del Poder Judicial

Elaboración: Secretaría Técnica de la Comisión de Trabajo del Expediente Judicial Electrónico-EJE

En la figura número 3, se hace referencia a la cantidad de ingresos de expedientes judiciales electrónicos durante el 2019, en los Juzgados de Paz Letrados, los Juzgados Especializados como en las Salas Superiores de las especialidades laborales, subespecialidades comercial, tributario y aduanero y de temas de mercado de las Cortes Superiores de Justicia de Lima, de Lima Norte y Cajamarca; se analizan los procesos ingresados bajo el nuevo sistema, donde se observa que la cantidad de procesos ingresados tiene un porcentaje elevado.

Por otro lado, Rescaldani, Geris y Riesco (2017) sobre la infraestructura tecnológica en el expediente electrónico judicial, explicaron que éste facilita la interrelación entre los usuarios de los órganos jurisdiccionales, brindándole un servicio eficiente a la resolución de sus problemas. Con este nuevo sistema se habilita al interesado a que por intermedio de su representante legal realice presentaciones judiciales, facilitándole los actos judiciales, volviéndolos más eficientes y ágiles y logrando la administración sin papeles. Este componente tecnológico debe considerar efectividad, eficiencia, confidencialidad, integridad y disponibilidad. Previamente se debe realizar un

estudio sobre la realidad y la necesidad de los usuarios y de esta manera establecer cual es el soporte tecnológico necesario para las necesidades que se presenten y requieran.

Con respecto a la capacitación del personal, Abarca (2016) señaló que los continuos cambios han dado pautas sobre la necesidad de capacitación del personal, las diversas teorías (sobre administración, psicología, sociología y pedagogía) aportan ideas para el proceso continuo de aprendizaje del personal. Para ello debe existir una relación estrecha entre los individuos, las empresas y el gobierno, para que exista un constante mejoramiento en los procesos de formación, con el propósito de mantener estándares de calidad. Los procesos de capacitación que se realizan con el apoyo de las herramientas que proporciona las TIC cumplen una actuación fundamental en la actualización profesional de los integrantes de las instituciones.

En cuanto, a las categorías emergentes que surgieron en la investigación son: tutela jurisdiccional efectiva, medios electrónicos comprendiendo a las firmas digitales, casillas electrónicas, mesa de partes electrónicos, visor PDF calidad, objetivos institucionales, gestión del expediente físico, empréstitos, inversión, presupuesto y problemas en la red

En concordancia con las categorías emergentes presentadas en este objetivo, precisó Salas (2019) que las TIC influyen expresamente en la administración de justicia, desde un aspecto positivo y concluyente, que comprende una variedad de aspectos del servicio de justicia, como: acceso, interrelación entre las partes y los órganos jurisdiccionales, la gestión automatizada y la mejora del servicio judicial.

También en este contexto, Aspis (2010) señaló cuales son las principales TICs que son usadas en la administración de justicia y como influyen en el componiendo el nuevo paradigma que concierne al sistema que se ha creado, como: comunidad virtual, redes sociales de temas jurídicos, chat, agenda electrónica, seguimiento de casos (litigación a través de Internet, desformalización de notificaciones, indicadores de tramitación y expediente virtual.), sistema de gestión judicial, teleconferencias, notificaciones, firma digital, sustitución del soporte papel, entre otros.

En cuanto a la categoría gestión de cambio, Palma (2016) precisó que es creciente y generalizada las actividades para la preparación perenne en gestión judicial de las personas que integran el grupo social de justicia. Propiciando la aplicación de como manejar los casos, utilizar las TIC, los indicadores, entre otros. La expresión gestión es desconocida por los agentes judiciales, el de intervenir en actividades para capacitarlos, supone la crítica al carácter teórico y abstracto de la instrucción legal que recibieron, que

carecía de toda realidad para el desarrollo de su profesión. Por ello, gradualmente se realizaran cambios en su formación, capacitándolos con cursos, programas y posgrados.

A su vez, Lillo (2016), precisó que su práctica tiene como fin el de mejorar tanto la gestión como el desempeño de la judicatura, tanto en el despacho como el de los recursos humanos a fin de tener un mejor manejo de los procesos. La implementación de las nuevas tecnologías puede generar u optimizar la relacion entre el sistema judicial y otras instituciones que lo integran con la población, con el propósito de optimizar el acceso a la justicia, haciendola más eficiente, efectiva, bajos costos, menor tiempo de demora tanto en las labors jurisdiccionales como administrativas.

Para ello, Martín (2019) precisó que las TIC demuestran ser piezas vitales para realizar lo buscado por la sociedad de este siglo, encontrar una justicia eficaz, no dependiente, clara y cercana a la ciudadanía. El añadir el uso de la tecnología a la administración de justicia mejorará sustancialmente la tramitación de los procesos, provocará el aumento de la producción, la solución rápida, eficaz, reducción de tiempos en la espera de la solución de los conflictos, rápido acceso y transparencia. Se espera recobrar la confianza del ciudadano en el sistema judicial al solucionar sus procesos de forma rápida y eficiente relacionando a las TIC con la administración de justicia.

En otro contexto, Ríos (2018) explicó que las TIC son esenciales para que la ciudadanía esté conectado en lo que actualmente se llama la sociedad de la información, las cuales traspasan todas etapas de la vida humana. Lo que se desea es encontrar el fortalecimiento del sistema judicial a través de la aplicación de las nuevas tecnologías con la garantía de brindar seguridad jurídica. Se podría mejorar tanto la gestión como el desempeño en la judicatura, de esta forma el acceso a la justicia sería rápida y expeditiva. En México y en algunos países de América Latina ya se encuentran utilizando juicios en línea, se usan los medios electrónicos e internet para entregar información al usuario, requerir información a las entidades del Estado y distribuir justicia en forma eficaz.

También, Medina (2017) en su artículo de como administrar justicia en la era tecnológica, señaló que el emplear las TIC atañe muchos beneficios tanto a los operadores de justicia como a la ciudadanía, se establece un ahorro de tiempo y sobretodo de esfuerzo, de realizar un trabajo en condiciones mas propicias que permitirá un mejor desenvolvimiento profesional del operador lo que conllevará a un buen resultado al momento de resolver el proceso,; lo cual mejoraría la administración de justicia y por ende la ciudadanía obtendría una justicia eficaz y eficiente.

Sobre la transparencia, Arias (2018) precisó que existen en diversos países instrumentos perfeccionados para promover, comparar y evaluar la concepción y publicación de la información del sistema judicial, con el fin de certificar y garantizar que dicha información es accesible y será transparente. En cuanto al índice de acceso a la información judicial por internet, señaló que es un indicador con el que se logra obtener un valor único y puede compararse; representa el nivel que se cumple con relación a una serie de estándares en cuanto a la transparencia activa, clara rendición de cuentas y el realizar buenas prácticas en cuanto a la tecnología

En cuanto a la categoría procedimiento electrónico, que comprende al fácil acceso de los procesos electrónicos, Martínez, Ortiz y Torres (2015) explicaron que los procesos judiciales se encuentran adecuados integralmente, pasan de ser documentación física a digital; el usuario tiene la posibilidad de realizar la revisión del expediente desde la página oficial y no físicamente, lo que contribuye a la política de cero papel, resultando práctico y de menor ocupación física. Asimismo, se realizan audiencias y diligencias en línea, lo cual evita que éstas se posterguen por alguna falla o inasistencia de las partes.

Por otro lado, para la atención al usuario, Romero, Vargas y Vite (2017) concluyeron que las instituciones pertenecientes al sector público tienen que dar respuesta a los aspectos exigidos por los integrantes de la sociedad, deben entregar un servicio que sea eficiente, eficaz y de mucha calidad para de esta forma llegar al concepto del buen vivir. Agregaron, que el establecimiento de políticas de atención es con el propósito que se cumpla con los tiempos señalados, permitiendo la retroalimentación de la norma respectiva y con ello se realiza el descongestionamiento de los llamados cuellos de botella en el sector público.

Con respecto al monitoreo del servicio, Machín, Sánchez y Rodríguez (2020) refirieron que el uso de las herramientas para el monitoreo y seguimiento involucran una serie de cambios en lo correspondiente a la cultura, en la forma de actuar, implementar métodos y prácticas para que confluyan la toma de decisiones, el fortalecer la capacidad de trabajo en equipo y el de revisar los procesos de organización. La aplicación de las herramientas para monitorear y evaluar implican diversos ajustes y cambios en la manera de llevar a cabo las actividades en los responsables de la gestión pública. Estos cambios en la manera de actuar, implementando métodos nuevos y prácticos para el momento de tomar decisiones, fortalecen sus capacidades en el trabajo de equipo buscando la revisión metódica de los diversos procesos de la entidad.

Por su parte, el Programa de las Naciones Unidas para el desarrollo (2009) explicó en cuanto al monitoreo y evaluación que estos aspectos contribuyen a obtener información muchas veces antiguas y actuales, que se usan como base para direccionar la programación, reorientándola y planificándola para un futuro. Sin los elementos planificación, monitoreo y evaluación eficaces, no se podría saber si el trabajo que se realiza va en la dirección correcta, anunciar si existe avances y superaciones, así como perfeccionar los esfuerzos futuros.

Las categorías emergentes que surgieron en el análisis de la información obtenida son: modificación y mejora del expediente judicial electrónico, página web, facebook y canales de información.

Para ello, Robles (2018) explicó que desde hace años convivimos en una sociedad de información, que tiene como característica el uso de las TIC, las cuales son adaptadas y utilizadas a nuestra cultura de papel; ahora la transformación digital llamada legal tech, que es un cambio a la cultura del uso de papel al ser remplazado por documentos electrónicos y otros medios o herramientas electrónicas, que harán que su uso sea innecesario ante la existencia del soporte digital.

Por su parte, Aspis (2010) especificó que existen aplicaciones tecnológicas que debido a su perfeccionamiento, su bajo costo y difusión pueden impactar en la eficacia del sistema judicial; que surgen para dar una mayor celeridad en los procesos judiciales, como la multimedia, la teleconferencia, la sustitución del papel y las notificaciones electrónicas.

Con respecto a la presente tesis, lo que se pretende es analizar la modernización del Poder Judicial a través de la implementación de los procesos judiciales: Caso expediente judicial electrónico.

El problema general sería ¿Cómo el expediente judicial electrónico contribuye en la modernización del Poder Judicial a través de la optimización de los procesos judiciales? Y como problemas específicos se pueden señalar ¿Cuál es la participación del gobierno electrónico en la modernización del Poder Judicial a través de la optimización de los procesos judiciales? ¿Por que la gestión de cambios favorece la modernización del Poder Judicial a través de la optimización del servicio de atención de los procesos judiciales? y ¿Cómo la incorporación del procedimiento electrónico contribuye en la modernización del Poder Judicial a través de la optimización de los procesos judiciales?

En cuanto a la Justificación de la investigación es el de señalar la importancia del estudio realizado y que radica en precisar si es importante la modernización del Poder

Judicial a través de la optimización de sus procesos judiciales, en este aspecto el caso del expediente judicial electrónico. Se describen los pasos que la entidad realiza con el propósito de mejorar el trámite de los procesos judiciales, buscando celeridad, transparencia y eficiencia para el ciudadano.

La justificación social, vista desde la perspectiva que toda institución pública debe seguir los lineamientos de la modernización del Estado, dando un servicio de calidad al ciudadano usuario; donde éste tenga una participación directa, efectiva e inclusiva para la obtención de una justicia transparente, celere y sin corrupción

Por otro lado, la justificación práctica de la investigación busca que los resultados de la investigación sean puestos a consideración de las autoridades del Poder Judicial a fin de que tengan noción acerca de las fortalezas y posibles debilidades en cuanto a la implementación del expediente judicial electrónico en nuestro país; con el propósito que la implementación que se encuentra realizando dicha entidad logre alcanzar los objetivos trazados y así brindar un mejor servicio judicial al ciudadano.

El objetivo general de la investigación es la de analizar como el expediente judicial electrónico contribuye en la modernización del Poder Judicial a través de la optimización de los procesos judiciales.

Los objetivos específicos son: Describir cual es la participación del gobierno electrónico en la modernización del Poder Judicial a través de la optimización de los procesos judiciales. Conocer por que la gestión de cambios favorece la modernización del Poder Judicial a través de la optimización de los procesos judiciales. Explicar cómo la incorporación del procedimiento electrónico contribuye en la modernización del Poder Judicial a través de la optimización de los procesos judiciales.

II. MÉTODO

Para los investigadores Rodríguez y Pérez (2017), precisaron que el método de investigación desde un punto de técnica específico, son las diversas formas en que el investigador se interrelaciona con el llamado objeto de estudio. Estos métodos empleados son variados y numerosos, los cuales pueden ser definidos en última instancia por el objeto que se estudia. Cada uno de ellos contribuye a la indagación y el consiguiente afinamiento del conocimiento de la realidad, el cual a su vez de forma particular tendrá una aproximación al objeto, que dará lugar a diversos criterios de clasificación.

Con respecto a la investigación cualitativa, Hernández, Fernández y Baptista (2014) refirieron que esta investigación se orienta a percibir y a la vez ahondar en los fenómenos, examinándolos desde el enfoque de los colaboradores, comprender y profundizar los fenómenos, explorándolos desde su perspectiva en un escenario natural y relacionado con su entorno.

2.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de estudio empleado en esta tesis esta encaminado al estudio de caso, para ello, Njie y Asimiran (2014) señalaron al respecto que es un enfoque interesante a considerar cuando un investigador está motivado para gastar tiempo y esfuerzo a una situación, área, programa, grupo o persona con el objetivo de responderse el "cómo" y el "por qué", no es un enfoque simple que se pueda trabajar de inmediato para obtener respuestas, este estudio acarrea tiempo, paciencia y sobretodo voluntad para realizar el trabajo con temas muchas veces complejos con el fin de encontrar una explicación coherente es digna energía

En cuanto al término de diseño en una investigación cualitativa Salgado (2007) señaló que se puede referir como un abordaje general utilizado durante el proceso que conlleva la investigación, este por su esencia es flexible y abierto, durante el decurso de su proceso se conduce por el campo, ya sean los que participan en el como de la evolución de los sucesos.

2.2. Escenario de estudio

Con respecto a este tema, Balcázar, Gonzáles, López, Gurrola y Moysén (2013) precisaron que en la realización de las investigaciones cualitativas se requiere un escenario que sea directo, contando con los informantes, lo cual dependerá de la buena

relación existente entre los sujetos de estudio y el investigador; todo ello permitirá la recolección de los datos advertidos para los objetivos del estudio. Por ello, el escenario de estudio para la presente investigación serán las instancias en las cuales se encuentra implementando el expediente judicial electrónico.

2.3. Participantes

En cuanto a los participantes en una investigación cualitativa, Martínez-Salgado (2011) explicó que el número para realizar la observación y el correspondiente análisis, podrían ser variados y pueden ser agrupados por: instituciones, personas, regiones geográficas o pueden ser culturales, programas, por documentación, es decir por una diversidad de aspectos. Las transformaciones sufridas por curso del tiempo con respecto a los procesos del cual se realizan las indagaciones conciernen a ambas modalidades de aproximación, que abordan cada en modo diverso. Todo ello, da lugar a que en estos territorios se produzca una alta gama de opciones para elegir con las cuales se puede llevar a cabo la investigación.

En cuanto a los participantes para el desarrollo de la investigación se seleccionó a personas que integran las instancias en las cuales está siendo implementado el expediente judicial electrónico, los cuales cuentan con características propias, distintivas y que representan los niveles en los cuales se enfocó esta investigación y que brindarán la información necesaria por ser conocedores del tema y ser parte de esa realidad. Los participantes en la tesis son dos integrantes del Poder Judicial y un usuario, detallados a continuación:

Un funcionario clave para la investigación, conocedor de todo el proyecto de implementación del expediente judicial electrónico por la naturaleza de su cargo.

Un integrante de la mesa de partes de una instancia jurisdiccional, donde se implementa el expediente judicial electrónico.

Una usuaria del expediente judicial electrónico, que en este contexto es un abogado

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica utilizada fue la entrevista para ello, Navarrete, Gómez, Idrovo, Lara y Holguín (2018) precisaron que esta técnica no es una breve serie de preguntas, es una práctica que se basa en un diálogo o plática cara a cara, realizada entre dos personas, el

que entrevista y el entrevistado sobre un tema que previamente se determine, con el propósito de conseguir la información pretendida

En cuanto a la entrevista semi estructurada refirieron que a pesar que se maneje una guía de preguntas, el que entrevista puede efectuar nuevas preguntas que en un principio no se encontraban en la guía. Todo ello debido a que con su respuesta el entrevistado puede originar una interrogante posterior o extra, lo que identifica el carácter flexible de la técnica.

En esta investigación se usó la entrevista semi estructurada, para lo cual se elaboró una guía de 31 preguntas para los funcionarios y de 20 preguntas para el usuario, todas acorde con el tema de investigación, las cuales fueron remitidas a los correos electrónicos de los participantes a fin de que sean absueltas. Se utilizó esta vía dada la situación de emergencia sanitaria que actualmente se registra en nuestro país y que hace que las entrevistas presenciales no puedan llevarse a cabo por las restricciones del aislamiento social decretado por el estado.

2.5. Procedimiento

El procedimiento realizado en la recolección de información en la presente tesis fue de la siguiente forma:

Se consideró los argumentos éticos primordiales. Para ello, en primera instancia se les detalló a los entrevistados o participantes que intervinieron en la investigación, los objetivos y lo que se esperaba de ella. Posteriormente, se empleó una ficha de datos en los participantes a fin de obtener una información general del entrevistado.

Luego, se realizó las entrevistas semi estructuradas, considerando la disposición de los participantes.

La muestra para estudios cualitativos, respecto al tamaño no es muy importante desde el contexto probabilístico, puesto que el interés del que investiga no ha sido generalizar los resultados de la investigación a una población más amplia. Lo fundamental es la indagación cualitativa.

En cuanto a la estructura de los datos recolectados se elaboró una matriz en el cual se transcribió textualmente las respuestas brindados por los participantes, sin recortes ni agregando más información que la entregada, a fin de mantener la rigurosidad de la investigación. Posteriormente se codificó las respuestas en función a las categorías y sub categorías planteadas en la tesis, para ser el análisis correspondiente con el propósito de obtener los resultados que toda investigación desea alcanzar.

2.6. Método de análisis de información

Posteriormente de realizar la recolección de la información mediante el instrumento utilizado, el resultado obtenido se compara con los objetivos planteados en la investigación.

Por ello, Bernal (2010) precisó que para realizar el análisis de los datos logrados, se parte de un análisis de tipo inductivo, procediéndose en cada entrevista realizada a analizarla por separado, luego se agrupan los datos que sean similares y los discordantes, los cuales llevarían a un análisis del escenario completo del problema a tratar.

En cuanto a la triangulación García, García, González, Calvalho y Catarreira (2016) explicaron que esta aporta además de validez y fiabilidad, resultados y conclusiones; ofrece enriquecer y profundizar la investigación; permite eliminar los sesgos; flexibiliza el diseño de la investigación, ya que permite la adaptación de los objetivos planteados. Además proporciona cabida al descubrimiento, dada su flexibilidad al aplicar diversos métodos que ayudan a innovar, lo cual mejora la eficacia para la obtención de información y cumplir los objetivos trazados.

Rigor científico

Con respecto al rigor científico, Arias y Giraldo (2011) explicaron la existencia del dilema de tener que acceder o no a los criterios del rigor, al radicar estos en la coherencia que deben tener con las bases epistemológicas y los axiomas que son propios de los paradigmas, en el que se ubica la investigación. Agregaron, los que realizan investigaciones cualitativas deben discutir dichos criterios, aprender, aplicar y dar una mayor expansión. Otro elemento es la evidencia, que aspira a determinarse como el estándar de científicidad; por ello, correspondería el fortalecimiento de la investigación en cuanto a rigor y pertinencia.

Por medio de la técnica utilizada, es decir la entrevista semi estructurada, el cual se plasma en una guía de preguntas remitida al correo electrónico de cada entrevistado, siendo su uso autorizado por el entrevistado mediante consentimiento escrito; luego de ello, se realizó la interpretación de las respuestas entregadas por los partícipes, que conllevó a la obtención de resultados para conocer sobre la implementación del expediente judicial electrónico.

2.7. Aspectos éticos

Para González (2002) con respecto a los aspectos éticos en la investigación, precisó:

El ejercicio de la investigación científica y el uso del conocimiento producido por la ciencia demandan conductas éticas en el investigador y en el maestro. La conducta no ética carece de lugar en la práctica científica. Debe ser señalada y erradicada. Aquel que con intereses particulares desprecia la ética en una investigación, corrompe a la ciencia y a sus productos y se corrompe a sí mismo. Existe un acuerdo general en que hay que evitar conductas no éticas en la práctica de la ciencia. Es mejor hacer las cosas bien que hacerlas mal. Pero el problema no es simple, porque no hay reglas claras e indudables. La ética trata con situaciones conflictivas sujetas a juicios morales. (pp. 93-94)

Para la realización de la investigación se comprendió los resultados de forma objetiva de acuerdo al principio de veracidad. En cuanto, al respeto de los derechos de autor y a lo concerniente a todo lo relacionando a la propiedad intelectual se llevó a cabo con seguimiento estricto a lo señalado sobre estos temas.

De otro lado, el desarrollo de la tesis se efectuó con respeto a las pautas morales y de disposición pública. Con respecto a la realización de las entrevistas, se llevaron a cabo con la autorización y aprobación de cada entrevistado, se les explicó el propósito por la cual se realizaba la entrevista, cual es el objetivo de la investigación; además del problema que abarca el tema de investigación. Todo ello, con el fin de evitar se afecte el derecho de autor, las buenas costumbres y evitar incurrir en alguna tipificación como el delito contra la propiedad intelectual (plagio).

Los entrevistados individualmente han autorizado el uso de documentación presentada en las entrevistas con el propósito de coadyuvar a la elaboración del trabajo de investigación y lo resaltante es que se ha cumplido con la normatividad vigente y considerada en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para el desarrollo de la investigación.

III. RESULTADOS

Luego de aplicarse el instrumento elegido para la recolección de información y desarrollar la investigación, la cual fue la entrevista semi estructurada en base a una guía de preguntas que se realizó a tres participantes: un funcionario clave, un funcionario del sistema judicial y un abogado usuario, obteniéndose respuestas brindadas desde cada enfoque, las cuales fueron reducidas, categorizadas e interpretadas, con el propósito de verificar si los objetivos planteados en esta investigación se ven reflejados en los datos obtenidos.

En cuanto al primer objetivo específico, que es el de describir cual es la participación del gobierno electrónico en la modernización del Poder Judicial a través de la optimización de los procesos judiciales. Siendo su primera categoría y sus correspondientes sub categorías las que se detallan a continuación:

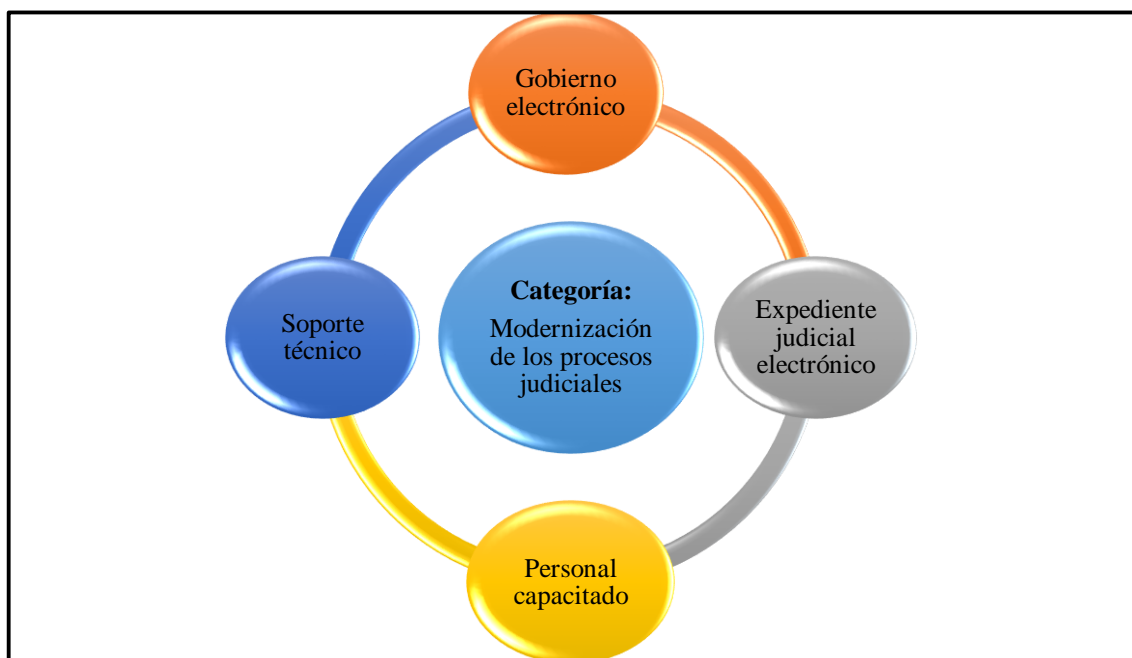


Figura 4. Objetivo específico 1: Categoría y sub categorías.

