



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Optimización del servicio público de administración de justicia y
digitalización del acceso al expediente penal en el Distrito Judicial del
Callao, 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Estany Lizbeth Dominguez Correa (ORCID: 0000-0001-8310-0880)

ASESOR:

M. Sc. Alberto Sotero Montero (ORCID: 0000-0003-2894-097X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LIMA – PERÚ

2020

Dedicatoria:

A mis padres por su amor y apoyo incondicional, a mi hijo Mariano por su amor infinito y comprensión, a mi esposo Juan porque juntos emprendimos este camino lleno de muchas experiencias enriquecedoras para la vida.

Agradecimiento:

A la escuela de posgrado por la oportunidad de adquirir nuevos conocimientos; A los docentes que participaron en las distintas materias impartidas. Finalmente agradecer a todos los entrevistados por su valioso tiempo.

Página del Jurado

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Estany Lizbeth Domínguez Correa, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo, sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado “Optimización del servicio público de administración de justicia y digitalización del acceso al expediente penal en el distrito judicial del callao, 2020” presentada, en 77 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión Pública, es de mi autoría.

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

Lima, 17 de agosto 2020



.....
DNI N.º 74704386

Índice

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaración de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. Introducción	1
II. Método	15
2.1. Tipo y diseño de investigación	16
2.2. Escenario de estudio	16
2.3. Participantes	17
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
2.5. Procedimiento	18
2.6. Método de análisis de información	19
2.7. Aspectos éticos	19
III. Resultados	20
IV. Discusión	29
V. Conclusiones	36
VI. Recomendaciones	37
Referencias	38
Anexos	42
Anexo 1: Guía de entrevista	43
Anexo 2. Guía de análisis documental	44
Anexo 3: Guía de análisis documental	45
Anexo 4. Evidencia de recojo de datos	46
Anexo 5. Consentimiento informado	49
Anexo 6. Servicio público ofrecido por el Poder Judicial	54
Anexo 7. Tiempo de atención al usuario	55

Anexo 8. Acceso al expediente digital penal	56
Anexo 9. Optimización del servicio con el acceso expediente judicial de forma digital (perspectiva de partes procesales).	57
Anexo10. optimización el servicio al acceso con la digitalización del expediente judicial (perspectiva de la Entidad).	58
Anexo 11. Implementación del expediente judicial electrónico	59
Anexo 12. Acceso al expediente judicial actualmente	60
Anexo 13. Beneficios que otorgaría tener acceso al expediente penal de manera digital.	61
Anexo 14. Factores que dificultan la digitalización del acceso al expediente	62
Anexo 15. Procedimiento para acceder a la información de forma digital	63
Anexo 16. Tabla de Categorización	64

Índice de tablas

Tabla 1 Identificación de participantes	17
---	----

Índice de Figuras

Figura 1: Plataforma SINOE	26
Figura 2: Presentación de documentos en MPE en el EJE	27
Figura 3: Visualización de expediente judicial electrónico	28

Resumen

El acceso al expediente judicial penal es uno de los servicios que brinda el poder judicial a efecto de que las partes procesales tomen conocimiento de las actuaciones que se están llevando a cabo dentro del proceso. Este servicio a nivel nacional – en todas las sedes judiciales- a la fecha se continúa brindando de manera presencial. Por ello, la presente investigación propende determinar de qué manera la digitalización del acceso al expediente penal optimiza el servicio público de administración de justicia en el Distrito Judicial del Callao.

La investigación se ha desarrollado en la Corte Superior de Justicia del Callao, bajo el enfoque cualitativo, enmarcada en el tipo de estudio básico, con diseño fenomenológico, utilizando la técnica de la entrevista y el análisis documental, la cual fue aplicada a seis participantes en total tales como trabajadores del Poder Judicial del Callao, trabajadores del Ministerio Público y abogado litigante. Asimismo, se utilizó como método de análisis de la información (triangulación de datos) para contrastar visiones acerca del fenómeno. Finalmente se concluyó que con la digitalización del acceso al expediente penal se optimiza el servicio público de administración de justicia en el Distrito Judicial del Callao, promoviendo se esa manera la defensa del derecho fundamental de tutela jurisdiccional en favor del ciudadano.

Palabras clave: Acceso al expediente judicial, administración de justicia, servicio público, expediente judicial electrónico

Abstract

Access to the criminal court record is one of the services provided by the judiciary so that the procedural parties become aware of the actions that are being carried out within the process. To date, this service at the national level - in all judicial venues - continues to be provided in person. For this reason, this investigation seeks to determine how the digitization of access to the criminal record optimizes the public service for the administration of justice in the Callao Judicial District.

The research has been carried out in the Superior Court of Justice of Callao, under the qualitative approach, framed in the type of basic study, with phenomenological design, using the interview technique and documentary analysis, which was applied to six participants in Total such as workers of the Callao Judiciary, workers of the Public Ministry and a trial lawyer. Likewise, data triangulation was used as a method of information analysis to contrast views about the phenomenon. Finally, it was concluded that with the digitalization of access to the criminal record, the public service for the administration of justice in the Callao Judicial District is optimized, thereby promoting the defense of the fundamental right of judicial protection in favor of the citizen.

Keywords: Access to the judicial file, administration of justice, public service, electronic judicial file

I. Introducción

La tecnología de la información y comunicación - TIC ha provocado la modernización de procesos en casi todos los Estados; ello en el marco de la búsqueda incesante de la modernización de la gestión pública y la mejorar la vida de los ciudadanos. En ese sentido, a nivel internacional países como España, México y Paraguay vienen implementando sistemas informáticos con el propósito de digitalizar la información que se produce en todo el proceso judicial, trayendo consigo la implementación del expediente judicial electrónico, generándose así la obligatoriedad del uso de las nuevas tecnologías en el ámbito judicial, sustituyendo significativamente el uso del papel en los procesos judiciales.

En nuestro país, con la aprobación de la Ley de Gobierno digital, mediante el Decreto Legislativo Nro. 1412, así como la Política de Modernización de la Gestión pública al 2021, se promueve la digitalización y prestación de servicios por parte de las entidades de la administración pública a través del uso de las TIC motivando que el Poder Judicial a nivel institucional llevara a cabo su plan de desarrollo institucional 2009-2018, plan de gobierno electrónico del poder judicial 2016-2018 y plan de gobierno del poder judicial 2017-2018 instrumentos a través de los que se buscó desarrollar, fortalecer e implementar el uso de las TIC con la modernización del poder judicial.

El Poder Judicial (2017), mediante Resolución Administrativa Nro. 228-2017-CE-PJ dispuso la implementación del expediente judicial electrónico -en adelante EJE- a nivel nacional y en todas las especialidades aprobándose a su vez su reglamento, sin embargo, pese a los esfuerzos a la fecha el EJE no ha sido implementado en su totalidad.

El expediente judicial electrónico se implementó como plan piloto en todos los órganos jurisdiccionales de las especialidades comercial, tributario y laboral del Poder Judicial de Lima. No obstante, en una entrevista realizada al presidente del Poder Judicial manifestó que el EJE sólo se había implementado en setenta y seis órganos judiciales en el ámbito laboral, comercial, tributaria y aduanera y en los distritos judiciales de Lima, Lima Norte y Ventanilla (Lecaros, 2019).

Por otro lado, una de las especialidades que requiere ser atendida por la modernidad es el área penal sin embargo el EJE en esta área no se ha implementado en ningún distrito judicial del territorio nacional pese a ser una de las áreas en la que hay mayor demanda e inconvenientes de las partes procesales (abogados litigantes), quienes enfrentan día a día las

dificultades de no poder acceder a la información que requieren de su caso o expediente, generándose de esa manera, largas colas, pérdida de tiempo, dinero e insatisfacción.

Desde la implementación del nuevo código procesal penal en algunos distritos judiciales del país, tal como el caso del Distrito Judicial del Callao en Julio del año 2017 a la fecha se viene digitalizando toda documentación ingresada, la misma que solo puede ser visualizada por los trabajadores de la misma institución -aclarece que con la digitalización de estos documentos no quiere decir que ya se haya implementado el EJE. En ese sentido la realidad en el Distrito Judicial del Callao no cambia, situación que genera insatisfacción de los usuarios.

De ese modo, Perales (2002), señala que la justicia ordinaria lenta, saturada y poco eficaz hace necesaria una pronta adecuación con las nuevas necesidades ya que un ciber espacio también necesita una ciber justicia. Finalmente, el propósito de esta investigación es buscar contribuir a mejorar el servicio de la administración de justicia en el extremo del acceso al expediente judicial penal digital analizando las condiciones normativas y procedimentales para la optimización del servicio público en el distrito judicial del Callao el mismo que resulta indispensable como parte de la tutela jurisdiccional efectiva al ciudadano que comprende un proceso judicial transparente, ágil y equidad en la administración de justicia. Sobre el particular se han realizado diversas investigaciones tanto en el ámbito nacional como internacional, las misma que a continuación se detallarán:

Quispe (2018), en su tesis “El expediente electrónico y su incidencia en la administración de justicia del Perú”, investigación que tiene como objetivo general determinar de qué manera el EJE incide en la administración de justicia en nuestro país a través de enfoque cualitativo, llega a la conclusión que el EJE trae consigo ventajas en favor de la ciudadanía tales como: disminución de la burocracia (en el sentido de que el manejo de los expedientes sea más expeditivo y económico); descentralización (permitiendo que el expediente judicial pueda visualizarse sin restricciones de horarios y con transparencia en los actos procesales), brindado además la preservación del medio ambiente y los recursos naturales. Finalmente señala que el EJE influirá en la mejora de la administración de justicia requiriéndose para ello una reforma del Estado que abarque el gobierno electrónico como una nueva forma de la administración pública en la prestación de sus servicios.

Sánchez (2017), en su investigación titulada “La implementación del expediente judicial digital en el Perú”, llega a la conclusión que es necesario que el Poder Judicial haga uso de las herramientas informáticas otorgadas por la era digital, implementando el expediente judicial electrónico a fin de dejar de lado el expediente judicial físico el cual es formado con aguja y papel el mismo que es costoso, desfasado y espacioso; y que a la vez genera gasto en los 33 distritos judiciales en la compra de papel en cantidades y otros materiales, indica que con la implementación del EJE se obtendrá mayor agilidad y eficacia consiguiéndose legitimidad social de la justicia mayor confianza en los usuarios, transparencia, accesibilidad y seguridad.

Por su parte a nivel internacional, existen algunas investigaciones relacionadas al mejoramiento del servicio de la administración de justicia, las mismas que se orientan al tema a investigar, por lo que:

Palma, L (2017) en su artículo científico denominado “Modernización judicial, gestión y administración en América Latina”, investigación analizada desde un enfoque sistémico de la modernización judicial en países de la región, concluye que para la modernización de la justicia existen dos corrientes: la primera que hace referencia al uso de la capacitación en gestión como herramienta para el cambio introduciendo la participación, el dialogo y la concientización para la construcción de propuestas que permita crear las condiciones para que los agentes acepten la necesidad de cambios más profundos respecto a nuevos modelos judiciales-justicia moderna-. Y la segunda corriente se refiere al desarrollo de reformas mediante el diseño e implementación de nuevos modelos jurisdiccionales y administrativos. Manifestando además que ambas corrientes se pueden complementar puesto que el adquirir conciencia y la capacitación permite crear condiciones para que los agentes que intervienen -en el proceso de modernización- acepten cambios necesarios, basados en el diseño de nuevos modelos y así brindar a los ciudadanos mejor servicio de justicia.

Cerdá (2017), en su tesis titulada “Expediente judicial electrónico”, con la finalidad de obtener el grado de Doctor, por la universidad de Murcia y tras el análisis realizado en su investigación sobre el estado actual de la justicia en España y su reforma con regulación legal del expediente judicial digital y sus efectos para con los ciudadanos, los operadores jurídicos y los Abogados, el autor arribó a las siguientes conclusiones: a) La incorporación de las TIC son indispensables en la administración pública como medio de comunicación

con el ciudadano haciendo que a través de estas se brinde un servicio más ágil, eficaz y menos costoso basado en la cooperación y coordinación, siguiendo el mandato de la Constitución Española. b) La nueva regulación general de las Administraciones Públicas aprobada en 2015 establece como obligatorio el uso de medios electrónicos, tratándose de un decidido impulso legislativo para la implantación definitiva de la administración electrónica y del expediente electrónico. Siendo para ello necesaria la interoperabilidad entre la administración de justicia, es decir, la conexión entre todos los juzgados y tribunales de España, así como conseguir la interoperabilidad con el resto de las administraciones públicas de España y Europa. Lográndose de esa manera la útil implantación del expediente judicial electrónico, aprovechándose todas las ventajas para conseguir la agilidad de la justicia ahorrando costes, trámites y reduciendo tiempos de tramitación de los expedientes. En ese sentido, la implantación del expediente judicial electrónico se presenta como una solución a parte de los actuales problemas de la Justicia.

García (2018), en su investigación titulada “Juzgado sin papel, un paso más de la justicia electrónica”, la cual fuera publicada en la revista del Instituto de ciencias jurídicas de Puebla, investigación acerca de la implementación del Juzgado sin papel en el Poder Judicial de Nuevo León, concluye que a través de las herramientas tecnológicas en los procesos judiciales se da comienzo a la migración vivencial de manera ordenada del expediente tradicional al expediente electrónico, permitiendo así el intercambio de información entre operadores y usuarios. Así también manifiesta, que a efectos de poder llevarse a cabo es necesario tener suficiente capacidad de los servidores de internet, aplicaciones web, soporte técnico permanente, eficiente y eficaz, sistema seguro, compatible y presupuestal.

Expuestos los antecedentes es pertinente establecer los conceptos que conciernen en cuanto a las categorías planteadas.

Montoya y Boyero (2013), sostienen que el servicio consiste en el conjunto de vivencias resultado del contacto entre la organización y el cliente, considerándose el servicio como la mejor manera de generar una relación adecuada y de éxito entre las partes.

Reyna & Ventura (2011), indican que los servicios públicos son las actividades asumidas por entidades públicas o privadas, con cuyo propósito de brindar satisfacción en forma regular y continua en necesidades de interés colectivo. Manifestando a su vez que estos servicios públicos se brindan a cambio de una contraprestación tarifaria y sin discriminación

alguna. De otro lado, Hualpaya (2011) destaca que el servicio público refleja la actividad prestacional del Estado dirigida a establecer prestaciones obligatorias a favor de la ciudadanía. En esa línea Duguit (como se citó en Zegarra, 2012) menciona que Estado no es un poder de mando, más bien es una cooperación de servicios públicos organizados y controlados por los gobernantes al ser el propio Estado el garante de los servicios públicos. Por su parte, Souviron (como se citó en Zegarra, 2012) indica que la satisfacción de las necesidades de interés general se ve directamente relacionada con el servicio público.

