



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Continuidad de la audiencia virtual para optimizar el servicio de justicia
en el distrito judicial de Lambayeque

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Becerra Palacios, Alex Miguel (ORCID: 0000-0001-8494-230X)

ASESOR:

Mg. Chero Zurita, Juan Carlos (ORCID: 0000-0003-3995-4226)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización Del Estado

CHICLAYO – PERÚ

2021

DEDICATORIA

A la memoria de mi padre DR. ALEXANDER PACIFICO BECERRA PEREZ, por su apoyo incondicional a mi desarrollo como persona y profesional.

AGRADECIMIENTO

A todos mis profesores, desde el inicio de mi educación y en esta etapa fundamentalmente a mi Asesor de Tesis Mg. JUAN CARLOS CHERO ZURITA por su indesmayable apoyo incondicional y paciencia a lo largo del desarrollo de mi investigación.

Índice de contenidos

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tabla	v
Índice de figura.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	17
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	17
3.2. Variables y operacionalización	18
3.3. Población, muestra y muestreo	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS.....	21
V. DISCUSIÓN	27
VI. CONCLUSIONES.....	33
VII. RECOMENDACIONES	34
VIII. PROPUESTA.....	35
REFERENCIAS.....	44
ANEXOS	52

Índice de tabla

Tabla 1.Resultados de la Percepción de la dimensión de confiabilidad.....	21
Tabla 2.Resultados de la Percepción de la dimensión de responsabilidad.....	22
Tabla 3.Resultados de la Percepción de la dimensión de seguridad	23
Tabla 4.Resultados de la Percepción de la dimensión de empatía	24
Tabla 5.Resultados de la Percepción de la dimensión de bienes tangibles.....	25
Tabla 6.Resultados de la Variable Servicio de Justicia	26

Índice de figura

Figura 1.Resultados de la Percepción de la dimensión de confiabilidad.....	21
Figura 2.Resultados de la Percepción de la dimensión de responsabilidad.....	22
Figura 3.Resultados de la Percepción de la dimensión de seguridad	23
Figura 4.Resultados de la Percepción de la dimensión de empatía	24
Figura 5.Resultados de la Percepción de la dimensión de bienes tangibles	25
Figura 6.Resultados en porcentajes de la Variable Servicio de Justicia.....	26

RESUMEN

El presente estudio tiene como objetivo proponer un modelo de continuidad de la audiencia virtual para optimizar el servicio de justicia en el distrito judicial de Lambayeque, el mismo que se trabajó con un diseño descriptivo utilizando la técnica de la encuesta a los diferentes usuarios que hicieron una muestra de 96 personas quienes dieron su percepción acerca de los servicios prestados por la Institución Judicial, especialmente en este contexto de Pandemia COVID 19, de los cuales se obtuvieron como principales resultados que la mayoría la evaluó en un nivel regular en el 92,71%, siguiéndole el nivel bajo con un 4,17% y luego el 3,13% en el nivel bueno, lo que permitió establecer como alternativa de solución el diseño de un modelo de continuidad de la audiencia virtual para optimizar el servicio de justicia en el distrito judicial de Lambayeque, que se basa en las conceptualizaciones de normatividad vigente en materia de atención al usuario y a la teoría de las Tecnologías de Información y Comunicación aplicadas en el Sector Público, y que está asociado con El Gobierno Electrónico en las entidades Públicas. El modelo fue validado de manera satisfactoria y unánime por tres juicios de expertos mostrando su conformidad tanto en el diseño como en su aplicabilidad.

Palabras clave: Continuidad; Audiencia Virtual y Servicio de Justicia.

ABSTRACT

The present study aims to propose a continuity model of the virtual audience to optimize the justice service in the judicial district of Lambayeque, the same one that was worked with a descriptive design using the technique of the survey to the different users who made a sample of 96 people who gave their perception about the services provided by the Judicial Institution, especially in this context of Pandemic COVID 19, of which the main results were obtained that the majority evaluated it at a regular level in 92.71% , following the low level with 4.17% and then 3.13% at the good level, which allowed establishing as a solution alternative the design of a virtual audience continuity model to optimize the justice service in the Lambayeque judicial district, which is based on the conceptualizations of current regulations regarding user care and the theory of Information Technologies. Communication and Communication applied in the Public Sector, and that is associated with Electronic Government in Public entities. The model was successfully and unanimously validated by three expert judgments showing its agreement both in design and in its applicability.

Keywords: Continuity; Virtual Hearing and Justice Service.

I. INTRODUCCIÓN

Una de las Políticas Públicas de vanguardia es la Política del Gobierno Electrónico en el Perú (Decreto Supremo N° 081-2013-PCM), cuya implementación es de carácter obligatorio en todas las organizaciones, entre ellas el Poder Judicial que apuesta por estar inmerso en la sociedad de la información digital, además que la tecnología y su uso no sean un privilegio de minorías, todo lo contrario que éste sea de fácil acceso y asegure su eficacia, transparencia y eficiencia a más peruanos.

El E-Government significa pues una completa modernización del Estado en sus Instituciones más importantes y relevantes en tanto incluye como su labor primordial promover el acercamiento del estado a cada uno de los ciudadanos e impulsar la capacidad competitiva a través del manejo de herramientas tecnológicas que aceleren la marcha al desarrollo.