Con respecto, al resultado obtenido en la sub categoría gobierno electrónico, se puede señalar que las respuestas ofrecidas por los participantes coinciden en señalar que las herramientas tecnológicas y las nuevas TIC utilizadas por la entidad en especial lo concerniente a la implementación del expediente judicial electrónico, brindan una mejor atención, dando al proceso judicial la celeridad, transparencia, reducción de tiempo y

costos. Volviendo los expedientes físicos de antaño eficientes, eficaces y celeres para el beneficio no sólo del usuario sino del personal jurisdiccional de la entidad. Esta reingeniería de los procesos implementado por el Poder Judicial según los entrevistados conlleva a una justicia oportuna en la solución de los procesos.

En lo que discrepa la usuaria entrevistada, es en cuanto a que el sistema electrónico no está dado en todas las jurisdicciones y especialidades del derecho, recién se está implementando y ejecutando en algunos órganos jurisdiccionales

Con respecto a la sub categoría expediente judicial electrónico, los participantes en las entrevistas señalaron que la utilización de las herramientas tecnológicas que nos proporciona las TIC, ofrecen una mejor gestión en la tramitación de expedientes, volviéndolos ágiles y transparentes. Esta implementación proporciona una correcta administración de justicia, modernizando el sistema y por supuesto a la entidad, optimizando y potenciando los servicios que brinda.

El entrevistado clave agregó, que se está utilizando los medios electrónicos innovadores como la firma electrónica, certificados digitales, mesa de partes electrónica, casillas electrónicas, notificaciones electrónicas, evitando los problemas asociados a la gestión del expediente físico. Asimismo, señaló que la implementación del expediente judicial electrónico surgió como implementación de una política estatal.

En la sub categoría infraestructura tecnológica, los entrevistados agregaron que se cuenta con el presupuesto para invertir en una infraestructura adecuada para volver a los procesos ágiles y con el ahorro de tiempo para la ciudadanía.

La sub categoría de personal calificado, los participantes coinciden en que la entidad ofrece capacitaciones tanto a su personal como a los usuarios, éstos se llevan a cabo de forma presencial y virtual, dando énfasis en la actualidad a esta última debido a la emergencia sanitaria que atraviesa nuestro país, estas capacitaciones se desarrollan en las diferentes redes sociales.

En la sub categoría soporte técnico, las respuestas coincidieron en que existe solución ante los problemas u ocurrencias que se den durante el desarrollo de las actividades jurisdiccionales con el sistema electrónico. Se escanean las piezas procesales y se da un mayor uso por las instancias jurisdiccionales de este medio electrónico.

En una de las respuestas brindadas por la entrevistada Funcionaria 2 - F 2, precisó que el soporte de red es uno de los grandes problemas que aún sigue persistiendo, a mayor uso por parte de los juzgados dificulta y en algunas ocasiones se cuelga el sistema, uno de los puntos que debe mejorarse. Debido al trabajo que se realiza se ha visto

incrementado el uso del internet y esto conlleva a que el sistema del expediente judicial electrónico presente dificultades en algún momento para su desarrollo.

Con respecto a la segunda categoría que responde al segundo objetivo específico: Conocer porque la gestión de cambios favorece la modernización del Poder Judicial a través de la optimización de los procesos judiciales, se establecieron las siguientes sub categorías:

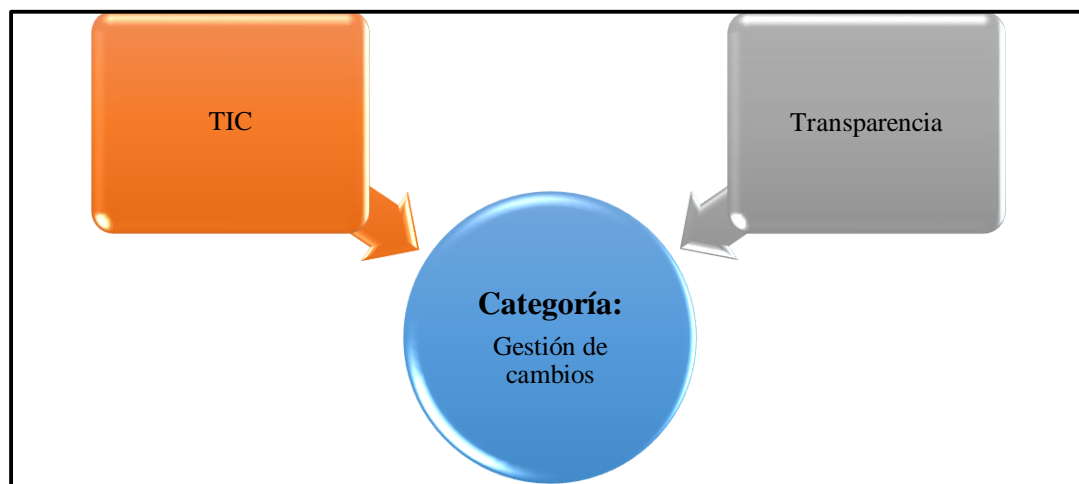


Figura 5. Objetivo específico 2: Categoría y sub categorías.

Los entrevistados coincidieron con respecto al uso de las TIC, en cuanto que las actuaciones y servicios judiciales mediante los medios electrónicos ofrecen procesos transparentes, seguros, eficaces, con un mejor manejo y ágiles. Se hace uso de firmas digitales, casillas electrónicas, notificaciones judiciales, mesa de partes electrónica y del escritorio virtual, lo que conlleva a su vez a contribuir con el medio ambiente al no hacer uso de papel.

La entrevistada F 2 agregó, que antes del expediente judicial electrónico se aplicó el sistema del expediente judicial digital- EJD, un sistema importado, no tan acorde a nuestra realidad, el objetivo común en ambos es contar con procesos transparentes, seguros y céleres. En cambio el expediente judicial electrónico tiene un mejor manejo y es fácil adecuarse, toda vez que fue realizado por informáticos peruanos, y teniendo la ventaja de poder modificarse y/o mejorarse antes las incidencias que presente el sistema.

La sub categoría transparencia, es vista por los participantes como un concepto de acceso a la información que se le brinda al usuario, el cual puede ser utilizado en los diversos dispositivos electrónicos. La información que obtiene el ciudadano es la que se

encuentra en el sistema del expediente judicial electrónico, donde se descargan todas las piezas procesales presentadas por las partes y las resoluciones emitidas por los órganos jurisdiccionales.

El Informante clave, precisó que el usuario puede acceder a la información que requiera por medio del portal web de la entidad, donde puede obtener la información sobre capacitaciones, videos, materiales, casillas y todo lo concerniente sobre el expediente judicial electrónico. Con respecto de las actuaciones y servicios judiciales puede obtener información el usuario a través de medios electrónicos seguros.

Para la entrevistada F 2, la sub categoría transparencia conlleva también que el usuario puede solicitar descarga de todo el expediente en un dispositivo electrónico. Asimismo, señaló que existe una mesa de partes electrónica por el cual se puede solicitar información e ingresar los escritos y demandas. Para las notificaciones de las resoluciones se usan las casillas electrónicas que son notificadas a los abogados de las partes procesales.

Agregó, que la información que se brinda es de todos los actuados del expediente electrónico que se encuentre en modo público, a excepción de las medidas cautelares que se encuentran en estado de trámite y que sólo se dará información a la parte que la haya presentado.

En cuanto a la pregunta ¿Realizan encuestas de satisfacción a la ciudadanía sobre el sistema? se obtuvo como respuesta del informante clave que si se realizan a través de la Comisión de Trabajo del expediente judicial electrónico. La F 2, agregó que no necesariamente se realizan encuestas, pero si existen órganos de control por el cual el usuario puede realizar su queja o reclamo frente a cualquier inconveniente de demora en la tramitación de los procesos judiciales. Además, se ha implementado los pedidos por whatsapp y las que son realizados en la mesa de partes electrónicas para que el Secretario de la causa cumpla con realizar su proyecto de resolución en el día, bajo responsabilidad La usuaria entrevistada por su parte precisó que no ha participado de encuestas.

Para el tercer objetivo específico: Explicar cómo la incorporación del procedimiento electrónico contribuye en la modernización del Poder Judicial a través de la optimización de los procesos judiciales, se agregó la categoría procedimiento electrónico con las siguientes sub categorías:



Figura 6. Objetivo específico 3: Categoría y sub categorías.

Con respecto a la categoría procedimiento electrónico y sub categoría fácil acceso, los entrevistados señalaron que existe un portal web con la información concerniente al expediente judicial electrónico, en el cual se explica como es el procedimiento de este nuevo sistema para la tramitación de los procesos judiciales en línea, en el cual sólo es necesario tener una computadora u otro dispositivo electrónico que cuente con el servicio de internet para poder visualizar los expedientes (actuados y resoluciones) y en el cual se encuentran como parte procesal. Precisaron que es de fácil acceso, comprensión y amigable.

El informante clave considera que la limitación puede estar vinculada a las partes que forman parte del proceso con sus respectivas casillas electrónicas.

En lo que concierne a la sub categoría atención al usuario las coincidencias de los entrevistados radicó en que existe un portal web en el cual se puede presentar algún reclamo o sugerencia al sistema del expediente judicial electrónico. A su vez, precisaron que existen capacitaciones tanto para el personal jurisdiccional de la entidad como para los usuarios.

El informante clave añade a su respuesta que también por el canal Justicia TV se brinda información al usuario. La F 2, complementa su respuesta agregando que el usuario puede solicitar una entrevista con la Administradora del modulo y también por el whatsapp pedidos.

En la sub categoría monitoreo del servicio, explicaron los participantes que existe transparencia, economía y celeridad en los procesos con la implementación del expediente judicial electrónico, lo que conlleva a que se cumpla con los objetivos trazados por la entidad.

El informante clave precisó que la implementación del expediente judicial electrónico coadyuva al desarrollo sostenible y la lucha frontal contra la corrupción. Por su parte la F 2, finaliza señalando que es buena la implementación, pero que este sistema se encuentra en proceso de adecuación conforme a los requerimientos del servicio. Asimismo, que la red y el internet no son tan eficientes y que debe mejorarse, ya que se cuelga por momentos cuando se esta realizando el procesamiento de la descarga del expediente completo, lo cual puede volverlo deficiente debido a la sobrecarga por el uso de los diversos órganos jurisdiccionales.

IV. DISCUSIÓN

La búsqueda para obtener una administración de justicia correcta, rápida, transparente y justa, tiene una importancia indudable, por ello, la modernización del Poder Judicial a través de la optimización de los procesos judiciales, con énfasis en el expediente judicial electrónico, es tomado como una prioridad a fin de luchar contra la excesiva carga procesal existente, por ello el dar una atención eficiente al usuario y luchar contra la corrupción, es el impulso para la implementación de este sistema electrónico con el uso de las TIC, con el propósito de mejorar los servicios que brinda y encaminar a la entidad a la eficiencia y eficacia. Todo confirma el objetivo general de la investigación: analizar como el expediente judicial electrónico contribuye en la modernización del Poder Judicial a través de la optimización de los procesos judiciales.

A partir de las respuestas brindadas por los entrevistados se encontraron hallazgos en relación al primer objetivo específico: Describir cual es la participación del gobierno electrónico en la modernización del Poder Judicial a través de la optimización de los procesos judiciales.

En este contexto, los participantes en cuanto a las preguntas formuladas desarrollaron respuestas que confirmaron el cumplimiento del primer objetivo específico; se reafirmaron las sub categorías planteadas en esta investigación, como el gobierno electrónico, brinda herramientas como las nuevas TIC, que son utilizadas en la implementación del expediente judicial electrónico, ofreciendo una mejor gestión y atención al ciudadano, dando al proceso judicial la celeridad, transparencia, reducción de tiempo, costos para el beneficio no sólo del usuario sino del personal jurisdiccional de la entidad, los cuales son capacitados permanentemente con respecto a este sistema electrónico. Todo ellos, proporciona una correcta administración de justicia, modernizando el sistema y por supuesto a la entidad, optimizando y potenciando los servicios que brinda, con la infraestructura tecnológica y el soporte técnico que cuenta.

Lo señalado, coincide con Carrera, Villafuerte y Ricardez (2017) que explicaron que el gobierno electrónico es un mecanismo que tiene su impulso en el ámbito supranacional, es la herramienta que promueve la transparencia, la participación del ciudadano y sobretodo una rendición de cuentas limpia, lo cual llevará a la eficiencia a todas las instituciones del ámbito público. Asimismo, concuerda con Ríos (2017) que explicó sobre la justicia electrónica, vista como una realidad y un elemento estratégico, los cuales deben ser aprovechados a fin de beneficiar a la población, con una justicia más

pronta y expeditiva. Pero los rezagos que existen aún en materia tecnológica, impiden el avance en la construcción para impartir justicia, con acceso a la información pública y que generaría trámites más rápidos. Indicó que es indispensable que los gobernantes de Latinoamérica forjen políticas públicas con el propósito de materializar el acceso y uso de las nuevas TIC en el sistema judicial. Con todo ello se realizará la entrega de servicios jurídicos de calidad, con la eficiencia en los recursos y su racionalización. Por otro lado, González y Gimeno (2017) precisaron sobre el expediente judicial es el conformado por una serie de documentos físicos que son trasladados de un lugar a otro, los cuales son examinados tanto por los operadores como por la ciudadanía; en cambio ahora se pone a consideración el expediente judicial electrónico, es decir, del formato físico a un formato digital el cual permitirá que todos los que intervienen en el proceso puedan acceder a este; lo que es considerado como un eje principal en la modernización de la justicia.

Aunque no es una categoría emergente, resultó un hallazgo durante la interpretación a la respuesta proporcionada por un entrevistado, al señalar que el soporte de red es uno de los grandes problemas que se presenta en el expediente electrónico, ya que actualmente debido a la emergencia sanitaria se hace mayor uso por los órganos jurisdiccionales del sistema electrónico. Esta apreciación se tomó en cuenta para la propuesta a la entidad,

En lo concerniente a este punto, Londoño (2010) precisó que el sistema de justicia en línea tiene que vencer desafíos jurídicos como técnicos, este último conlleva adquirir la capacidad necesaria de los servidores con el propósito de realizar el trámite de los procesos que se incrementan según el éxito que alcance la implementación del sistema. A su vez las aplicaciones web preparadas con el cuidado correspondiente, coincidiendo con el medio procesal que se utiliza, con la calidad y confianza para convertirse en la demostración a las necesidades de la administración de justicia y no solo sea una base de datos sino un sistema de gestión judicial.

Las categorías emergentes que surgieron son: tutela jurisdiccional efectiva, medios electrónicos como: firmas digitales, casillas electrónicas, mesa de partes electrónicas, visor PDF calidad, objetivos institucionales, gestión del expediente físico, empréstitos, inversión, presupuesto y problemas en la red

En concordancia con las categorías emergentes presentadas en este objetivo, precisó Salas (2019) que las TIC influyen expresamente en la administración de justicia, desde un aspecto positivo y concluyente, que comprende una variedad de aspectos del

servicio de justicia, como: acceso, interrelación entre las partes y los órganos jurisdiccionales, la gestión automatizada y la mejora del servicio judicial.

También en este contexto, Aspis (2010) señaló cuales son las principales TICs que son usadas en la administración de justicia y como influyen en el, componiendo el nuevo paradigma que concierne al sistema que se ha creado, como: comunidad virtual, redes sociales de temas jurídicos, chat, agenda electrónica, seguimiento de casos (litigación a través de Internet, desformalización de notificaciones, indicadores de tramitación y expediente virtual), sistema de gestión judicial, teleconferencias, notificaciones, firma digital, sustitución del soporte papel, entre otros.

En cuanto al segundo objetivo de la investigación que es el de conocer porque la gestión de cambios favorece la modernización del Poder Judicial a través de la optimización de los procesos judiciales; se reafirmaron las sub categorías planteadas en esta investigación como: TIC y transparencia, hallazgos que reafirman que las actuaciones y servicios judiciales mediante los medios electrónicos ofrecen procesos transparentes, seguros, eficaces, de un mejor manejo y ágiles.

Lo afirmado anteriormente, es lo que expresó Martín (2019) que las TIC demuestran ser piezas vitales para realizar lo buscado por la sociedad de este siglo, encontrar una justicia eficaz, no dependiente, clara y cercana a la ciudadanía. El añadir el uso de la tecnología a la administración de justicia mejorará sustancialmente la tramitación de los procesos, provocará el aumento de la producción, la solución rápida, eficaz, la reducción de tiempos en la espera de la solución de los conflictos, rápido acceso y transparencia. Se espera recobrar la confianza del ciudadano en el sistema judicial al solucionar sus conflictos de forma rápida y eficiente relacionado con el uso de las nuevas tecnologías en la administración de justicia.

Esto se explicó también por Ríos (2017) que precisó que las TIC son esenciales para que la ciudadanía esté conectado en lo que actualmente se llama la sociedad de la información, las cuales traspasan todas etapas de la vida humana. Lo que se desea es encontrar el fortalecimiento de la administración de justicia a través de la aplicación de las nuevas tecnologías con la garantía de brindar seguridad jurídica. Se podría mejorar tanto la gestión como el desempeño en la judicatura, de esta forma el acceso a la justicia sería rápida y expeditiva. En México y en algunos países de América Latina ya se encuentran utilizando juicios en línea, se usan los medios electrónicos e internet, para entregar información al usuario, requerir información a las entidades del estado y distribuir justicia en forma eficaz.

Las categorías emergentes que surgieron son: modificación y mejora del expediente judicial electrónico, página web, facebook y canales de información.

Para ello, Robles (2018) explicó que desde hace años convivimos en una sociedad de información, que tiene como característica el uso de las TIC, las cuales son adaptadas y utilizadas a nuestra cultura de papel; ahora la transformación digital llamada legal tech, que es un cambio a la cultura del uso de papel al ser remplazado por documentos electrónicos y otros medios o herramientas electrónicas, que harán que su uso sea innecesario ante la existencia del soporte digital.

Por su parte, Aspis (2010) especificó que existen aplicaciones tecnológicas que debido a su perfeccionamiento, su bajo costo y difusión pueden impactar en la eficacia del sistema judicial; que surgen para dar una mayor celeridad en los procesos judiciales, como la multimedia, la teleconferencia, la sustitución del papel y las notificaciones electrónicas.

Para el tercer objetivo específico: Explicar cómo la incorporación del procedimiento electrónico contribuye en la modernización del Poder Judicial a través de la optimización de los procesos judiciales, los hallazgos obtenidos coinciden con las sub categorías: fácil acceso, atención al usuario y monitoreo de servicio.

Esto se sustenta en lo que afirmó Martínez, Ortiz y Torres (2015) sobre los procesos judiciales los cuales se encuentran adecuados integralmente, pasan de ser documentación física a digital; el usuario tiene la posibilidad de realizar la revisión del expediente desde la página oficial no físicamente, lo que contribuye a la política de cero papel, resultando práctico y de menor ocupación física. Asimismo, se realizan audiencias y diligencias en línea, lo cual evita se posterguen por alguna falla o inasistencia de las partes.

Coincidiendo con ello, Romero, Vargas y Vite (2017) concluyeron que las instituciones pertenecientes al sector público tienen que dar respuesta a los aspectos exigidos por los integrantes de la sociedad, deben entregar un servicio eficiente, eficaz y de mucha calidad para de esta forma llegar al concepto del buen vivir. Agregaron, que el establecimiento de políticas de atención con el propósito que se cumpla con los tiempos señalados permiten la retroalimentación de la norma respectiva; con ello el descongestionamiento de los llamados cuellos de botella en el sector público.

Complementan este resultado, Machín, Sánchez y Rodríguez (2020) refirieron sobre el uso de las herramientas para el monitoreo y seguimiento que involucra una serie de cambios en lo correspondiente a la cultura, en la forma de actuar, implementar métodos

y prácticas para que confluyan a la toma de decisiones, el fortalecer la capacidad de trabajo en equipo y el de revisar los procesos de organización. La aplicación de las herramientas para monitorear y evaluar implicarán diversos ajustes y cambios en la forma de realizar las actividades en los responsables de la gestión pública. Estos cambios en la manera de actuar, implementando métodos nuevos y prácticos para el momento de tomar decisiones, fortalecen sus capacidades en el trabajo de equipo y buscan la revisión metódica de los diversos procesos de la entidad.

Del mismo modo, Bencomo (2010) precisó que la tecnología es considerada y concebida como un elemento de transformación que trae consigo una cadena de cambios, como la optimización en los servicios que presta, accesibilidad a la información, transparencia de operaciones judiciales, mayor beneficio en lo que respecta a la producción, entrega de un producto mejorado que contribuye a lograr una mayor competitividad y el beneficio de servicios de calidad, eficientes, transparentes y rápidos.

Las categorías emergentes que surgieron son: lucha contra la corrupción, desarrollo sostenible y cumplimiento de objetivos. Lo que concuerda con Arroyo (2018), que precisó sobre el gobierno electrónico, como un trascendente instrumentos para la lucha contra la corrupción, permitiendo una notable transparencia en las diversas actividades de la administración pública. Por ello el uso de las TIC debe llevarse a cabo en armonía con los principios éticos que debe cumplir el funcionario público, para evitar las prácticas corruptas e impulsarlas al servicio de los ciudadanos. De la misma idea, Robles (2018) explicó que con la interoperabilidad del Estado y los adelantos tecnológicos se está volviendo una realidad la política de cero papel, el avance realizado con el expediente judicial electrónico por el Poder Judicial al igual que otras entidades públicas que desde mucho antes ya estaban usando este novedoso sistema, significa un cambio en el desarrollo de los procedimientos, con la consiguiente protección del ambiente y sus beneficios económicos.

Por otro lado, Gonzales y Gimeno (2017) agregaron que el expediente judicial físico se forma con papeles que eran trasladados de un lugar a otro, los cuales eran consultados por las partes. Ahora con los expedientes judiciales electrónicos se paso de un conjunto de información física al formato digital al que se puede acceder, lo que constituye el fundamento principal para la modernización de la justicia.

V. CONCLUSIONES

Primera:

En cuanto al objetivo general: Analizar como el expediente judicial electrónico contribuye en la modernización del Poder Judicial a través de la optimización de los procesos judiciales. Después del análisis de la información obtenida se puede concluir que este sistema electrónico implementado por el Poder Judicial, el cual hace uso de las nuevas TIC, está mejorando los procesos que en el se tramitan, contribuyendo a la renovación de la entidad lo que conlleva a brindar un mejor servicio encaminándolo a la eficiencia y eficacia.

Segunda:

Con respecto al primer objetivo específico: Describir cual es la participación del gobierno electrónico en la modernización del Poder Judicial a través de la optimización de los procesos judiciales. Se reafirmaron las sub categorías planteadas en esta investigación como: el gobierno electrónico, expediente judicial electrónico, infraestructura tecnológica, personal capacitado y soporte técnico. Las herramientas que brinda el gobierno electrónico como las nuevas TIC, utilizadas en la implementación del expediente judicial electrónico, el cual ofrece una mejor gestión y atención al ciudadano, dando al proceso judicial la celeridad, transparencia, reducción de tiempo, costos para el beneficio no sólo del usuario sino del personal jurisdiccional de la entidad, los cuales son capacitados permanentemente este sistema electrónico. Todo ello, proporciona una correcta administración de justicia, modernizando el sistema y por supuesto a la entidad, optimizando y potenciando los servicios que brinda, con la infraestructura tecnológica y el soporte técnico que cuenta.