El servicio Público no es solo una modalidad de intervención, sino que asume el papel central de fundamento de la administración y del estado de tal forma que emerge una teoría política en base a la cual las leyes del estado se imponen en cuanto expresión del interés general y el poder del estado está justificado por la necesidad de satisfacer las necesidades colectivas del público. Rangone, Hauriou y Duguit (como se citó en Zegarra, 2012.p.10).

Rolland (como se citó en Zegarra, 2012), establece reglas o principios los cuales se encuentran directamente relacionados con la organización y gestión de los servicios públicos; entre los cuales destaca: A) Continuidad: expresa la exigencia del funcionamiento ininterrumpido del servicio público prestado en condiciones adecuadas y acorde a las necesidades de la población, es decir; se ampara en la prestación del servicio público a los ciudadanos de forma regular o permanente para poder satisfacer sus necesidades. B) Igualdad: a través de este principio se establece tratar de la misma manera a las personas que se encuentran en una misma situación o hecho o de derecho. C) Mutabilidad: A través de este principio se impone el poder de cambiar las condiciones de intervención del servicio sobre la base de las nuevas necesidades de interés general, es decir, la adaptación del servicio debe consistir en la mejora del servicio público prestado que la administración realizará en favor de los ciudadanos, satisfaciendo sus necesidades con calidad y en las más eficientes condiciones.

Finalmente, los servicios públicos no son otra cosa que una actividad creada y controlada por el Estado para la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos ya sean de carácter material, económico y cultural, sujetas al derecho público y sometidas a regulación.

Entonces, la administración del Estado es la principal gestora del interés colectivo, ello en mérito al artículo cincuenta y ocho de la Constitución en donde se expresa que “(...) Estado orienta el desarrollo del país, y actúa principalmente en las áreas de promoción de empleo, servicios públicos e infraestructura (...)”; siendo entonces la razón por la cual el Estado participa en la prestación de los servicios públicos ejerciendo lo que comúnmente la doctrina llama actividad prestacional de la Administración Pública. Y es que, a través de la constitución o la ley se da paso a la creación de los servicios públicos, puesto que estos significan para el Estado que ha decidido suministrar prestaciones a favor de la ciudadanía para satisfacer sus necesidades (Reyna & Ventura, 2011).

En ese mismo sentido, Araujo (2011) manifiesta que la administración de justicia es un servicio público, que tiene por objetivo proveer de forma permanente y continua justicia a los conflictos que son de su conocimiento a efecto de solucionarse dentro de un marco de garantías procesales establecidas por el ordenamiento jurídico. En ese sentido, el derecho de acceso a la justicia se encuentra relacionada con el servicio que el Estado brinda a través de administración de justicia con la función de impartir justicia. El mencionado autor a la vez refiere que el valor justicia se deduce del deber que tiene el Estado de prestar un buen servicio público al administrar justicia, siendo esta eficaz, razón por la cual el acceso a la justicia no solo hace referencia a hacer uso de las herramientas procesales otorgadas por la legislación.

La jurisprudencia internacional en materia de derechos humanos señala que el acceso a la administración de justicia deberá regirse en el ordenamiento interno de cada país, en ese sentido el artículo 138° de la constitución política del Perú establece que “(...) la potestad de administrar justicia emana del pueblo y es ejercida por el poder judicial través de sus órganos jerárquicos con arreglo a la Constitución y a las leyes (...) (Quiroga, 2013). En ese contexto, la administración de justicia es el pilar de una sociedad democrática la cual se emana del artículo 138° de la carta magna. Buscando a través de esta la solución de controversias logrando la paz social e impartiendo justicia con garantías, dotando a la ciudadanía de tutela judicial (Terreros, 2017).

El Tribunal constitucional (2004) en el Expediente Nro. 2465-2004AA/TC, establece en su fundamento octavo que la correcta administración de justicia supone que el juez se sujete al imperio del ordenamiento jurídico antes que, a cualquier fuerza o influencia política. A

efecto que se deje de lado la desconfianza en el sistema judicial que a la fecha tiene resultados desalentadores (Quiroga, 2013.p.2).

El derecho a la tutela efectiva constituye un derecho fundamental que comprende el acceso a la justicia y debido proceso. De Bernardis (1985), precisa que la tutela jurisdiccional efectiva tiene como propósito cautelar el acceso a los servicios de justicia a cargo del Estado, a través de un proceso que revista los elementos necesarios para hacer posible la eficacia del derecho contenido en las normas jurídicas.

Obando (2011) refiere que la tutela efectiva es un derecho público y subjetivo por el que todo sujeto está facultado a exigirle al Estado tutela jurídica plena tal como derecho de acceso a la justicia, derecho al debido proceso, derecho a una resolución fundada en derecho y derecho a la efectividad de las resoluciones judiciales.

En ese sentido, el ordenamiento jurídico contiene el derecho a la tutela, regulada en la Constitución del Estado en el artículo 139° inc. 3° “son principios y derechos de la función jurisdiccional. La observancia del debido proceso y la tutela jurisdiccional”; posteriormente en el Código Procesal Civil artículo I del título preliminar del establecer que toda persona tiene tutela efectiva para el ejercicio o defensa de sus derechos o intereses, con sujeción a un debido proceso. En la sentencia Nro. 00015-2005-AI/TC:

“El derecho a la tutela jurisdiccional efectiva es un atributo subjetivo que comprende una serie de derechos, entre los que destacan el acceso a la justicia, es decir, el derecho de cualquier persona de promover la actividad jurisdiccional del Estado, sin o que se le obstruya, impida disuada irrazonablemente; y el derecho a la efectividad de las resoluciones judiciales (...)” (Tribunal Constitucional, 2005.p.16)

En la Sentencia del TC nro. 06356-2006-PA/TC señala que:

“Uno de los elementos que componen la tutela jurisdiccional y que la definen es la efectividad. La tutela jurisdiccional que la Constitución reconoce debe revestir, entre otras exigencias, efectividad. La tutela no se agota en la sola provisión de protección jurisdiccional, sino que esta debe estar estructurada y dotada de mecanismos que posibiliten un cumplimiento pleno y rápido de

su finalidad, de modo que la protección jurisdiccional sea real, íntegra, oportuna y rápida” (Tribunal Constitucional, 2006.p.8).

La tutela jurisdiccional efectiva es entonces un derecho fundamental que permite a las personas acceder a los órganos jurisdiccionales a través de la administración de justicia para el ejercicio o defensa de sus derechos o intereses, con sujeción a ser atendidos por medio de un proceso que ofrezca las garantías. La tutela judicial efectiva garantiza no solo los instantes previos al proceso, sino también las garantías posteriores que lo hacen posible y que van dirigidas a evitar la indefensión de las partes (Arenas, 2019).

Por su parte el acceso a la Justicia es fundamental en los ciudadanos ya que de alguna manera se ve incursionado con el derecho a la tutela jurisdiccional efectiva sin embargo también es cierto que no hay definición uniforme respecto al acceso a la justicia, pese a esto el tribunal constitucional peruano señala como cuarto fundamento en el expediente Nro. 2763-2002-AA/TC que el derecho al acceso a la justicia implica que “el administrado pueda acudir al juez a fin de cuestionar los actos que la administración hubiera efectuado”, manifestándose así que derecho de acceso a la justicia garantiza la posibilidad de acudir al Sistema de Administración de Justicia para tutelar sus derechos (Zúñiga, 2015). La Comisión de Ministros de Justicia de Países Iberoamericanos definieron al acceso a la justicia como un derecho fundamental que permite que las personas accedan al ejercicio y defensa de sus derechos, así como al conocimiento.

El acceso a la justicia va más allá de defender los derechos fundamentales de las personas ante los tribunales ya que requiere además que dicha posibilidad de defensa de los derechos no se excluya por ningún motivo, es decir; que no se refleje la exclusión por motivo de raza, sexo, creencias religiosas u otros, exponiendo el autor además distintas barreras que influyen en el acceso a la justicia entre las que se destacan las siguientes a) Barrera institucional en la educación jurídica: al existir una brecha entre el lenguaje jurídico utilizado por conocedores del derecho y el lenguaje común usado por la ciudadanía en general, los mismo que de alguna manera lo conciben como formalista, al punto que para el ciudadano común le resulte tan incomprensible. b) Barrera institucional en la carga procesal: al hacer referencia a la aglomeración que actualmente existe de los despachos judiciales y fiscales, los mismos que se encuentran con causas pendientes de resolver y que generan demora en la solución de

conflictos sometidos a su decisión, generándose a partir de allí vulneración en los plazos legales establecidos que difícilmente son respetados. c) Barrera institucional en la Organización del Poder Judicial u otras instituciones de Justicia: al existir poca disposición de las instituciones de justicia en torno a la modernización sus despachos. d) Barrera institucional del Presupuesto del Poder y otras instituciones judiciales: lo que hace referencia al insuficiente recurso presupuestal otorgado por el Estado a las instituciones de justicia, lo que genera la imposibilidad de mejorar determinados aspectos que generándose con ello también la demora en los procesos (Zúñiga,2015. p.32.).

Asimismo, este acceso no solo abarca el acceso a los tribunales, ya que también se refiere al acceso a los servicios prestados por el estado. Motivo por el cual el mayor acceso a la justicia se permite a través de la confianza para el usuario, transparencia efectiva, eficiencia, celeridad y agilización de los procesos en beneficio de la población (Palma,2017 p. 43).

Rivas (como se citó en Palma, 2017), expresa que el beneficio respecto al acceso en la justicia se va a medir en la mejora de los servicios otorgados a favor de la población quienes percibirán la celeridad, eficiencia y la calidez del servicio brindado por personal debidamente capacitado; sin embargo, la realidad no cambia respecto a la percepción que tiene la ciudadanía sobre esta entidad.

“No es casual que desde hace mucho tiempo el Poder Judicial sea la institución con menor credibilidad en el Perú y ello es a todas luces responsabilidad del propio Estado, quien le confiere al magistrado una serie de potestades pero que no le confiere al poder judicial de la necesaria autonomía política y presupuestal” (Quiroga, 2013.p).

Por su parte, la explosión de tecnologías de información y comunicación crea nuevas oportunidades, así como desafíos para todos los sistemas de prestación de servicios, en particular para satisfacer la demanda cada vez mayor de ciudadanos (Saman, Satirah & Haider, 2012).

El uso de TIC resulta fundamental en el ámbito judicial ya que a través de estos se permite la distribución de información y conocimiento optimizando el servicio público prestado por el Estado para facilitar el acceso y beneficiar al ciudadano. Es innegable que al día de hoy estamos viviendo una de las transformaciones más profunda de la administración de justicia gracias a las TIC; y es que con la inclusión de la tecnología de la información en la justicia,

se empiezan a romper las barreras temporal-espaciales que permiten actuar de manera virtual y en forma inmediata ya sea desarrollando toda la actividad judicial a través de medios electrónicos que permiten la interacción entre el usuario y la justicia, implicando un enorme reto, no solo para quienes acceden a la justicia, sino para quienes la administran e imparten (Barrios, 2015).

Medina (2017), señala que tras la implementación de las nuevas tecnologías en el ámbito de gestión procesal -legal-, resulta importante conocer los nuevos sistemas informáticos ya que el desconocer las nuevas tecnologías equivale al llamado analfabetismo tecnológico. Manifiesta además que el uso de las TIC en la administración de justicia supone sin duda múltiples beneficios en su funcionamiento.

En ese sentido Lobos (s.f), refiere el uso de las TIC mejoran el acceso a la justicia desde el acercamiento con la población, la tramitación de causas más efectiva y la organización del trabajo y productividad de los tribunales. Así también manifiesta que las TIC suponen importantes beneficios a la administración de justicia, ofreciendo a través de estas mayor información y transparencia.

López (2013) resalta que las TIC pueden definirse por el conjunto de herramientas tecnológicas que conforman la sociedad de la información, incluyendo a la informática, internet entre otras tecnologías que permiten la distribución de la información y el conocimiento. Ahora conforme al pronunciamiento institucional de la Universidad Autónoma de México (s.f) precisa que las TIC son aquellas herramientas, recursos y programas que son utilizados para administrar, compartir y procesar información a través de soportes tecnológicos.

Tradicionalmente cada expediente judicial es formado por un conjunto de papeles, los mismos que son trasladados físicamente de un lugar a otro, no obstante a ello, a partir del denominado proceso electrónico judicial esta sería la forma más moderna, económica y expedita para acceder a la administración de justicia, medio que facilitará las tareas judiciales que actualmente embargan en razón a la cantidad y volúmenes de expedientes en soporte físico (papel) los cuales son tramitados en los diferentes estrados judiciales del país (Rodríguez, 2013).

El Poder Judicial (2018), a través de la Resolución Administrativa Nro. 093-2018-CE-PJ establece en el tercer considerando que el avance tecnológico ha dado surgimiento a innovadoras y novedosas herramientas que, de forma directa, rápida y segura permiten el recojo de información de los expedientes judiciales, brindando la oportunidad de descongestionar la recargada labor del personal jurisdiccional y administrativo del Poder Judicial, autorizándose a través de esta resolución a todas las Cortes superiores de Justicia a efectos que consienta “la toma de notas de la información” de los expedientes judiciales a través de mecanismos de digitalización o con el uso de teléfonos celulares.

En esa línea a través de la Resolución Administrativa Nro. 228-2017-CE-PJ, se dispuso la implementación del EJE a nivel nacional y en todas las especialidades, aprobándose a su vez el reglamento del expediente judicial electrónico (Poder Judicial, 2017). El EJE por su parte, es definido como “La actuación del proceso judicial, sus actuaciones y los servicios que brinda a través de medios electrónicos seguros”, precisando, además que tiene la misma validez, eficacia jurídica y probatoria que el expediente físico tradicional. Por ende, el sistema del expediente judicial electrónico (EJE) va a permitir gestionar los documentos en los juzgados y salas a través de medios electrónicos y de esa manera evitar problemas asociados a la gestión del expediente físico (Poder judicial, 2017).

Fernández (2016), manifiesta que el EJE es una herramienta de la tecnología a través de la que se permite la digitalización y organización de toda documentación que contiene un expediente judicial, pero en formato electrónico, el mismo que demanda la intervención de la tecnología y capital humano tanto servidores como ciudadanos con inclinación al cambio.

Zavaleta (2016) precisa que el expediente digital busca terminar con los expedientes tradicionales que representan a la fecha toneladas de papel. Incidiendo que mediante este sistema se busca almacenar de manera digital todos los expedientes asegurando así la efectividad, celeridad y transparencia en los procesos judiciales.