Como parte del Plan de Modernización de la Gestión Pública y la Política Nacional al 2021, se gesta la Política de Gobierno Electrónico, la cual también constituye una de las acciones dentro del Plan Bicentenario con sus respectivas bases de desarrollo como son, la economía competitiva, el estado eficiente y descentralizado, el desarrollo regional armónico, la igualdad de oportunidades, vigencia de los derechos humanos y la dignidad de las personas y el aprovechamiento de los recursos, bases que se encuentran ordenadas respecto a la Agenda Digital 2.0 la cual fue aprobada con Decreto Supremo N° 066-2011-PCM dentro del Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú.

El Poder Judicial al ser uno de los Poderes del Estado Peruano no puede quedarse al margen del avance trepidante de las TICs es por ello que implementa a través de la RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA N° 250-2016-CE-PJ “El Plan Estratégico de Gobierno Electrónico del Poder Judicial 2016-2018”, dando de esta manera inicio a la nueva era tecnológica de este Poder del Estado.

El Poder Judicial al establecer disposiciones sanitarias frente a la férrea respuesta del Estado peruano para combatir la Pandemia decretada, tales como la cuarentena, el distanciamiento y aislamiento social, debido a la Covid-19, han

apurado la agenda de implementación del Gobierno Electrónico en este Poder del Estado.

La puesta en práctica del Gobierno Electrónico desde el Poder Judicial, sea el caso del Expediente Judicial Electrónico o Mesa de Recepción o Partes Virtual, no ha sido uniforme en todos los Distritos Judiciales, motivo este por el cual es que se han identificado las principales deficiencias y con el objetivo de guiar y promover el desarrollo se ha dado origen a la Casilla Electrónica, el REM@JU, las Simplificaciones Administrativas además de poner en marcha otro mecanismo que ayuda a los usuarios a lograr procesos inmediatos, eficaces y útiles, este es el caso del Expediente Judicial Electrónico.

Durante este período de emergencia sanitaria el Consejo Ejecutivo del Poder Judicial ha aprobado medidas administrativas y con fecha 25 de junio del 2020 expide la Resolución N° 000173-2020-CE-PJ referida al Protocolo Temporal para Audiencias Judiciales Virtuales, sin embargo, está claro y preciso que este protocolo como el término lo indica es temporal, es decir, solo estará vigente en este período de emergencia sanitaria lo cual constituye un real problema que no favorece a los usuarios.

Ante lo defectuoso y poco uniforme de esta puesta en marcha del Gobierno Electrónico, tal es el caso de Mesa de partes virtual o el Expediente Judicial Electrónico, se ha tomado medidas para regularizar y desarrollar un sistema moderno que signifique un gran paso a la eficiencia, eficacia y transparencia en el servicio administrativo, ejemplo de ello es la innovación con la apertura de la Casilla Electrónica, el REM@Ju, las audiencias judiciales virtuales, las simplificaciones administrativas y últimamente la implementación del Expediente Electrónico, este servicio facilita y garantiza a cada usuario el acercamiento a sus procesos de forma rápida, segura y eficiente.

Asimismo, se ha planteado la interrogante que busca solucionar el problema ¿Cómo la continuidad de las audiencias virtuales optimizará el servicio de justicia en el distrito judicial de Lambayeque al término de la Pandemia, 2021? .

La investigación tiene justificación teórica, porque permite generar conocimiento respecto al tema del gobierno electrónico plenamente implementado en las sedes

de las cortes superiores de justicia post COVID-19, considerando que la información generada sea transparente y pueda ser expuesta en revistas científicas o acontecimientos empresariales a través de los diferentes medios de comunicación; respecto a las variables de estudio seleccionadas y la síntesis de cada una en esta investigación, significa un aporte como antecedente para investigaciones posteriores.

A nivel científico tiene su justificación a razón de que la información recogida se basa en fuentes de credibilidad de la misma manera que la metodología aplicada la cual se rige por el método científico, estos criterios garantizan que la investigación evidencie calidad, por otro lado hay aspectos que también se consideran como es el caso de los recursos tanto humanos como económicos y los instrumentos que decidirán la trayectoria de la investigación (Mertens, 2010 y Rojas, 2001).

Como objetivo general en este trabajo de investigación mencionaremos; proponer la continuidad de la audiencia virtual para maximizar y reforzar el mecanismo de justicia en el distrito judicial de Lambayeque, 2021. Respecto a los objetivos específicos se mencionan: Identificar el nivel de servicio de justicia dentro del distrito judicial de Lambayeque, analizar el nivel del servicio de justicia en el distrito judicial de Lambayeque; diseñar el plan de continuidad de la audiencia virtual para mejorar el servicio de justicia en el distrito judicial de Lambayeque, validar la propuesta de continuidad de la audiencia virtual para optimizar el servicio de justicia en el distrito judicial de Lambayeque.

En cuanto a la hipótesis que se plantea es la siguiente, si propone la continuidad de la audiencia virtual entonces se optimizará el servicio de justicia en el distrito judicial de Lambayeque,2021.