Tercera:

En cuanto al segundo objetivo de la investigación: Conocer porque la gestión de cambios favorece la modernización del Poder Judicial a través de la optimización de los procesos judiciales; se reafirmaron las sub categorías planteadas en esta investigación como: TIC y transparencia. Los hallazgos obtenidos coinciden con las sub categorías planteadas, con respecto a las actuaciones y servicios judiciales mediante los medios electrónicos, los cuales ofrecen procesos transparentes, seguros, eficaces, de un mejor manejo y ágiles.

Cuarta:

Por último, el tercer objetivo específico: Explicar cómo la incorporación del procedimiento electrónico contribuye en la modernización del Poder Judicial a través de la optimización de los procesos judiciales, los hallazgos obtenidos coincidieron con las sub categorías: fácil acceso, atención al usuario y monitoreo de servicio, las cuales involucran una secuencia con respecto a la cultura de la sociedad. En cuanto al manejo de las herramientas para monitorear y evaluar este sistema implicará ajustes para que las actividades concernientes a esta implementación sean óptimas.

VI. RECOMENDACIONES

Primera:

En cuanto al objetivo general, se recomienda a la entidad seguir impulsando la implementación del expediente judicial electrónico en todas las instancias y especialidades, a fin de mejorar y facilitar el acceso a la justicia.

Segunda:

Con respecto, al primer objetivo específico, se sugiere tomar atención a lo relacionado al soporte técnico del expediente judicial electrónico, puesto que debido a la emergencia sanitaria que está atravesando el país, ha generado mayor uso de los usuarios a este sistema electrónico, lo cual conlleva mayor carga en los órganos jurisdiccionales. Por lo señalado en una de las entrevista, el sistema se pone lento lo cual dificulta su proceso de ejecución y desarrollo.

Tercera:

En cuanto, al segundo objetivo específico, se recomienda para que la implementación del expediente judicial electrónico cumpla los objetivos trazados por la entidad, que es la de alcanzar la solución eficaz, reducción de tiempos en la espera de la solución de los procesos, rápido acceso, transparencia y recobrar la confianza del ciudadano en el sistema judicial con el uso de las TIC en la administración de justicia, debería de realizarse encuestas de medición de satisfacción del usuario con respecto al servicio ofrecido, de conocimiento sobre el sistema electrónico implementado por la entidad, de evaluación de calidad al servicio brindado.

Cuarta:

En lo que concierne al tercer objetivo específico, se recomienda realizar monitoreos constantes al servicio brindado por la entidad a la ciudadanía y al personas jurisdiccional que trabaja directamente con el sistema del expediente judicial electrónico, para conocer cual es el estado con respecto a la infraestructura física y tecnológica, sobre el acceso al sistema, entre otros; con el propósito de verificar que su funcionamiento se encuentre en armonía con los objetivos para el cual fue implementado. Todo ello con el propósito de obtener información de “primera mano” para posteriormente tener una visión general y

verificar el funcionamiento óptimo de la implementación y ejecutar acciones de prevención.

VII. PROPUESTA

1. Descripción

Propuesta de Plan de Mejora con respecto a la satisfacción, conocimiento, calidad y monitoreo del expediente judicial electrónico. Se consideró esta propuesta en base a las recomendaciones señaladas en la investigación y se puede ejecutar en un corto plazo, con bajo costo y se puede obtener resultados concretos y rápidos.

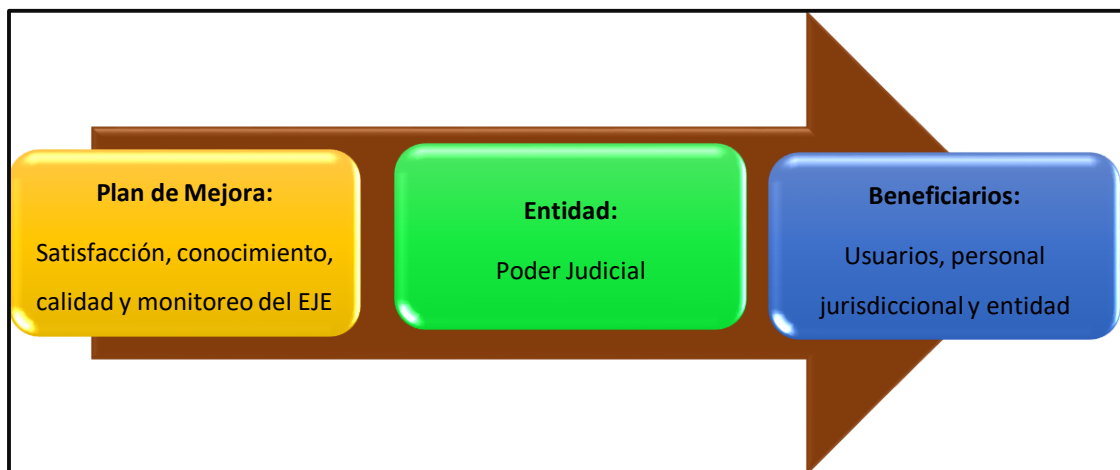


Figura 7. Plan de Mejora

2. Ventajas y desventajas

| Ventajas | Desventajas |
|---|--|
| Obtener información de “primera mano” | El alto número de usuarios y personal jurisdiccional |
| Se realiza en un procedimiento puntual | Podrían verse afectados otros procesos de antaño |
| Es a corto plazo y con resultados visibles | Se necesita la colaboración de toda la entidad |
| Incrementa la producción de calidad en la entidad | Se requiere mentalidad de mejoramiento continuo por parte del personal |
| Se alcanza a eliminar puntos neurálgicos | Muchas veces no son implementadas las sugerencias obtenidas |

Tabla 1. Ventajas y desventajas del plan de mejora

3. Justificación y explicación de la propuesta

El Planteamiento de la propuesta se realiza con el propósito de buscar que la entidad conozca las partes neurálgicas del sistema electrónico que se encuentra

implementando; tanto desde la perspectiva del usuario como del personal jurisdiccional, con el fin de permitir visualizar y realizar el control correspondiente. La propuesta que se plantea es con el propósito que el proceso judicial electrónico implementado por la entidad logre los objetivos previstos, que es la de alcanzar la solución eficaz, reducción de tiempos, rápido acceso, transparencia y recobrar la confianza del ciudadano en el sistema judicial con el uso eficaz de las TIC en la administración de justicia.

4. Planteamiento de actividades y recursos necesarios

| Actividad | Denominación | Tiempo | Recursos | Responsable |
|---|-------------------------|-----------|--|---|
| Planteamiento de la propuesta | Plan de mejora | 1 día | Se desarrollará la propuesta con infraestructura y personal de la entidad. | |
| Actividades previas de coordinación | Reunión de coordinación | 2 semanas | | Comisión de trabajo |
| Presentación del producto, momento de las observaciones | Reunión | 1 día | | Comisión de trabajo |
| Levantamiento de observaciones | Reunión | 1 semana | | Comisión de trabajo |
| Aprobación Producto final | Reunión | 1 día | | Comisión de trabajo |
| Aplicación del producto | Encuestas web | 30 días | | Comisión de trabajo- Gerencia de informática |
| Resultados | Grupo de trabajo | 15 días | | Comisión de trabajo- Gerencia de informática |
| Análisis de los resultados | Grupo de trabajo | 15 días | | Comisión de trabajo- Gerencia de informática |
| Aplicación de mejoras | Poder Judicial | 15 días | | Presidencia del Poder Judicial- Comisión de trabajo- |
| Monitoreo | Comisión | Constante | | Comisión de Trabajo |

Tabla 2. Planteamiento de actividades del plan de mejora

5. Cronograma de actividades

En cuanto al cronograma de las actividades trazadas se pueden realizar e implementar previa coordinación de la entidad, por ello se fija una fecha probable debido a que

dependerá del tiempo disponible de la institución para llevar a cabo las acciones que comprende el plan de mejora propuesta.

| Actividad | Mes 1 | Mes 2 | Mes 3 | Mes 4 | Mes 5 | Mes 6 | Mes 7 |
|---|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Planteamiento de la propuesta | X | | | | | | |
| Actividades previas de coordinación | X | | | | | | |
| Presentación del producto, momento de las observaciones | X | | | | | | |
| Levantamiento de observaciones | X | | | | | | |
| Aprobación Producto final | | X | | | | | |
| Aplicación del producto | | | X | | | | |
| Resultados | | | | X | | | |
| Análisis de los resultados | | | | | X | | |
| Aplicación de mejoras | | | | | | X | |
| Monitoreo | | | | | | | X |

Tabla 3. Cronograma de actividades

6. Evaluación y control

Al ser una propuesta de interés institucional su procedimiento es administrativo, que debe pasar por las respectivas instancias hasta su aprobación y ejecución.

REFERENCIAS

- Abarca, Y. (2016). Procesos de capacitación ayudados por TIC en el ámbito laboral. *Revista de Lenguas Modernas*, (25), 343. Recuperado de <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/rlm/article/view/27710/27927>
- Aige, M. (2014). *Los documentos electrónicos en el ámbito del proceso*. (Tesis doctoral. Universidad de las Islas Baleares). Recuperado de <https://dspace.uib.es/xmlui/handle/11201/2644>
- Anicama, A. (2019). *Modernización del sistema de administración de justicia*. (Tesis de maestría. Universidad Nacional Federico Villarreal). Recuperado de <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/3671>
- Arias, M. I. (2018). *Nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones como herramientas de acceso a la información pública: el caso del poder judicial de la nación Argentina*. Editorial Universidad Nacional de Rosario. Facultad de Ciencia Política y Relaciones Internacionales. Recuperado de <http://repositoriodigital.uns.edu.ar/handle/123456789/4776>
- Arias, M. y Giraldo, C. (2011). El rigor científico en la investigación cualitativa. *Investigación y educación en enfermería*, 29(3), 500-514. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3845203>
- Arroyo, J. (2018). Mecanismos e instrumentos jurídicos y administrativos implementados para luchar contra corrupción pública en América Latina. *Revista Enfoques: Ciencia Política y Administración Pública*, 16(29), 2. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7428974>
- Aspis, A. (2010). Las TICs y el Rol de la Justicia en Latinoamérica. *Derecho & Sociedad*, (35), 327-340. Recuperado de <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/13311>

- Balcázar, P., González-Arratia, N., Gurrola, G. y Moysén, A. (2013). *Investigación cualitativa*. Universidad Autónoma de la ciudad de México. Recuperado de <http://repositorio.minedu.gob.pe/handle/123456789/4641>
- Bedoya, P. y García, M. (2018). Procedimiento administrativo electrónico. *Revista Lumen, Perú*, 14 (1) pp. 115-117. Recuperado de <http://revistas.unife.edu.pe/index.php/lumen/article/view/1209>
- Bencomo, T. (2010). Tecnología digital en la administración de justicia laboral venezolana. *Revista Latinoamericana de Derecho Social*, (10), 39-63. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4296/429640265002.pdf>
- Bernal, C. (2010). Metodología de la Investigación para administración, economía y ciencias sociales. Bogotá, Colombia: Editorial PEARSON. Recuperado de <https://biblioteca.uazuay.edu.ec/buscar/item/82670>
- Carrera, O., Villafuerte, L. y Ricardez, J. (2017). Políticas públicas y eficiencia del gobierno electrónico bajo la perspectiva social: elementos para la construcción de capital social en México. *e-gobierno: Revista Científica de Gobierno Electrónico*, (1), 35-54. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Oscar_Yahev_Mora/publication/313878859
- Cerdá, J. (2017). *El Expediente Judicial Electrónico* (Tesis doctoral. Universidad de Murcia). Recuperado de <https://digitum.um.es/digitum/handle/10201/56617>
- Cerrillo, A. (2007). E-justicia: las tecnologías de la información y el conocimiento al servicio de la justicia iberoamericana en el siglo XXI. España. *Revista de Internet, derecho y política*, 4, pp. 2-12. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2254135>
- De las Heras, M. (2015). *El impacto de las nuevas tecnologías en la modernización de la administración de justicia*. (Tesis doctoral. Universidad Autónoma de Madrid) Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=58505>

- Delpiazzo, C. (2011). Contratación pública electrónica en Europa y América Latina. *Revista de Derecho de la PUCP*, Perú, 66, pp. 147-167. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5085268>
- Donoghue, J. (2017). The Rise of Digital Justice: Courtroom Technology, Public Participation and Access to Justice. *Modern Law Review*, 80(6), 995–1025. Recuperado de <https://doi.org/10.1111/1468-2230.12300>
- Espinoza, J. (2015). *Historia Clínica electrónica como herramienta de la mejora en la calidad de la atención en la consulta externa de cirugía en el Hospital Octavio Mongrut, Essalud 2015*. (Tesis de maestría. Universidad César Vallejo). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/17666/Gutierrez_ZG.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Farrell, J. (2004). Journal of the National Association of Administrative Law Judges Electronic Case Files and Administrative Hearings: A View from the Bench. *Journal of the National Association of Administrative Law Judges*, 24(1), pp. 33–50. Retrieved from <http://heinonline.org/HOL/Page?handle=hein.journals/jnaa24&div=8>
- Ferro, G; Novoa, J. y Rodríguez, S. (2018). *El expediente judicial electrónico: un instrumento necesario para 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, Facultad de Ciencias Jurídicas). Recuperado de <https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/42416>
- García, M. (2016). La tramitación electrónica de los procedimientos judiciales, según ley 18/2001, de 5 de julio reguladora de usos de las tecnologías de la información y la comunicación en la administración de justicia. Especial referencia al proceso civil, España. *Revista Internacional de Estudios sobre Derecho Procesal y Arbitraje*, 3, pp. 1-31. Recuperado de <http://www.riedpa.com/Default.aspx?EdicionID=24>

- García, A. (2018). *El expediente judicial electrónico*. (Tesis de maestría. Universidad de Cantabria). Recuperado de <https://repositorio.unican.es/xmlui/handle/10902/15387>
- García, M. (2018). Juzgado sin papel, un paso más de la justicia electrónica, México. *Revista IUS*, 12 (41), pp. 133-154. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-21472018000100133&lng=en&tlng=en
- García, T., García, L., González, R., Carvalho, J., & Catarreira, S. (2016). Revisión metodológica de la triangulación como estrategia de investigación. *CIAIQ2016*, 3. Recuperado de <https://proceedings.ciaiq.org/index.php/ciaiq2016/article/view/1009/985>
- García, W. (2017). *Expediente judicial digitalizado (expediente electrónico) en el ámbito del desarrollo de los procesos de alimentos*. (Tesis de Maestría. Universidad Nacional Mayor de San Marcos). Recuperado de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/7353>
- Gómez, C. (2017). El proceso civil electrónico una reflexión prospectiva, México. *Revista CONAMED*, 22 (1), pp. 23-26. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/ejemplar/460930>
- Gómez, E. (2016). El proceso electrónico, España. *Revista de derecho penal, procesal y penitenciario*, 118, pp. 124-145. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5978489>
- Gómez, G., Serna, A., y Calás, L. (2010). Modernización de los procesos en la administración pública en la era digital, Colombia. *Revista Avances en Sistemas e Informática*, 7 (1), pp. 99-108. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3694705>
- Gómez, Y. y Almora, Y. (2016). Estructura del Expediente Judicial Electrónico en el sistema de justicia cubano. Cuba. *Revista Serie Científica de la Universidad de las Ciencias Informáticas*, 9 (1), pp. 12-22. Recuperado de <http://paper.researchbib.com/view/issn/2306-2495/9/1>

- González, C. y Gimeno, A. (2018). La era de la justicia digital y las nuevas tecnologías en la Administración de Justicia. *Revista Acta Judicial*, (1), 72-88. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7258804>
- González, M. (2002). Aspectos éticos de la investigación cualitativa. *Revista Iberoamericana de Educación*, (29), 85-104. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/800/80002905.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación*. Editorial Mc Graw Hill. Recuperado de <http://148.202.167.116:8080/xmlui/handle/123456789/2707>
- Hueso, L (2012). La regularización de la Participación y de la transparencia a través de internet y medios electrónicos, propuestas concretas. *Revista P3T, Public Policies and Territory*, 1 (2), pp. 7-13. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4019322>
- Illán, J. (2009). La prueba electrónica, eficacia y valoración en el proceso civil, nueva oficina judicial, comunicaciones telemáticas (LEXNET) y el expediente judicial electrónico: análisis comparado legislativo y jurisprudencial. Recuperado de <http://data.theeuropeanlibrary.org/BibliographicResource/3000146640533>
- Jimenez, C. (2012). Elementos relevantes en la transposición e implantación de los marcos nacionales de interoperabilidad (Key Elements in the Implementation of E-Government National Interoperability Frameworks). In *Proceedings of the XVII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública. Cartagena de Indias (Colombia)*. Recuperado de <https://bit.ly/3ft9QWH>
- Jiménez, C., Criado, I. y Gasco, M. (2011). Technological e-Government Interoperability. An Analysis of Ibero American Countries, USA. *IEEE Latin America Transactions*, USA, 9 (7), pp. 112-1117. Recuperado de <https://ieeexplore.ieee.org/document/6129711>

- Jiménez, C. (2013). Impacto de la Ley Reguladora del Uso de las TIC en la Administración de Justicia. Barcelona: *Centro de Estudios Jurídicos y Formación Especializada*. Recuperado de https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2304565
- Jiménez, C. (2014). Desafíos de la modernización de la justicia en tiempos del gobierno abierto, Colombia. *Revista digital de derecho administrativo*, 12, pp. 225=239. Recuperado de <https://ssrn.com/abstract=2539294>
- Larroucau, J. (2017). Adiós a las fojas. Reglas procesales, autos acordados y tramitación electrónica en Chile. *Revista de Derecho Privado*, 33, pp. 195-234. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6213620>
- Lillo, R. (2015). El uso de nuevas tecnologías en el sistema judicial: experiencias y precauciones, México. *Centro de Estudios de Justicia de las Américas*, pp. 1-13. Recuperado de http://biblioteca.cejamericas.org/bitstream/handle/2015/3868/EIUsoDeNuevasTecnologiasenelSistemaJudicial_ExperienciasyPrecauciones.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- López-De Castro, S. y García, R. (2016). Ciudadanos y gobierno electrónico: la orientación al ciudadano de los sitios web municipales en Colombia para la promoción de la participación. *Universitas Humanística*, (82), 279-304. http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-48072016000200011&script=sci_abstract&tlng=pt
- Londoño, N. (2010). El uso de las TIC en el proceso judicial: una propuesta de justicia en línea. *Revista Facultad de Derecho y Ciencias Políticas*, 40(112), 123-142. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/1514/151416945005.pdf>
- Machín, M., Sánchez, B. y Rodríguez, M. (2020). Análisis y proyecciones de la gestión de los servicios públicos en el entorno local. *Economía y Desarrollo*, 163(1). Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0252-85842020000100002
- Martín, M. (2019). La modernización de la relación de los ciudadanos con la administración de justicia. *Revista Internacional Jurídica y Empresarial*, (2), 37-60. Recuperado de <https://doi.org/10.32466/eufv-r.i.j.e.2019.2.542.37-60>

- Martínez, J. (2014). Presentación de escritos por vía electrónica; Análisis en la administración de justicia Argentina, Argentina. *Revista de Derecho, Comunicaciones y Nuevas Tecnologías*, 12, pp. 2-30. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.15425/redecom.12.2014.08>
- Martel, R. (2017). El expediente judicial electrónico (eje): La experiencia peruana, Perú. *Revista V/lex*, pp. 527-542. Recuperado de <https://vlex.com.pe/vid/expediente-judicial-electronico-eje-797856389>
- Martínez, F., Ortiz, L. y Torres, K. (2015). Los medios electrónicos en la administración de justicia en Colombia. Universidad de Nariño. *Revista Científica CODEX*. Vol. 1. Núm. 1, pp. 177 – 194. <https://revistas.udenar.edu.co/index.php/codex/article/view/2554>
- Martínez-Salgado, C. (2012). El muestreo en investigación cualitativa: principios básicos y algunas controversias. *Ciência & saúde coletiva*, 17, 613-619. Recuperado de <https://www.scielo.org/article/csc/2012.v17n3/613-619/>
- Muñoz, J. y Noguera, J. (2014). La digitalización de documentos en la administración pública. *Ibersid: Revista de sistemas de información y documentación*, 8, pp. 49-53. Recuperado de <https://www.ibersid.eu/ojs/index.php/ibersid/article/view/4179>
- Navarrete, G., Gómez, G., Idrovo, K., Lara, C. y Holguín, Y. A. (2018). *Manual de metodología Cómo realizar proyectos de investigación*. Editorial Grupo Compás, Ecuador. Recuperado de <http://142.93.18.15:8080/jspui/handle/123456789/258>
- Njie, B., & Asimiran, S. (2014). Case study as a choice in qualitative methodology. *Journal of Research & Method in Education*, 4(3), 35-40. Recuperado de <https://apprendre.auf.org/wp-content/opera/13-BF-References-et-biblio-RPT-2014/Case%20Study%20as%20a%20Choice%20in%20Qualitative%20Methodology.pdf>
- Ortuño, J. (2011). Del arancel al expediente electrónico (notas históricas sobre el modelo de oficina judicial español), España. *Revista jurídica de la Región de Murcia*, 45, pp.1-26. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4475753>

- Palma, L. (2016). Modernización judicial, gestión y administración en América Latina, Argentina. *Acta Sociológica*, 72, pp. 149-203. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S018660281730035X>
- PNUD (2009). *Informe sobre desarrollo humano 2009: Superando barreras: Movilidad y desarrollo humanos*. Nueva York, Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo/Palgrave Macmilla. Recuperado de http://hdr.undp.org/sites/default/files/hdr_2009_es_complete.pdf
- Peña, T., y Pirela, J. (2007). La complejidad del análisis documental. *Información, cultura y sociedad*, 16, pp. 55-81. Recuperado de <http://eprints.rclis.org/17138/>
- Pérez, R. (2012). El expediente judicial electrónico, España. *Revista crítica de derecho inmobiliario*, 88 (734), pp. 3705-3709. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/ejemplar/311421>
- Rescaldani, L., Garis, A., & Riesco, D. (2017). Evaluando un sistema de gestión de expedientes electrónicos judiciales de acuerdo con el plan de modernización argentino. *Iberoamerican Journal of Project Management*, 8(1), 01-19. Recuperado de <http://www.ijopm.org/index.php/IJOPM/article/view/290>
- Reiling, A. D. (2009). Technology for Justice: How Information Technology Can Support Judicial Reform. *Leiden University Press*, pp. 22-30. Recovered <https://research.vu.nl/en/publications/technology-for-justice-how-information-technology-can-support-jud>
- Ríos, A. (2018). La justicia electrónica en México: Visión comparada con América Latina, México, *Perfiles de las ciencias sociales*, 5 (10), pp. 119-150. Recuperado de <http://www.revistas.ujat.mx/index.php/perfiles/article/view/2171>
- Robles, F. (2018). Legal tech y el Estado peruano. *Ius Et Tribunalis*. Recuperado de <http://journals.continental.edu.pe/index.php/iusettribunalis/article/view/710>