En ese mismo sentido, Pinto (2016) afirma que el sistema tiene la intención de vencer al expediente físico, permitiendo que los operadores jurídicos efectúen actuaciones procesales online disminuyendo de manera considerable la carga procesal.

Gonzales, C., y Gimeno, A. (2017)., destacan que el expediente judicial electrónico es un conjunto de información en formato digital al que pueden acceder los intervinientes de un proceso, siendo el expediente digital uno de los ejes principales de la modernización de la justicia.

De lo expuesto, el expediente judicial electrónico ha sido emitido a efecto de evitar la mala utilización del recurso humano, optimizando el uso del tiempo y los espacios físicos disponibles, posibilitando se esa manera el ahorro en los gastos del usuario haciendo que la gestión del proceso judicial sea transparente, célere y ajena a cualquier intento de corrupción en la medida que la entidad del sistema judicial al emitir documentación ésta será directamente enviada a las partes, dejando de lado los tramites tardíos de envío y notificación tradicional que influye en pérdida de tiempo y presupuesto (Conga, 2018).

Torres, A. y Peña, D. (2018), destacan que es importante que la rama judicial ofrezca a la ciudadanía una administración de justicia moderna, eficiente y efectiva en condiciones de accesibilidad, celeridad y excelencia. En esa línea, los esfuerzos de la justicia electrónica deben evolucionar para hacer que el poder judicial sea más abierto a través de estrategias relacionadas con la transparencia, participación y colaboración (Sandoval, R., y Gil, R. 2018).

En ese sentido, es necesario que el ciudadano este consciente de la importancia del uso de las TIC y las transformaciones lo que implica aceptar y adaptarse sobre las ventajas que ofrece el expediente judicial electrónico en beneficio del usuario. Por lo descrito en párrafos precedentes, se aborda la siguiente formulación del problema general ¿De qué manera la digitalización del acceso al expediente penal optimiza el servicio público de administración de justicia en el Distrito Judicial del Callao, 2020?, estableciendo a su vez como problemas específicos (1) ¿De qué manera la digitalización del acceso al expediente penal optimiza el servicio público de administración de justicia, desde la perspectiva de la entidad, en el Distrito Judicial del Callao, 2020?, (2) ¿De qué manera la digitalización del acceso al expediente penal optimiza el servicio público de administración de justicia, desde la perspectiva de las partes procesales, en el Distrito Judicial del Callao, 2020?

De lo expuesto, entonces se puede decir que, la presente investigación, es pertinente porque aborda mejorar el servicio público ofrecido por la administración de justicia respecto al acceso del expediente judicial penal digital analizando las condiciones normativas y procedimentales para la optimización del servicio público en el distrito judicial del Callao, ello ante la problemática que actualmente reviste la percepción negativa que tiene la ciudadanía respecto al servicio brindado por el poder judicial en acceso al expediente penal.

Esta investigación se justifica de manera social, porque la administración de justicia involucra a la población en general tanto a la misma entidad como las partes dentro del proceso, por lo que su importancia radica en indagar sobre el beneficio que genera el acceso al expediente judicial digital respecto a la optimización del servicio público de administración de justicia en el distrito judicial del Callao.

La justificación teórica considera que el presente estudio abre paso a nuevos conocimientos, enriqueciendo más información sobre las dos categorías de estudio las que serán desarrolladas durante el proceso de investigación y análisis.

La justificación práctica está presente en esta investigación puesto que el beneficiado directo con el estudio es el poder judicial y partes procesales, porque la información que se proporcionará en esta investigación a través de las conclusiones servirá para viabilizar con mejor criterio la optimización del servicio público de administración de justicia respecto a la digitalización y acceso al expediente penal en el distrito judicial del Callao.

Finalmente se postula como objetivo general, Determinar de qué manera la digitalización del acceso al expediente penal optimiza el servicio público de administración de justicia en el Distrito Judicial del Callao, 2020. Y como objetivos específicos (1) identificar de qué manera la digitalización del acceso al expediente penal optimiza el servicio público de administración de justicia, desde la perspectiva de la entidad, en el Distrito Judicial del Callao, 2020. (2) identificar de qué manera la digitalización del acceso al expediente penal optimiza el servicio público de administración de justicia, desde la perspectiva de las partes procesales, en el Distrito Judicial del Callao, 2020.

II. Método

2.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo

La presente investigación se desarrolló en el enfoque cualitativo; al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2014), manifiestan que a través de las investigaciones cualitativas se pretende conocer y profundizar fenómenos, indagándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con su contexto. Asimismo, corresponde a una investigación básica toda vez que se encuentra orientada a generar conocimiento a través de la comprensión de aspectos fundamentales del estudio a través de hechos observables y restringiéndose a la fundamentación del problema, sin procurar resolverlo.

En este sentido, la investigación que se propone busca justificar optimización el servicio público de acceso a la justicia mediante el acceso electrónico al expediente penal; de tal modo que los sujetos procesales puedan satisfacer sus necesidades procesales y que a la vez la administración de justicia en la Corte Superior de Justicia del Callao optimice el servicio público mediante el ahorro de recursos económicos y humanos.

Diseño

Para el estudio del tema: Optimización del servicio público de administración de justicia y digitalización del acceso al expediente penal en el Distrito judicial del callao-2020, se siguió un diseño fenomenológico a partir del conjunto de información basado en la experiencia de los propios sujetos (participantes), doctrina y resoluciones administrativas del Consejo Ejecutivo del Poder Judicial; construyendo así conocimiento. Al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2014), manifiestan que a través de los diseños fenomenológicos se busca explorar, describir y comprender las experiencias de las personas con respecto a un fenómeno y descubrir los elementos en común de tales vivencias, comprendiendo las experiencias y la toma de conciencia y significados en torno del fenómeno estudiado.

2.2. Escenario de estudio

El escenario de estudio ha sido la Corte Superior de Justicia del Callao, entidad que brinda servicio de administración de justicia; enfocándose básicamente en el módulo del nuevo

código procesal penal a efectos de profundizar el servicio público prestado, beneficios y restricciones en cuanto al acceso del expediente judicial, lo cual es requerido por las partes procesales para informarse respecto al avance de sus expedientes y hacer una adecuada defensa técnica.

2.3. Participantes

Los participantes en esta investigación lo conformaron trabajadores de la corte superior de justicia del Callao (abogados), trabajadores del Ministerio Público del Callao y abogados litigantes. Las entrevistas fueron aplicadas a 3 abogados trabajadores del Poder Judicial del Callao, 2 trabajadores del Ministerio Público del Callao y 1 abogado Litigante.

Tabla 1

Identificación de participantes

participantes	Profesión	Experiencia	Institución
P1	Abogado	22	Poder Judicial del Callao/Asistente.
P2	Abogado	8	Poder Judicial del Callao/ Juez
P3	Abogado	3	Poder Judicial del Callao/ Especialista
P4	Abogado	16	Ministerio Público del Callao/ Fiscal
P5	Abogado	5	Ministerio Público del Callao/ Fiscal.
P6	Abogado	10	Asesor/ Abogado Litigante/Extrabajador Poder Judicial del Callao.

Origen: Elaboración propia.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Las técnicas son el conjunto de herramientas y procedimientos para recolectar y analizar la información, alcanzando así los objetivos propuestos. Por la naturaleza de esta investigación se utilizó como técnica la entrevista y el análisis documental. Esta técnica radica en la reunión entre dos o más personas con la intención de obtener información por parte del entrevistado. Mientras que a través del análisis documental se permite obtener y consultar bibliografía e información seleccionada de manera que puedan ser útiles para la investigación (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Debe tenerse en cuenta que “El análisis documental es una forma de investigación técnica, un conjunto de operaciones intelectuales, que buscan describir y representar los documentos de forma unificada sistemática para facilitar su recuperación. Comprende el procesamiento analítico- sintético” (Dulzaides & Molina, 2004, p. 2).

Instrumento

Los instrumentos son los recursos utilizados por el investigador para acercarse al fenómeno y extraer información. El instrumento utilizado en la investigación es la guía de entrevista estructurada en base a la guía de preguntas específicas -cuestionario- sujetándose exclusivamente a su formato. Asimismo, se usó la guía de análisis documental a través del cual se analizó información seleccionada de manera que puedan ser útiles para la investigación (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

2.5. Procedimiento

Para el presente estudio, los datos obtenidos fueron tratados de la siguiente manera: En primer lugar, se organizó el trabajo de campo utilizando para ello los instrumentos de recolección tal como la entrevista estructurada y el análisis documental de la resolución administrativa y reglamento del EJE. Luego se procedió a transcribir, describir y ordenar la información obtenida de manera selectiva a través del programa Word. Se procedió a la codificación de los datos obtenidos -subcategorías: Servicio Público, tiempo en atención al usuario, acceso al EJE, beneficios, dificultades, procedimiento de acceso al EJE, los cuales forman parte de la presente investigación, haciendo comparaciones y relacionando según similitud de la información. Finalmente se integró la información recopilada, analizándose

y comparando los mismos con los antecedentes y el marco teórico estudiado, situación que abrió paso a debatir y llegar a los objetivos propuestos y las conclusiones arribadas.

2.6. Método de análisis de información

Dentro del marco de las investigaciones cualitativas, la triangulación comprende el uso de varias estrategias al estudiar un fenómeno, al respecto Denzin (1989), precisa que la triangulación en la investigación es la combinación de dos o más teorías, fuentes de datos, métodos de investigación en el estudio de un fenómeno. Siendo entonces la triangulación una herramienta enriquecedora que le confiere a un estudio rigor, profundidad y complejidad, permitiendo reducir sesgos y aumentar la comprensión de un fenómeno.

En ese contexto, la triangulación tiene varios tipos, no obstante, en este trabajo se optó por la utilización de la triangulación de datos, la cual consiste en la verificación y comparación de la información obtenida en diferentes momentos (mediante los diferentes métodos o datos), partiendo entonces con la evaluación y análisis de la recolectada a través de los instrumentos -entrevista y análisis documental-, emitiéndose opinión y permitiendo así observar la situación real y actual a partir de las opiniones vertidas y lo reglamentado (triangulación), donde se determinó si a partir de la digitalización del expediente judicial electrónico penal, se optimiza el servicio público prestado por la Corte Superior de Justicia del Callao.

2.7. Aspectos éticos

La investigación se realizó respetando los derechos de autor, consignándose los nombres de los autores intelectuales, así como las referencias de donde se obtuvieron los datos; se respetó el estándar elaborado por la Asociación Americana de psicología sexta edición -APA- con propósito de hacer precisión a las referencias bibliográficas. Asimismo, se desarrolló en base al cumplimiento de las normas antiplagio por lo que el reporte arrojado respalda que este trabajo se redactó con la estricta observancia de las normas administrativas y penales que eximen al autor de cualquier responsabilidad. Finalmente se hizo uso estricto y respeto a la confidencialidad de nuestros participantes en la presente investigación.

III. Resultados

3.1. Resultados

De la información obtenida a través del instrumento de recolección de datos “entrevista” y “análisis documental”, se procesó de manera literal, relacionado y asociando las respuestas que guardaban similitud, utilizándose la triangulación de información. Las subcategorías se establecieron en función a los objetivos lo que dieron paso a los siguientes resultados: Resulto necesario abordar que la administración de justicia es un servicio público que se encarga de proveer de forma permanente y continua justicia a los conflictos que son de su conocimiento dentro de un marco de garantías.

En ese sentido, respecto al Objetivo general, sobre determinar de qué manera la digitalización del acceso al expediente penal optimiza el servicio público de administración de justicia en el Distrito Judicial del Callao, resultado necesario saber sobre el servicio público ofrecido actualmente por la Corte Superior de Justicia del Callao, en esa dirección al consultárseles a los entrevistados si el Poder Judicial del Callao ofrece buen servicio público- ver anexo *figura 6-* se obtuvo que estos tienen dos posiciones; los entrevistados P1 y P3 manifiestan que el Poder Judicial del Callao sí brinda un adecuado servicio público, mientras que los participantes P2, P4, P5 y P6 coinciden en que esta entidad no ofrece buen servicio público a la ciudadanía en general. Por su parte P5 incide que ello se debe a la abundante carga procesal, acumulación excesiva de papel, escasa capacitación a su personal. Mientras que el participante P6 enfatiza que el inadecuado servicio prestado es propiciado ya que los trabajadores de esta entidad brindan un trato al usuario poco cordial y desinteresado. Cabe indicar que, si bien el participante P1 considera que sí se ofrece buen servicio, no obstante, manifiesta que la entidad “dentro de sus limitaciones de personal” trata de ofrecer adecuado servicio público; brindando a través de esa respuesta que efectivamente el poder judicial del Callao tiene limitaciones en el Personal judicial situación que hace no ofrecer un adecuado servicio público a los usuarios. En ese contexto, se advierte que, pese a las opiniones divergentes, la mayoría de los participantes precisan que el inadecuado servicio público por la Corte se debe al escaso recurso humano.

Por otro lado, respecto al tiempo de atención al usuario -ver anexo 7-, se obtuvo el participante P3 expresó que “el tiempo aproximado es de diez minutos, mientras que, los participantes P1, P2 y P4 estiman que la atención es brindada entre los treinta y cinco

minutos a más de una hora, situación distinta es la expresada por los participantes P5 y P6 quienes manifiestan que ello dependerá de la afluencia de usuarios. En ese sentido, se advierte que cada participante estima tiempos de espera distintos, aduciendo que, ello dependerá de la afluencia del público estando entre diez minutos a más de una hora.

Ahora para dar respuesta al objetivo general -respecto al acceso al expediente digital penal y su implementación -ver anexo 9 y 11-, la totalidad de total de entrevistados, respondieron afirmativamente que el tener acceso al expediente digital penal mejoraría el servicio que a la fecha ofrece la administración de justicia, resaltando además lo indicado por el P5 (2020) quien expresó “(...) dada la coyuntura por la que atraviesa el país y el mundo sobre el brote de la COVID-19 ello sería una buena medida que beneficiara en todo aspecto”. Asimismo, expresan variedad opciones en las que se vería reflejado el mejor servicio con el acceso al expediente digital penal, desprendiéndose lo siguiente: Primero brindaría mayor acceso a la información del expediente, lo que implicaría el menor desplazamiento de personas a los juzgados a realizar averiguaciones sobre sus casos, evitando colas, aglomeraciones y traslado físico a las sedes judiciales, segundo mejoraría desde el aspecto logístico, con el ahorro de recursos y materiales y tercero mejoraría el desempeño de los trabajadores judiciales.