II. MARCO TEORICO

En cuanto al contexto internacional de investigación del tema, Gutierrez, (2015) presentó su tesis doctoral titulada Gasto público y funcionamiento de la justicia en España entre 2004 y 2013, con el objetivo de analizar la manera de operar de la Administración de Justicia Española entre los años 2004 al 2013 y su relación con la situación económica y plantear soluciones a los problemas identificados. El método aplicado fue el cuantitativo y esta propuesta nace de la afirmación que el sistema judicial en España es criticado duramente por su ineficacia y demora, considerado de esta forma por un sector de profesionales. También se sabe que no es tarea sencilla establecer criterios para medir el servicio de justicia debido a que las variables a intervenir son bastante subjetivas.

En Colombia, Gallego y Gaviria (2017) presentan una investigación con el objetivo de analizar la eficacia de las normas de calidad en los Centros de Conciliación de los Consultorios Jurídicos y su impacto en el acceso a la administración de justicia. Esta investigación de modelo mixto pues articula información tanto cualitativa como cuantitativa se desarrolló en tres etapas para lograr su objetivo general planteado. Se tomaron como técnicas de recojo de información la entrevista, encuesta, análisis normativo y la matriz de análisis. Los resultados a los que arribaron explican que los mecanismos alternos optados para la resolución de conflictos hacen viable la solución del problema de forma eficaz.

Respecto a los antecedentes de investigación a nivel nacional mencionamos a Bejarano, (2018) con su investigación de maestría denominada La administración de justicia en la Corte Superior de Lima Norte 2016-2017, teniendo como fin conocer el estado del servicio de justicia en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte. Esta investigación es de tipo descriptivo y de diseño no experimental, 110 abogados de la Corte Superior de Lima fueron seleccionados como su población. La iniciativa de investigación surge frente al descontento respecto a los trámites engorrosos y la irresponsabilidad por parte del personal jurisdiccional ocasionando demora en los trámites de demandas.

Ruiz, (2017) con su tesis doctoral, El sistema de videoconferencia en las audiencias judiciales penales del Distrito Judicial de Ventanilla pretende evaluar la imagen que

se tiene sobre la puesta en acción del Sistema de Videoconferencia en las audiencias judiciales penales del Distrito Judicial de Ventanilla. Esta investigación de tipo cualitativa y diseño descriptivo tuvo como escenario el distrito judicial de Ventanilla. Los datos se recogieron a través de entrevistas, teniendo como resultado la reducción de ausentismo de los procesados a las audiencias y la facilidad que les brinda a los magistrados comunicarse con los procesados sin intimidarse, por último, este tipo de audiencia genera menores costos ya sea al trasladarse, vigilar y el ahorro de tiempo.

Mientras en el contexto local, Salazar, (2020) con su tesis denominada: “Eficacia en la administración de justicia en los juzgados de paz del distrito de Pomalca” intenta definir la visión de los usuarios respecto a la efectividad y eficiencia de la administración de justicia en los juzgados de paz de Pomalca. Con una investigación descriptiva, diseño no experimental y tomando como muestra 45 ciudadanos además de 3 jueces de paz del lugar, se utilizó como técnica para obtener la información la encuesta y la entrevista logró demostrar que existe correlación directa entre las variables de su investigación.

Con respecto a las conceptualizaciones, normatividad y teoría de la variable que estamos estableciendo en el presente estudio que es la Continuidad de la Audiencia Virtual, hay que relacionarla con conceptos de Tecnologías de Información y Comunicación aplicadas en el Sector Público, y la más cercana está asociado con El Gobierno Electrónico en las entidades Públicas.

El Gobierno Electrónico en el Poder Judicial, desde ya hace unos años atrás, se ha evidenciado que existen usuarios con un pobre o nulo concepto del manejo de las herramientas tecnológicas (equipos de cómputo, aplicativos móviles, etc...) lo cual se refleja cuando deben actuar con sistemas en los que se requiere un cierto nivel de conocimiento tecnológico, hablamos de formularios electrónicos, bases electrónicas, firmas digitales, etc...

No se debe dejar de lado que en las Cortes Superiores de Justicia en todo el país existen variadas capacidades desarrolladas con herramientas tecnológicas o informáticas (TIC) respecto a infraestructura, servicios y otros, además de las capacidades de los especialistas técnicos que brindan este soporte en las Cortes.

Resulta necesario pues, para implementar debidamente el Gobierno Electrónico en el Poder Judicial conocer las capacidades técnicas de cada Sede del Poder Judicial (Cortes Superiores de Justicia del país) así como las capacidades tecnológicas de los usuarios a efectos de diseñar la estrategia más adecuada para reducir la brecha digital que existe actualmente al interior de este Poder del Estado.

En efecto, en el Poder Judicial están enquistadas las llamadas “verdades absolutas” que no son otras que paradigmas como la Cotidianidad, solamente la confianza en lo que hacemos y sabemos, la necia afirmación que sólo existe una sola manera de hacer las cosas, etc... hasta que estas verdades absolutas, paradigmas, son desplazadas por otro paradigma y en este caso tuvo que llegar el COVID-19 para desterrar las necedades antes mencionadas y hacernos aterrizar en una realidad en la que la correcta y urgente implementación de las herramientas tecnológicas nos va hacer despegar hacia esta tan ansiada consolidación del Gobierno Electrónico debidamente implementado en el Poder Judicial.