- Rodríguez, M. (2013). La utilización de los avances tecnológicos para la solución de conflictos: Algunas novedades respecto a la digitalización del procedimiento judicial y la implementación del expediente electrónico. *Revista Electrónica del Instituto de Investigaciones Jurídicas y Sociales Ambrosio Lucas Gioja*, 7(11), pp. 47-182. Recuperado de <http://dspace.uces.edu.ar:8180/xmlui/handle/123456789/2520>
- Rodríguez, A., y Pérez A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista EAN*, (82), 179-200. <https://dx.doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>
- Romero, W., Vargas, J. y Vite, H. (2018). Análisis de procesos en unidades de atención al usuario en instituciones públicas caso de estudio: Dirección Provincial IEISS el Oro. *SATHIRI*, 13(1), 170-182. Recuperado de <https://revistasdigitales.upec.edu.ec/index.php/sathiri/article/view/510>
- Salas, P. (2019). El proceso judicial electrónico en el Perú. *Revista de Investigación de la Academia de la Magistratura*, 1(1), pp. 15-43. Recuperado de <http://revistas.amag.edu.pe/index.php/amag/article/view/12>
- Salazar J., Mauricio D. Modelo de interoperabilidad federado para el intercambio de datos en el sector justicia peruano. *Revista Peruana de Computación y Sistemas*. 2018, 1(2):3-12. <http://dx.doi.org/10.15381/rpcs.v1i2.15381>
- Salgado, Ana. (2007). Investigación cualitativa: diseños, evaluación del rigor metodológico y retos. *Liberabit*, 13(13), 71-78. Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272007000100009&lng=es&tlng=es.
- Saman, W. S. W. M., & Haider, A. (2012). *Electronic court records management: a case study* (Doctoral dissertation, IBIMA-International Business Information Management Association). Recuperado de <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.466.3016&rep=rep1&type=pdf>

Torres, E. (2008). Justicia e informática en el Perú. *Revista Contribuciones a las Ciencias Sociales*. 1 (2), pp. 1-2. Recuperado de <http://www.eumed.net/rev/cccss/0712/etl.htm>

Torró, J. (2018). Aspectos críticos del proceso laboral y el expediente judicial electrónico, España. *Revista de derecho social y empresa*, 9, pp. 164-189. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6623455>

Quispe, C. (2018). *El expediente digital y su incidencia en la administración de justicia en el Perú*. (Tesis de maestría. Universidad Señor de Sipán). Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/5100Q>

ANEXOS

Matriz de categorización
La modernización del Poder Judicial a través de la optimización de los procesos judiciales: Caso expediente judicial electrónico

| Ámbito Temático | Problema General | Objetivo General | Categorías | Subcategorías |
|------------------------------------|---|--|--|--|
| Reforma y Modernización del Estado | ¿Cómo el expediente judicial electrónico contribuye en la modernización del Poder Judicial a través de la optimización de los procesos judiciales? | Analizar como el expediente judicial electrónico contribuye en la modernización del Poder Judicial a través de la optimización de los procesos judiciales. | | |
| | Problemas Específicos Problema específico 1 ¿Cuál es la participación del gobierno electrónico en la modernización del Poder Judicial a través de la optimización de los procesos judiciales? | Objetivos específicos Objetivo específico 1 Describir cual es la participación del gobierno electrónico en la modernización del Poder Judicial a través de la optimización de los procesos judiciales. | Modernización de los procesos judiciales | Gobierno electrónico Expediente Judicial Electrónico Infraestructura tecnológica Personal Capacitado Soporte técnico |
| | Problema específico 2 ¿Por qué la gestión de cambios favorece la modernización del Poder Judicial a través de la optimización del servicio de atención de los procesos judiciales? | Objetivo específico 2 Conocer porque la gestión de cambios favorece la modernización del Poder Judicial a través de la optimización de los procesos judiciales. | | Gestión de cambio |
| | Problema específico 3 ¿Cómo la incorporación del procedimiento electrónico contribuye en la modernización del Poder Judicial a través de la optimización de los procesos judiciales? | Objetivo específico 3 Explicar cómo la incorporación del procedimiento electrónico contribuye en la modernización del Poder Judicial a través de la optimización de los procesos judiciales. | Procedimiento electrónico | |

ENTREVISTA FUNCIONARIO

Introducción

Título: La modernización del Poder Judicial a través de la optimización de los procesos judiciales: Caso expediente judicial electrónico

Autora: Jannet Selena Paredes Moran

Línea de Investigación: Reforma y Modernización del Estado

Técnica: Entrevista semi estructurada

Instrumento: Guía de entrevista

Localidad: Lima/Perú

Nombres y apellidos del entrevistado:

Cargo y/o profesión:

Objetivo de la entrevista: Es conocer la opinión del entrevistado respecto a cómo el expediente judicial electrónico contribuye en la modernización del Poder Judicial a través de la optimización de los procesos judiciales.

Preguntas:

Objetivos Específico 1 (OE1):

Describir cual es la participación del gobierno electrónico en la modernización del Poder Judicial a través de la optimización de los procesos judiciales.

1. Desde su punto de vista ¿Qué entiende por gobierno electrónico?
2. ¿Cuál es la finalidad del gobierno electrónico en los procesos judiciales?
3. ¿El uso de las TIC que nos proporciona el gobierno electrónico potencia la capacidad de servicio del Poder Judicial?
4. ¿El gobierno electrónico ha contribuido en la mejora del servicio de justicia? ¿De qué manera?
5. A su parecer ¿Qué cambios realizó el gobierno electrónico en la estructura de los procesos?
6. Desde su punto de vista ¿Qué es el expediente judicial electrónico? ¿Cuál es su propósito? ¿Cuáles son sus beneficios?
7. ¿Cómo surgió el proyecto de implementar el expediente judicial electrónico en el Poder Judicial? ¿Es una necesidad su implementación?
8. ¿Qué componentes integran el expediente judicial electrónico?

9. ¿Cómo se financia la implementación del expediente judicial electrónico? ¿Cuál es el monto? ¿Vale la pena esa inversión?
10. ¿Cómo contribuye el gobierno electrónico en el desarrollo de la implementación del expediente judicial electrónico?
11. ¿Hay infraestructura tecnológica en la entidad que permita la implementación del expediente judicial electrónico?
12. ¿Una mayor tecnología viabiliza la efectividad del servicio?
13. ¿El personal de la entidad está capacitado para desarrollar la implementación del expediente judicial electrónico? ¿Qué tipo de capacitación han recibido al respecto?
14. ¿Hubo cambios de hábitos en el manejo de documentos en los trabajadores?
15. ¿Cuál es el soporte técnico que cuenta la entidad ante inconvenientes en su servicio y evitar cualquier perjuicio al usuario judicial?

Objetivos Específico 2 (OE2):

Conocer porque la gestión de cambios favorece la modernización del Poder Judicial a través de la optimización de los procesos judiciales

16. ¿Cuáles son los cambios que se han realizado como producto de la incorporación de las TIC? ¿Nos puede dar detalles?
17. ¿Cuál es el resultado de los cambios efectuados con la incorporación de las TIC en la implementación del expediente judicial electrónico?
18. ¿Existe acceso al usuario para la obtención de información?
19. ¿Qué tipo de información se proporciona al usuario?
20. ¿Existe documentación que no se publica sobre el expediente judicial electrónico? Si fuera el caso de que sí ¿Qué tipo?
21. ¿Cómo se realiza la publicación de las decisiones judiciales en el marco del expediente judicial electrónico?
22. ¿Considera que para la implementación del expediente judicial electrónico se requiere acceso a la información?
23. ¿Realizan encuestas de satisfacción a la ciudadanía sobre el sistema?

Objetivos Específico 3 (OE3):

Explicar cómo la incorporación del procedimiento electrónico contribuye en la modernización del Poder Judicial a través de la optimización de los procesos judiciales.

24. ¿El sistema del expediente judicial electrónico es accesible al ciudadano?
25. ¿Qué tipo de usuario puede acceder al sistema? ¿Existe alguna limitación de conocimiento?
26. ¿Es amigable este sistema?
27. ¿Se brinda capacitación al ciudadano para el acceso a los trámites del expediente judicial electrónico?
28. ¿Qué canales de información brinda el Poder Judicial al usuario?
29. ¿Hay una ventanilla virtual de atención al usuario que utiliza el expediente judicial electrónico, en caso de algún reclamo?
30. ¿Qué resultados hay sobre la implementación del expediente judicial electrónico?
31. ¿Se realizan monitoreos al sistema? ¿Cómo se hacen estos monitoreos?
32. ¿Cuál es la contribución de la implementación del expediente judicial electrónico a la sociedad?

Agradecimiento:

Estimado Sr. agradezco su gentil apoyo por la forma idónea de sus respuestas, por lo que me despido muy gentilmente.

ENTREVISTA USUARIO

Introducción

Título: La modernización del Poder Judicial a través de la optimización de los procesos judiciales: Caso expediente judicial electrónico

Autora: Jannet Selena Paredes Moran

Línea de Investigación: Reforma y Modernización del Estado

Técnica: Entrevista semi estructurada

Instrumento: Guía de entrevista

Localidad: Lima/Perú

Nombres y apellidos de la entrevistada:

Objetivo de la entrevista: Es conocer la opinión del entrevistado respecto a cómo el expediente judicial electrónico contribuye en la modernización del Poder Judicial a través de la optimización de los procesos judiciales.

Preguntas:

Objetivos Específico 1 (OE1):

Describir cual es la participación del gobierno electrónico en la modernización del Poder Judicial a través de la optimización de los procesos judiciales.

1. Desde su punto de vista ¿Qué entiende por gobierno electrónico?
2. ¿Cuál cree que es la finalidad del gobierno electrónico en los procesos judiciales?
3. Usted considera, ¿Que las TIC proporcionada por el gobierno electrónico ha potenciado la capacidad de servicio en el Poder Judicial?
4. Desde su punto de vista, ¿Considera que ha mejorado el servicio? ¿Cómo?
5. Como usuario, ¿Nota cambios en el despacho judicial?
6. Desde su punto de vista ¿Qué es el expediente judicial electrónico? ¿Cuál es su propósito? ¿Cuáles son sus beneficios?
7. Para usted, ¿Una mayor tecnología viabiliza la efectividad del servicio que ofrece el Poder Judicial?
8. Encuentra al personal de la entidad, ¿capacitado para la atención al usuario del expediente judicial electrónico?
9. ¿Ha tenido alguna dificultad con el sistema? y si fuera así, ¿Le han dado solución inmediata y oportuna?

Objetivos Específico 2 (OE2):

Conocer porque la gestión de cambios favorece la modernización del Poder Judicial a través de la optimización de los procesos judiciales

10. Le parece, ¿Qué existen resultados favorables por la incorporación de la tecnología de información y comunicación en la implementación del expediente judicial electrónico?
11. Para usted ¿Hay entrega rápida y oportuna de información a raíz de la implementación del expediente judicial electrónico?
12. ¿Ha tenido inconvenientes para obtención de información?
13. ¿Participó de encuestas de satisfacción sobre el sistema?

Objetivos Específico 3 (OE3):

Explicar cómo la incorporación del procedimiento electrónico contribuye en la modernización del Poder Judicial a través de la optimización de los procesos judiciales.

14. Cómo usuario, ¿tiene acceso a la documentación del trámite que realiza en el expediente judicial electrónico?
15. Para usted ¿El sistema del expediente judicial electrónico es accesible?
16. ¿La plataforma es comprensible para usted? ¿Tiene problemas para usarla?
17. ¿Se le ha brindado capacitación para el acceder a los trámites del expediente judicial electrónico?
18. Conoce usted ¿Qué canales de información brinda el Poder Judicial al usuario?
19. Desde su punto de vista, hay actualizaciones y monitoreos del expediente judicial electrónico?
20. Para usted, ¿existe contribución de este sistema a la sociedad?

Agradecimiento:

Estimada Dra. agradezco su gentil apoyo por la forma idónea de sus respuestas, por lo que me despido muy gentilmente.

Evidencias



Entrevista

Para: JANNET SELENA PAREDES MORAN <selenitapa@gmail.com>

24 de junio de 2020 a las 18:08

Dra le envío pero las primeras 09 preguntas me faltan a ver si me da un alcance xfis .gracias

El vie., 12 de jun. de 2020 a la(s) 20:13, JANNET SELENA PAREDES MORAN (selenitapa@gmail.com) escribió:


Estimada [REDACTED]

Le remito adjunto la entrevista semi estructurada sobre la modernización del Poder Judicial a través de la optimización de los procesos judiciales: Caso el expediente judicial electrónico, a fin de que tenga la amabilidad de absolver las preguntas que en ella se encuentran como funcionaria que utiliza dicho sistema. , tal cual se lo señale vía llamada telefónica

Agradeciendo por anticipado su atención y apoyo.

Saludos cordiales,

Jannet Selena Paredes Moran

 Entrevista EJE (1).docx
19K

Entrevista

23 de junio de 2020 a las 17:07

Para: JANNET SELENA PAREDES MORAN <selenitapa@gmail.com>

Estimada Jannet Selena Paredes Moran, remito las respuestas de la entrevista solicitada, espero haberte ayudado. Atentamente.

El jue., 18 jun. 2020 a las 18:10, JANNET SELENA PAREDES MORAN (<selenitapa@gmail.com>) escribió:

Estimada Dra. [REDACTED]


Le remito adjunto la entrevista sobre: La modernización del Poder Judicial a través de la optimización de los procesos judiciales: Caso el expediente judicial electrónico, a fin de que tenga la amabilidad de absolver las preguntas que en ella se encuentran como abogada litigante que utiliza dicho sistema, tal cual se lo señale vía llamada telefónica

Agradeciendo por anticipado su atención y apoyo.

Saludos cordiales,

Jannet Selena Paredes Moran

[REDACTED]
Derecho Civil y Comercial

 **Entrevista EJE Usuario (2).docx**
137K



Consentimiento Informado

Estimado participante:

Solicito su colaboración para participar voluntariamente en la investigación, la modernización del Poder Judicial a través de la optimización de los procesos judiciales: Caso expediente judicial electrónico, que tiene como objetivo analizar como este sistema contribuye en la modernización del Poder Judicial.

Si usted accede a participar en este estudio, se le solicitará dar respuesta a las preguntas canalizadas en una entrevista que se le remitirá a su correo electrónico personal o donde indique.

Las respuestas que proporcione serán utilizadas tal cual usted las ha expresado, como información para desarrollo de la investigación mencionada.

La información será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los señalados. Sus respuestas serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas y estrictamente confidencial, es decir será una información solo conocida por parte de la investigadora.

Agradeciendo su apoyo y participación en el desarrollo de la investigación.

He leído esta hoja de consentimiento, por lo tanto acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por la Mgtr. Jannet Selena Paredes Moran.

Declaro que se me ha informado sobre el objetivo del trabajo de investigación y se me ha asegurado que la información que entregue estará protegida por el anonimato y la confidencialidad.

Lima, 17 de junio del 2020.

Nombres y apellidos

DNI N°



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

Consentimiento Informado

Estimado participante:

Solicito su colaboración para participar voluntariamente en la investigación, la modernización del Poder Judicial a través de la optimización de los procesos judiciales: Caso expediente judicial electrónico, que tiene como objetivo analizar como el expediente judicial electrónico contribuye en la modernización del Poder Judicial.

Si usted decide a participar en este estudio, se le solicitará dar respuesta a las preguntas canalizadas en una entrevista que se le remitirá a su correo electrónico personal.

Las respuestas que proporcione serán utilizadas tal cual usted las ha expresado, como información para desarrollo de la investigación mencionada.

La información será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los señalados. Sus respuestas serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas y estrictamente confidencial, es decir será una información solo conocida por parte de la investigadora.

Agradeciendo su apoyo y participación en el desarrollo de la investigación.

He leído esta hoja de Consentimiento, por lo tanto acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por la Mgtr. Jannet Selena Paredes Moran.

Declaro que se me ha informado sobre el objetivo del trabajo de investigación y se me ha asegurado que la información que entregue estará protegida por el anonimato y la confidencialidad.

Lima, 12 de junio del 2020.



Firma

Nombres y apellidos: [REDACTED]

DNI: [REDACTED]



Consentimiento Informado

Estimado participante:

Solicito su colaboración para participar voluntariamente en la investigación, la modernización del Poder Judicial a través de la optimización de los procesos judiciales: Caso expediente judicial electrónico, que tiene como objetivo analizar como el expediente judicial electrónico contribuye en la modernización del Poder Judicial.

Si usted accede a participar en este estudio, se le solicitará dar respuesta a las preguntas canalizadas en una entrevista que se le remitirá a su correo electrónico personal.

Las respuestas que proporcione serán utilizadas tal cual usted las ha expresado, como información para desarrollo de la investigación mencionada.

La información será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los señalados. Sus respuestas serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas y estrictamente confidencial, es decir será una información solo conocida por parte de la investigadora.

Agradeciendo su apoyo y participación en el desarrollo de la investigación.

He leído esta hoja de Consentimiento, por lo tanto acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por la Mgtr. Jannet Selena Paredes Moran.

Declaro que se me ha informado sobre el objetivo del trabajo de investigación y se me ha asegurado que la información que entregue estará protegida por el anonimato y la confidencialidad.

Lima, 18 de junio del 2020.

Matriz de Recolección de datos N° 1

La modernización del Poder Judicial a través de la optimización de los procesos judiciales: Caso expediente judicial electrónico

| Objetivos | Preguntas | Respuestas | | Preguntas | Respuesta |
|--|---|--|---|---|---|
| | | Funcionario 1 | Funcionario 2 | | Usuario |
| Objetivo Específico 1 Describir cual es la participación del gobierno electrónico en la modernización del Poder Judicial a través de la optimización de los procesos judiciales. | Cargo que desempeña en la entidad | Informante clave | Secretario judicial | Profesión u ocupación | Abogada litigante |
| | Desde su punto de vista ¿Qué entiende por gobierno electrónico? | El uso de las herramientas que nos brindan las tecnologías de la información y comunicación en la administración pública para brindar a los ciudadanos los servicios de manera efectiva y eficiente. | El gobierno electrónico es aquel que se utiliza la tecnología de la información y de la comunicación en la Administración Pública, para darles una mejor atención a todos los litigantes. | Desde su punto de vista ¿Qué entiende por gobierno electrónico? | Se entiende por gobierno electrónico al uso de dispositivos tecnológicos de comunicación, como computadoras e Internet para proporcionar servicios públicos a ciudadanos y otras personas en de un país. |
| | ¿Cuál es la finalidad del gobierno electrónico en los procesos judiciales? | Diseñar la gestión de los procesos judiciales, sus actuaciones y servicios a través de medios electrónicos seguros para lograr la tutela jurisdiccional efectiva. | A mi parecer la finalidad de la implementación de la tecnología digital en la administración de justicia es que redunde en la mejora de la misma, es decir en sus procesos. | ¿Cuál cree que es la finalidad del gobierno electrónico en los procesos judiciales? | En los procesos judiciales, es de suma importancia, mencionar Expediente Judicial Electrónico, cual constituye una herramienta que posibilitará el uso de nuevas Tecnologías de Información y Comunicaciones en los procesos judiciales, a efecto de asegurar la celeridad y la transparencia en la solución de los conflictos que están a cargo de los órganos jurisdiccionales; lo cual resulta necesario para una justicia oportuna y al alcance de todos. |
| ¿El uso de las TIC que nos proporciona el gobierno electrónico potencia la capacidad de servicio del Poder Judicial? | Efectivamente; por cuanto, permite que la administración de justicia se adecue a la era que estamos viviendo a través de: las firmas digitales, casillas electrónicas, notificación electrónica, mesa de partes | Claro que sí, cada vez la entidad aumenta su capacidad brinda con esto un mejor servicio de justicia. | Usted considera, ¿Que las TIC proporcionada por el gobierno electrónico ha potenciado la capacidad de servicio en el Poder Judicial? | No, el sistema electrónico no está dado en todas las jurisdicciones y especialidades del Derecho, el mencionado recién se está implementando y está ejecutado en algunos órganos jurisdiccionales de la Corte Superior de Justicia de | |

| | | | | | |
|--|---|--|--|---|--|
| | | electrónica, escritorio virtual y visor PDF. | | | Lima, como es de la Comercial, Tributario y de Mercado y Nueva Ley Procesal de Trabajo |
| ¿El gobierno electrónico ha contribuido en la mejora del servicio de justicia? ¿De qué manera? | Optimizando los servicios , coadyuvando a materializar la tutela jurisdiccional efectiva, el desarrollo sostenible; reduciendo los tiempos, costos y el cuidado del medio ambiente (ecoeficiencia). | Potenciando las capacidades a nivel informático y también del personal con las diversas capacitaciones para poder lograr la implementación digital. | Desde su punto de vista, ¿Considera que ha mejorado el servicio? ¿Cómo? | Al existir la iniciativa y el trabajo por parte del Poder Judicial, sobre el cambio de sistema de acceso a la justicia, por medio de la tecnología desde ya es mejorar el servicio para acceder a la justicia de manera rápida , sin embargo, este aún falta implementarse en todas las especialidades del Derecho. Un ejemplo del mejor servicio, es tener acceso a un proceso electrónico en materia Comercial, Tributario y de Mercado y Nueva Ley Procesal de Trabajo. | |
| A su parecer ¿Qué cambios realizó el gobierno electrónico en la estructura de los procesos? | Conforme a lo señalado en la respuesta 3, se viene desarrollando una reingeniería social, cultural tanto de los magistrados, trabajadores judiciales, personal administrativo, pero sobre todo la población que son nuestra razón de ser para alcanzar la administración de justicia con calidad. | A mi parecer el gobierno electrónico es una pieza clave para la modernización de la entidad y lograr los objetivos institucionales, asegurando procesos transparentes, eficientes y céleres. | Cómo usuario, ¿Nota cambios en el despacho judicial? | Como abogada usuaria, puedo notar los cambios relevantes, en un proceso electrónico, todo es más ágil, sencillo, rápido y transparente , a diferencia de un despacho físico, que al existir carga procesal es muy engorroso | |
| Desde su punto de vista ¿Qué es el expediente judicial electrónico? ¿Cuál es su propósito? ¿Cuáles son sus beneficios? | La siguiente definición responde a las preguntas formuladas: Es la gestión del proceso judicial, sus actuaciones y los servicios que brinda, a través de medios electrónicos seguros. Para que un medio electrónico sea seguro, debe emplear firmas y certificados digitales (DS-052- | El expediente judicial electrónico es un sistema electrónico creado para darle celeridad a los procesos judiciales , en un menor tiempo y cuidado al medio ambiente (evitar el uso de papel) | Desde su punto de vista ¿Qué es el expediente judicial electrónico? ¿Cuál es su propósito? ¿Cuáles son sus beneficios? | El Expediente Judicial Electrónico Constituye una herramienta que posibilitará el uso de nuevas Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) en los procesos judiciales, el mismo como repito tiene un propósito hacer más ágil y transparente un proceso entre las partes, su beneficio es que rápido | |

| | | | | | |
|---|---|---|--|--|---|
| | | 2008-PCM). El sistema E.J.E. va a permitir gestionar los documentos en los juzgados y salas a través de medios electrónicos . De esta forma se va a evitar los problemas asociados a la gestión del expediente físico. | | | y de fácil acceso solo se necesita un ordenador e internet, |
| ¿Cómo surgió el proyecto de implementar el expediente judicial electrónico en el Poder Judicial? ¿Es una necesidad su implementación? | Surgió como una política estatal (mediante el Acuerdo Nacional de Justicia; Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021; Política Nacional de Gobierno Electrónico 2013 - 2017 e institucional (Plan de Desarrollo Institucional del Poder Judicial 2009 – 2018; Plan Estratégico del Gobierno Electrónico del Poder Judicial 2016 – 2018 y todo ello en el marco de la gestión actual que viene desarrollándose en el Poder Judicial. Por todo, ello constituye una necesidad su implementación . | El proyecto de implementación del expediente judicial electrónico surgió con el propósito de brindar una correcta administración de justicia ante la excesiva carga procesal, por lo que toma importancia la modernización de la entidad mediante la optimización de la infraestructura tecnológica. | | | |
| ¿Qué componentes integran el expediente judicial electrónico? | Las firmas digitales, casillas electrónicas, notificación electrónica, mesa de partes electrónica, escritorio virtual y visor PFFE | Los componentes que lo integran son la mesa de partes electrónica, notificación electrónica, casilla electrónica y la firma digital. | | | |
| ¿Cómo se financió la implementación del expediente judicial electrónico? ¿Cuál es el monto? ¿Vale la pena esa inversión? | Se financia con dos empréstitos internacionales , de los cuales corresponderá al Poder Judicial ejecutar para el EJE No Penal: S/ 361'000,000 aproximadamente (Banco Mundial) y EJE Penal: US\$ 40'000,000 aproximadamente (Banco | Tengo entendido que la implementación se financió con préstamos del Banco Mundial y del Banco Interamericano de Desarrollo al Poder Judicial. El monto no lo sé exactamente. Si, vale la pena esta inversión para la | | | |