En cuanto al análisis documental se tiene que la implementación del expediente judicial electrónico en el Perú dio paso a partir del 26 de julio del 2017, siendo el Consejo ejecutivo del Poder Judicial quien emitió Resolución Administrativa N° 228-2017-CE-PJ a través del que se resolvió disponer la implementación del expediente judicial electrónico a nivel nacional y en todas las especialidades. Estableciéndose como primera etapa la Corte Superior de Justicia de Lima, con relación a los juzgados especializados en lo comercial, tributario y laboral, mientras que la segunda etapa se comprendía la implementación progresiva del EJE en las demás especialidades de la Corte de Lima y las demás Cortes Superiores de Justicia. Es así como, a través de esta R.A. se pretendió y pretende dar pasos de gran importancia en el sistema de justicia, buscando con ello contribuir con la prestación de un servicio de justicia eficiente y célere, utilizando a su favor los avances tecnológicos.

Desde agosto del año 2017 hasta octubre del año 2019, el expediente judicial electrónico cuenta con 120,000 expedientes electrónicos en las especialidades comercial, tributario y laboral en las cortes superiores de Lima, Lima Norte, Ventanilla, Cajamarca y Tacna,

pparadójicamente la implementación del EJE sólo ha dado en algunos distritos judiciales del Perú y en las especialidades no penal, no incluyéndose al distrito judicial del Callao.

Respecto al Objetivo específico identificar de qué manera la digitalización del acceso al expediente penal optimiza el servicio público de administración de justicia, desde la perspectiva de la entidad, en el Distrito Judicial del Callao, se tiene a opinión de los entrevistados P1, P2, P3, P4 y P6, los que coinciden que el tener digitalizado el expediente judicial penal, desde el punto de vista de los asistentes judiciales y especialistas, les permitiría un mejor trabajo al momento de proyectar y notificar, puesto que la digitalización hace más práctico el trabajo judicial. Permitiéndoles de esa manera el aprovechamiento del tiempo puesto que los servidores se dedicarían al trámite directo de los expedientes, acelerando el trámite judicial y disminución de la carga laboral. Evitándose así la solicitud de copias, foliación y costura que retrasa las labores. Mientras que por su parte el participante P5, considera que a partir de la digitalización y acceso al expediente judicial penal se consolidaría el prestigio de esta entidad, lo que implicaría evitar así largas colas y molestias, puesto que todo estaría digitalizado.

En contexto, se advierte que por la experiencia emitida por los participantes se puede concluir que con la digitalización del expediente judicial penal en el Distrito Judicial del Callao, se mejoraría el servicio público ofrecido respecto al acceso al expediente, en beneficio de la misma administración de justicia, puesto que a partir de la digitalización los trabajadores judiciales: jueces, especialistas y asistentes judiciales se dedicarían al trámite directo de los expedientes, disminución de carga laboral, evitándose aglomeraciones de usuarios para la solicitud de informes respecto a su proceso; consolidándose así el prestigio de esta entidad por la forma rápida y efectiva de obtener información de sus caso sin necesidad de apersonarse a las instalaciones de la Corte.

En lo que atañe al objetivo específico identificar de qué manera la digitalización del acceso al expediente penal optimiza el servicio público de administración de justicia, desde la perspectiva de las partes procesales, en el Distrito Judicial del Callao. Resultó necesario consultar sobre el procedimiento para acceder al expediente judicial en el distrito Judicial del Callao -Ver anexo 12-, con relación a ello, la totalidad de los entrevistados coinciden que el acceso al expediente judicial es de manera presencial, razón por la cual las partes de

proceso previamente apersonadas deben acercarse a mesa de partes y solicitar información sobre el expediente judicial para saber su ubicación, acudiendo a un ambiente en específico en los horarios de atención determinados, situación que genera aglomeración. Posteriormente pasar a la sala de archivo, custodia y grabación que no es más que la sala de lectura, para que los encargados del área soliciten al especialista a cargo el expediente y así proceder a su revisión. En esa línea el participante P6 (2020), señaló que “El procedimiento para acceder al expediente puede ser engorroso, puesto que los abogados en primera instancia desean conversar en el especialista para luego solicitar el expediente. Se debe tener en cuenta que el modelo del NCPP, es que los especialistas no deben tener contacto físico con los usuarios, esto debido a la reserva y trabajo corporativo que tiene este modelo, sin embargo; la mala praxis ha permanecido en las sedes judiciales, lo que provoca muchas veces retrasos, complicaciones y malentendidos al momento de realizar la actividad judicial”.

De lo manifestado se advierte que a la fecha el proceso para acceder al expediente judicial penal consiste en un acceso presencial, advirtiéndose además a partir de lo expresado por el P6 la falta de capacitación de personal e infraestructura y mala praxis en las sedes judiciales respecto al acceso al expediente.

Por otro lado, respecto a los factores que dificultan la digitalización del acceso al expediente judicial penal en el distrito judicial del Callao- ver anexo 14- la totalidad de entrevistados expresan que existen distintas deficiencias que imposibilita la digitalización del expediente judicial penal, siendo el poco presupuesto asignado a la administración de justicia un factor fundamental en la que coinciden. Por otro lado, los participantes P1, P2, P3 y P4 señalan que otra dificultad para la digitalización es el contar con escasos recursos tecnológicos a efecto que se permita el obtener un buen software que garantice el buen desempeño del sistema, ancho de banda que impida la ralentización del sistema, servidores y base de datos de gran capacidad que permitan albergar inconmensurables volúmenes de datos, y por supuesto respaldo para los mismos, debido a posibles caídas de sistema virus, borrado de datos, intrusiones, y nuevos equipos de cómputos. Finalmente, los participantes P1, P2, P4, P5 y P6 coinciden como tercera dificultad, el no contar con la capacitación permanente del personal judicial, administrativo y usuarios y contrata de personal sin experiencia. De lo manifestado por los entrevistados, existen distintos factores que dificultan

la implementación del EJE en la especialidad penal en el distrito judicial del Callao, en ese sentido, la mayor limitante es la asignación de presupuesto para la implementación tecnológica de la justicia en el primer puerto.

Finalmente, para dar respuesta a nuestro objetivo se tiene que los participantes P4 y P5, manifiestan que el tener digitalizado el expediente judicial penal, beneficiaría a las partes procesales en el sentido que les va a permitir hacer un seguimiento cabal de las actuaciones judiciales, evitando de esta forma que se generen innecesarias dilaciones en la tramitación de las diversas causas, llevando un control de la labor judicial y cumpliéndose así con el espíritu de debido proceso. Por su parte, los participantes P2, P3, P5 y P6, indican que se mejoraría el servicio a favor de las partes procesales en el sentido que sería innecesario apersonarse a la Corte Superior de Justicia, ya que podrán visualizar el expediente judicial desde casa u oficina y desde cualquier ciudad ahorrando para ello, tiempo, dinero y lo más importante el malestar de estar parados por horas para ser atendidos. En ese sentido, se advierte que, con la digitalización del acceso al expediente penal judicial, efectivamente se mejoraría el servicio por parte de la administración de justicia en beneficio de las partes procesales ya que a partir de su implantación se lograría hacer un seguimiento de las actuaciones judiciales, llevando un control de la labor judicial y cumpliéndose así con el espíritu de debido proceso. Por otro lado, involucraría el fácil acceso a la justicia haciendo más cómoda la presentación de escritos, solicitudes y requerimientos por las partes, evitando aglomeraciones y traslado físico a las sedes judiciales.

Respecto al análisis documental del Reglamento EJE y Acceso al expediente electrónico judicial, dividiremos el reglamento en tres ítems; *primero* sobre la formación del expediente judicial electrónico, en el que se establece que la presentación de documentos es en formato digital efectuándose la presentación por medio de la mesa de partes electrónica. *Segundo*, respecto al trámite del expediente judicial electrónico, estableciendo que la documentación presentada que conforman el EJE, para su validez, requiere necesariamente contar con la firma digital de la parte interesada y su abogado, ello con el propósito de certificar la autenticidad de su digitalización. *Tercero*; respecto al archivo y recomposición del expediente judicial electrónico, se contempla que el poder judicial conservará y archivará en soporte electrónico todos los expedientes electrónicos, con las garantías de seguridad y en

caso se viere dañado el sistema informático, afectando el contenido del EJE se ordenará de oficio o a pedido de parte la recomposición el expediente judicial electrónico.

El procedimiento de acceso al EJE para presentación de documentos y visualización de expedientes judiciales de forma digital es el siguiente:

Paso uno: acceso a plataforma digital: ingresando a través de la página web del poder judicial y seleccionando el sistema de notificaciones electrónicas (SINOE), introducir el número de casilla, contraseña y código Capcha. Dentro de la plataforma escoger opción de mesa de partes electrónica (MPE)

PODER JUDICIAL DEL PERÚ
Justicia Honorable, País Respetable

SINOE
Sistema de Notificaciones Electrónicas V.2.0.47

Bienvenidos al sistema de **SERVICIOS EN LÍNEA** mediante la cual usted podrá realizar diversos procedimientos judiciales en tiempo real, así reducir el tiempo y mejorar la seguridad en todo el proceso.

Los servicios en línea que ofrece el Poder Judicial son los siguientes:

-  Sistema de Notificaciones Electrónica
-  Sistema de Mesa de Partes Electrónica

Usuario

Contraseña

¿Olvidó sus Datos de Casilla?

INGRESE CAPTCHA

Ingresar

[SOLICITAR REGISTRO DE CASILLA](#)

Figura 1. Plataforma SINOE

Paso dos: búsqueda del expediente judicial electrónico y presentación de documentos: En ese paso se procede a la pestaña presentación, seleccionando la opción documento. Se busca el expediente judicial donde se desea presentar el documento (completando los datos del expediente tales nro. de expediente, año, instancia, especialidad.

SERVICIOS EN LÍNEA PRESENTACIÓN FAVORITOS HISTORIAL AYUDA

BÚSQUEDA DE EXPEDIENTE

POR NÚMERO DE EXPEDIENTE POR CÓDIGO DE EXPEDIENTE (*) Campos Obligatorios

Distrito Judicial * (Seleccionar) ▼

Instancia * (Seleccionar) ▼

Especialidad * (Seleccionar) ▼

Año * (Seleccionar) ▼

Nro. Expediente *

Código cautelar

Buscar

Figura 2. Presentación de Documentos en MPE en el EJE

Una vez encontrado el expediente judicial, y para poder iniciar la presentación del documento se hace clic en ingresar documento donde se tendrá que completar un formulario sencillo (sumilla, aranceles judiciales, adjuntando el documento en formato en pdf y anexos). Luego de presentado el sistema permitirá descargar el cargo de presentación el cual es firmado digitalmente a nombre del poder judicial.

Paso tres: visualización del expediente judicial digital: El EJE permite la visualización y acceso al expediente judicial digital de manera cronológica y secuencial a través del VISOR PFD, del cual se puede identificar de manera rápida la ubicación de la demanda, contestación, resoluciones, sentencias, apelación otros. Es menester precisar que este acceso se da a las partes procesales por intermedio de su casilla electrónica y siempre y cuando se haya realizado el descargo en el SIJ.

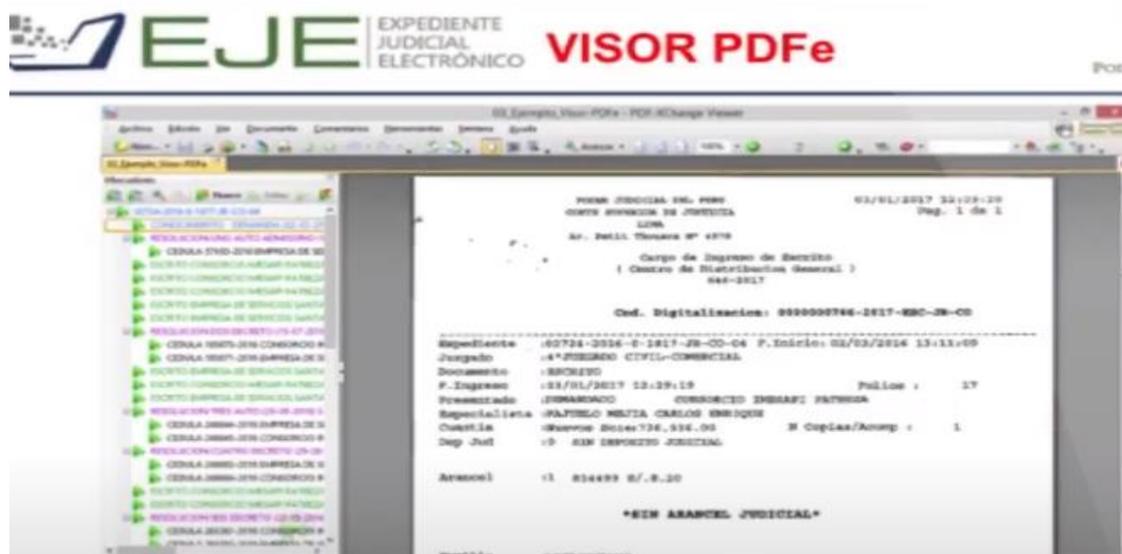


Figura 3. Visualización de Expediente Judicial Electrónico

Los beneficios tal como han enumerado nuestros participantes – ver anexo13-son múltiples ya que la presentación de documentos y visualización del expediente digital se podrá realizar desde cualquier lugar, ahorrando tiempo, dinero, logrando descongestionar la mesa de partes, y así brindar un mejor servicio, situación que evitará generar retrasos en el despacho judicial.

En ese contexto, pese a la reglamentación e implementación del EJE en nuestro país a la fecha en ningún distrito judicial del país se ha implementado en la especialidad penal a pesar de ser imprescindible para el fácil acceso y derecho acceso a la justicia por parte de las partes procesales del primer puerto como a nivel nacional.

IV. Discusión

Respecto al objetivo general, sobre determinar de qué manera la digitalización del acceso al expediente penal optimiza el servicio público de administración de justicia en el Distrito Judicial del Callao. Se tiene que la administración del Estado es la principal gestora del interés colectivo, ello en mérito al artículo 58° de la Constitución en donde se expresa que el “(...) Estado orienta el desarrollo del país, y actúa en las áreas de promoción de empleo, servicios públicos e infraestructura (...)”. Esto significa que el Estado es el encargado de proveer servicios públicos a la población a través de su regulación, lo que involucra distintos ámbitos, entre ellos la administración de justicia.