Es así que “gracias” a que esta pandemia ha vuelto en imperiosa la necesidad de acelerar la uniformidad en la implementación del gobierno electrónico en todos los distritos judiciales del Perú que ahora podemos gozar de las bondades tecnológicas y estar a la altura de los beneficios que estas nos brindan, siendo tarea de todos los actores que estamos vinculados al Poder Judicial el implementarlas, desarrollarlas y aprovecharlas debidamente en salvaguarda de que se cumpla con uno de los principios fundamentales de la Justicia el cual es que no hay impedimento posible que logre retardar la acción de la justicia.

A nivel nacional diremos que la Corte Suprema de Justicia, las 35 cortes del país junto con la Corte Penal Especializada y la Oficina de Control de la Magistratura (Ocma) realizaron 9 mil 919 audiencias virtuales a partir del mes de marzo del 2020 con las medidas y protocolos aplicados por el gobierno. Según el referido reporte, en 57 días de dictada la medida, que corresponde en concreto a 37 días hábiles, las audiencias desarrolladas por el Poder Judicial aumentaron en un 426 %, elevando el promedio de 86 (registrados entre el 16 de marzo al 16 de abril) a 268 audiencias diarias.

Las referidas diligencias fueron desarrolladas por Google Hangout Meets, plataforma tecnológica implementada por el Poder Judicial, que preside José Luis Lecaros, para la realización efectiva de trabajo remoto consistente en juntas administrativas y audiencias virtuales de los distintos órganos jurisdiccionales.

Las cortes superiores de Cusco, Huánuco, Arequipa, Santa, Lima, Junín, Lima Norte, Ventanilla, Lambayeque y La Libertad son las diez cortes que, a la fecha, han desarrollado la mayor cantidad de audiencias virtuales (5060). Así, la suma total de las audiencias llevadas a cabo en estos distritos judiciales equivale al 51% del total.

En nuestro país frente a la necesidad de evitar fugas al desplazar sujetos de peligro y el surgimiento de diferentes modalidades de delincuencia se puso en marcha la videoconferencia y con fecha 13 de marzo de 2013 a través de la Res. Administrativa N° 042-2013-CE-PJ, se aprueba el Procedimiento para iniciar Audiencias Virtuales mediante videoconferencias en tiempo real y agilizar de esta manera la administración de justicia, siempre bajo el principio del respeto, eficacia e intermediación.

Posteriormente, a través del diario El Peruano se difunde la Ley N° 30076 que establece el artículo 219-A al Código Procesal Penal y pone en práctica la videoconferencia como medio para evaluar un juicio oral, sobre todo cuando las dificultades sean el traslado ya sea por el peligro que constituye o por la distancia.

Con fecha 7 de enero del año 2014, el Poder Judicial emite la Resolución Administrativa N°004-2014-CE-PJ en la que admite la Directiva N°0012014-CE-PJ sobre los procedimientos en el empleo de Videoconferencias para el desarrollo de los Procesos Penales sobre todo en caso de no ser necesaria la presencia de alguno de los testigos, víctima o imputado.

A través del Expediente N°02738-2014-PHC/TC se hizo una declaración por parte del Tribunal Constitucional consistente en la ratificación del empleo de la videoconferencia y calificar de no procedente el requerimiento de habeas corpus contra los jueces pertenecientes a este colegiado. Se consideró oportuno el uso de videoconferencia puesto que facilita la comunicación oral del procesado y el juez, la interacción se establece respetando las pautas técnicas pertinentes.

En cuanto al marco internacional, menciona el Doctor Gustavo Adolfo Amoni Reverón, catedrático de la Universidad Católica Andrés Bello de Venezuela, en su artículo titulado El uso de la videoconferencia en cumplimiento del principio de intermediación procesal, que a partir del año 2000 se implementó el sistema de audiencias virtuales cuando así lo contextualiza en la parte 2. La justicia electrónica:

A través de la Sala Constitucional N°656 con fecha 30 de junio del año 2000, se considera un cambio jurídico acorde al contexto social que es describen en el art. 2 de la Constitución de la República Venezolana. Este describe que la ley debe caminar a la par del desarrollo de la sociedad, siempre mirando al futuro. El Estado tiene como meta el progreso de la sociedad a través de la interacción con ella.

De acuerdo con Carnevale, Carlos en “El expediente electrónico”, en Memorias del XV Congreso Iberoamericano de Derecho e Informática, eldial.com. Buenos Aires, 2011, p. 269.

En Argentina, al mismo tiempo que se dio el inicio a la era digital con la aparición de la computadora, el gobierno propuso el uso de herramientas informáticas y de comunicación para el entorno procesal, es el caso de la digitalización de documentos, videoconferencias, firmas digitales, etc., según afirma Carnevale, Carlos, a través de “El expediente electrónico”, en las Memorias del XV Congreso Iberoamericano de Derecho e Informática, Buenos Aires, 2011, no obstante, agrega que dicho proceso se desarrolló sin la debida regulación o base que pueda normarla.