| | | | | |
|--|---|--|---|---|
| | Interamericano de Desarrollo). Por lo señalado en las respuestas de las preguntas 6 y 7, vale la pena la inversión. | mejora de la administración de justicia. | | |
| ¿Cómo contribuye el gobierno electrónico en el desarrollo de la implementación del expediente judicial electrónico? | Permite llevar a cabo la innovación en el Poder Judicial mediante el uso de la tecnología para agilizar los procesos a través de medios electrónicos efectivos y seguros que se alinean al gobierno electrónico el Perú | Creo que la contribución es la de ser guía para el desarrollo, con el uso de las TIC se está potenciando la calidad de servicio de la entidad, se presenta una mejora en la prestación de los servicios mediante las herramientas que nos entrega el gobierno electrónico. | | |
| ¿Hay infraestructura tecnológica en la entidad que permita la implementación del expediente judicial electrónico? | Los proyectos EJE vienen con presupuesto para generar la infraestructura tecnológica adecuada. | Sí, porque el expediente judicial electrónico tiene asignado un presupuesto especial que dota de infraestructura mobiliaria y equipos de cómputos modernos. | | |
| ¿Una mayor tecnología viabiliza la efectividad del servicio? | Si, por los beneficios indicados en la respuesta de la pregunta 6. | Así es, el servicio se torna eficiente y eficaz con ahorro de tiempo. | Para usted, ¿Una mayor tecnología viabiliza la efectividad del servicio que ofrece el Poder Judicial? | Efectivamente si, a mayor uso del expediente electrónico, será más ágil los procesos. |
| ¿El personal de la entidad está capacitado para desarrollar la implementación del expediente judicial electrónico? ¿Qué tipo de capacitación han recibido al respecto? | Las capacitaciones son constantes y ahora con mayor razón por la situación de emergencia sanitaria que venimos atravesando; estas son llevadas a cabo de manera periódica por la Comisión de Trabajo del Expediente Judicial Electrónico. | Todo el personal que trabaja en el módulo laboral de la Corte de Lima Norte, estamos capacitados para el manejo del expediente judicial electrónico, por ello estamos en constante capacitación ya sea de manera presencial (talleres) y virtual. | Encuentra al personal de la entidad, ¿capacitado para la atención al usuario del expediente judicial electrónico? | Todo se encuentra enmarcado en un sistema de tecnología, quien debe estar capacitado es el personal para resolver en orden de prelación de los escritos valga decir forma oportuna como lo es acceder al mismo. |
| ¿Hubo cambios de hábitos en el manejo de documentos en los trabajadores? | Efectivamente, gracias a la instauración de esta nueva etapa se está desarrollando una reingeniería que se viene llevando a cabo de manera progresiva en los órganos jurisdiccionales de | Sí, se nota todo un rediseño de las labores en todas las instancias donde se implementa el EJE, para realizar un proyecto se tiene que revisar el expediente por el visor, es decir para su mejor manejo se utiliza monitor | | |

| | | | | | |
|--|--|---|--|---|---|
| | | diversas especialidades de la Corte Superior de Justicia de Lima: Comercial, Tributario y de Mercado y Nueva Ley Procesal de Trabajo y ampliándose a la especialidad penal. | de pantalla plana Led de 22 pulgadas, configurándose con dos pantallas para poder visualizar el expediente y a su vez el proyecto de resolución. | | |
| | ¿Cuál es el soporte técnico que cuenta la entidad ante inconvenientes en su servicio y evitar cualquier perjuicio al usuario judicial? | El Poder Judicial cuenta con un Centro de Datos principal donde se almacena la información. Lo que garantiza que la información siempre esté disponible para los usuarios. | El soporte de red es uno de los grandes problemas que aún sigue persistiendo, puesto que a mayor uso de más juzgados el proceso de descarga del expediente electrónico dificulta y en algunas ocasiones se cuelga el sistema; quizás este es uno de los puntos que debe mejorarse, así mismo se debe tener en cuenta que en la fecha debido al trabajo remoto se ha visto incrementado el uso del internet y esto ha conllevado que el sistema EJE presente dificultades en su desarrollo. Frente a un problema de red o soporte que no pueda solucionarse por los informáticos del módulo laboral se acude a la Gerencia de informática del Poder Judicial. | ¿Ha tenido alguna dificultad con el sistema? y si fuera así, ¿Le han dado solución inmediata y oportuna? | No he tenido problema alguno, las piezas procesales se encuentran escaneadas y cargadas en el sistema del expediente. |
| Objetivo Específico 2 Conocer porque la gestión de cambios favorece la modernización del Poder Judicial a través de la | ¿Cuáles son los cambios que se han realizado como producto de la incorporación de las TIC? ¿Nos puede dar detalles? | Las actuaciones y servicios judiciales a través de medios electrónicos seguros a través de: las firmas digitales, casillas electrónicas, notificación electrónica, mesa de partes electrónica, escritorio virtual y visor PFFe. | Que, antes del uso del sistema EJE se aplicó el sistema EJD (expediente Judicial Digital) que era un sistema importado, quizás no tan acorde a nuestra realidad, pero el objetivo común en ambos era contar con procesos transparentes, seguros y celeres; siendo el sistema EJE con mejor manejo y fácil de adecuarse toda vez que fue realizado por nuestros informáticos peruanos, y | Le parece, ¿Qué existen resultados favorables por la incorporación de la tecnología de información y comunicación en la implementación del expediente judicial electrónico? | Sí, porque el mismo es ágil, y sobre todo transparente, ya no tienes mucho acceso con el personal jurisdiccional, ejemplo secretarios, especialistas, salvo para un fin procesal concreto y de suma importancia. Ejemplo Poder por acta con firma ante el especialista. |

| | | | | | |
|---|---|--|---|---|---|
| optimización de los procesos judiciales | | | teniendo la ventaja de poder modificarse y/o mejorarse antes las incidencias que presentaba el sistema. | | |
| | ¿Cuál es el resultado de los cambios efectuados con la incorporación de las TIC en la implementación del expediente judicial electrónico? | Considero que los resultados se verán en el mediano y largo plazo al estar aplicándose de manera progresiva en los órganos jurisdiccionales de la Corte Superior de Justicia de Lima en las especialidades Comercial, Tributario y de Mercado y Nueva Ley Procesal de Trabajo y ampliándose a la especialidad penal. | El resultado fue que los sistemas electrónicos han dotado de celeridad y eficacia en los procesos judiciales con el ahorro de tiempo para poner a conocimiento de los usuarios respecto a las notificaciones electrónicas y con el beneficio de contribuir con el medio ambiente. | | |
| | ¿Existe acceso al usuario para la obtención de información? | Efectivamente, porque la interacción con el usuario es la esencia del uso e implementación progresiva de esta herramienta. El usuario puede acceder a la información a través de la página web institucional y el Facebook. | Existe una sala de lectura electrónica por el cual el usuario (parte del proceso) puede acudir a dar lectura a su expediente y en su caso puede solicitar descarga de todo el expediente en un dispositivo electrónico. Por otro lado existe una mesa de partes electrónica por el cual se puede solicitar información e ingresar los escritos y demandas; y para las notificaciones de las resoluciones se usan las casillas electrónicas que son notificadas a los abogados de las partes procesales. | Para usted ¿Hay entrega rápida y oportuna de información a raíz de la implementación del expediente judicial electrónico? | Sí, todos los actuados y proveídos obran el seguimiento del expediente materia del caso, los mismos están colgados en el sistema salvo los pendientes, lo que al existir demora se debe incurrir al principio de inmediación. |
| | ¿Qué tipo de información se proporciona al usuario? | El usuario puede acceder a información por medio del portal web de la institución accediendo al link [http://eje.pe/wps/wcm/connect/EJE/s_eje/as_documentos/], donde | La información que se brinda es de todo el expediente que se encuentre de modo público, con la excepción de las medidas cautelares que se encuentran en estado de trámite que | Ha tenido inconvenientes para obtención de información? | Con los documentos proveídos ninguno, sin embargo, con los pendientes sí, pero para ello se hace uso del principio de inmediación |

| | | | | | |
|--|---|--|---|--|--|
| | | <p>pueden obtener la información sobre capacitaciones, videos, materiales, cartillas, entre otros; asimismo, respecto de las actuaciones y servicios judiciales a través de medios electrónicos seguros a través de: las firmas digitales, casillas electrónicas, notificación electrónica, mesa de partes electrónica, escritorio virtual y visor PFFe</p> | <p>sólo se dará información a las parte que hayan presentado.</p> | | |
| <p>¿Existe documentación que no se publica sobre el expediente judicial electrónico? Si fuera el caso de que sí ¿Qué tipo?</p> | <p>No, toda la información se encuentra disponible en los distintos canales del expediente judicial electrónicos: http://eje.pe/wps/wcm/connect/EJ/E/s_eje/as_documentos/ (página web) y expediente judicial electrónico (Facebook)</p> | <p>Toda documentación se inserta en el sistema judicial electrónico, pero solo es visible las que se encuentran a modo público, a diferencia de las medidas cautelares que se encuentran a modo de reserva, que no es visible al público solo se dan informe a la parte que solicitó.</p> | | | |
| <p>¿Cómo se realiza la publicación de las decisiones judiciales en el marco del expediente judicial electrónico?</p> | <p>A través de la notificación electrónica a sus casillas con el contenido de las resoluciones judiciales. Asimismo, próximamente se habilitará:</p> <ul style="list-style-type: none"> a)) Casilla electrónica para los ciudadanos, para que puedan descargar su expediente virtual. b)) En los próximos días se habilitará la opción para la presentación de escritos por internet. c)) Inicialmente, se podrá presentar | <p>La publicación de las resoluciones judiciales se realiza a través del descargo de resoluciones que son firmadas electrónicamente por el secretario judicial y el magistrado de la causa.</p> | | | |

| | | | | | |
|---|--|--|--|---|---|
| | | escritos de expedientes que inicien como expediente “electrónico.” | | | |
| | ¿Considera que para la implementación del expediente judicial electrónico se requiere acceso a la información? | Efectivamente a fin de hacer una interacción entre el servicio de justicia y el ciudadano usuario, a la luz de la Constitución Política, la ley 27806 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y normas concordadas. | Si se requiere para poder elaborar, implementar y adecuar los rubros de cada proceso judicial, toda vez que cada proceso tiene sus hitos estadísticos que deben ser descargados conforme a la naturaleza del proceso. | Cómo usuario, ¿tiene acceso a la documentación del trámite que realiza en el expediente judicial electrónico? | Si, se puede acceder a las piezas procesales que nacen de la demanda interpuesta, el mismo se encuentra escaneados en orden de prelación. |
| | ¿Realizan encuestas de satisfacción a la ciudadanía sobre el sistema? | Sí, a través de la Comisión del Trabajo del Expediente Judicial Electrónico. | No necesariamente, pero si tenemos los órganos de control por el cual pueden realizar su queja o reclamo frente a cualquier inconveniente de demora en la tramitación de procesos judiciales. Asimismo, se ha implementado los pedidos por whatsapp que son realizados en la mesa de partes electrónicas para que el secretario de la causa cumpla con realizar su proyecto de resolución en el día, bajo responsabilidad. | ¿Participó de encuestas de satisfacción sobre el sistema? | No. en ningún momento |
| Objetivo Específico 3 Explicar cómo la incorporación del procedimiento electrónico contribuye en la modernización del | ¿El sistema del expediente judicial electrónico es accesible al ciudadano? | Efectivamente porque en el portal web de la institución contamos con un link donde pueden tener la información sobre: las capacitaciones, videos, materiales, cartillas, entre otros [http://eje.pe/wps/wcm/connect/EJE/s_eje/as_documentos/] . Asimismo, se difunde por medio del canal Justicia TV. | Sí, porque forma parte del sistema del Poder judicial así como el sistema SIJ (sistema Integrado Judicial) que se viene atendiendo los procesos tradicionales. | Para usted ¿El sistema del expediente judicial electrónico es accesible? | Si es accesible, al respecto se necesita solo de una computadora e internet. |

| | | | | | |
|--|---|--|---|---|--|
| Poder Judicial a través de la optimización de los procesos judiciales. | ¿Qué tipo de usuario puede acceder al sistema? ¿Existe alguna limitación de conocimiento? | Todas aquellas personas que tienen un proceso judicial que presenten sus escritos en línea, obteniendo una resolución con la misma mecánica. La limitación considero que está vinculada a las partes que forman parte del proceso con sus respectivas casillas electrónicas | Todos pueden acceder al sistema, no hay limitación, es de fácil comprensión. | | |
| | ¿Es amigable este sistema? | Efectivamente conforme a lo explicado en las respuestas anteriores. | Si es amigable el sistema porque te permite ver la bandeja de calificación, trámite y ejecución, si como la bandeja de archivo y elevación, es decir listados de expedientes conforme a su estado; así mismo el listado de escritos cambia de color, conforme se demora el tiempo en atenderlo. | ¿La plataforma es comprensible para usted? ¿Tiene problemas para usarla? | Es comprensible, no tengo problema |
| | ¿Se brinda capacitación al ciudadano para el acceso a los trámites del expediente judicial electrónico? | Efectivamente porque en el portal web de la institución contamos con un link donde pueden tener la información sobre: las capacitaciones, videos, materiales, cartillas, entre otros [http://eje.pe/wps/wcm/connect/EJE/s_eje/as_documentos/] . | Sí, especialmente a los abogados litigantes, puesto que es importante la casilla electrónica. | ¿Se le ha brindado capacitación para el acceder a los trámites del expediente judicial electrónico? | Tengo conocimiento que existen capacitaciones para los abogados, pero no he participado aun de ninguna. |
| | ¿Qué canales de información brinda el Poder Judicial al usuario? | En el portal web de la institución contamos con un link donde pueden tener la información sobre: las capacitaciones, videos, materiales, cartillas, entre otros [http://eje.pe/wps/wcm/connect/EJE/s_eje/as_documentos/] . Asimismo, se difunde por medio del canal Justicia TV. | Página web, whatsapp de pedidos en el módulo laboral. | Conoce usted ¿Qué canales de información brinda el Poder Judicial al usuario? | Sí, la página web del Poder Judicial dirigido por la Comisión de Trabajo del Expediente Judicial Electrónico. http://eje.pe/wps/wcm/connect/EJE/s_eje/as_info/ |

| | | | | |
|---|---|--|---|---|
| <p>¿Hay una ventanilla virtual de atención al usuario que utiliza el expediente judicial electrónico, en caso de algún reclamo?</p> | <p>El usuario puede presentar sus reclamos mediante la página web en donde pueden encontrar el libro de reclamaciones. Asimismo, se encuentra un buzón de sugerencias.</p> | <p>Solo entrevista con la Administradora del módulo laboral, whatsapp pedidos.</p> | <p>Usted ha realizado algún reclamo sobre el expediente judicial electrónico? ¿Sabe que vías hay para realizarla?</p> | <p>No he realizado ningún reclamo, pero supongo que se puede realizar a través del libro de reclamaciones de la entidad.</p> |
| <p>¿Qué resultados hay sobre la implementación del expediente judicial electrónico? ¿Se realizan monitoreos al sistema? ¿Cómo se hacen estos monitoreos</p> | <p>Fortalece la transparencia, economía y celeridad de los procesos y coadyuva al desarrollo sostenible y lucha frontal contra la corrupción. Si, de manera constante a través de las áreas competentes del Poder Judicial y bajo la supervisión de la Comisión de Trabajo del Expediente Judicial Electrónico. Estos monitoreos son de manera presencia o virtual, según el caso del que se trate.</p> | <p>Es buena la implementación, pero está en proceso de adecuación conforme a nuestros requerimientos del proceso laboral; así mismo la red y el internet no son tan eficientes debe mejorarse porque se cuelga y a veces no tenemos sistema durante el día o el procesamiento de la descarga del expediente completo es deficiente; esto debido a la sobrecarga de que todos los juzgados laborales realizan trabajo remoto. La ETTI Laboral es la encargada del monitoreo y velar que se cumplan los objetivos.</p> | <p>Desde su punto de vista, hay actualizaciones y monitoreos del expediente judicial electrónico?</p> | <p>Por ahora, todo están enmarcado en la página oficial http://eje.pe/wps/wcm/connect/EJE/s_eje/as_info/</p> |
| <p>¿Cuál es la contribución de la implementación del expediente judicial electrónico a la sociedad?</p> | <p>La implementación del expediente judicial electrónico, al promover el uso de las herramientas tecnológicas, favorece a los ciudadanos para que ahorren tiempo, costos y obtengan una respuesta acorde con los parámetros que se vienen llevando a cabo en otras instituciones y a nivel mundial. Y conforme lo señale anteriormente, permite optimizar la transparencia, economía y celeridad de los procesos y coadyuvar al desarrollo sostenible y lucha frontal contra la corrupción.</p> | <p>La contribución sería dar mayor agilidad y celeridad a los procesos judiciales en el menor tiempo posible.</p> | <p>Para usted, ¿existe contribución de este sistema a la sociedad?</p> | <p>Definitivamente que sí, el mismo contribuye a un fácil acceso a todos los justiciables, brindando transparencia, en los procesos.</p> |

Matriz de Recolección de Datos N° 2

La modernización del Poder Judicial a través de la optimización de los procesos judiciales: Caso expediente judicial electrónico

| Categorías | Subcategorías | Respuestas | | | | Respuesta | Categorización |
|--|----------------------|--|---|--|---|---|--|
| | | Preguntas | Funcionario 1 | Funcionario 2 | Preguntas | Usuario | |
| | | Cargo que desempeña en la entidad | Informante clave | Secretario judicial | Profesión u ocupación | Abogada litigante | |
| | | Objetivo general | | | | | |
| | | Analizar como el expediente judicial electrónico contribuye en la modernización del Poder Judicial a través de la optimización de los procesos judiciales | | | | | |
| | | Objetivo específico 1 | | | | | |
| | | Describir cual es la participación del gobierno electrónico en la modernización del Poder Judicial a través de la optimización de los procesos judiciales. | | | | | |
| Modernización de los procesos judiciales | Gobierno electrónico | Desde su punto de vista ¿Qué entiende por gobierno electrónico? | <ul style="list-style-type: none"> - uso de las herramientas que nos brindan las tecnologías - brindar a los ciudadanos los servicios de manera efectiva y eficiente. | <ul style="list-style-type: none"> - utiliza la tecnología – TIC - darles una mejor atención a todos los litigantes. | Desde su punto de vista ¿Qué entiende por gobierno electrónico? | <ul style="list-style-type: none"> - uso de dispositivos - proporcionar servicios públicos a ciudadanos y otras personas en de un país. | <ul style="list-style-type: none"> - Herramientas tecnológicas - Brindar servicios - TIC - Mejor atención - Uso de dispositivos |

| | | | | | | | |
|--|--|---|--|--|---|--|--|
| | | <p>¿Cuál es la finalidad del gobierno electrónico en los procesos judiciales?</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Diseñar la gestión de los procesos judiciales, sus actuaciones y servicios - lograr la tutela jurisdiccional efectiva. | <ul style="list-style-type: none"> - redunde en la mejora de la misma, es decir en sus procesos. | <p>¿Cuál cree que es la finalidad del gobierno electrónico en los procesos judiciales?</p> | <ul style="list-style-type: none"> - constituye una herramienta que posibilitará el uso de nuevas Tecnologías de Información y Comunicaciones en los procesos judiciales - asegurar la celeridad y la transparencia en la solución de los conflictos - justicia oportuna y al alcance de todos. | <ul style="list-style-type: none"> - Diseño de gestión - Tutela jurisdiccional efectiva - Mejora de procesos - Herramientas tecnológicas - TIC - Procesos judiciales - Celeridad y transparencia - Solución de conflictos - Justicia oportuna |
| | | <p>¿El uso de las TIC que nos proporciona el gobierno electrónico potencia la capacidad de servicio del Poder Judicial?</p> | <p>Efectivamente; permite que la administración de justicia se adecue a la era</p> <ul style="list-style-type: none"> - a través de: las firmas digitales, casillas electrónicas, notificación electrónica, mesa de partes electrónica, escritorio virtual y visor PDF. | <p>Claro que sí, brinda con esto un mejor servicio de justicia.</p> | <p>Usted considera, ¿Que las TIC proporcionada por el gobierno electrónico ha potenciado la capacidad de servicio en el Poder Judicial?</p> | <ul style="list-style-type: none"> - No, el sistema electrónico no está dado en todas las jurisdicciones y especialidades del Derecho - recién se está implementando y está ejecutado en algunos órganos jurisdiccionales | <ul style="list-style-type: none"> - Administración de justicia - Firmas digitales - Casillas electrónicas - MPE - Escritorio virtual - Visor PDF - Sistema electrónico - Implementación y ejecución |
| | | <p>¿El gobierno electrónico ha contribuido en la mejora del servicio de justicia? ¿De qué manera?</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Optimizando los servicios - coadyuvando a materializar la tutela jurisdiccional efectiva - reduciendo los tiempos, costos y el cuidado del medio ambiente (eficiencia). | <ul style="list-style-type: none"> - Potenciando las capacidades a nivel informático y también del personal | <p>Desde su punto de vista, ¿Considera que ha mejorado el servicio? ¿Cómo?</p> | <ul style="list-style-type: none"> - la iniciativa y el trabajo por parte del Poder Judicial - el cambio de acceso a la justicia, por medio de la tecnología - es mejorar el servicio para acceder a la justicia de manera rápida | <ul style="list-style-type: none"> - Optimización de servicios - Tutela jurisdiccional efectiva - Reducción de tiempo, costo - Capacidad Informáticas y personal - Cuidado del medio ambiente |

| | | | | | | |
|---------------------------------|---|---|--|--|--|--|
| | A su parecer ¿Qué cambios realizó el gobierno electrónico en la estructura de los procesos? | <ul style="list-style-type: none"> - desarrollando una reingeniería social, cultural magistrados, trabajadores judiciales, personal administrativo, población - alcanzar la administración de justicia con calidad. | <ul style="list-style-type: none"> - pieza clave para la modernización de la entidad - lograr los objetivos institucionales - asegurando procesos transparentes, eficientes y céleres. | Cómo usuario, ¿Nota cambios en el despacho judicial? | <ul style="list-style-type: none"> - todo es más ágil, sencillo, rápido y transparente - un despacho físico, que al existir carga procesal es muy engorroso | <ul style="list-style-type: none"> - Reingeniería - Administración de justicia - Calidad - Modernización - Objetivos institucionales - Procesos transparentes, eficientes y céleres - Carga procesal |
| Expediente judicial electrónico | Desde su punto de vista ¿Qué es el expediente judicial electrónico? ¿Cuál es su propósito? ¿Cuáles son sus beneficios? | <ul style="list-style-type: none"> - Es la gestión del proceso judicial, sus actuaciones y los servicios que brinda, a través de medios electrónicos seguros. emplear firmas y certificados digitales - gestionar los documentos en los juzgados y salas a través de medios electrónicos. - evitar los problemas asociados a la gestión del expediente físico. | <ul style="list-style-type: none"> - un sistema electrónico creado para darle celeridad a los procesos judiciales, cuidado al medio ambiente (evitar el uso de papel) | Desde su punto de vista ¿Qué es el expediente judicial electrónico? ¿Cuál es su propósito? ¿Cuáles son sus beneficios? | <ul style="list-style-type: none"> - una herramienta que posibilitará el uso de nuevas Tecnologías de Información y Comunicaciones - hacer más ágil y transparente un proceso - se necesita una ordenador e internet, | <ul style="list-style-type: none"> - Gestión - Medios electrónicos - Firmas y certificados digitales - Gestión del expediente físico - Sistema electrónico - Celeridad y cuidado del medio ambiente - Herramienta - TIC - Ágil y transparente - Ordenador e internet |
| | ¿Cómo surgió el proyecto de implementar el expediente judicial electrónico en el Poder Judicial? ¿Es una necesidad su implementación? | <ul style="list-style-type: none"> - Surgió como una política estatal - constituye una necesidad su implementación. | <ul style="list-style-type: none"> - surgió con el propósito de brindar una correcta administración de justicia ante la excesiva carga procesal - toma importancia la modernización de la entidad mediante la optimización de la | | | <ul style="list-style-type: none"> - Política estatal - Implementación - Correcta administración de justicia - Excesiva carga - Modernización |