En la investigación realizada se ha encontrado que el servicio público ofrecido por el Poder Judicial del Callao -*ver anexo 6*-, existen dos posiciones entre los entrevistados, la primera en donde se manifiesta que sí se brinda buen servicio público (P1 y P3) y la segunda donde expresan que no se ofrece adecuado servicio público (P2,P4,P5 y P6) , al respecto se puede contrastar las dos ideas, no obstante lo manifestado por el participante P1, si bien en primer lugar establece que el Poder Judicial del Callao ofrece buen servicio público, por otra parte manifiesta que tienen limitaciones en cuanto a escasez de personal, situación que permite dar luces que en la corte del Callao no ofrece adecuado servicio público a favor de la ciudadanía, teniéndose mayor énfasis en la escasa o carencia de personal judicial, siguiendo posteriormente la abundante carga procesal, acumulación excesiva de papel, escasa capacitación a sus trabajadores y la de implementación tecnológica.

Teniendo en cuenta lo expresado por los entrevistado se tiene que la realidad manifestada por los participantes a través de sus experiencias dista mucho de lo establecido constitucionalmente y lo que en teoría solo se conoce como que “el estado es el encargado de prestar una adecuada y eficiente prestación de servicios públicos”, más aún cuando Araujo (2011) incide en que administración de justicia es un servicio público, que tiene por objetivo proveer de forma permanente y continua justicia a los conflictos que son de su conocimiento a efecto de que sean solucionados dentro de un marco de garantías procesales, siendo el deber que tiene el Estado de prestar un buen servicio público y eficaz, situación que no se está brindado y se debe principalmente la escasez de personal judicial -renuncias- y escasez de capacitación a los operadores jurídicos en gestión e innovación, tal como menciona Palma (2017), para la modernización de la justicia se requiere del uso de la

capacitación en gestión como herramienta para el cambio introduciendo la participación, el dialogo y la concientización e implementación de nuevos modelos jurisdiccionales y administrativos en aras de buscar un mejor servicio de justicia, desde la atención al usuario y dentro de los procesos judiciales.

Respecto a la digitalización del acceso al expediente penal judicial, de las respuestas obtenidas la totalidad de entrevistados expresan que, con ello se mejoraría considerablemente el servicio por parte de la administración de justicia, ya que implicaría tener mayor acceso a la información del expediente, menor desplazamiento de personas a los juzgados evitando colas, aglomeraciones, ahorro de recursos, materiales y mejorando el desempeño de los trabajadores judiciales.

La opinión de vertida por los entrevistados concuerda con lo señalado por Quispe (2018), en su tesis “El expediente electrónico y su incidencia en la administración de justicia del Perú”, al establecer que el EJE trae consigo la disminución de la burocracia puesto que el manejo de los expedientes será más rápido y económico, permitiendo que el expediente judicial pueda visualizarse sin restricciones de horarios y con transparencia en los actos procesales, mejorando la administración de justicia y en la prestación de sus servicios.

Asimismo, lo encontrado en esta investigación coincide por lo manifestado por Conga (2018) quien refiere que el expediente judicial electrónico ha sido emitido a efecto de evitar la mala utilización del recurso humano, optimizando el uso del tiempo y los espacios físicos disponibles, posibilitando se esa manera el ahorro en los gastos del usuario haciendo que la gestión del proceso judicial sea transparente, célere y ajena a cualquier intento de corrupción. En ese sentido, tanto desde la perspectiva de los participantes -entrevistados-, así como los antecedentes de referencia, se evidencia que las partes del proceso se verían altamente beneficiados con el acceso al expediente judicial de forma digital.

En relación con el objetivo específico identificar de qué manera la digitalización del acceso al expediente penal optimiza el servicio público de administración de justicia, desde la perspectiva de la entidad, se tiene que a opinión de la totalidad de los entrevistados en general, con el acceso a la digitalización del expediente judicial penal involucraría afianzar la credibilidad y eficiencia que requiere el sistema de justicia, acelerando el trámite judicial y a la vez disminución de la carga procesal, posibilitando el acceso a los diferentes

expedientes judiciales, al no tener que ser estos objeto de búsqueda de manera física, situación que muchas veces retrasa las labores de los servidores judiciales quienes se dedicarán al trámite directo de los expedientes y descongestionamiento de la carga la laboral.

Este resultado concuerda con lo manifestado por Medina (2017), quien precisa que, con la incorporación de la tecnología a la administración de justicia, supone que los profesionales del derecho ahorren tiempo, dinero y esfuerzo en su quehacer diario, puesto que manejarían miles de datos con mayor facilidad y celeridad a través de nuevos sistemas de almacenamiento de información sobre situaciones jurídicas, pretensiones, derechos, etc. Asimismo, concuerda con lo indicado por Perales (2002), al señalar que la justicia ordinaria lenta, saturada y poco eficaz hace necesaria una pronta adecuación con las nuevas necesidades ya que un ciber espacio también necesita una ciber justicia.

Respecto al objetivo específico identificar de qué manera la digitalización del acceso al expediente penal optimiza el servicio público de administración de justicia, desde la perspectiva de las partes procesales, se toma en cuenta que la justicia que es impartida por el Poder Judicial es un servicio que debe estar al alcance de la población en general. Razón por la que el acceder a la justicia no solo involucra las garantías mínimas dentro de un proceso, sino que va más allá; partiendo desde la atención al usuario para informes genéricos, dentro del mismo proceso y la conclusión de este; el cual va a comprender múltiples servicios a favor de los usuarios, abogados litigantes e instituciones públicas quienes buscan atención oportuna, orientación, transparencia, igualdad de armas, celeridad procesal entre otros.

Al respecto, desde la perspectiva de los participantes los participantes refieren que el tener digitalizado el expediente judicial penal, beneficiaría a las partes procesales en el sentido que les va a permitir hacer un seguimiento cabal de las actuaciones judiciales, evitando de esta forma que se generen innecesarias dilaciones en la tramitación de las diversas causas, llevando un control de la labor judicial y cumpliéndose así con el espíritu de debido proceso. Asimismo, indican que se mejoraría el servicio a favor de las partes procesales en el sentido que sería innecesario apersonarse a la Corte Superior de Justicia, ya que podrán visualizar el expediente judicial desde casa u oficina y desde cualquier ciudad ahorrando para ello, tiempo, dinero y lo más importante el malestar de estar parados por horas para ser atendidos.

Desde la perspectiva de los entrevistados se puede contrastar que los participantes perciben la digitalización del EJE penal, desde dos ámbitos uno que se encuentra orientado dentro del mismo proceso a efectos que se realice el seguimiento cabal de las actuaciones judiciales; mientras que la segunda hace referencia fuera del proceso incidiendo a los costos y energías de las partes procesales ya que refieren que a partir de ello se ahorraría tiempo y dinero. Pese a ello, se puede considerar que la digitalización en los expedientes penales trae consigo múltiples beneficios, durante todo el proceso judicial desde llevar un control de la labor judicial en aras que se cumpla un debido proceso, así como el ahorrar tiempo, aglomeraciones y dinero en los sujetos.

Al respecto, este resultado concuerda con lo manifestado por Conga (2018), al referir que esto hace posible hacer que la gestión del proceso judicial sea transparente, célere y ajena a cualquier intento de corrupción. Igualmente concuerda con lo arribado por Cerdá (2017), en su tesis titulada “Expediente judicial electrónico”, al referir que con la incorporación de las TIC se brinda un servicio más ágil, eficaz y menos costoso basado en la cooperación y coordinación para conseguir la agilidad de la justicia ahorrando costes, trámites y reduciendo tiempos de tramitación de los expedientes, acto que se presenta como una solución aparte de los actuales problemas de la Justicia.

En ese sentido, se advierte que, con la digitalización del acceso al expediente penal judicial, efectivamente se mejoraría el servicio por parte de la administración de justicia en beneficio de las partes procesales ya que a partir de su implantación se lograría hacer un seguimiento de las actuaciones judiciales, llevando un control de la labor judicial y cumpliéndose así con el espíritu de debido proceso. Por otro lado, involucraría el fácil acceso a la justicia haciendo más cómoda la presentación de escritos, solicitudes y requerimientos por las partes, evitando aglomeraciones y traslado físico a las sedes judiciales.

Por otro lado, el acceso al expediente judicial penal es entonces uno de los servicios que brinda el poder judicial del Callao a efecto de que las partes procesales tomen conocimiento de las actuaciones que se están llevando a cabo dentro del proceso. Este servicio a nivel nacional – en todas las sedes judiciales- a la fecha se continúa brindando de manera presencial -ver anexo 12- por lo que resulta necesario hacer efectivo el derecho fundamental del ciudadano al acceso a la justicia mediante la implementación del Expediente judicial

electrónico, en el marco del servicio público de acceso a la justicia y tutela efectiva. De lo expresado, no es menos cierto que muchas veces se hace difícil poder acceder a la información de un proceso ya sea por el extravío de expedientes judiciales físicos o la falta de descargo de las resoluciones al sistema.

Ahora a pesar que la implementación del EJE en las especialidades no penal se encuentra desde el año 2017 (análisis documental), existe aún desconocimiento por parte de los concedores del derecho -abogados, trabajadores judiciales y trabajadores del Ministerio Público -ver anexo 14-, en el sentido que desde sus opiniones se advierte que conocen a grandes rasgos acerca del EJE, no obstante; desconocen que a través del EJE se permite la visualización y acceso al expediente judicial de manera digital, observándose entonces mayor desconocimiento en los distritos judiciales donde hasta la fecha este no ha sido implementado como es el caso de la Corte superior de justicia del Callao razón fundamental por la que además es tema de ignorancia de abogados y usuarios.

Por otro lado, los factores que dificultan la digitalización del acceso al expediente judicial penal se destacan los escasos recursos tecnológicos, la contratación de personal sin la experiencia requerida, la falta o escasa capacitación al personal judicial y el poco presupuesto asignado.

Si bien es cierto, desde el año en que se emprendió dar paso a la tecnología a favor de la justicia con la implementación del expediente judicial electrónico, no es menos cierto que indiscutiblemente se falta mucho por hacer y tratar de llegar a más órganos jurisdiccionales a nivel nacional, y en opinión de los entrevistados la dificultad principal se da por el poco u escaso presupuesto asignado a la administración de justicia.

En ese sentido García (2018), en su investigación titulada “Juzgado sin papel, un paso más de la justicia electrónica”, apoya lo manifestado por los entrevistados, al manifestar que a efectos de poder llevarse la justicia electrónica es necesario tener suficiente capacidad de los servidores de internet, aplicaciones web, soporte técnico permanente, eficiente y eficaz, sistema seguro, compatible y presupuestal.

Asimismo, Quiroga (2013) precisa y apoya lo planteado al señalar “No es casual que desde hace mucho tiempo el Poder Judicial sea la institución con menor credibilidad en el Perú y ello es a todas luces responsabilidad del propio Estado, quien le confiere al magistrado una serie de potestades pero que no le confiere al poder judicial de la necesaria autonomía política y presupuestal”. La Opinión de Quiroga es compartida por la investigadora, puesto que al ser el Poder Judicial un poder del estado debe tener autonomía política y presupuestal a efecto de impartir justicia de manera imparcial a fin de evitar intentos de corrupción.

Infortunadamente a la fecha, la implementación lenta del EJE en nuestro país solo está siendo financiada con el escaso recurso que se le otorga al sector justicia (poder judicial), y pese a que en el vocabulario de las altas autoridades se expresa la modernidad y la influencia de la tecnología a favor de la población, se hace menos de lo que se requiere.

La comisión de trabajo del EJE del consejo ejecutivo del poder judicial evidencia múltiples esfuerzos de sacar adelante este proyecto para lograr tener una “justicia moderna” y pese a las grandes limitaciones de origen tecnológico y presupuestal trata de continuar con su implementación, situación que requiere ya la intervención estatal para colocar todos sus esfuerzos en sacar adelante este proyecto que beneficia la vida de la nación, es decir; el pasar de una justicia saturada y lenta a una justicia moderna y transparente.

Los pocos pilotos implementados solo se han dado en las especialidades no penales tales como laboral, tributario y aduanero, a la fecha ningún distrito judicial del país tiene implementado del EJE en el área penal, pese a ser una de las especialidades en las que hay mayor carga laboral -entrevistas- y con casos nuevos cada día debido a la criminalidad enquistada en nuestro país.

En base al análisis documental surge que el procedimiento establecido a través del EJE en las especialidades no penales es sumamente básico, puesto que al incursionarse la implementación del EJE en el ámbito penal, se requerirá de mejoras fundamentales para el acceso al expediente digital penal, ello precisamente porque a diferencia de las especialidades donde solo se involucran el demandante y demandado; en la especialidad penal se encuentra inmerso el procesado (abogado defensor), agraviado (abogado particular) y representantes del Ministerio Público a efectos de hacer la persecución del delito, aunado

a ello representantes del Estado en caso éste fuera el agraviado a través de las procuradurías públicas del país.

En ese sentido, el acceso al expediente digital penal debe ser más completo, debido a que ello significaría tener mayor seguridad en cuanto al acceso del expediente judicial por los abogados apersonados, quienes tendrían la responsabilidad ética, administrativa y penal en cuanto al acceso cuando dejen de patrocinar.

En esa línea, resulta fundamenta precisar que para el acceso al expediente penal por las partes procesales se requiere la regulación de las responsabilidades administrativas, civiles y/o penales de los abogados en caso de uso indebido y acceso al EJE, máxime si los procesos penales son reservados. Asimismo, resultaría imprescindible la exclusividad y uso del acceso de la casilla electrónica, puesto que esta muchas veces es prestada entre abogados, la cual debería contar con regulación en el caso de la implementación del EJE en el área penal en el callao, a efectos de determinar las responsabilidades en uso indebido.

Finalmente el contribuir con mejorar el servicio de la administración de justicia en el distrito judicial del Callao, en el extremo del acceso al expediente judicial penal digital requiere el desarrollo del aplicativo EJE en los procesos penales, la adquisición e instalación del equipamiento informático y de comunicaciones así como adquisición licencias de software y Rediseño e implantación del nuevo despacho judicial penal y así como la reingeniería de procesos administrativos incluyendo monitoreo y control de los procesos. También involucraría la capacitación del Personal jurisdiccional y administrativo del Distrito Judicial del Callao y usuarios lo que comprende sensibilización para el uso de TIC (EJE) en procesos judiciales penales.