El año 2011, con el fin de agregarle sustento jurídico al uso de las TIC, se promulga la Ley de Expediente Electrónico N°26.685, logrando reglamentar e implementar el uso del expediente electrónico a través de la Corte Suprema de Justicia y el Consejo de la Magistratura, y dándole el mismo valor que los expedientes convencionales

En el Reino Unido, existe ya antecedentes del juicio por videoconferencia como lo menciona Nava, Bruno por medio de “Tribunales virtuales y expedientes electrónicos, el primer paso hacia el Mexico del mañana” en Memorias del XIV Congreso Iberoamericano de Derecho e Informática, Fladi, Monterrey, 2010, p. 577. De la misma manera, en Brasil se establece el empleo de recursos electrónicos en

los procesos judiciales, esto por medio de la Ley N° 11.419 promulgada el 19 de diciembre del año 2006. Por último, en España ya desde el año 2011 se viene ejerciendo la e-justicia de forma homogénea gracias a la Ley N° 18/2011.

En cuanto a las teorías la virtualidad en entidades del estado que se manejan podemos mencionar:

El pensamiento de Levy. El filósofo, profesor de la Universidad París-VII y consejero científico para la sociedad Trívium, Pierre Lévy, sostiene que la virtualización es la continuación del proceso de hominización, el ser humano ya ha sido parte de otros eventos en pro de la virtualización, uno de ellos es el lenguaje el cual permite a través de la imaginación transportarnos tanto al pasado como al futuro en segundos alejándonos de nuestra realidad. Es la era de la evolución cultural dejando atrás evolución biológica. Otro de los procesos es la innovación de las técnicas, éstas se concebían como extensiones de nuestro cuerpo y permitían mejorar las funciones, caso de la invención de la rueda o extensión de nuestros pies, sin embargo, ahora lo percibimos como virtualización del movimiento. Por último, la complejidad de los organismos o instituciones, pues con el paso de lo real a lo virtual, también las relaciones se trasladan a un plano virtual. LÉVY, PIERRE (1999)

La opción de la VIRTUALIDAD en la que nos hemos visto imbuidos todos los actores que formamos parte de una u otra manera del Poder Judicial, el caso de las audiencias virtuales, ha jugado un rol determinante como herramienta de comunicación e interacción tecnológica en esta coyuntura y muy necesaria su permanencia en los procesos judiciales post pandemia.

La posibilidad de la ubicación múltiple del Abogado en diversos puntos del país de manera virtual desde una misma localidad. De la misma manera el uso de la Mesa de Partes Virtual lo cual permite la presentación de documentos y demandas desde una localidad a cualquier lugar de la República.

La plataforma es el medio seguro utilizado para la transferencia de información y documentación importante requerida por el Poder Judicial, además de ser una herramienta que facilita el trabajo remoto, sin riesgo alguno y respetando la cuarentena establecida por el gobierno

Los dispositivos portátiles, caso de PCs, laptops o móviles como celulares o tablets no solo son vistos como medios de comunicación a través de llamadas, sino como herramientas de acceso a la información de la red.

La audiencia virtual vista ahora como herramienta tecnológica que aporta al servicio de justicia acortando distancias permite continuar con los procesos aun estando en lugares distantes y salvaguardar los derechos de los procesados. Esta herramienta contribuye a la prevención de actos indebidos como consecuencia del traslado de procesados. Con la Directiva N° 002-2018-CE-PJ podemos evidenciar su aporte tanto al respeto de los derechos de todo ciudadano como a agilizar los trámites o procesos.

La combinación de personal capacitado y el uso de TIC hacen del Poder Judicial una organización reconocida, el trabajo en equipo, cada miembro, desde sus habilidades académicas desarrolladas aportan al trabajo multidisciplinario prescindiendo de otros profesionales en sistemas pues la institución cuenta con personal capacitado en el campo. Umek, Lan, Keržič, Damijana, Aristovnik, Aleksander, & Tomažević, (2015).

Una red informática y de telecomunicaciones es el requisito en pro de una interacción efectiva entre las diferentes instancias y funcionarios, esto incluye recursos tecnológicos, sistemas, red, base de datos, locación y personal capacitado. La tecnología ha marcado su presencia de diferentes campos o sectores donde se apuesta por el crecimiento y desarrollo. Sahin, (2019)

Las TIC se encuentran presente en todo campo de acción Egoeze, Misra, Maskeliuna, & Damasevicius (2018) y el sistema judicial no es la excepción, su uso es una opción que los usuarios van comprendiendo y asimilando poco a poco, aceptando algunas de las desventajas o dificultades propias de la tecnología. (Zuhaib, & Muhammad, 2016; Misra & Maskeliunas, 2018).

El fin de la incorporación de las TIC al proceso judicial es poner al servicio de la sociedad los avances tecnológicos garantizando la ausencia de riesgo de deshumanización con el uso de recursos tecnológicos y el respeto por los derechos constitucionales.

Por medio del Decreto Supremo N°.094-2020-PCM1, que el Poder Ejecutivo decretó Prorrogar el Estado de Emergencia Nacional declarado mediante Decreto Supremo N°.044-2020-PCM, ampliado temporalmente mediante los Decretos Supremos N°.051-2020-PCM, N°.064-2020-PCM, N°.075-2020-PCM y N°.083-2020-PCM; y precisado o modificado por los Decretos Supremos N°.045-2020-PCM, N°.0462020-PCM, N°.051-2020-PCM, N°.053-2020-PCM, N°.057-2020-PCM, N°.058-2020-PCM, N°.061-2020-PCM, N°.063-2020-PCM, N°.064-2020PCM, N°.068-2020-PCM, N°.072-2020-PCM y N°.083-2020-PCM, a partir del lunes 25 de mayo de 2020 hasta el martes 30 de junio de 2020; y dispuso el distanciamiento social, cuarentena y aislamiento social obligatorio, por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del COVID-19.