| | | | | | | |
|--|--|---|---|--|--|---|
| | | | infraestructura tecnológica. | | | - Optimización de la infraestructura tecnológica |
| | ¿Qué componentes integran el expediente judicial electrónico? | - firmas digitales, casillas electrónicas, notificación electrónica, mesa de partes electrónica, escritorio virtual y visor PFFe | - mesa de partes electrónica, notificación electrónica, casilla electrónica y la firma digital. | | | - Firmas digitales - Casillas electrónicas - MPE - Escritorio virtual - Visor PDF |
| | ¿Cómo se financió la implementación del expediente judicial electrónico? ¿Cuál es el monto? ¿Vale la pena esa inversión? | - con dos empréstitos internacionales EJE no penal (Banco Mundial) y EJE Penal: (Banco Interamericano de Desarrollo) - vale la pena la inversión. | - se financió con préstamos del Banco Mundial y del Banco Interamericano de - vale la pena esta inversión para la mejora de la administración de justicia. | | | - Empréstitos - Inversión - Mejora de la administración de justicia |
| | ¿Cómo contribuye el gobierno electrónico en el desarrollo de la implementación del expediente judicial electrónico? | - llevar a cabo la innovación en el Poder Judicial mediante el uso de la tecnología - agilizar los procesos a través de medios electrónicos efectivos y seguros que se alinean al gobierno electrónico el Perú | - ser guía para el desarrollo, con el uso de las TIC - se está potenciando la calidad de servicio - mejora en la prestación de los servicios mediante las herramientas que nos entrega el gobierno electrónico. | | | - Innovación - Uso de tecnología - Agilizar procesos - Medios electrónicos - Gobierno electrónico |
| | Infraestructura tecnológica | ¿Hay infraestructura tecnológica en la entidad que permita la implementación del expediente judicial electrónico? | -El proyecto vienen con presupuesto para generar la infraestructura tecnológica adecuada. | - el expediente judicial electrónico tiene asignado un presupuesto especial que dota de infraestructura mobiliaria y equipos de cómputos modernos. | | - Presupuesto - Infraestructura tecnológica adecuada |

| | | | | | | | |
|---------------------|--|--|---|--|---|--|--|
| | | ¿Una mayor tecnología viabiliza la efectividad del servicio? | - Si, por los beneficios indicados en la respuesta de la pregunta 6. | - el servicio se torna eficiente y eficaz con ahorro de tiempo. | Para usted, ¿Una mayor tecnología viabiliza la efectividad del servicio que ofrece el Poder Judicial? | - a mayor uso del expediente electrónico, será más ágil los procesos. | - Servicio eficiente y eficaz - Ahorro de tiempo - Proceso ágil |
| Personal capacitado | | ¿El personal de la entidad está capacitado para desarrollar la implementación del expediente judicial electrónico? ¿Qué tipo de capacitación han recibido al respecto? | - Las capacitaciones son constantes, periódica | - el personal módulo laboral de la Corte de Lima Norte, estamos capacitados, estamos en constante capacitación ya sea de manera presencial (talleres) y virtual. | Encuentra al personal de la entidad, ¿capacitado para la atención al usuario del expediente judicial electrónico? | - quien debe estar capacitado es el personal para resolver en orden de prelación forma oportuna | - Capacitación constante del personal |
| | | ¿Hubo cambios de hábitos en el manejo de documentos en los trabajadores? | - esta nueva etapa se está desarrollando una reingeniería de manera progresiva en los órganos jurisdiccionales | - se nota todo un rediseño de las labores en todas las instancias donde se implementa el EJE, | | | - Reingeniería progresiva en los órganos jurisdiccionales |
| Soporte técnico | | ¿Cuál es el soporte técnico que cuenta la entidad ante inconvenientes en su servicio y evitar cualquier perjuicio al usuario judicial? | - cuenta con un Centro de Datos principal donde se almacena la información. - garantiza que la información siempre esté disponible para los usuarios. | - El soporte de red es uno de los grandes problemas que aún sigue persistiendo, a mayor uso de más juzgados dificulta y en algunas ocasiones se cuelga el sistema; uno de los puntos que debe mejorarse - debido al trabajo remoto se ha visto incrementado el uso del internet y esto ha conllevado que el sistema EJE presente dificultades en su desarrollo. | ¿Ha tenido alguna dificultad con el sistema? y si fuera así, ¿Le han dado solución inmediata y oportuna? | - No he tenido problema alguno, las piezas procesales se encuentran escaneadas y cargadas en el sistema del expediente. | - Almacenamiento de información - Información disponible - Soporte de red - Mayor uso de las instancias - Dificultad en el desarrollo del EJE - Problemas en la red - Escaneo de piezas procesales |

| | | | | | | | |
|-------------------|-----|--|---|--|---|--|--|
| | | | | - un problema de red o soporte que no pueda solucionarse por los informáticos del módulo laboral se acude a la Gerencia de informática del Poder Judicial. | | | |
| | | Objetivo específico 2 | | | | | |
| | | Conocer porque la gestión de cambios favorece la modernización del Poder Judicial a través de la optimización de los procesos judiciales | | | | | |
| Gestión de cambio | TIC | ¿Cuáles son los cambios que se han realizado como producto de la incorporación de las TIC? ¿Nos puede dar detalles? | - Las actuaciones y servicios judiciales a través de medios electrónicos seguros: las firmas digitales, casillas electrónicas, notificación electrónica, mesa de partes electrónica, escritorio virtual y visor PFFe. | - antes del EJE se aplicó el sistema EJD (expediente Judicial Digital) un sistema importado, no tan acorde a nuestra realidad, - el objetivo común en ambos era contar con procesos transparentes, seguros y céleres - el EJE con mejor manejo y fácil de adecuarse toda vez que fue realizado por nuestros informáticos peruanos, y teniendo la ventaja de poder modificarse y/o mejorarse antes las incidencias que presentaba el sistema. | Le parece, ¿Qué existen resultados favorables por la incorporación de la tecnología de información y comunicación en la implementación del expediente judicial electrónico? | - es ágil, y sobre todo transparente, ya no tienes mucho acceso con el personal jurisdiccional | - Actuaciones y servicios judiciales - Medios electrónicos - Firmas digitales - Casilla electrónicas - Notificación electrónica - MPE - Escritorio virtual - Visor PDF - Expediente digital judicial - Procesos transparentes, seguros y céleres - Mejor manejo y fácil adecuación - Modificación y mejora del EJE - Ágil y transparente |
| | | ¿Cuál es el resultado de los cambios efectuados con la incorporación de las TIC en la | - los resultados se verán en el mediano y largo plazo al estar | - los sistemas electrónicos han dotado de celeridad y eficacia en los | | | -Resultados -Aplicación progresiva -Sistemas electrónicos |

| | | | | | | | |
|--|---------------|---|---|--|---|---|--|
| | | implementación del expediente judicial electrónico? | aplicándose de manera progresiva | procesos judiciales con el ahorro de tiempo respecto a las notificaciones electrónicas - beneficio de contribuir con el medio ambiente. | | | - Celeridad y eficacia - Procesos judiciales - Notificaciones electrónicas - Contribución al medio ambiente |
| | Transparencia | ¿Existe acceso al usuario para la obtención de información? | - Efectivamente, la interacción con el usuario es la esencia del uso e implementación progresiva de esta herramienta. - El usuario puede acceder a la información a través de la página web institucional y el Facebook. | - Existe una sala de lectura electrónica por el cual el usuario (parte del proceso) puede acudir a dar lectura a su expediente. - puede solicitar descarga de todo el expediente en un dispositivo electrónico. - existe una mesa de partes electrónica por el cual se puede solicitar información e ingresar los escritos y demandas - las notificaciones de las resoluciones se usan las casillas electrónicas que son notificadas a los abogados de las partes procesales. | Para usted ¿Hay entrega rápida y oportuna de información a raíz de la implementación del expediente judicial electrónico? | - Sí, todos los actuados y proveídos están colgados en el sistema, salvo los pendientes | - Usuario - Implementación progresiva - Acceso a la información - Página web - Facebook - Sala de lectura electrónica - Descarga de expediente - Dispositivo electrónico - MPE - Notificaciones - Casillas electrónicas - Partes procesales |
| | | ¿Qué tipo de información se proporciona al usuario? | - El usuario puede acceder a información por medio del portal web donde pueden obtener la información sobre capacitaciones, | - La información que se brinda es de todo el expediente que se encuentre de modo público | Ha inconvenientes para la obtención de información? | - Con los documentos proveídos ninguno, sin embargo, con los pendientes sí | - Acceso a la información - Portal web - Medios electrónicos - Información brindada |

| | | | | | | |
|--|---|--|--|---|---|--|
| | | <p>videos, materiales, cartillas, entre otros</p> <ul style="list-style-type: none"> - respecto de las actuaciones y servicios judiciales a través de medios electrónicos seguros. | <ul style="list-style-type: none"> - excepción de las medidas cautelares que se encuentran en estado de trámite que sólo se dará información a la parte que haya presentado. | | | |
| | ¿Existe documentación que no se publica sobre el expediente judicial electrónico? Si fuera el caso de que sí ¿Qué tipo? | <ul style="list-style-type: none"> - toda la información se encuentra disponible en los distintos canales del expediente judicial electrónicos: página web y Facebook) | Toda documentación se inserta en el sistema judicial electrónico. | | | <ul style="list-style-type: none"> - Información disponible - Canales de información - Sistema judicial electrónico |
| | ¿Cómo se realiza la publicación de las decisiones judiciales en el marco del expediente judicial electrónico? | <ul style="list-style-type: none"> - A través de la notificación electrónica a sus casillas - Asimismo, próximamente se habilitará: <p>) Casilla electrónica.</p> <p>) presentación de escritos por internet.</p> <p>) se podrá presentar escritos de expedientes que inicien como expediente “electrónico.”</p> | <ul style="list-style-type: none"> - se realiza a través del descargo de resoluciones que son firmadas electrónicamente por el secretario judicial y el magistrado de la causa. | | | <ul style="list-style-type: none"> - Notificación electrónica - Casillas electrónicas - Presentación de escritos - Expediente electrónico - Firmas electrónicas - Descargo de resoluciones |
| | ¿Considera que para la implementación del expediente judicial electrónico se requiere acceso a la información? | Efectivamente a fin de hacer una interacción entre el servicio de justicia y el ciudadano usuario. | Si se requiere para poder elaborar, implementar y adecuar los rubros de cada proceso judicial | Cómo usuario, ¿tiene acceso a la documentación del trámite que realiza en el expediente judicial electrónico? | Sí, se puede acceder a las piezas procesales se encuentra escaneados en orden de prelación. | <ul style="list-style-type: none"> -Servicio de justicia -Usuario -Elaborar e implementar -Acceso -Piezas procesales |

| | | | | | | | |
|---------------------------|--------------|--|--|---|--|--|---|
| | | | | | | | -Escaneos |
| | | ¿Realizan encuestas de satisfacción a la ciudadanía sobre el sistema? | Sí, a través de la Comisión del Trabajo del Expediente Judicial Electrónico. | - No necesariamente, pero si tenemos los órganos de control por el cual pueden realizar su queja o reclamo frente a cualquier inconveniente de demora en la tramitación de procesos judiciales. - se ha implementado los pedidos por whatsapp que son realizados en la mesa de partes electrónicas para que el secretario de la causa cumpla con realizar su proyecto de resolución en el día, bajo responsabilidad. | ¿Participó de encuestas de satisfacción sobre el sistema? | No. en ningún momento | - Encuestas - Órgano de control - Quejas y reclamos - Tramitación de procesos - MPE |
| | | Objetivo específico 3 | | | | | |
| | | Explicar cómo la incorporación del procedimiento electrónico contribuye en la modernización del Poder Judicial a través de la optimización de los procesos judiciales. | | | | | |
| Procedimiento electrónico | Fácil acceso | ¿El sistema del expediente judicial electrónico es accesible al ciudadano? | Efectivamente en el portal web de la institución contamos con un link donde pueden tener la información. Asimismo, se difunde por medio del canal Justicia TV. | Sí, porque forma parte del sistema del Poder judicial así como el sistema SIJ | Para usted ¿El sistema del expediente judicial electrónico es accesible? | Si es accesible, se necesita solo de una computadora e internet. | - Portal Web - Medios de difusión - Sistemas del PJ - Computadora e internet |
| | | ¿Qué tipo de usuario puede acceder al sistema? ¿Existe alguna | Todas aquellas personas que tienen un proceso judicial en línea, obteniendo una | Todos pueden acceder al sistema, no hay limitación, es de fácil comprensión. | | | - Proceso judicial en línea - Resolición judicial - Casillas electrónicas |

| | | | | | | | |
|--|------------------------|--|---|---|--|---|---|
| | | limitación de conocimiento? | resolución con la misma mecánica. La limitación considero que está vinculada a las partes que forman parte del proceso con sus respectivas casillas electrónicas | | | | - Fácil Acceso y comprensión |
| | | ¿Es amigable este sistema? | Efectivamente conforme a lo explicado en las respuestas anteriores. | - Si es amigable - el sistema te permite ver la bandeja de calificación, trámite y ejecución, si como la bandeja de archivo y elevación, | ¿La plataforma es comprensible para usted? ¿Tiene problemas para usarla? | Es comprensible, no tengo problema | - Sistema amigable y comprensible |
| | | ¿Se brinda capacitación al ciudadano para el acceso a los trámites del expediente judicial electrónico? | Efectivamente porque en el portal web de la institución contamos con un link donde pueden tener la información | Sí, especialmente a los abogados litigantes | ¿Se le ha brindado capacitación para el acceder a los trámites del expediente judicial electrónico? | Tengo conocimiento que existen capacitaciones para los abogados, pero no he participado aun de ninguna. | - Portal Web - Abogados litigantes - Capacitaciones |
| | Atención al usuario | ¿Qué canales de información brinda el Poder Judicial al usuario? | - el portal web de la institución]. - por medio del canal Justicia TV. | - Página web - whatsapp de pedidos en el módulo laboral. | Conoce usted ¿Qué canales de información brinda el Poder Judicial al usuario? | la página web del Poder Judicial | - Portal Web - Canal de información - Whatsapp |
| | | ¿Hay una ventanilla virtual de atención al usuario que utiliza el expediente judicial electrónico, en caso de algún reclamo? | - mediante la página web en donde pueden encontrar el libro de reclamaciones. - Asimismo, se encuentra un buzón de sugerencias. | - Solo entrevista con la Administradora del módulo laboral - watsapp pedidos. | Usted ha realizado algún reclamo sobre el expediente judicial electrónico? ¿Sabe que vías hay para realizarla? | No he realizado ningún reclamo, pero supongo que se puede realizar a través del libro de reclamaciones de la entidad. | - Página web - Libro de reclamaciones - Buzón de sugerencias - Entrevistas - Whatsapp |
| | Monitoreo del servicio | ¿Qué resultados hay sobre la implementación del expediente judicial electrónico? ¿Se realizan monitoreos al | - Fortalece la transparencia, economía y celeridad de los procesos y coadyuva al desarrollo sostenible y | - Es buena la implementación, pero está en proceso de adecuación conforme a nuestros | Desde su punto de vista, hay actualizaciones y monitoreos del expediente judicial electrónico? | todo están enmarcado en la página oficial | - Monitoreo - Transparencia, economía y celeridad - Desarrollo sostenible |

| | | | | | | | |
|--|--|---|--|---|--|--|---|
| | | <p>sistema? ¿Cómo se hacen estos monitoreos</p> | <p>lucha frontal contra la corrupción.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sí, de manera constante a través de las áreas competentes del Poder Judicial y bajo la supervisión de la Comisión de Trabajo del Expediente Judicial Electrónico, son de manera presencial o virtual, según el caso del que se trate. | <p>requerimientos del proceso laboral</p> <ul style="list-style-type: none"> - la red y el internet no son tan eficientes debe mejorarse se cuelga el procesamiento de la descarga del expediente completo es deficiente; debido a la sobrecarga - La ETTI Laboral es la encargada del monitoreo y velar que se cumplan los objetivos. | | | <ul style="list-style-type: none"> - Lucha contra la corrupción - Áreas competentes - Presencial o virtual - Red e internet - Cumplimiento de objetivos |
| | | <p>¿Cuál es la contribución de la implementación del expediente judicial electrónico a la sociedad?</p> | <ul style="list-style-type: none"> - promover el uso de las herramientas tecnológicas, favorece a los ciudadanos para que ahorren tiempo, costos y obtengan una respuesta acorde con los parámetros. - permite optimizar la transparencia, economía y celeridad de los procesos y coadyuvar al desarrollo sostenible y lucha frontal contra la corrupción. | <ul style="list-style-type: none"> - dar mayor agilidad y celeridad a los procesos judiciales | <p>Para usted, ¿existe contribución de este sistema a la sociedad?</p> | <ul style="list-style-type: none"> - contribuye a un fácil acceso a todos los justiciables, brindando transparencia, en los procesos. | <ul style="list-style-type: none"> - Uso de herramientas tecnológicas - Ahorro de tiempo, costos - Optimizar, transparencia, celeridad, desarrollo sostenible y lucha contra la corrupción |

Matriz de Recolección de datos N° 3

La modernización del Poder Judicial a través de la optimización de los procesos judiciales: Caso expediente judicial electrónico

| Categorías | Subcategorías | Preguntas | Respuestas | | | Respuesta | Categorización | Codificación | Categorías emergentes |
|--|----------------------|--|---|---|---|--|---|--------------------------------------|--------------------------------|
| | | | Funcionario 1 | Funcionario 2 | Preguntas | Usuario | | | |
| | | Cargo que desempeña en la entidad | Informante clave | Secretario judicial | Profesión u ocupación | Abogada litigante | | | |
| Objetivo general | | | | | | | | | |
| Analizar como el expediente judicial electrónico contribuye en la modernización del Poder Judicial a través de la optimización de los procesos judiciales | | | | | | | | | |
| Objetivo específico 1 | | | | | | | | | |
| Describir cual es la participación del gobierno electrónico en la modernización del Poder Judicial a través de la optimización de los procesos judiciales. | | | | | | | | | |
| Modernización de los procesos judiciales | Gobierno electrónico | Desde su punto de vista ¿Qué entiende por gobierno electrónico? | <ul style="list-style-type: none"> - Uso de las herramientas que nos brindan las tecnologías - Brindar a los ciudadanos los servicios de manera efectiva y eficiente. | <ul style="list-style-type: none"> - Utiliza la tecnología –TIC - Darles una mejor atención a todos los litigantes. | Desde su punto de vista ¿Qué entiende por gobierno electrónico? | <ul style="list-style-type: none"> - Uso de dispositivos - Proporcionar servicios públicos a ciudadanos y otras personas en de un país. | <ul style="list-style-type: none"> - Herramientas tecnológicas - Brindar servicios - TIC - Mejor atención - Uso de dispositivos | 1 2 3 4 9 | Uso de dispositivos |
| | | ¿Cuál es la finalidad del gobierno electrónico en los procesos judiciales? | <ul style="list-style-type: none"> - Diseñar la gestión de los procesos judiciales, sus actuaciones y servicios - Lograr la tutela jurisdiccional efectiva. | <ul style="list-style-type: none"> - Redunde en la mejora de la misma, es decir en sus procesos. | ¿Cuál cree que es la finalidad del gobierno electrónico en los procesos judiciales? | <ul style="list-style-type: none"> - Constituye una herramienta que posibilitará el uso de nuevas Tecnologías de Información y Comunicaciones en los procesos judiciales - Asegurar la celeridad y la transparencia en la solución de los conflictos | <ul style="list-style-type: none"> - Diseño de gestión - Tutela jurisdiccional efectiva - Mejora de procesos - Herramientas tecnológicas - TIC - Procesos judiciales - Celeridad y transparencia | 10 11 12 1 3 13 14 | Tutela jurisdiccional efectiva |

| | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|---|--|--|--|---------------------------------------|---|
| | | | | | | - Justicia oportuna y al alcance de todos. | - Solución de conflictos - Justicia oportuna | 15 16 | |
| | | ¿El uso de las TIC que nos proporciona el gobierno electrónico potencia la capacidad de servicio del Poder Judicial? | Efectivamente; permite que la administración de justicia se adecue a la era A través de: las firmas digitales, casillas electrónicas, notificación electrónica, mesa de partes electrónica, escritorio virtual y visor PDF. | Claro que sí, brinda con esto un mejor servicio de justicia. | Usted considera, ¿Que las TIC proporcionada por el gobierno electrónico ha potenciado la capacidad de servicio en el Poder Judicial? | - No, el sistema electrónico no está dado en todas las jurisdicciones y especialidades del Derecho - Recién se está implementando y está ejecutado en algunos órganos jurisdiccionales | - Administración de justicia - Firmas digitales - Casillas electrónicas - MPE - Escritorio virtual - Visor PDF - Sistema electrónico - Implementación y ejecución | 17 18 18 18 18 19 5 | - Firmas digitales - Casillas electrónicas - MPE - Escritorio virtual - Visor PDF |
| | | ¿El gobierno electrónico ha contribuido en la mejora del servicio de justicia? ¿De qué manera? | - Optimizando los servicios - Coadyuvando a materializar la tutela jurisdiccional efectiva - Reduciendo los tiempos, costos y el cuidado del medio ambiente (ecoficiencia). | - Potenciando las capacidades a nivel informático y también del personal | Desde su punto de vista, ¿Considera que ha mejorado el servicio? ¿Cómo? | - La iniciativa y el trabajo por parte del Poder Judicial - El cambio de acceso a la justicia, por medio de la tecnología - Es mejorar el servicio para acceder a la justicia de manera rápida | - Optimización de servicios - Tutela jurisdiccional efectiva - Reducción de tiempo, costo - Capacidad Informáticas y personal - Cuidado del medio ambiente | 20 11 21 22 14 | Tutela jurisdiccional efectiva |
| | | A su parecer ¿Qué cambios realizó el gobierno electrónico en la estructura de los procesos? | - Desarrollando una reingeniería social, cultural magistrados, trabajadores judiciales, personal | - Pieza clave para la modernización de la entidad - Lograr los objetivos institucionales | Cómo usuario, ¿Nota cambios en el despacho judicial? | - Todo es más ágil, sencillo, rápido y transparente - Un despacho físico, que al existir carga | - Reingeniería - Administración de justicia - Calidad - Modernización - Objetivos institucionales | 23 17 24 25 26 | Calidad Objetivos institucionales |

| | | | | | | | | |
|---------------------------------|---|--|---|--|--|---|---|--|
| | | administrativo, población - Alcanzar la administración de justicia con calidad. | - Asegurando procesos transparentes, eficientes y celeres. | | procesal es muy engorroso | - Procesos transparentes, eficientes y celeres - Carga procesal | 27 29 | |
| Expediente judicial electrónico | Desde su punto de vista ¿Qué es el expediente judicial electrónico? ¿Cuál es su propósito? ¿Cuáles son sus beneficios? | -Es la gestión del proceso judicial, sus actuaciones y los servicios que brinda, a través de medios electrónicos seguros. emplear firmas y certificados digitales -Gestionar los documentos en los juzgados y salas a través de medios electrónicos. -Evitar los problemas asociados a la gestión del expediente físico. | - Un sistema electrónico creado para darle celeridad a los procesos judiciales, cuidado al medio ambiente (evitar el uso de papel) | Desde su punto de vista ¿Qué es el expediente judicial electrónico? ¿Cuál es su propósito? ¿Cuáles son sus beneficios? | - Una herramienta que posibilitará el uso de nuevas Tecnologías de Información y Comunicaciones - Hacer más ágil y transparente un proceso - Se necesita una ordenador e internet, | - Gestión - Medios electrónicos - Firmas y certificados digitales - Gestión del expediente físico - Sistema electrónico - Celeridad y cuidado del medio ambiente - Herramienta - TIC - Ágil y transparente - Ordenador - Internet | 10 32 18 33 19 14 1 3 27 9 35 | Firmas y certificados digitales Gestión del expediente físico |
| | ¿Cómo surgió el proyecto de implementar el expediente judicial electrónico en el Poder Judicial? ¿Es una necesidad su implementación? | - Surgió como una política estatal - constituye una necesidad su implementación. | - Surgió con el propósito de brindar una correcta administración de justicia ante la excesiva carga procesal - Toma importancia la modernización de la entidad | | | - Política estatal - Implementación - Correcta administración de justicia - Excesiva carga - Modernización - Optimización de la infraestructura tecnológica | 28 5 17 29 25 20 | |