V. Conclusiones

- Primera. Con la implementación del acceso electrónico en los procesos penales en la Corte Superior del Callao el Estado no solo cumple con garantizar el eficaz servicio público de acceso a la justicia, sino que promueve la defensa del derecho fundamental de tutela jurisdiccional en favor del ciudadano.
- Segunda. Con la digitalización y acceso al expediente judicial penal en el Distrito Judicial del Callao, se mejoraría el servicio por parte de la administración de justicia en beneficio de la misma entidad, puesto que ello involucraría la celeridad en el trámite judicial, disminución de la carga procesal, facilitando a los trabajadores judiciales el acceso a los expedientes, en el sentido que no habría necesidad de ubicarlos de forma física; evitándose la formación de expedientes a través de la costura y foliación, situación que retrasa las labores en servidores judiciales quienes se dedicarían al trámite directo de los expedientes. Afianzándose así la credibilidad y eficiencia del sistema de justicia y consolidando el prestigio del Poder Judicial.
- Tercera. Con la digitalización y acceso al expediente judicial penal se optimizaría el servicio público de la administración de justicia, brindado por la Corte Superior de Justicia del Callao, ya que el acceso permitiría a las partes procesales realizar un seguimiento cabal de las actuaciones judiciales, llevándose a cabo un control de la labor judicial y cumpliéndose así con el espíritu de debido proceso, quienes podrían visualizar el expediente desde casa u oficina ahorrando tiempo, dinero evitando aglomeraciones, lo que involucraría evitar solicitud de copias del expediente judicial, promoviéndose así la cultura de cero papel.
- Cuarta. Adicionalmente, se concluye que el expediente judicial electrónico es un instrumento necesario para garantizar el derecho fundamental de acceso a la administración de justicia, como parte del servicio público, a favor del ciudadano, en la medida que le permitirá acceder a la jurisdicción penal ágilmente con el fin de obtener una pronta y efectiva solución de fondo a sus pretensiones. Por tanto, el EJE en el área penal es un proyecto ambicioso y relevante en el sector justicia al cual se le debe dar prioridad luego de la implementación de la notificación electrónica.

VI. Recomendaciones

- Primera. Que el Consejo Ejecutivo del Poder Judicial implemente el expediente judicial electrónico en los procesos penales como parte de la optimización del servicio público de tutela jurisdiccional que es de su competencia.
- Segundo. El uso de la tecnología de la información es una política de Estado, por lo tanto, resulta necesaria mayor intervención estatal, a efectos de que se asigne mayor presupuesto al Poder Judicial en aras de continuar con la implementación del expediente judicial electrónico en área no penal y penal a nivel nacional, ya que ello traería consigo economizar papel, impresoras, espacio de infraestructura, etc.
- Tercero. Resulta necesaria la regulación normativa respecto al uso de las tecnologías de la información y comunicación en la administración de justicia, en lo que concierne al expediente judicial electrónico y acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios público, lo cual sería primordial ya que en la actualidad este viene siendo implementado a través de resolución administrativa y Reglamento del Consejo ejecutivo del Poder Judicial.
- Cuarto. La informatización, digitalización del Poder Judicial ha iniciado desde el 2017, en ese sentido; para brindar un mejor acceso a la justicia se requiere de la implementación de equipos modernos -equipamiento tecnológico- y sistemas de seguridad informática en todos los Distritos judiciales donde inicie el EJE; así como la constante capacitación a operadores jurídicos como usuarios para estar preparados para su utilización eficiente.
- Quinto. Resulta necesario que, entre las entidades públicas, a través la interoperabilidad, el Poder Judicial suscriba convenios de cooperación institucional cuyos beneficiarios serán los ciudadanos al obtener aceleración en los procesos judiciales penales.

REFERENCIAS

- Araujo, M. (2011). *Acceso a la justicia y la tutela efectiva. Propuesta para fortalecer la justicia administrativa. Visión derecho comparado*. Estudios Socio-Jurídicos, 13(1), 247-291.
- Arenas, M. (2019). *Modernización de la tutela judicial efectiva y el expediente judicial electrónico*. Dialnet, 243-289.
- Barrios, J. (2015). *El uso de las TIC's en la justicia en Colombia*. El uso de las TIC's en la justicia en Colombia. Revista de los investigadores del Instituto de Investigaciones Jurídicas U. V. (31), 15-28. ISSN 1665-1529
- Cerdá, J. (2017). *El expediente judicial electrónico* (Tesis de Doctorado). Universidad de Murcia, España.
- Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica. (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registros de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica-Sinacyt*. El peruano. Recuperado de: <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/formalizan-la-aprobacion-del-reglamento-de-calificacion-cl-resolucion-n-215-2018-concytec-p-1716352-1/>.
- Conga, A., y Pantoja, W. (2018). *Implementación del expediente judicial electrónico y la gestión de la calidad en la Corte Superior de Justicia de Ayacucho* (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Denzin N, (1989). *Strategies of Multiple Triangulación. The Research Atc: A theoretical Introduction to sociological Methods*
- De Bernardis, L. (1985). *La garantía del debido proceso*. Lima, Perú: Cultural Cusco S.A. Editores.
- Denzin, N. (2000). *Handbook of qualitative reaserch*. London: Sage.
- Dulzaides, M. E., & Molina, A. M. (2004). Análisis documental y de información: dos componentes de un mismo proceso. *ACIMED*, 12(2). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352004000200011&lng=es&tlng=es
- Fernández, G. (2016). *Expediente judicial electrónico y la carga procesal en el sistema jurídico peruano*. Lima: Mantaro.
- García, M. (2018). *Juzgado sin papel, un paso más de la justicia electrónica*. Revista del instituto de ciencias jurídicas de puebla, México: 12(41), 133-154. Recuperado de:

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-21472018000100133.

- Gonzales, C., y Gimeno, A. (2017). *La era de la justicia digital y las nuevas tecnologías en la Administración de Justicia, age of digital justice and new technologies on the judicial administration*. Revista acta judicial, (1), 72-88. ISSN 2603-7173.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). Mexico D. F, Mexico: Mc Graw – Hill.
- Hualpaya, R. (2011). *Notas sobre el concepto jurídico del servicio público en nuestro ordenamiento legal*. (36). Derecho y sociedad. Recuperado de: <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/13217>
- Lecaros, J. (27 de 06 de 2019). EJE será implementado en 50% del territorio durante la gestión Lecaros. *Tv. Perú Noticias*, p.1. Recuperado de: <https://www.tvperu.gob.pe/noticias/politica/eje-sera-implementado-en-50-del-territorio-durante-la-gestion-lecaros>
- Lobos, R. (s.f). *El uso de las nuevas tecnologías en el sistema judicial: Experiencias y precauciones*. Recuperado de: <http://www.iijusticia.org/docs/LOBOS.pdf>
- López, M. (2013). *Aprendizaje, competencias y Tic: Aprendizaje basado en competencias*. México: Pearson.
- McPherson, I., Brooker, R., y Ainsworth, P. (2000). *Case study in the contemporary world of research: using notions of purpose, place, process and product to develop some principles for practice*. (3). International Journal of Social Research Methodology.
- Mallma, J. (2018). *La protección constitucional del consumidor de los servicios públicos en el Perú*. Lima: Universidad Mayor de San Marcos.
- Medina, D. (2017). *Administrar justicia en la era tecnológica. Doing justice in the Technological Age*. doi: 10.15581/011.78.105-127.
- Universidad Autónoma de México. (s.f). *Estrategias de aprendizaje*. Recuperado el 17 de julio de: <http://tutorial.cch.unam.mx/>.
- Montoya, C., & Boyero, M. (2013). *El CMR como herramienta para el servicio al cliente en la organización*. (17). Argentina: Revista Científica Visión de futuro.
- Obando, V. (2011). *El derecho fundamental a la tutela jurisdiccional efectiva*. Lima: Ara Editores.

- Palma, L. (2017). *Modernización judicial, gestión y administración en América Latina*. scienceDirect (72), 43. Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S018660281730035X>.
- Perales, J. (2002). *La seguridad jurídica en las transacciones Electrónicas*. Madrid: Consejo General del Notariado en la UIMP.
- Pinto, M. (2016). *Sistemas Integrados Informáticos en las sedes Judiciales*. Lima: San Marcos.
- Poder Judicial. (2017). *Reglamento del Expediente Judicial Electrónico*. Lima: Consejo ejecutivo del Poder Judicial.
- Poder Judicial. (2018). *Resolución Administrativa Nro. 093-2018-CE-PJ*. Lima: Consejo ejecutivo del Poder Judicial. Recuperado el 18 de julio del 2019 de: <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/autorizan-a-las-cortes-superiores-de-justicia-del-pais-para-resolucion-administrativa-no-093-2018-ce-pj-1634959-5>.
- Quiroga, A. (2013). *La administración de justicia en el Perú: La relación del sistema interno y con el sistema Interamericano de protección de los derechos humanos*. Recuperado de: <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/4/1978/12.pdf>
- Quispe, C. (2018). *Expediente Digital y su incidencia en la administración de Justicia en el Perú*. (tesis de grado). Pimentel: Universidad Señor de Sipán.
- Reyna, L., & Ventura, K. (2011). *Los Servicios Públicos en el Perú: Una visión Preliminar*. Obtenido de Biblioteca jurídica Virtual del Instituto de Investigaciones jurídicas de la UNAM: <http://www.administracion.usmp.edu.pe/institutoconsumo/wp-content/uploads/2013/08/Servicios-P%C3%BAblicos-en-el-Per%C3%BA-UNAM.pdf>
- 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, (11), 147-182. ISSN 1851-3069.
- Ruiz, G. (2018). *El expediente Electrónico*. Lima: *Revista del Foro* p. 301-311.
- Sandoval, R., y Gil, R. (2018). *Understanding e-Justice and Open Justice Through the Assessment of Judicial Websites: Toward a Conceptual Framework*. doi: 10.1177/0894439318785957.

- Sánchez, L. (2017). *La Implementación del Expediente Judicial Digital en el Perú*. Red de Docentes Uladech Católica: Recuperado de: <http://reddocente.uladech.edu.pe/profiles/blogs/la-implementaci-n-del-expediente-judicial-digital-en-el-per>.
- Saman, W., Satirah, W., y Haider, A. (2012). *Electronic Court Records Management: A Case Study*. *Journal of E-Government Studies and Best Practices*. doi: 10.5171/2012.925115.
- Terreros, J. (2017). *El Ministerio Público como organismo de administración de Justicia en el Estado Peruano* (Tesis de grado). Universidad Peruana Los Andes, Huancayo, Perú.
- Torres, A. y Peña, D. (2018). *Expediente electrónico en la rama judicial ¿Realidad o Ficción?*. doi: 10.13140/RG.2.2.33500.44160.
- Tribunal Constitucional. (2005). *Expediente Nro. 00015-2005-AI/TC*. Lima: Tribunal Constitucional.
- Tribunal Constitucional. (2006). *Expediente Nro. 06356-2006-PA/TC*. Lima: Tribunal Constitucional.
- Tribunal constitucional. (2004). *Expediente Nro. 2465-2004AA/TC*. Lima: Tribunal Constitucional
- Tribunal constitucional (2002). *Expediente Nro. 2763-2002-AA/TC*. Lima: Tribunal Constitucional
- Zegarra, D. (2012). *Del servicio público a los servicios de interés general: la evolución del service public en el sistema jurídico*. 12(1), 13-43. Recuperado de: <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/view/13487>
- Zúñiga, J. (2015). *Defensa Pública y Acceso a la Justicia Constitucional* (Tesis de Maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú.
- Zavaleta, V. (2016). *Implementación del Expediente Judicial Electrónico y sus potencialidades administrativas*. Lima: San Marcos.

ANEXOS

Anexo 1. Guía de entrevista

Título: Optimización del servicio público de administración de justicia y digitalización del acceso al expediente penal en el distrito judicial del callao, 2020.

Entrevistado:

(Nombre, edad, trabajador de y años de experiencia)

Fecha..... **Hora**..... **Lugar**.....

Cuestionario:

1. ¿Considera usted que el Poder Judicial actualmente ofrece buen servicio público? ¿porqué?
2. En cuanto a su experiencia ¿Cuánto tiempo se demoran en cola para que se le brinde la atención al usuario?
3. ¿Considera usted que el acceso al expediente digital penal mejoraría el servicio de administración de justicia en el Distrito Judicial del Callao?
4. ¿De qué manera cree usted que la digitalización al acceso al expediente penal optimiza el servicio de administración de justicia en el distrito judicial del callao? (perspectiva de partes procesales)
5. ¿De qué manera cree usted que la digitalización al acceso al expediente penal optimiza el servicio de administración de justicia en el distrito judicial del callao? (perspectiva entidad)
6. ¿Tiene usted conocimiento acerca del expediente judicial electrónico (EJE)? ¿Qué opinión tiene usted respecto a la implementación del expediente judicial electrónico?
7. En la actualidad como es ¿procedimiento para acceder al expediente judicial en el distrito Judicial del Callao?
8. ¿Qué beneficios cree usted otorgaría tener acceso al expediente penal de manera digital?
9. ¿Cuáles considera usted son los factores que dificultan la digitalización del acceso al expediente judicial penal en el distrito judicial del Callao?
10. En su opinión ¿Cuál sería el procedimiento o mecanismo para acceder a la información del expediente electrónico judicial?

Anexo 2. Análisis documental

Objetivo General

Determinar de qué manera la digitalización del acceso al expediente penal optimiza el servicio público de administración de justicia en el Distrito Judicial del Callao, 2020.

Tipo de documento: Resolución administrativa

Número de Resolución: 228-2017-CE-PJ

Fecha de expedición: 26 de julio del 2017

Entidad expedidora: Consejo Ejecutivo del Poder Judicial

Lugar: Lima- Perú

IMPLEMENTACIÓN DEL EXPEDIENTE JUDICIAL ELECTRÓNICO EN EL PERÚ

Ítems	Marcar	
	Sí	No
A través esta resolución se dispone la implementación del EJE a nivel nacional y en todas las Cortes Superiores de Justicia	X	
Página	02	
Resuelve que la implementación del EJE se dará a nivel nacional y en todas las Especialidades, implementándose a partir de dos etapas: en la primera en las especialidades de Tributario, Comercial y Laboral. La segunda etapa se implementará progresivamente en el poder Judicial iniciando con el Distrito Judicial de Lima.		
Se inicia la implementación del EJE en el Distrito Judicial de Lima a partir del 31 de julio del 2017.	X	
Página	02	
Precisa que el inicio del Eje del Poder Judicial procederá desde el Corte superior de Lima en cuarto Juzgado comercial con todas las demandas que se interpongan desde el treinta y uno de julio del año 2017.		
Se aprueba el reglamento del expediente judicial electrónico (EJE)	X	
Establece que éste reglamento será de uso obligatorio en todos los órganos del Poder Judicial a excepción de las cortes en donde no se encuentra activo el EJE.		
Establece el procedimiento para el ingreso de documentación a mesa de partes	X	
Página	02	
Establece los procedimientos dentro del marco del expediente judicial electrónico.		
Establece el procedimiento para la mejorar u optimizar el mejor servicio de la administración de justicia mediante el acceso al expediente digital		X
Establece cuando se implementará el expediente digital en la especialidad penal		X

Anexo 3. Análisis documental

Objetivo General

Determinar de qué manera la digitalización del acceso al expediente penal optimiza el servicio público de administración de justicia en el Distrito Judicial del Callao, 2020.