Asimismo, con el Decreto Supremo N° 116-2020-PCM, en principio se prorroga el Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del COVID-19, hasta el 31 de julio y posteriormente hasta el 31 de agosto de 2020; luego, se establece las medidas que debe observar la ciudadanía en la Nueva Convivencia Social.

Mediante Resolución Administrativa N° 179 -2020-CE-PJ de fecha 30 de junio de 2020, se dispuso que los órganos jurisdiccionales de emergencia hasta el mes de julio, mientras los que no sean de emergencia continúen laborando de forma remota.

Debido al estado de emergencia el Consejo Ejecutivo del Poder Judicial a través de la Resolución Administrativa N.° 0001202020-CE-PJ tomó como medida llevar a cabo audiencias virtuales siguiendo las recomendaciones debidas.

Así mismo, mediante Resolución Administrativa N.° 000123-2020-CE-PJ se señaló que para el caso de la comunicación entre litigantes y abogados se hará uso de herramienta de comunicación Google Hangout Meet

Así tenemos que el expediente judicial electrónico cumple las mismas funciones que el trámite de expediente judicial físico, siguiendo con algunas recomendaciones como el uso de firma digital y certificados digitales, además de contar con DNI electrónico.

Son evidentes las ventajas que brinda el EJE pudiéndose nombrar que: la mesa de partes virtual es útil para presentar sus escritos con la ayuda de su abogado, simplificando y descongestionando el servicio que se brinda de forma presencial. Asimismo, a través del sistema de notificación electrónica podrá hacer el seguimiento de su caso desde donde se encuentre.

Por lo tanto, de lo expuesto anteriormente, conceptuando a la continuidad de las audiencias virtuales tenemos que está dado por el permanente trabajo de la audiencia virtual como herramienta tecnológica que aporta al servicio de justicia en convocar, programar e instalar diligencias judiciales mediante el uso de Sistemas digitales como la video conferencia, acortando distancias que permite continuar con los procesos aun estando en lugares distantes y salvaguardar los derechos de los procesados. Esta herramienta contribuye a la prevención de actos indebidos como consecuencia del traslado de procesados. Con la Directiva N° 002-2018-CE-PJ podemos evidenciar su aporte tanto al respeto de los derechos de todo ciudadano como a agilizar los trámites o procesos.

Con respecto a la Virtualidad en los servicios públicos como Dimensiones tenemos:

La Videoconferencia, este es un canal de comunicación que contribuye a la comunicación real sin importar distancias a través del video o tecnología de telecomunicación auditiva. Jaklič, Solina, & Šajn, (2017). La historia de esta herramienta tecnológica data de los años 1960, sin embargo, no fue sostenible debido a los altos costos para su uso. En sus inicios fue utilizada por el sector educativo sobre todo en nivel superior, considerándose como un medio de interacción en tiempo real. (Al-Samarraie, 2019).

Portal Web, Un portal es una plataforma basada en web orientada a recopilar información de diferentes fuentes en una única interfaz de usuario y presenta a los usuarios la información más relevante para su contexto. Los portales web sencillos han evolucionado hasta convertirse en plataformas de portal que soportan las iniciativas de la experiencia del cliente digital. (Pulido, Soto, Lozano, & Peña, 2021).

Aplicativos, estas herramientas informáticas se utilizan accediendo a un servidor web a través de Internet o de un intranet a través de cualquier navegador. Las aplicaciones web facilitan la interacción con la información.

El sistema judicial peruano ha desarrollado diversos aplicativos con propósitos específicos. Aplicativo para que el usuario solicite una cita virtual, para observar escritos enviados, otro para consultar el estado de expedientes presentados, aplicativo para notificar a las partes procesales, aplicativo para ingresar escritos o expedientes y por ultimo para hacer consultas sobre notificaciones. (Noriega)

Las Redes Sociales, es uno de los medios digitales que ha logrado transformar el día a día de las personas y situarse como una de las herramientas tecnológicas más usadas. Zhu and Chen (2015) Las agencias de marketing y comunicación consideran su uso como herramienta fundamental, pues ellas son el puente para el contacto con los usuarios y clientes. Pulido, Soto, Lozano, & Peña, (2021) sin embargo en los últimos años ha cambiado totalmente la forma como accedemos a ellas. (Dubois, & Blank, 2018; Bode, 2016; Flaxman, Goel, & Rao, 2016; Del Vicario, Bessi, Zollo, Petroni, Scala, Caldarelli, & Quattrociochi, (2016).

En cuanto a las Teorías de la Calidad del Servicio tenemos:

Teoría o Trilogía de Juran, Joseph Juran sostiene que la satisfacción de los clientes es la base de todo servicio, la gestión de la calidad de un servicio se logra con la planificación, control y mejora de la calidad, desarrollando el gusto del cliente o usuario, evaluando los aciertos y errores para en último lugar mejorar el proceso. Por cada cliente satisfecho se puede captar cinco más, sin embargo, si el cliente no se siente complacido alejará a diez. Torres, (2017), agrega que, en esta teoría, Juran propone seguir cinco pasos lograr mejorar de forma sostenida; los vacíos deben identificarse para mejorar el servicio, esforzarse al máximo en la prestación de cada servicio, la evidencia de mejora del servicio debe ser ininterrumpido, cada servicio prestado debe ser valorado y ser consciente que cada progreso es un paso adelante en la inversión.