| | | | | | | | | |
|--|--|---|---|--|--|---|---------------------------|---|
| | | | mediante la optimización de la infraestructura tecnológica. | | | | | |
| | ¿Qué componentes integran el expediente judicial electrónico? | - Firmas digitales, casillas electrónicas, notificación electrónica, mesa de partes electrónica, escritorio virtual y visor PFFe | - Mesa de partes electrónica, notificación electrónica, casilla electrónica y la firma digital. | | | - Firmas digitales - Casillas electrónicas - MPE - Escritorio virtual - Visor PDF | 18 18 18 18 | - Firmas digitales - Casillas electrónicas - MPE - Escritorio virtual - Visor PDF |
| | ¿Cómo se financió la implementación del expediente judicial electrónico? ¿Cuál es el monto? ¿Vale la pena esa inversión? | - Con dos empréstitos internacionales EJE no penal (Banco Mundial) y EJE Penal: (Banco Interamericano de Desarrollo) - Vale la pena la inversión. | - Se financió con préstamos del Banco Mundial y del Banco Interamericano de - vale la pena esta inversión para la mejora de la administración de justicia. | | | - Empréstitos - Inversión - Mejora de la administración de justicia | 30 30 17 | - Empréstitos - Inversión |
| | ¿Cómo contribuye el gobierno electrónico en el desarrollo de la implementación del expediente judicial electrónico? | - Llevar a cabo la innovación en el Poder Judicial mediante el uso de la tecnología - Agilizar los procesos a través de medios electrónicos efectivos y seguros que se alinean al gobierno electrónico el Perú | - Ser guía para el desarrollo, con el uso de las TIC - se está potenciando la calidad de servicio - Mejora en la prestación de los servicios mediante las herramientas que nos entrega el gobierno electrónico. | | | - Innovación - Uso de tecnología - Agilizar procesos - Medios electrónicos - Gobierno electrónico | 31 1 27 32 33 | |
| | ¿Hay infraestructura tecnológica en la | -El proyecto vienen con presupuesto | - El expediente judicial electrónico | | | - Presupuesto | 34 1 | Presupuesto |

| | | | | | | | | |
|-----------------------------|--|--|--|---|---|---|----------------|-------------------------------|
| Infraestructura tecnológica | entidad que permita la implementación del expediente judicial electrónico? | para generar la infraestructura tecnológica adecuada. | tiene asignado un presupuesto especial que dota de infraestructura mobiliaria y equipos de cómputos modernos. | | | - Infraestructura tecnológica adecuada | | |
| | ¿Una mayor tecnología viabiliza la efectividad del servicio? | - Si, por los beneficios indicados en la respuesta de la pregunta 6. | - El servicio se torna eficiente y eficaz con ahorro de tiempo. | Para usted, ¿Una mayor tecnología viabiliza la efectividad del servicio que ofrece el Poder Judicial? | - A mayor uso del expediente electrónico, será más ágil los procesos. | - Servicio eficiente y eficaz - Ahorro de tiempo - Proceso ágil | 27 21 27 | |
| Personal capacitado | ¿El personal de la entidad está capacitado para desarrollar la implementación del expediente judicial electrónico? ¿Qué tipo de capacitación han recibido al respecto? | - Las capacitaciones son constantes, periódica | - El personal módulo laboral de la Corte de Lima Norte, estamos capacitados, estamos en constante capacitación ya sea de manera presencial (talleres) y virtual. | Encuentra al personal de la entidad, ¿capacitado para la atención al usuario del expediente judicial electrónico? | - Quien debe estar capacitado es el personal para resolver en orden de prelación forma oportuna | - Capacitación constante del personal | 22 | |
| | ¿Hubo cambios de hábitos en el manejo de documentos en los trabajadores? | - Esta nueva etapa se está desarrollando una reingeniería de manera progresiva en los órganos jurisdiccionales | - Se nota todo un rediseño de las labores en todas las instancias donde se implementa el EJE, | | | - Reingeniería progresiva en los órganos jurisdiccionales | 23 | |
| Soporte técnico | ¿Cuál es el soporte técnico que cuenta la entidad ante inconvenientes en su servicio y evitar | - Cuenta con un Centro de Datos principal donde se almacena la información. | - El soporte de red es uno de los grandes problemas que aún sigue persistiendo, a | ¿Ha tenido alguna dificultad con el sistema? y si fuera así, ¿Le han dado | - No he tenido problema alguno, las piezas procesales se encuentran | - Almacenamiento de información - Información disponible - Soporte de red | 5 5 35 | Almacenamiento de información |

| | | | | | | | | | |
|--|--------|---|---|---|--|--|--|---|---------------------|
| | | cualquier perjuicio al usuario judicial? | - Garantiza que la información siempre esté disponible para los usuarios. | <p>mayor uso de más juzgados dificulta y en algunas ocasiones se cuelga el sistema; uno de los puntos que debe mejorarse</p> <p>- Debido al trabajo remoto se ha visto incrementado el uso del internet y esto ha conllevado que el sistema EJE presente dificultades en su desarrollo.</p> <p>- Un problema de red o soporte que no pueda solucionarse por los informáticos del módulo laboral se acude a la Gerencia de informática del Poder Judicial.</p> | solución inmediata y oportuna? | escaneadas y cargadas en el sistema del expediente. | <p>- Mayor uso de las instancias</p> <p>- Dificultad en el desarrollo del EJE</p> <p>- Problemas en la red</p> <p>- Escaneo de piezas procesales</p> | <p>36</p> <p>36</p> <p>35</p> <p>37</p> | Problemas en la red |
| Objetivos Específico 2 | | | | | | | | | |
| Conocer porque la gestión de cambios favorece la modernización del Poder Judicial a través de la optimización de los procesos judiciales | | | | | | | | | |
| Gestión de cambio | de TIC | ¿Cuáles son los cambios que se han realizado como producto de la incorporación de las TIC? ¿Nos puede dar detalles? | - Las actuaciones y servicios judiciales a través de medios electrónicos seguros: las firmas digitales, casillas electrónicas, notificación | - Antes del EJE se aplicó el sistema EJD (expediente Judicial Digital) un sistema importado, no tan acorde a nuestra realidad, | Le parece, ¿Qué existen resultados favorables por la incorporación de la tecnología de información y comunicación en la implementación del | - Es ágil, y sobre todo transparente, ya no tienes mucho acceso con el personal jurisdiccional | <p>- Actuaciones y servicios judiciales</p> <p>- Medios electrónicos</p> <p>- Firmas digitales</p> <p>- Casilla electrónicas</p> | <p>7</p> <p>32</p> <p>18</p> <p>18</p> | - Firmas digitales |

| | | | | | | | | | |
|--|--|--|---|--|---|--|--|--|--|
| | | | <p>electrónica, mesa de partes electrónica, escritorio virtual y visor PFFe.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - El objetivo común en ambos era contar con procesos transparentes, seguros y celeres - El EJE con mejor manejo y fácil de adecuarse toda vez que fue realizado por nuestros informáticos peruanos, y teniendo la ventaja de poder modificarse y/o mejorarse antes las incidencias que presentaba el sistema. | <p>expediente judicial electrónico?</p> | | <ul style="list-style-type: none"> - Notificación electrónica 18 - MPE 18 - Escritorio virtual 18 - Visor PDF 18 - Expediente digital judicial 36 - Procesos transparentes, seguros y celeres 27 - Mejor manejo y fácil adecuación 27 - Modificación y mejora del EJE 36 - Ágil y transparente 27 | <ul style="list-style-type: none"> - Casilla electrónicas - Notificación electrónica - MPE - Escritorio virtual - Visor PDF | |
| | | <p>¿Cuál es el resultado de los cambios efectuados con la incorporación de las TIC en la implementación del expediente judicial electrónico?</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Los resultados se verán en el mediano y largo plazo al estar aplicándose de manera progresiva | <ul style="list-style-type: none"> - Los sistemas electrónicos han dotado de celeridad y eficacia en los procesos judiciales con el ahorro de tiempo respecto a las notificaciones electrónicas - Beneficio de contribuir con el medio ambiente. | | | <ul style="list-style-type: none"> - Resultados 37 - Aplicación progresiva 6 - Sistemas electrónicos 19 - Celeridad y eficacia 14 - Procesos judiciales 13 - Notificaciones electrónicas 18 - Contribución al medio ambiente 14 | <ul style="list-style-type: none"> - Modificación y mejora del EJE - Notificaciones electrónicas | |
| | | <p>¿Existe acceso al usuario para la</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Efectivamente, la interacción con el usuario es la | <ul style="list-style-type: none"> - Existe una sala de lectura electrónica por el cual el | <p>Para usted ¿Hay entrega rápida y oportuna de</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Sí, todos los actuados y proveídos están | <ul style="list-style-type: none"> - Usuario 38 - Implementación progresiva 6 | | |

| | | | | | | | | | |
|--|---------------|--|---|--|--|--|--|--|--|
| | Transparencia | obtención de información? | <p>esencia del uso e implementación progresiva de esta herramienta.</p> <ul style="list-style-type: none"> - El usuario puede acceder a la información a través de la página web institucional y el Facebook. | <p>usuario (parte del proceso) puede acudir a dar lectura a su expediente.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Puede solicitar descarga de todo el expediente en un dispositivo electrónico. - Existe una mesa de partes electrónica por el cual se puede solicitar información e ingresar los escritos y demandas - Las notificaciones de las resoluciones se usan las casillas electrónicas que son notificadas a los abogados de las partes procesales. | información a raíz de la implementación del expediente judicial electrónico? | colgados en el sistema, salvo los pendientes | <ul style="list-style-type: none"> - Acceso a la información - Página web - Facebook - Sala de lectura electrónica - Descarga de expediente - Dispositivo electrónico - MPE - Notificaciones - Casillas electrónicas - Partes procesales | <p>5</p> <p>8</p> <p>8</p> <p>39</p> <p>5</p> <p>9</p> <p>18</p> <p>18</p> <p>40</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Página web - Facebook - MPE - Notificaciones - Casillas electrónicas |
| | | ¿Qué tipo de información proporciona al usuario? | <ul style="list-style-type: none"> - El usuario puede acceder a información por medio del portal web donde pueden obtener la información sobre capacitaciones, videos, materiales, cartillas, entre otros - Respecto de las actuaciones y | <ul style="list-style-type: none"> - La información que se brinda es de todo el expediente que se encuentre de modo público - A excepción de las medidas cautelares que se encuentran en estado de trámite que sólo se dará información a | Ha tenido inconvenientes para obtención de información? | <ul style="list-style-type: none"> - Con los documentos proveídos ninguno, sin embargo, con los pendientes sí | <ul style="list-style-type: none"> - Acceso a la información - Portal web - Medios electrónicos - Información brindada | <p>5</p> <p>8</p> <p>32</p> <p>5</p> | |

| | | | | | | | | |
|--|---|---|--|---|---|--|----------------------------------|--|
| | | servicios judiciales a través de medios electrónicos seguros. | la parte que haya presentado. | | | | | |
| | ¿Existe documentación que no se publica sobre el expediente judicial electrónico? Si fuera el caso de que sí ¿Qué tipo? | - toda la información se encuentra disponible en los distintos canales del expediente judicial electrónicos: página web y Facebook) | Toda documentación se inserta en el sistema judicial electrónico. | | | - Información disponible - Canales de información - Sistema judicial electrónico | 5 8 36 | Canales de información |
| | ¿Cómo se realiza la publicación de las decisiones judiciales en el marco del expediente judicial electrónico? | - A través de la notificación electrónica a sus casillas Asimismo, próximamente se habilitará: a) Casilla electrónica. b) presentación de escritos por internet. c) se podrá presentar escritos de expedientes que inicien como expediente "electrónico." | - Se realiza a través del descargo de resoluciones que son firmadas electrónicamente por el secretario judicial y el magistrado de la causa. | | | - Notificación electrónica - Casillas electrónicas - Presentación de escritos - Expediente electrónico - Firmas electrónicas - Descargo de resoluciones | 18 18 41 36 18 42 | - Notificación electrónica - Casillas electrónicas - Firmas electrónicas |
| | ¿Considera que para la implementación del expediente judicial electrónico se requiere acceso a la información? | Efectivamente a fin de hacer una interacción entre el servicio de justicia y el ciudadano usuario. | Si se requiere para poder elaborar, implementar y adecuar los rubros de cada proceso judicial | Cómo usuario, ¿tiene acceso a la documentación del trámite que realiza en el expediente judicial electrónico? | Sí, se puede acceder a las piezas procesales se encuentra escaneados en orden de prelación. | -Servicio de justicia -Usuario -Elaborar e implementar -Acceso | 7 38 6 43 44 | |

| | | | | | | | | |
|--|--|---|--|--|--|---|----------------------------|----------------------|
| | | | | | | -Piezas procesales -Escaneos | 37 | |
| | ¿Realizan encuestas de satisfacción a la ciudadanía sobre el sistema? | Sí, a través de la Comisión del Trabajo del Expediente Judicial Electrónico. | No necesariamente, pero si tenemos los órganos de control por el cual pueden realizar su queja o reclamo frente a cualquier inconveniente de demora en la tramitación de procesos judiciales. Se ha implementado los pedidos por whatsapp que son realizados en la mesa de partes electrónicas para que el secretario de la causa cumpla con realizar su proyecto de resolución en el día, bajo responsabilidad. | ¿Participó de encuestas de satisfacción sobre el sistema? | No. en ningún momento | - Encuestas - Órgano de control - Quejas y reclamos - Tramitación de procesos - MPE | 45 46 46 13 18 | |
| Objetivo específico 3 | | | | | | | | |
| Explicar cómo la incorporación del procedimiento electrónico contribuye en la modernización del Poder Judicial a través de la optimización de los procesos judiciales. | | | | | | | | |
| Fácil acceso | ¿El sistema del expediente judicial electrónico es accesible al ciudadano? | Efectivamente en el portal web de la institución contamos con un link donde pueden tener la información. Asimismo, se | Sí, porque forma parte del sistema del Poder judicial así como el sistema SIJ | Para usted ¿El sistema del expediente judicial electrónico es accesible? | Si es accesible, se necesita solo de una computadora e internet. | - Portal Web - Medios de difusión - Sistemas del PJ - Computadora - Internet | 8 8 19 9 35 | - Medios de difusión |

| | | | | | | | | | |
|---------------------------|---|---|---|---|---|---|----------------------|-----------------------|--|
| Procedimiento electrónico | | | difunde por medio del canal Justicia TV. | | | | | | |
| | ¿Qué tipo de usuario puede acceder al sistema? ¿Existe alguna limitación de conocimiento? | Todas aquellas personas que tienen un proceso judicial en línea, obteniendo una resolución con la misma mecánica. La limitación considero que está vinculada a las partes que forman parte del proceso con sus respectivas casillas electrónicas | Todos pueden acceder al sistema, no hay limitación, es de fácil comprensión. | | | - Proceso judicial en línea - Resolución judicial - Casillas electrónicas - Fácil Acceso y comprensión | 36 42 18 43 | Casillas electrónicas | |
| | ¿Es amigable este sistema? | Efectivamente conforme a lo explicado en las respuestas anteriores. | - Si es amigable - el sistema te permite ver la bandeja de calificación, trámite y ejecución, si como la bandeja de archivo y elevación, | ¿La plataforma es comprensible para usted? ¿Tiene problemas para usarla? | Es comprensible, no tengo problema | - Sistema amigable y comprensible | 43 | | |
| | ¿Se brinda capacitación al ciudadano para el acceso a los trámites del expediente judicial electrónico? | Efectivamente porque en el portal web de la institución contamos con un link donde pueden tener la información | Sí, especialmente a los abogados litigantes | ¿Se le ha brindado capacitación para el acceder a los trámites del expediente judicial electrónico? | Tengo conocimiento que existen capacitaciones para los abogados, pero no he participado aun de ninguna. | - Portal Web - Abogados litigantes - Capacitaciones | 8 47 22 | | |
| | ¿Qué canales de información brinda el Poder Judicial al usuario? | - el portal web de la institución]. - por medio del canal Justicia TV. | - Página web - whatsapp de pedidos en el módulo laboral. | Conoce usted ¿Qué canales de información brinda | La página web del Poder Judicial | - Portal Web - Canal de información - Whatsapp | 8 8 8 | Whatsapp | |

| | | | | | | | | |
|------------------------|--|---|---|--|---|--|---|--|
| Atención al usuario | ¿Hay una ventanilla virtual de atención al usuario que utiliza el expediente judicial electrónico, en caso de algún reclamo? | <ul style="list-style-type: none"> - mediante la página web en donde pueden encontrar el libro de reclamaciones. - Asimismo, se encuentra un buzón de sugerencias. | <ul style="list-style-type: none"> - Solo entrevista con la Administradora del módulo laboral - watssapp pedidos. | Usted ha realizado algún reclamo sobre el expediente judicial electrónico? ¿Sabe que vías hay para realizarla? | No he realizado ningún reclamo, pero supongo que se puede realizar a través del libro de reclamaciones de la entidad. | <ul style="list-style-type: none"> - Página web - Libro de reclamaciones - Buzón de sugerencias - Entrevistas - Whatsapp | <p>8</p> <p>46</p> <p>46</p> <p>46</p> <p>8</p> | Whatsapp |
| Monitoreo del servicio | ¿Qué resultados hay sobre la implementación del expediente judicial electrónico? ¿Se realizan monitoreos al sistema? ¿Cómo se hacen estos monitoreos | <ul style="list-style-type: none"> - Fortalece la transparencia, economía y celeridad de los procesos y coadyuva al desarrollo sostenible y lucha frontal contra la corrupción. - Sí, de manera constante a través de las áreas competentes del Poder Judicial y bajo la supervisión de la Comisión de Trabajo del Expediente Judicial Electrónico, son de manera presencial o virtual, según el caso del que se trate. | <ul style="list-style-type: none"> - Es buena la implementación, pero está en proceso de adecuación conforme a nuestros requerimientos del proceso laboral - La red y el internet no son tan eficientes debe mejorarse se cuelga el procesamiento de la descarga del expediente completo es deficiente; debido a la sobrecarga - La ETTI Laboral es la encargada del monitoreo y velar que se cumplan los objetivos. | Desde su punto de vista, hay actualizaciones y monitoreos del expediente judicial electrónico? | Todo están enmarcado en la página oficial | <ul style="list-style-type: none"> - Monitoreo - Transparencia, economía y celeridad - Desarrollo sostenible - Lucha contra la corrupción - Áreas competentes - Capacitación presencial o virtual - Red e internet - Cumplimiento de objetivos | <p>45</p> <p>14</p> <p>14</p> <p>14</p> <p>49</p> <p>22</p> <p>35</p> <p>26</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Desarrollo sostenible - Lucha contra la corrupción - Cumplimiento de objetivos |

| | | | | | | | | | |
|--|--|---|--|--|--|--|---|------------------------------|--|
| | | <p>¿Cuál es la contribución de la implementación del expediente judicial electrónico a la sociedad?</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Promover el uso de las herramientas tecnológicas, favorece a los ciudadanos para que ahorren tiempo, costos y obtengan una respuesta acorde con los parámetros. - Permite optimizar la transparencia, economía y celeridad de los procesos y coadyuvar al desarrollo sostenible y lucha frontal contra la corrupción. | <ul style="list-style-type: none"> - Dar mayor agilidad y celeridad a los procesos judiciales | <p>Para usted, ¿existe contribución de este sistema a la sociedad?</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Contribuye a un fácil acceso a todos los justiciables, brindando transparencia, en los procesos. | <ul style="list-style-type: none"> - Uso de herramientas tecnológicas - Ahorro de tiempo, costos - Optimizar, transparencia, celeridad, desarrollo sostenible y lucha contra la corrupción | <p>1</p> <p>21</p> <p>14</p> | |
|--|--|---|--|--|--|--|---|------------------------------|--|

Matriz de datos N° 4

La modernización del Poder Judicial a través de la optimización de los procesos judiciales: Caso expediente judicial electrónico

| Categorías | Subcategorías | Preguntas | Categorías codificadas | Análisis | Marco teórico | Categorías emergentes |
|--|---------------------------|-----------|--|---|---|-----------------------|
| Objetivo general | | | | | | |
| Analizar como el expediente judicial electrónico contribuye en la modernización del Poder Judicial a través de la optimización de los procesos judiciales. | | | | | | |
| Objetivo específico 1 | | | | | | |
| Describir cual es la participación del gobierno electrónico en la modernización del Poder Judicial a través de la optimización de los procesos judiciales | | | | | | |
| Modernización de los procesos judiciales | 1 Gobierno electrónico | 1. | <ul style="list-style-type: none"> - Herramientas tecnológicas - Brindar servicios - TIC - Mejor atención - Uso de dispositivos | <p>1 Coincidencias</p> <p>2 En cuanto a los resultados</p> <p>3 obtenidos en esta categoría,</p> <p>4 se puede señalar que con las</p> <p>5 respuestas brindadas por los</p> <p>6 entrevistados sobre las sub</p> <p>7 categorías: Gobierno</p> <p>8 electrónico, expediente</p> <p>9 judicial electrónico, personal</p> <p>capacitado y soporte técnico;</p> <p>coinciden en señalar que las</p> <p>herramientas tecnológicas y</p> <p>las nuevas tecnologías de</p> <p>información y comunicación</p> <p>utilizadas por la entidad, en</p> <p>especial lo concerniente a la</p> <p>implementación del</p> <p>expediente judicial</p> <p>electrónico brindan una</p> <p>mejor atención, dando al</p> <p>proceso judicial la celeridad,</p> <p>transparencia, reducción de</p> <p>tiempo y costos. Volviendo</p> <p>los expediente físicos de</p> <p>antño eficientes, eficaces y</p> <p>céleres para el beneficio no</p> <p>sólo del usuario sino del</p> | <p>En lo concerniente a esta</p> <p>categoría y sub categorías,</p> <p>explicó Ríos (2017)</p> <p>expresó que el objetivo de</p> <p>su investigación es el de</p> <p>reflexionar sobre la justicia</p> <p>electrónica, vista como una</p> <p>realidad y un elemento</p> <p>estratégico, los cuales</p> <p>deben ser aprovechados a</p> <p>fin de beneficiar a la</p> <p>población, con una justicia</p> <p>más pronta y expeditiva.</p> <p>Pero los rezagos que</p> <p>existen aún en materia</p> <p>tecnológica, impiden el</p> <p>avance en la construcción</p> <p>para impartir justicia, con</p> <p>acceso a la información</p> <p>pública y que generaría</p> <p>trámites más rápidos.</p> <p>Indicó que es indispensable</p> <p>que los gobiernos</p> <p>latinoamericanos forjen</p> <p>políticas públicas con el</p> <p>propósito de materializar el</p> <p>acceso y uso de las nuevas</p> | - Uso de dispositivos |