Tipo de documento: Reglamento del Expediente Judicial Electrónico

Número de Resolución: 228-2017-CE-PJ

Fecha de expedición: Julio del 2017

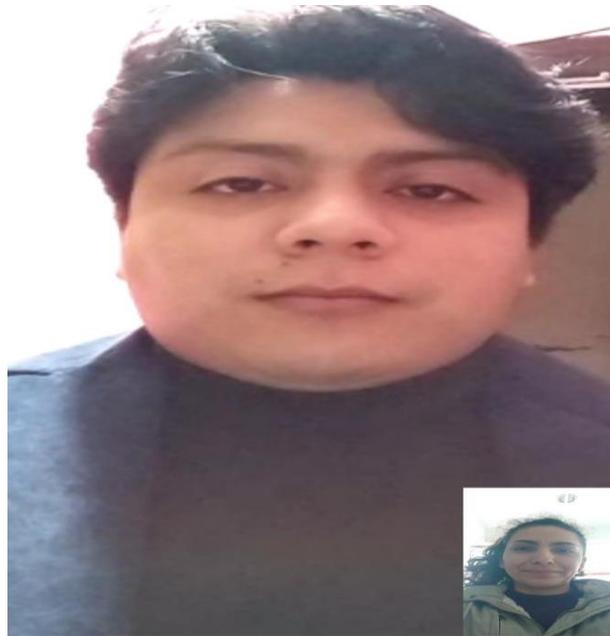
Entidad expedidora: Consejo Ejecutivo del Poder Judicial

Lugar: Lima- Perú

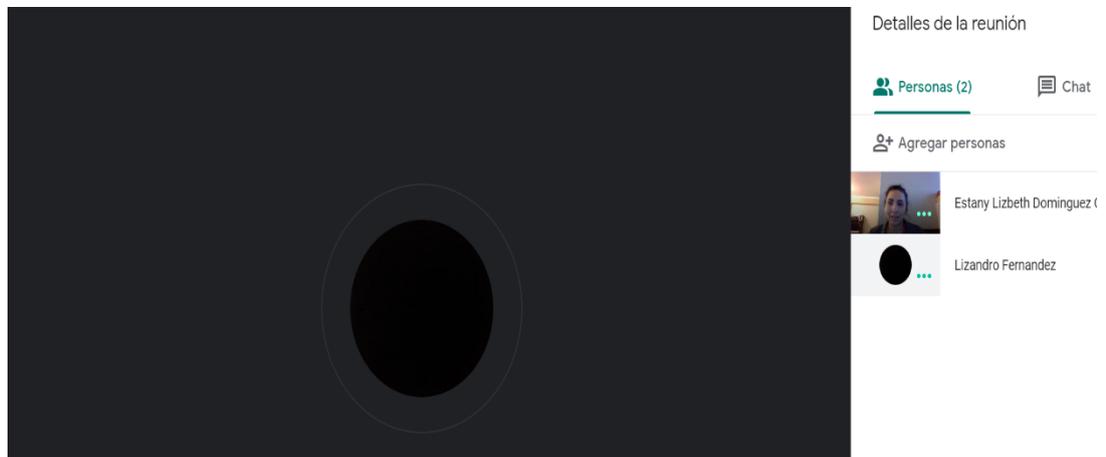
REGLAMENTACIÓN DEL EXPEDIENTE JUDICIAL ELECTRÓNICO EN EL PERÚ

Ítems	Marcar	
	Sí	No
Establece que se pretende a través de la reglamentación del EJE	X	
Página	05	
Precisa que a través este documento se pretende fijar las reglas en torno a la formación tramite de ejecución y el archivo respecto al expediente digital.		
Define al expediente judicial electrónico	X	
Página	05	
Precisa que es la gestión del proceso judicial a través de medios electrónicos seguros en el que se contendrá las actuaciones del proceso brindando servicios públicos por medio de la tecnología.		
Se aprueba el reglamento del expediente judicial electrónico (EJE)	X	
Establece que éste reglamento será de uso obligatorio en todos los órganos del Poder Judicial a excepción de las cortes en donde no se encuentra activo el EJE.		
Establece si el expediente judicial físico es igual al expediente electrónico	X	
Página	06	
Expone que el EJE mantiene la misma validez probatoria y eficacia que el expediente tradicional.		
El reglamento establece la conservación del EJE	X	
Página	08	
Precisa que el Poder Judicial se encargará de la conservación y archivo en soporte electrónico con garantías de seguridad y normas de gestión documental.		
El reglamento expone acerca del acceso al expediente digital por parte de las partes del proceso desde cualquier ubicación geográfica.		X
El reglamento expone beneficios otorgados con el acceso al expediente judicial digital		X

Anexo 4. Evidencias de recojo de datos



Entrevista participante Ruiz Delgado, Luis
vía aplicativo WhatsApp



Entrevista participante Lara Fernández, Lizandro
Vía aplicativo Meet



Entrevista participante Saavedra Cantera, Yuri – Presencial



Entrevista participante Poemape Pérez, Roy – Presencial



Entrevista participante Rodríguez Chávez, Grimaldo – Vía aplicativo Meet

Anexo 5. Consentimiento Informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE INVESTIGACIÓN

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes. La presente investigación es conducida por la estudiante Estany Lizbeth Domínguez Correa, de la Universidad César Vallejo- Filial Lima Norte. El Título del tema de la investigación es “Optimización del servicio público de administración de justicia y digitalización del acceso al expediente penal en el Distrito judicial del callao, 2020. Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una entrevista. Esto tomará aproximadamente 30 minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado. La participación de este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, las grabaciones se destruirán. Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parece incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas. Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por Estany Lizbeth Domínguez Correa. He sido informado (a) del estudio a realizar, titulado Optimización del servicio público de administración de justicia y digitalización del acceso al expediente penal en el Distrito judicial del callao, 2020. Me han indicado también que tendré que responder preguntas en una entrevista, lo cual tomará aproximadamente 30 minutos. Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido.



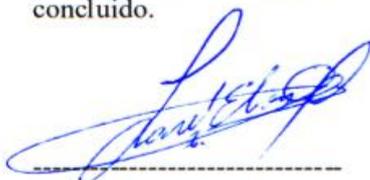
Lizandro Fernández Lara
Fecha: 26 de junio de 2020

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE INVESTIGACIÓN

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes. La presente investigación es conducida por la estudiante Estany Lizbeth Domínguez Correa, de la Universidad César Vallejo- Filial Lima Norte. El Título del tema de la investigación es “Optimización del servicio público de administración de justicia y digitalización del acceso al expediente penal en el Distrito judicial del callao, 2020. Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una entrevista. Esto tomará aproximadamente 30 minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado. La participación de este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, las grabaciones se destruirán. Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parece incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas. Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por Estany Lizbeth Domínguez Correa. He sido informado (a) del estudio a realizar, titulado Optimización del servicio público de administración de justicia y digitalización del acceso al expediente penal en el Distrito judicial del callao, 2020. Me han indicado también que tendré que responder preguntas en una entrevista, lo cual tomará aproximadamente 30 minutos. Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido.



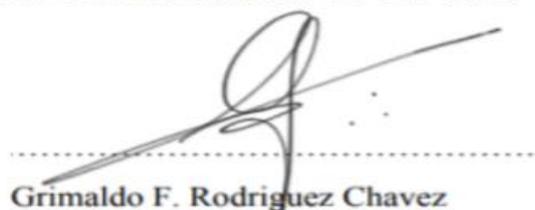
Ruiz Delgado Luis
Fecha: 24/06/2020

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE INVESTIGACIÓN

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes. La presente investigación es conducida por la estudiante Estany Lizbeth Domínguez Correa, de la Universidad César Vallejo- Filial Lima Norte. El Título del tema de la investigación es "Optimización del servicio público de administración de justicia y digitalización del acceso al expediente penal en el Distrito judicial del callao, 2020. Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una entrevista. Esto tomará aproximadamente 30 minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado. La participación de este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, las grabaciones se destruirán. Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parece incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas. Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por Estany Lizbeth Domínguez Correa. He sido informado (a) del estudio a realizar, titulado Optimización del servicio público de administración de justicia y digitalización del acceso al expediente penal en el Distrito judicial del callao, 2020. Me han indicado también que tendré que responder preguntas en una entrevista, lo cual tomará aproximadamente 30 minutos. Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido.



Grimaldo F. Rodriguez Chavez

Fecha: 23 de junio de 2020

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE INVESTIGACIÓN

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes. La presente investigación es conducida por la estudiante Estany Lizbeth Domínguez Correa, de la Universidad César Vallejo- Filial Lima Norte. El Título del tema de la investigación es “Optimización del servicio público de administración de justicia y digitalización del acceso al expediente penal en el Distrito judicial del callao, 2020. Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una entrevista. Esto tomará aproximadamente 30 minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado. La participación de este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, las grabaciones se destruirán. Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parece incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas. Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por Estany Lizbeth Domínguez Correa. He sido informado (a) del estudio a realizar, titulado Optimización del servicio público de administración de justicia y digitalización del acceso al expediente penal en el Distrito judicial del callao, 2020. Me han indicado también que tendré que responder preguntas en una entrevista, lo cual tomará aproximadamente 30 minutos. Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido.



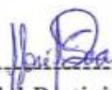
Firma del Participante
Roy Alexander Poemape Pérez

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE INVESTIGACIÓN

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes. La presente investigación es conducida por la estudiante Estany Lizbeth Domínguez Correa, de la Universidad César Vallejo- Filial Lima Norte. El Título del tema de la investigación es “Optimización del servicio público de administración de justicia y digitalización del acceso al expediente penal en el Distrito judicial del callao, 2020. Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una entrevista. Esto tomará aproximadamente 30 minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado. La participación de este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, las grabaciones se destruirán. Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parece incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas. Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por Estany Lizbeth Domínguez Correa. He sido informado (a) del estudio a realizar, titulado Optimización del servicio público de administración de justicia y digitalización del acceso al expediente penal en el Distrito judicial del callao, 2020. Me han indicado también que tendré que responder preguntas en una entrevista, lo cual tomará aproximadamente 30 minutos. Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido.



Firma del Participante
Yuri Saavedra Cantera

Anexo 6. Servicio público ofrecido por el Poder Judicial

P4: “No, por carencia de personal, logística y una metodología que se adecue y adapte a los estándares de la actual sociedad peruana.

P5: no se ofrece un buen servicio a los justiciables en general, principalmente por la abundante carga procesal y la acumulación excesiva de papel y escritos, aunado con el escaso recurso humano.

P6: “No. Primero, porque el usuario o litigante, no siempre es bien informado de las instalaciones o áreas que tiene cada sede del Poder Judicial, es decir, la información o trato en su mayoría de casos es de manera desinteresada y poco cordial”

¿Considera usted que el Poder Judicial actualmente ofrece buen servicio público? ¿Por qué?

P2: “Debemos mejorar a través de un plan de trabajo que se adapte a los estándares de la sociedad en la que actualmente vivimos. Ahora si hablamos de buen servicio diría que estamos en camino para lograr el tan anhelado “buen servicio”, aún considero que tenemos deficiencias”

P1: “Sí. dentro de sus posibilidades presupuestarias y limitaciones de personal, está siempre tratando de mejorar su atención modernizando sus sistemas y logística”

P3: Sí, considero que es una institución que busca salvaguardar los derechos de las personas asimismo brinda un buen servicio a la sociedad y sobre todo busca que la justicia parcial.

Respuesta de participantes en la investigación sobre: el servicio público ofrecido por el Poder Judicial.

Categoría: Optimización del Servicio Público de administración de Justicia.

Anexo 7. Tiempo de atención al usuario.

P4: “podía tardar 10 minutos, hasta 1 hora o más, dependiendo de lo largo de las colas; aunque hasta el momento hay muchas personas que forman colas para solicitar información de su expediente”.

P5: “Depende de la afluencia de usuarios(...) este año se han visto restringidas las entrevistas por disposiciones administrativas por lo que muchas veces se hace difícil poder acceder a la información de un proceso.

P6: El tiempo en la demora siempre se da en la Mesa de Partes, o en la ventanilla de Atención al Usuario, Aunado a ello, la demora en que el servidor judicial muchas veces deja en espera a la persona que está atendiendo y generar retraso, muchas veces no es posible llegar en tiempo oportuno en el horario de atención del Juez.

**En cuanto a su experiencia
¿Cuánto tiempo se demoran
en cola para que se le brinde
la atención al usuario?**

P2: “va a depender de cantidad de personas que se encuentren en espera de acceder a la información, (...) será aproximado 30 - 45 minutos, o quizá menos si no hay gente.

P1: “puede demorar entre 30 minutos a una hora (mesa de partes), entrevistas con los especialistas o magistrado, una hora en cola hasta ser atendidos”

P3: “Máximo 10 minutos”

Respuesta de participantes en la investigación sobre: Tiempo de atención al usuario.

Categoría: Optimización del Servicio Público de administración de Justicia.

Anexo 8. Acceso al expediente digital penal

P4: “Efectivamente mejoraría, no solo desde el aspecto logístico, con el ahorro de recursos, al ser todo de forma digital, sino también facilitando y haciendo más cómoda la manera de presentar escritos, solicitudes y requerimientos por las partes, evitando colas, aglomeraciones y traslado físico a las sedes judiciales”

P5: “Considero que optimizaría de forma significativa el servicio de la administración de justicia de la corte superior del primer puerto, ello implicaría el menor desplazamiento de personas a los juzgados a realizar averiguaciones sobre sus casos, evitándose así largas colas y molestias y dada la coyuntura por la que atraviesa el país y el mundo sobre el brote de COVID 19 considero que sería una buena medida que beneficiara en todo aspecto”.

P6: “Habría más tiempo para que los especialistas puedan trabajar de manera eficiente(...)por otro lado, el servicio de la administración de justicia depende mucho de sus servidores judiciales, ya que muchos de ellos son quejados y denunciados, debido a la deficiencia o interés personal”

¿Considera usted que el acceso al expediente digital penal mejoraría el servicio de administración de justicia en el Distrito Judicial del Callao?

P2: “Claro, esto optimizaría el servicio que se brinda (..) Ello brindaría quizá mayor acceso a la información del expediente, celeridad, así como un mejor desempeño de los trabajadores judiciales.”

P1: “Definitivamente que sí.”

P3: “Si por que ayudaría mucho que la carga disminuyera”.