Teoría del control total de calidad de servicio, el Dr. Armand Feigenbaum, sostiene que la calidad es la fuerza más poderosa que decide el éxito de una organización a nivel local e internacional. Feigenbaum es conocido por sus contribuciones a la calidad del servicio. Primero, el concepto del término “calidad total”, luego la promoción internacional de la ética de la calidad y los costos de la calidad. La calidad es el elemento más significativo del proceso. (Navarro, 2018)

Teoría de los trece principios de la calidad, el Licenciado en Administración de Empresas Jesús Alberto Viveros Pérez quien sostiene esta teoría, afirma que se deben cumplir 13 principios si queremos mejorar como empresa u organización; hacer bien las cosas desde el inicio, satisfacer las necesidades del usuario, trabajar en las soluciones no en excusas para los errores, mostrar optimismo en todo momento, el trato a los demás debe ser cordial, ser preciso en el cumplimiento del deber, mostrar puntualidad, ser colaborativo al trabajar en equipo, practicar el reconocimiento de errores y propósito de enmienda, practicar la modestia tanto para aprender como para enseñar algo a los demás, hacer uso de materiales y recursos de manera ordenada y responsable, ser digno de la confianza de los demás y ser pragmático en la ejecución de tareas. (Larios, 2017)

En cuanto a la conceptualización de términos tenemos:

De acuerdo con Chen, (2018) el servicio de justicia es un indicio de la real práctica de los derechos de todo ciudadano, Batalli & Pepaj, (2018) afirman que administrar con justicia define la relación entre la organización y el usuario, es necesario establecer la armonía entre ambos.

Para todo ciudadano la justicia y su administración correcta es primordial, es la forma como el estado se consolida administrando la justicia de forma equitativa, segura, eficaz, inmediata y confiable. Vega-Perez, & Reyes-Cañas, (2018).

Calidad del Servicio, determinada por la satisfacción del usuario, (Cadena, 2017) las particularidades del servicio prestado y el plan de mejora constante genera la satisfacción del usuario. (Berdugo, 2017). Las expectativas de los usuarios y sus decisiones tomadas deben considerarse para mejorar el proceso y servicio que se brinde, son los usuarios quienes califican y originan el dinamismo en este proceso. (Melara, 2020). La relación del trinomio organización, servicio, cliente, más las apreciaciones del usuario, hacen de ésta una relación integral. (Dos Santos, 2016).

Martin, (2016) sugiere la observación de las condiciones de calidad para mejorar el servicio, es decir evaluar la relación entre la calidad observada y el agrado del usuario, pues este resultado repercute en la decisión del usuario de volver a comprar y establecer buenas relaciones con la entidad.

De lo expuesto conceptuamos al servicio de justicia como los diferentes servicios de justicia que se caracterizan por ser independientes, imparciales, acelerados, transparentes, que están sustentados por principios de ética y que se comprometen y amparan en la Constitución Política y los derechos humanos, con equidad y plenitud y acceso a todos los conciudadanos del Perú (Defensoría del Pueblo)

En cuanto a la Dimensiones del servicio de justicia tenemos:

Confiabilidad, es garantizar al usuario el servicio correcto dentro de la normatividad de la organización y de acuerdo con las expectativas del usuario. Arciniegas (2017) y Sánchez, (2016) agregan que el objetivo de la prestación de un servicio es su cumplimiento sin importar el costo sobre todo cuando es una entidad estatal ya que debe respetarse el derecho del usuario.

Ser confiable requiere asumir que el mundo cambia y las necesidades de los usuarios también, por lo tanto, es necesario caminar de la mano de los cambios y nuevos roles que surjan. (Kindström et al., 2015), Además, contar con un plan estratégico que evite las confusiones y dudas a nivel de atención al cliente. (Lenka et al., 2018).

La responsabilidad en la prestación de un servicio se traduce en entregar algo útil, sea un bien o un servicio, el cumplimiento y a tiempo de acuerdo a lo que necesita el usuario. Por lo tanto, la calidad del servicio se mide de acuerdo a la satisfacción del usuario. (Cadena, 2017). La responsabilidad es una muestra de la calidad en el servicio y se traduce en capacidad, confianza y seguridad. (Solórzano, 2016; Rezaeibagha, Win, & Susilo, 2015)

La responsabilidad en el trabajo genera bienestar Turban & Yan, 2016) y gratitud. (Fher, et al., 2017) y los empleados de las organizaciones son el eje central de la prestación de un servicio pues conectan al cliente con la compañía (Rhou & Singal, 2020; Kim et al., 2018)

Seguridad basada en el conocimiento de la forma de operar de la organización y su destreza para inspirar confianza de forma inmediata. (Samuel, & Stanescu, (2015). Destrezas que desarrolla el personal para ofrecer un buen servicio (Baines et al., 2017). Siendo la seguridad un aspecto decisivo para la confianza en la organización, el uso de la tecnología contribuye a mejorar el servicio sin embargo

primero se debe desarrollar habilidades digitales que van desde el procesamiento, análisis e interpretación de información. (Ardolino et al., 2018; Kohtamäki et al., 2019)