| | | | | | | | |
|--|--|----|---|---|---|---|--------------------------------|
| | | | | personal jurisdiccional de la entidad. Esta reingeniería de los procesos implementado por el Poder Judicial según los entrevistados conlleva a una justicia oportuna en la solución de los conflictos. | tecnologías en la administración de justicia. Con todo ello se permitirá brindar más servicios jurídicos de calidad, con la eficiencia en los recursos y su racionalización. | | |
| | | | 2. | <ul style="list-style-type: none"> - Diseño de gestión 10 - Tutela jurisdiccional efectiva 11 - Mejora de procesos 12 - Herramientas tecnológicas 1 - TIC 3 - Procesos judiciales 13 - Celeridad y transparencia 14 - Solución de conflictos 15 - Justicia oportuna 16 | <p>Discrepancias</p> <p>La usuaria entrevistada, señaló que el sistema electrónico no está dado en todas las jurisdicciones y especialidades del Derecho, recién se está implementando y ejecutando en algunos órganos jurisdiccionales.</p> | <p>Donoghue (2017) indicó que el avance tecnológico en los últimos años ha significado que la profesión jurídica cambie a medida que intenta mantener el ritmo con las nuevas tecnologías y dispositivos que potencian y la habilitan. Sin embargo, también puede amenazar y dividir, las tecnologías digitales están colonizando tanto a los procedimientos civiles como los penales, resulta en una transfiguración radical de evidencia, mecanismos de procedimiento y documentación. Señaló que se plantean problemas críticos relacionados con el uso de datos, privacidad, propiedad intelectual digital, seguridad y cumplimiento de los derechos humanos y la ética en configuraciones digitales.</p> | Tutela jurisdiccional efectiva |
| | | 3. | <ul style="list-style-type: none"> - Administración de justicia 17 - Firmas digitales 18 - Casillas electrónicas 18 - MPE 18 - Escritorio virtual 18 - Visor PDF 18 - Sistema electrónico 19 - Implementación y ejecución 5 | <ul style="list-style-type: none"> - Firmas digitales - Casillas electrónicas - MPE - Escritorio virtual - Visor PDF <p>(Medios electrónicos)</p> | | | |
| | | 4. | <ul style="list-style-type: none"> - Optimización de servicios 20 - Tutela jurisdiccional efectiva 11 - Reducción de tiempo, costo 21 - Capacidad Informáticas y personal 22 - Cuidado del medio ambiente 14 | Tutela jurisdiccional efectiva | | | |
| | | 5. | <ul style="list-style-type: none"> - Reingeniería 23 - Administración de justicia 17 - Calidad 24 - Modernización 25 - Objetivos institucionales 26 - Procesos transparentes, eficientes y céleres 27 | <ul style="list-style-type: none"> - Calidad - Objetivos institucionales | | | |
| | | | | | | | |

| | | | | | | | |
|---|---------------------------------|----|---|--|--|--|--|
| | | | | - Carga procesal 29 | | | |
| 2 | Expediente judicial electrónico | 6. | <ul style="list-style-type: none"> - Gestión 10 - Medios electrónicos 32 - Firmas y certificados digitales 18 - Gestión del expediente físico 33 - Sistema electrónico 19 - Celeridad y cuidado del medio ambiente 14 - Herramienta 1 - TIC 3 - Ágil y transparente 27 - Ordenador 9 - Internet 35 | <p>Coincidencias</p> <p>Con respecto a la sub categoría expediente judicial electrónico, los participantes en las entrevistas señalan que la utilización de las herramientas tecnológicas que nos proporciona las TIC, ofrecen una mejor gestión en la tramitación de expedientes, volviéndolos ágiles y transparentes. Esta implementación proporciona una correcta administración de justicia, modernizando el sistema y por supuesto a la entidad.</p> <p>Discrepancias</p> <p>El entrevistado clave agregó, que se está utilizando los medios electrónicos innovadores como la firma electrónica, certificados digitales, mesa de partes electrónica, Casillas electrónicas, notificaciones electrónicas y así evitar los problemas asociados a la gestión del expediente físico. Asimismo, señaló que la implementación surgió como implementación de una política estatal.</p> | <p>Gomez (2017) en una reflexión prospectiva sobre el tema señaló que la implementación del expediente electrónico contribuye a la economía y también al medio ambiente. Por este medio se registraran todas los actos del proceso, los cuales serán guardados en forma digital o serán escaneadas y seguirán el trámite como un expediente original o físico. Los expediente electrónicos estarán protegidos por medios seguros en cuanto al acceso y almacenamiento en medios que garanticen la conservación e integridad de la documentación que se almacene</p> <p>González y Gimeno (2017) precisaron que el expediente judicial es el conformado por una serie de documentos físicos que son trasladados de un lugar a otro, los cuales son examinados tanto por los operadores como por la ciudadanía; en cambio ahora se pone a consideración el</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Firmas y certificados digitales - Gestión del expediente físico | |
| | | 7. | <ul style="list-style-type: none"> - Política estatal 28 - Implementación 5 - Correcta administración de justicia 17 - Excesiva carga 29 - Modernización 25 - Optimización de la infraestructura tecnológica 20 | | | | |

| | | | | | | | | |
|---|-----------------------------|--|------------|---|----------------------------|--|--|---------------|
| | | | | | | expediente judicial electrónico, es decir, del formato físico a un formato digital el cual permitirá que todos los que intervienen en el proceso puedan acceder a este; por lo cual es considerado como un eje principal en la modernización de la justicia. | | |
| | | | 8. | - Firmas digitales - Casillas electrónicas - MPE - Escritorio virtual - Visor PDF | 18 18 18 18 18 | | - Firmas digitales - Casillas electrónicas - MPE - Escritorio virtual - Visor PDF | |
| | | | 9. | - Empréstitos - Inversión - Mejora de la administración de justicia | 30 30 17 | | - Empréstitos - Inversión | |
| | | | 10. | - Innovación - Uso de tecnología - Agilizar procesos - Medios electrónicos - Gobierno electrónico | 31 1 27 32 33 | | | |
| 3 | Infraestructura tecnológica | | 11. | - Presupuesto - Infraestructura tecnológica adecuada | 34 1 | En la sub categoría infraestructura tecnológica, los entrevistados agregaron que se cuenta con el Presupuesto para invertir en una infraestructura adecuada para volver a los procesos ágiles y con el ahorro de tiempo para la ciudadanía. | Por otro lado, Rescaldani, Geris & Riesco (2017) sobre la infraestructura tecnológica en el expediente electrónico judicial, explicaron que facilita la interrelación entre los usuarios de los órganos jurisdiccionales, brindándole un servicio eficiente a la resolución de sus problemas. Con este | - Presupuesto |
| | | | 12. | - Servicio eficiente y eficaz - Ahorro de tiempo | 27 21 | | | |

| | | | | | | | |
|---|---------------------|-----|---|-------------------|--|--|--|
| | | | | - Proceso ágil 27 | | nuevo sistema se habilita al interesado a que por intermedio de su representante legal el realizar presentaciones judiciales, facilitándole los actos judiciales, volviéndolos más eficientes y ágiles y logrando la administración sin papeles. Este componente tecnológico debe considerar efectividad, eficiencia, confidencialidad, integridad y disponibilidad, pero previamente se debe realizar un estudio sobre la realidad y la necesidad de los usuarios y de esta manera establecer cuál es el soporte tecnológico necesario para las necesidades que se presentan. | |
| 4 | Personal capacitado | 13. | - Capacitación constante del personal | 22 | La sub categoría de personal calificado, los participantes coinciden en señalar que la entidad ofrece capacitaciones tanto a su personal como a los usuarios, éstos se llevan a cabo de forma presencial y virtual, dando énfasis que actualmente debido a la emergencia sanitaria que se atraviesa en nuestro país, | Abarca (2016) señaló que los continuos cambios han dado pautas sobre la necesidad de capacitación del personal, las diversas teorías (administración, psicología, sociología y pedagogía) aportan ideas para el proceso continuo de aprendizaje del personal. Para ello debe existir una | |
| | | 14. | - Reingeniería progresiva en los órganos jurisdiccionales | 23 | | | |

| | | | | | | | |
|---|-----------------|-----|---|--|---|---|--|
| | | | | | estas capacitaciones se desarrollan de forma virtual por las diferentes redes sociales. | relación estrecha entre los individuos, las empresas y el gobierno, para que exista un constante mejoramiento en los procesos de formación con el propósito de mantener estándares de calidad | |
| 5 | Soporte técnico | 15. | <ul style="list-style-type: none"> - Almacenamiento de información 5 - Información disponible 5 - Soporte de red 35 - Mayor uso de las instancias 36 - Dificultad en el desarrollo del EJE 36 - Problemas en la red 35 - Escaneo de piezas procesales 37 | <p>Coincidencias</p> <p>En la sub categoría soporte técnico, las respuestas coincidieron en que existe soporte ante los problemas u ocurrencias que se den durante el desarrollo de las actividades jurisdiccionales con este sistema electrónico. Se escanean las piezas procesales y se da un mayor uso por las instancias jurisdiccionales de este medio electrónico.</p> <p>Discrepancias</p> <p>En una de las respuestas brindadas por la entrevistada Funcionaria 2-F 2, que labora en el Poder Judicial precisó que el soporte de red es uno de los grandes problemas que aún sigue persistiendo, a mayor uso de más juzgados dificulta y en algunas ocasiones se cuelga el sistema; uno de los puntos que debe mejorarse y que</p> | <p>Gomez (2017) en una reflexión prospectiva sobre el tema señaló que la implementación del expediente electrónico contribuye a la economía y también al medio ambiente. Por este medio se registraran todos los actos del proceso, los cuales serán guardados en forma digital o serán escaneadas y seguirán el trámite como un expediente original o físico. Los expediente electrónicos estarán protegidos por medios seguros en cuanto al acceso y almacenamiento en medios que garanticen la conservación e integridad de la documentación que se almacene</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Almacenamiento de información - Problemas en la red | |

| | | | | | | | |
|---|---|-----|------------|--|--|---|---|
| | | | | | debido al trabajo remoto se ha visto incrementado el uso del internet y esto ha conlleva que el sistema del EJE presente dificultades en su desarrollo. | | |
| Objetivo específico 2 | | | | | | | |
| Conocer porque la gestión de cambios favorece la modernización del Poder Judicial a través de la optimización de los procesos judiciales. | | | | | | | |
| Gestión de cambios | 6 | TIC | 16. | <ul style="list-style-type: none"> - Actuaciones y servicios judiciales 7 - Medios electrónicos 32 - Firmas digitales 18 - Casilla electrónicas 18 - Notificación electrónica 18 - MPE 18 - Escritorio virtual 18 - Visor PDF 18 - Expediente digital judicial 36 - Procesos transparentes, seguros y celeres 27 - Mejor manejo y fácil adecuación 27 - Modificación y mejora del EJE 36 - Ágil y transparente 27 | <p>Coincidencias</p> <p>Los entrevistados coincidieron con respecto al uso de las TIC, que las actuaciones y servicios judiciales mediante los medios electrónicos ofrecen procesos transparentes, seguros, eficaces, de un mejor manejo y ágiles. Se hace uso de firmas digitales, Casillas electrónicas, notificaciones judiciales, la mesa de partes electrónica y del escritorio virtual, lo que conlleva a su vez a contribuir con el medio ambiente al no hacer uso de papel.</p> <p>Discrepancias</p> <p>La entrevistada F 2 agregó que antes del EJE se aplicó el sistema del expediente Judicial Digital- EJD, un sistema importado, no tan acorde a nuestra realidad, el objetivo común en ambos era</p> | <p>Martín (2019) precisó que las TIC demuestran ser piezas vitales para realizar lo buscado por la sociedad de este siglo, encontrar una justicia eficaz, no dependiente, clara y cercana a la ciudadanía. El añadir el uso de la tecnología a la administración de justicia mejorará sustancialmente la tramitación de los procesos, provocará el aumento de la producción, la solución rápida, eficaz, la reducción de tiempos en la espera de la solución de los conflictos, su rápido acceso y transparencia. Se espera recobrar la confianza del ciudadano en el sistema judicial al solucionar sus conflictos de forma rápida y eficiente relacionando las nuevas tecnologías en la administración de justicia.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Firmas digitales - Casilla electrónicas - Notificación electrónica - MPE - Escritorio virtual - Visor PDF <p style="color: red;">- Modificación y mejora del EJE</p> |

| | | | | | | | |
|--|--|-----|--|--|---|--|-------------------------------|
| | | | | | contar con procesos transparentes, seguros y celeres: En cambio el EJE tiene un mejor manejo y es fácil de adecuarse, toda vez que fue realizado por informáticos peruanos, y teniendo la ventaja de poder modificarse y/o mejorarse antes las incidencias que presenta el sistema. | | |
| | | 17. | <ul style="list-style-type: none"> -Resultados 37 -Aplicación progresiva 6 -Sistemas electrónicos 19 -Celeridad y eficacia 4 -Procesos judiciales 13 -Notificaciones electrónicas 18 -Contribución al medio ambiente 14 | | | <p>Ríos (2017) precisó que las TIC son esenciales para que la ciudadanía esté conectado en lo que actualmente se llama la sociedad de la información, las cuales traspasan todas etapas de la vida humana. Lo que se desea es encontrar el fortalecimiento de la administración de justicia a través de la aplicación de las nuevas tecnologías con la garantía de brindar seguridad jurídica. Se podría mejorar tanto la gestión como el desempeño en la judicatura, de esta forma el acceso a la justicia sería rápida y expeditiva. En México y en algunos países de América Latina ya se encuentran utilizando juicios en línea, se usan los</p> | - Notificaciones electrónicas |

| | | | | | | | |
|---|---------------|----|--|---|--|--|--|
| | | | | | medios electrónicos e internet, para entregar información al usuario, requerir información a las entidades del estado y distribuir justicia en forma eficaz. | | |
| 7 | Transparencia | 18 | <ul style="list-style-type: none"> - Usuario 38 - Implementación progresiva 6 - Acceso a la información 5 - Página web 8 - Facebook 8 - Sala de lectura electrónica 39 - Descarga de expediente 5 - Dispositivo electrónico 9 - MPE 18 - Notificaciones 18 - Casillas electrónicas 18 - Partes procesales 40 | <p>Coincidencias</p> <p>La sub categoría transparencia, es vista por los participantes como un concepto de acceso a la información que se le brinda al usuario, el cual puede acceder por los diversos dispositivos electrónicos. La información que obtiene el ciudadano es la que se encuentra en el sistema del expediente judicial electrónico, donde se descargan todas las piezas procesales presentadas por las partes y las resoluciones emitidas por los órganos jurisdiccionales.</p> <p>Discrepancias</p> <p>El Informante clave precisó que el usuario puede acceder a la información que requiera por medio del portal web de la entidad, donde pueden obtener la información sobre capacitaciones, videos, materiales, cartillas, entre</p> | <p>Arias (2018) precisó que existen en diversos países instrumentos perfeccionados para promover, comparar y evaluar la concepción y publicación de la información del sistema judicial, con el fin de certificar y garantizar que dicha información es accesible y será transparente. Con respecto al índice de accesibilidad a la información judicial en internet, señaló que es un indicador con el que se logra obtener un valor único y puede compararse; representa el nivel que se cumple con relación a una serie de estándares en cuanto a la transparencia activa, clara rendición de cuentas y el realizar buenas prácticas en cuanto a la tecnología.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Página web - Facebook - Fa - MPE - Notificaciones - Casillas electrónicas | |
| | | 19 | <ul style="list-style-type: none"> - Acceso a la información 5 - Portal web 8 - Medios electrónicos 32 - Información brindada 5 | | | | |
| | | 20 | <ul style="list-style-type: none"> - Información disponible 5 - Canales de información 8 - Sistema judicial electrónico 36 | | | | Canales de información |
| | | 21 | <ul style="list-style-type: none"> - Notificación electrónica 18 - Casillas electrónicas 18 - Presentación de escritos 41 - Expediente electrónico 36 - Firmas electrónicas 18 - Descargo de resoluciones 42 | | | | <ul style="list-style-type: none"> - Notificación electrónica - Casillas electrónicas - Firmas electrónicas |
| | | 22 | <ul style="list-style-type: none"> - Servicio de justicia 7 - Usuario 38 - Elaborar e implementar 6 - Acceso 43 | | | | |

| | | | | | | |
|--|--|----|--|---------------------------|---|--|
| | | | | -Piezas procesales 44 | <p>otros, sobre el expediente judicial electrónico. Con respecto de las actuaciones y servicios judiciales puede obtener información a través de medios electrónicos seguros.</p> <p>Para la entrevistada F 2, la sub categoría transparencia conlleva también que el usuario puede solicitar descarga de todo el expediente en un dispositivo electrónico. Asimismo, señaló que existe una mesa de partes electrónica por el cual se puede solicitar información e ingresar los escritos y demandas. Las notificaciones de las resoluciones se usan las casillas electrónicas que son notificadas a los abogados de las partes procesales.</p> <p>Agregó que La información que se brinda es de todos los actuados del expediente que se encuentre en modo público, a excepción de las medidas cautelares que se encuentran en estado de trámite que sólo se dará información a la parte que la haya presentado.</p> | |
| | | 23 | | -Escaneos 37 | | |
| | | | | - Encuestas 45 | | |
| | | | | - Órgano de control 46 | | |
| | | | | - Quejas y reclamos 46 | | |
| | | | | - Tramitación de procesos | | |
| | | | | - MPE 18 | | |

| | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | <p>En cuanto a la pregunta ¿Realizan encuestas de satisfacción a la ciudadanía sobre el sistema? se obtuvo como respuesta del informante clave que si se realizan a través de la Comisión de Trabajo del expediente judicial electrónico. La F 2 agregó, que no necesariamente se realizan encuestas, pero si tienen órganos de control por el cual el usuario puede realizar su queja o reclamo frente a cualquier inconveniente de demora en la tramitación de procesos judiciales; además que se ha implementado los pedidos por whatsapp que son realizados en la mesa de partes electrónicas para que el Secretario de la causa cumpla con realizar su proyecto de resolución en el día, bajo responsabilidad La usuaria entrevistada por su parte precisó que no ha participado de alguna encuestas.</p> | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|

Objetivo específico 3

Explicar cómo la incorporación del procedimiento electrónico contribuye en la modernización del Poder Judicial a través de la optimización de los procesos judiciales.

| | | | | | | | |
|---------------------------|---|--------------|----|--|--|--|----------------------|
| Procedimiento electrónico | 8 | Fácil acceso | 24 | <ul style="list-style-type: none"> - Portal Web 8 - Medios de difusión 8 - Sistemas del PJ 19 | <p>Coincidencias La sub categoría fácil acceso, los entrevistados señalaron</p> | <p>Martínez, Ortiz & Torres (2015) explicaron que los procesos judiciales se</p> | - Medios de difusión |
|---------------------------|---|--------------|----|--|--|--|----------------------|

| | | | | | | |
|---|---------------------|---|---|---|---|-------------------------|
| | | | <ul style="list-style-type: none"> - Computadora 9 - Internet 35 | <p>que existe un portal web sobre el expediente judicial electrónico en el cual explica como el nuevo sistema electrónico para la tramitación de los procesos judiciales en línea, en el cual sólo es necesario tener una Computadora u otro dispositivo electrónico que cuente con el servicio de internet para poder visualizar los expedientes (actuados y resoluciones) en el cual se encuentran como parte procesal. Precisaron que es de fácil acceso, comprensión y amigable.</p> <p>Diferencias El informante clave considera que la limitación puede estar vinculada a las partes que forman parte del proceso con sus respectivas casillas electrónicas.</p> | <p>encuentran adecuados integralmente pasan de ser documentación física a digital; el usuario tiene la posibilidad de realizar la revisión del expediente desde la página oficial no físicamente, lo que contribuye a la política de cero papel, resultando práctico y de menor ocupación física. Asimismo, se realizan audiencias y diligencias en línea, lo cual evita se posterguen por alguna falla o inasistencia de las partes.</p> | - Casillas electrónicas |
| | 25 | <ul style="list-style-type: none"> - Proceso judicial en línea 36 - Resolución judicial 42 - Casillas electrónicas 18 - Fácil Acceso y comprensión 43 | | | | |
| | 26 | <ul style="list-style-type: none"> - Sistema amigable y comprensible 43 | | | | |
| 9 | Atención al usuario | 27 | <ul style="list-style-type: none"> - Portal Web 8 - Abogados litigantes 47 - Capacitaciones 22 | <p>Coincidencia La sub categoría atención al usuario las coincidencias de los entrevistados radicó en que existe un portal web en el cual se puede presentar algún reclamo o sugerencia del sistema del expediente</p> | <p>Romero, Vargas & Vite (2017) concluyeron que las instituciones pertenecientes al sector público tienen que dar respuesta a los aspectos exigidos por los integrantes de la sociedad, deben brindar un servicio</p> | |
| | 28 | <ul style="list-style-type: none"> - Portal Web 8 - Canal de información 8 - Whatsapp 8 | | | | - Whatsapp |
| | 29 | <ul style="list-style-type: none"> - Página web 8 - Libro de reclamaciones 46 | | | | - Whatsapp |

| | | | | | | |
|--|--|----|--|---|---|--|
| | | | <ul style="list-style-type: none"> - Buzón de sugerencias 46 - Entrevistas 46 - Whatsapp 8 | <p>judicial electrónico. A su vez precisaron que existen capacitaciones tanto para el personal jurisdiccional de la entidad como para los usuarios.</p> <p>Diferencias El informante clave añade a su respuesta que también por el canal Justicia TV, se brinda información al usuario. La F 2, complementa su respuesta agregando que el usuario puede solicitar una entrevista con la administradora del módulo y también por el whatsapp pedidos.</p> | <p>eficiente, eficaz y de mucha calidad para de esta forma llegar al concepto del buen vivir. Agregaron, que el establecimiento de políticas de atención con el propósito que se cumpla con los tiempos señalados permiten la retroalimentación de la norma respectiva; con ello el descongestionamiento de los llamados cuellos de botella en el sector público.</p> | |
| | | 20 | <ul style="list-style-type: none"> - Monitoreo 45 - Transparencia, economía y celeridad 14 - Desarrollo sostenible 14 - Lucha contra la corrupción 14 - Áreas competentes 49 - Capacitación presencial o virtual 22 - Red e internet 35 - Cumplimiento de objetivos 26 | | | <ul style="list-style-type: none"> - Desarrollo sostenible - Lucha contra la corrupción - Cumplimiento de objetivos |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|---|
| | | | | <p>expediente judicial electrónico coadyuvar a desarrollo sostenible y lucha frontal contra la corrupción. Por su parte la F 2, finaliza señalando que es buena la implementación, pero está en proceso de adecuación conforme a los requerimientos; asimismo que la red y el internet no son tan eficientes y que debe mejorarse, ya que se cuelga cuando se está realizando el procesamiento de la descarga del expediente completo, lo cual podría volverlo deficiente debido a la sobre carga por el uso de los diversos órganos jurisdiccionales.</p> | <p>La aplicación de las herramientas para monitorear y evaluar implicará diversos ajustes y cambios en la forma de realizar las actividades en los responsables de la gestión pública. Estos cambios en la manera de actuar, implementando métodos nuevos y prácticos para el momento de tomar decisiones, fortaleciendo sus capacidades en el trabajo de equipo, buscando la revisión metódica de los diversos procesos de la entidad.</p> |
|--|--|--|--|--|---|



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Universalización de la Salud"

Lima, 17 de Julio de 2020
Carta P. 441-2020-EPG-UCV-LN-F05101/J-INT

Dr.
JOSÉ LUIS LECAROS CORNEJO
PRESIDENTE
PODER JUDICIAL

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a PAREDES MORAN, JANNET SELENA; identificada con DNI N° 25742344 y con código de matrícula N° 6000156127; estudiante del programa de DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de DOCTORA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

LA MODERNIZACIÓN DEL PODER JUDICIAL A TRAVÉS DE LA OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS JUDICIALES: CASO EXPEDIENTE JUDICIAL ELECTRÓNICO

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestra estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestro estudiante investigador PAREDES MORAN, JANNET SELENA asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



Dr. Carlos Ventura Orbegoso
Jefe
ESCUELA DE POSGRADO
UCV FILIAL LIMA
CAMPUS LIMA NORTE

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



24/7/2020

Gmail - Carta de presentación



JANNET SELENA PAREDES MORAN <selenitapa@gmail.com>

Carta de presentación

1 mensaje

JANNET SELENA PAREDES MORAN <selenitapa@gmail.com>

23 de julio de 2020 a las 11:23

Para: secgeneral_csuprema@pj.gob.pe

Estimado doctor Jorge Javier Medina Loaiza
Secretario General de la Corte Suprema de Justicia de la República


Tengo el agrado de dirigirme a usted, a fin de remitirle la carta de presentación expedida por la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, en la cual se indica que me encuentro desarrollando el trabajo de investigación titulado "La modernización del Poder Judicial a través de la optimización de los procesos judiciales: Caso expediente judicial electrónico.

Por ello, con el propósito de cumplir con el desarrollo de la mencionada investigación conducente a la obtención del grado de doctora, solicito se considere otorgarme el permiso correspondiente,

Agradeciendo la gentileza de su atención.

Atentamente,

Jannet Selena Paredes Moran.

 Carta de Presentación-Paredes Moran.pdf
169K