Respuesta de participantes en la investigación sobre Mejoramiento del servicio de justicia, con el acceso al Expediente judicial electrónico.

Categoría: Optimización del Servicio Público de administración de Justicia.

Anexo 9: Sobre la optimización del servicio con el acceso expediente judicial de forma digital (perspectiva de partes procesales).

P4: Permitiría a las partes, incluyendo a sus abogados, el hacer un seguimiento cabal de las actuaciones judiciales, evitando de esta forma que se generen grandes y/o innecesarias dilaciones en la tramitación de las diversas causas, puesto que se efectuaría un control de la labor judicial.

P5: tener acceso(...) brindaría comodidad, ahorro de tiempo y dinero, pues existe una sensación generalizada que algunos malos funcionarios y/o servidores no tratan de manera adecuada a abogados y justiciables cuando se acercan a diversos módulos a preguntar por el estado de sus procesos o existe una desidia al momento de brindar la información a éstos por lo que considero en ese sentido que se optimizaría el servicio. Desde el punto de vista jurídico considero que el expediente judicial electrónico permite llevar un control y fiscalización de este, cumpliéndose así con el espíritu de debido proceso.

P6: “Debido al volumen de los expedientes, sobre todo en los procesos comunes, que son los procesos que pueden tener mayor complejidad. Al estar digitalizado y poder acceder a ello, facilitaría al abogado en poder leerlo sin dificultad, sin necesidad de acudir al juzgado y solicitar el expediente, que muchas veces es solicitado, cuando éste está siendo trabajado o tramitado. Evitando la solicitud de copias”.

¿De qué manera cree usted que la digitalización al acceso al expediente penal optimiza el servicio de administración de justicia en el distrito judicial del callao? (perspectiva de partes procesales)

P2: “Los abogados no tendrían la necesidad de apersonarse físicamente a realizar lectura del expediente, además no habría largas colas para acceder al informe del estado de un determinado número de expediente”

P1: “permitiría hasta avanzar el trabajo desde casa”.

P3: “permitiría a los usuarios acceder a los expedientes en los cuales son partes procesales de manera más rápida y célere”

Respuesta de participantes en la investigación sobre la optimización del servicio con el acceso expediente judicial de forma digital (perspectiva de partes procesales).

Categoría: Optimización del Servicio Público de administración de Justicia.

Anexo 10: optimización el servicio al acceso con la digitalización del expediente judicial (perspectiva de la Entidad).

P4: “Optimizaría en el sentido de la facilidad de acceder a los diferentes expedientes judiciales, puesto que no tendrían que ser ubicados de forma física, además y debido a ello, podrían trabajarse desde cualquier lugar con acceso a internet, no se invertiría tiempo en la impresión de documento, firma ni expedición de copias de estos”.

P5: “Consolida el prestigio de un poder del estado venido a menos a lo largo de los años y alienta a realizar mejoras e innovaciones que en el futuro puedan presentarse”.

P6: “Se evitaría el tema logístico, ya no habría expedientes voluminosos, que muchas veces retrasa las labores (coser, foliar) de los servidores judiciales”.

¿De qué manera cree usted que la digitalización al acceso al expediente penal optimiza el servicio de administración de justicia en el distrito judicial del callao? (perspectiva entidad)

P1: “Desde el punto de vista de los asistentes judiciales y especialistas legales, nos permite un mejor trabajo al momento de proyectar y notificar, ya que al estar digitalizados las resoluciones y escritos, nos hace más práctico el trabajo. traería como consecuencia un mejor aprovechamiento del tiempo de parte de los servidores judiciales, ya que se dedicarían más al trámite directo de los expedientes”

P3: “aceleraría el trámite judicial y a la vez disminuirá la carga procesal”.

P2: “La digitalización del expediente judicial apoyaría el retraso en los procesos judiciales, ya que no habría que buscar expedientes judiciales físicos muy voluminosos, los cuales son armados a la fecha con hilo y aguja (generando una recargada labor a muchos trabajadores judiciales y retraso), en ese sentido al ser digitalizado (..)se cargaría en una especie de nube donde con solo teclear encontraríamos los expedientes por trabajar simplificando la búsqueda y el uso del papel. Evitaría la solicitud de copias, las solicitudes de hablar con el especialista o juez para tener informe del estado del proceso entre otros aspectos. se dedicarían a proyectar y avanzar la recargada labor judicial que existe”.

Respuesta de participantes en la investigación sobre optimización el servicio al acceso con la digitalización del expediente judicial (perspectiva de la Entidad).

Categoría: Optimización del Servicio Público de administración de Justicia.

Anexo 11: Implementación del Expediente Judicial Electrónico

P4: “Respecto a su implementación, tengo conocimiento que se dar a futuro paulatinamente, no obstante, no se ha previsto -teniendo en consideración la información difundida- la forma de realizar el seguimiento y/o revisión completa de los actuados (expediente virtual) de forma externa a las sedes del Poder Judicial”

P5: Tengo entendido que a través de esta herramienta tecnológica se digitalizara los miles de expedientes existentes en el poder judicial por lo que considero que ello brindara un mejor acceso y se ahorrara tiempo y dinero en lo que respecta al servicio brindado por parte de dicho poder del estado.

P6: “Si tengo conocimiento del EJE. Considero que es un medio que va a facilitar a los abogados en el estudio de los expedientes, sin necesidad de poder acercarse a las sedes judiciales, esto facilita el tiempo de espera, así como la practicidad de poder leer un expediente judicial (...) es un beneficio económico y material(...)”

**¿Tiene usted conocimiento acerca del expediente judicial electrónico (EJE)?
¿Qué opinión tiene usted respecto a la implementación del expediente judicial electrónico?**

P2: “Es una herramienta tecnológica que busca facilitar el trabajo del poder judicial y de esa manera mejorar el servicio prestado. En beneficio de la misma entidad, así como a la ciudadanía (...)”.

P1: “Si, ya que es un proyecto ya en desarrollo en algunas cortes del país, aplicándose en los módulos de Juzgados de Paz Letrado y Nueva Ley Laboral. Debería ya aplicarse en todas las cortes y en todas las especialidades”.

P3: “Es una buena alternativa que busca un mejor manejo para los trabajadores del Poder Judicial y los usuarios”

Respuesta de participantes en la investigación sobre implementación del Eje.

Categoría: Acceso al expediente electrónico penal.

Fuente: Entrevista / Elaboración propia.

Anexo 12: acceso al expediente judicial físico (actualmente)

P4: “Acudir a un ambiente en específico, en los horarios de atención determinados, portar la credencial y/o documentación que acredite tener una vinculación con el caso, luego indicar al personal de atención el número del expediente (...), esperar por unos minutos a que el personal retorne con el expediente, y así poder revisarlo(...)”

P5: “Se realiza de forma presencial a través de la lectura del expediente in situ en el juzgado por lo que se deberá realizar la solicitud correspondiente para ello. (...)”

P6: “(...) para acceder al expediente puede ser engorroso, puesto que los abogados en primera instancia desean conversar en el Especialista para luego solicitar el expediente, la mala Praxis, que ha permanecido en las sedes judiciales, lo que provoca muchas veces retrasos, complicaciones y malos entendidos. Otra forma es acercarse a la mesa de partes y solicitar información sobre el expediente, para saber su ubicación, lo que genera aglomeración en la mesa de partes, la Sala de Archivo, Custodia y Grabación, no es más que la sala de lectura (...)”

**En la actualidad como es
¿procedimiento para
acceder al expediente
judicial en el distrito
Judicial del Callao?**

P2: “Las partes apersonadas, se presentan a mesa de partes (para saber el juzgado y especialista que lo tiene a cargo), luego se apersona a sala de lectura, donde lo atienden los encargados y son ellos los que se dirigen al especialista a cargo para que lo puedan llevar a que den lectura, para ellos las partes deben registrarse en un cuaderno”.

P1: “para acceder a un expediente Penal es de manera física, ya que aún no se implemente la consulta en internet, salvo que se acerque a la sede de la Corte donde existen varias pantallas de consulta”.

P3: “Primero acercarte a mesa parte y solicitar lectura del expediente” (...)

Respuesta de participantes en la investigación sobre el acceso al expediente judicial actualmente.

Categoría: Acceso al expediente electrónico penal.

Fuente: Entrevista / Elaboración propia.

Anexo 13: Beneficios del acceso al expediente penal judicial de manera digital.

P4: “Los beneficios podrían ir desde el punto de vista logístico, el evitar el consumo de papel y tinta para las impresiones de documentos (o copias); y desde el punto de vista objetivo, se evitarían largas colas, aglomeraciones de personas y el tiempo que ello implica, además, y de ser el caso de implementarse la revisión del total de los actuados del expediente de forma virtual, no habría necesidad de acudir de forma presencial a las sedes para la revisión de los expedientes.

P5: “(...) transparencia, mejoría el seguimiento y control por parte de los sujetos procesales entre las partes del proceso penal, optimizaría de forma significativa el servicio de la administración de justicia de la corte superior del primer puerto pues ello implicaría el menor desplazamiento de personas a los juzgados a realizar averiguaciones sobre sus casos, evitándose así largas colas y molestias”

P6: “sería la inmediatez (...) los abogados tiempo necesario de poder leer el expediente judicial. Además, habría más tiempo para que los especialistas puedan trabajar de manera eficiente”

¿Qué beneficios cree usted otorgaría tener acceso al expediente penal de manera digital?

P2: “(...) facilitaría el acceso a la información de los abogados apersonados al proceso e instituciones como el Ministerio Público sin la necesidad de apersonarse a la corte, evitaría aglomeración de personas para acceder a lectura de expedientes o informes de estado de proceso pudiendo realizarse un estudio más exhausto, ahorro de papel”.

P1: “(..) mayor transparencia en el trámite, ya que las partes podrán consultar en tiempo real el estado de sus procesos y mayor accesibilidad para todas las partes. Mejor aprovechamiento del tiempo de parte de los servidores judiciales, ya que se dedicarán más al trámite directo de los expedientes. sin distracción en atención a usuarios”.

P3: “(..) beneficiaría mucho principalmente para que las partes estén debidamente informadas de sus casos (...) Sería una manera más rápida y celer de poder tener acceso y revisar el expediente, tomaría menos tiempo”.

Respuesta de participantes en la investigación sobre los beneficios que otorgaría tener acceso al expediente penal de manera digital.

Categoría: Acceso al expediente electrónico penal.

Anexo 14: Factores que dificultan la digitalización del acceso al Expediente Judicial

P4: “Capacitación al público usuario y a los mismos integrantes del Poder Judicial, presupuesto enfocado en el aspecto informático, ancho de banda que impida la ralentización del sistema, servidores y base de datos de gran capacidad que permitan albergar inconmensurables volúmenes de datos, y por supuesto respaldo para los mismos, debido a posibles caídas de sistema virus, borrado de datos, intrusiones, etc.”.

P5: “La debida asignación presupuestal (...) y la capacidad de gestión de personal humano. Dos factores que dificultan la digitalización al expediente judicial en este distrito judicial.

P6: La incitativa de gestión por parte de las autoridades de la Corte, el desinterés en la mejora del servicio de administración de justicia, la contrata de personal sin la experiencia requerida y el mal manejo del presupuesto asignado.

¿Cuáles considera usted son los factores que dificultan la digitalización del acceso al expediente judicial penal en el distrito judicial del Callao?

P2: Los escasos recursos tecnológicos que, el poco presupuesto asignado al Poder Judicial, la falta o escasa capacitación al personal judicial, la falta de interés en gestión o poco apoyo.

P1: “el tema de Presupuesto(...) un buen Software que garantice un buen desempeño del sistema, la capacitación permanente del personal jurisdiccional y administrativo, y un buen protocolo de seguridad y confidencialidad sobre la información que se brinde.”

P3: “Un factor importante es el presupuesto (...) para poder tener un buen equipo informático”.

Respuesta de participantes en la investigación sobre factores que dificultan la digitalización del acceso al expediente judicial penal.

Categoría: Acceso al expediente electrónico penal.

Anexo 15: Procedimiento para acceder a la información de forma digital.

P4: podría habilitarse un acceso a través del SINOE a los abogados apersonados, mientras que para las otras partes podría generarse un login y contraseña para acceder a la revisión del EJE, de forma remota desde cualquier equipo de cómputo con acceso a internet.

P5: “considero que es importante, la implementación de un software de gran capacidad, vanguardia y con las debidas medidas de seguridad, pero que a la vez sea de fácil manejo tanto para el servidor judicial como para los sujetos procesales que accedan a este, luego de ello que en tiempo real se automatice el descargo de información en los respectivos módulos y/o partes del expediente electrónico correspondiente a cada acto procesal”

P6: Considero que se debería proseguir con el modelo que se viene dando en los juzgados comerciales, comenzando con un plan piloto, para ello, capacitar en principio al personal jurisdiccional y administrativo; en segundo plano, brindar la información a los usuarios, con la finalidad de que tengan conocimiento sobre el Expediente Electrónico Judicial y de la forma en se pueda acceder.

En su opinión ¿Cuál sería el procedimiento o mecanismo para acceder a la información del expediente electrónico judicial?

P2: considero que deberían priorizar también el acceso a información desde la plataforma digital y algún orden cronológico respecto a los actos procesales y documentos recibidos.

P1: En lo penal seria que se permita hacer desde cualquier computadora, para hacer las consultas sobre el estado y seguimiento de sus procesos.

P3: -

Respuesta de participantes en la investigación sobre Procedimiento para acceder a la información de forma digital.

Categoría: Acceso al expediente electrónico penal.

Anexo 16: Categorías

categoría 1: Acceso al expediente electrónico penal

Unidad de análisis	categoría	Definición	subcategoría
UA1	Acceso al Expediente electrónico penal	Para Fernández (2016), el EJE es una herramienta de la tecnología a través de la que se permite la digitalización y organización de toda documentación que contiene un expediente judicial, pero en formato electrónico	- Implementación del EJE - Procedimiento para acceder al Expediente judicial (Físico) - Beneficios del acceso al expediente penal judicial manera digital. - Factores que dificultan la digitalización del acceso al Expediente Judicial - Procedimiento para acceder al EJE.

categoría 2: Optimización del servicio público de administración de justicia

Unidad de análisis	categoría	Definición	subcategoría
UA2	Optimización del servicio público de administración de justicia	Para la Rae optimizar significa buscar la mejor manera de realizar una actividad. La administración de justicia es un servicio público, que tiene por objetivo proveer de forma permanente y continua justicia (Araujo, 2011).	- Servicio público ofrecido (actualmente). -Tiempo de atención al Usuario. - acceso al Expediente Judicial electrónico