La empatía es una habilidad social, esta orienta a entender la posición del otro y generar un vínculo emocional con la persona. (Calle & Montero, 2020). En los últimos años la empatía ha sido considerada y agregada como un aspecto importante dentro del desarrollo de las habilidades tanto cognitivas como afectivas pues permite entender diversos puntos de vista. (Murillo, Svoboda, Gamarra & de Souza, 2021; Pérez, León & Coronado, 2017)

Bienes tangibles, estos bienes o recursos físicos, estos son de soporte en la prestación de servicios en una organización, Davis, (2017) menciona que todo proceso ingresado se trata haciendo uso de materiales y recursos para transformarlos en un servicio prestado. Los recursos físicos y su empleo deciden la efectividad en el servicio.

III. METODOLOGIA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La tipología de la presente investigación está dada por ser una investigación descriptiva proyectiva; es descriptiva ya que para su realización se ha tenido que diagnosticar el servicio de justicia en especial en este contexto de Pandemia Covid 19, para luego plantear una propuesta de trabajar con la virtualidad y que se pueda proyectar incluso más allá de la Pandemia aprovechando las potencialidades que tienen hoy en día los procesos virtuales. En el tipo de investigación descriptiva citamos a Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) que señala que las investigaciones descriptivas tienen el propósito de describir objetivamente la realidad tal como se está desarrollando y el tipo de Investigación Proyectiva citamos a Hurtado (2010) quien señala que los estudios proyectivos son producto de establecer una propuesta que busque la solución de una problemática detectada previamente, la misma que se debe aplicar a corto, mediano y largo plazo.

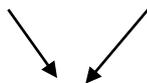
El diseño de investigación que estructurado en el siguiente diagrama:

Figura 01.

Diseño de investigación

GE: Dx ----- T

Pr



Leyenda:

GE: Grupo de Estudio

Dx: Diagnóstico de la variable servicio de justicia

T: Teoría

Pr: Propuesta formulada

3.2. Variables y operacionalización

Variable independiente:

Continuidad de la Audiencia virtual:

Definición Conceptual:

Es el permanente trabajo de la audiencia virtual como herramienta tecnológica que aporta al servicio de justicia en convocar, programar e instalar diligencias judiciales mediante el uso de Sistemas digitales como el video conferencia, acortando distancias que permite continuar con los procesos aun estando en lugares distantes y salvaguardar los derechos de los procesados. Esta herramienta contribuye a la prevención de actos indebidos como consecuencia del traslado de procesados. Con la Directiva N° 002-2018-CE-PJ podemos evidenciar su aporte tanto al respeto de los derechos de todo ciudadano como a agilizar los trámites o procesos.

Definición operacional: Conjunto de acciones que se proponen para que las audiencias virtuales continúen en el servicio de justicia con procesos de reimplementación de Videoconferencia, Portal Web, Aplicativos y Redes Sociales.

Variable dependiente:

Servicio de Justicia

Definición conceptual: El servicio de justicia está dado por los diferentes servicios de justicia que se caracterizan por ser independientes, imparciales, acelerados, transparentes, que están sustentados por principios de ética y que se comprometen y amparan en la Constitución Política y los derechos humanos, con equidad y plenitud y acceso a todos los conciudadanos del Perú (Defensoría del Pueblo)

Definición operacional: Está dada por la medición de la variable Servicio de justicia mediante el instrumento que evalúa el servicio que se da en la sede de justicia de Lambayeque en las dimensiones confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía, y bienes tangibles.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población: constituida por los abogados y personal que reciben el servicio de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque

Muestra: es de 96 usuarios de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque.

Muestreo es de tipo probabilístico aleatorio simple.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica utilizada fue la encuesta, el cuestionario como instrumento para recolectar información y para la validez de los instrumentos se necesitó la validación de tres abogados expertos en el tema.

Además, para la obtención de datos teórico relacionados al trabajo de investigación se recurrió al análisis de documentación procesando la información y pasando lo más relevante a fichas textuales, como de resumen y bibliográficas.

3.5. Procedimientos

Se solicitará el permiso respectivo a la Corte Superior de justicia en el distrito judicial de Lambayeque para la aplicación de la encuesta de investigación a los usuarios seleccionados. Los datos que se recojan a través de la aplicación de los instrumentos serán trabajados en programas específicos estadísticos, los cuales se traducirán a tablas y figuras estadísticas respectivas.

3.6. Método de análisis de datos

Para el presente estudio se utilizó la estadística descriptiva ya que se trabajó una investigación descriptiva con propuesta. Los datos y la información encontrada en las encuestas se procesaron utilizando el Software office Excel 2016, obteniendo las tablas y gráficos respectivos.

Posterior a ello la información se pasará a tablas y gráficos la información recopilada.

3.7. Aspectos éticos

Se tuvo muy presente la normativa y ética de un trabajo de investigación, con respecto a las personas que se les aplicó después de pedirles su consentimiento la aplicación del instrumento se respetó su anonimato. Por lo que existió absoluta confidencialidad.

Citando a Noreña, Alcaráz, Rojas, y Rebolledo (2012), se deben ajustar los lineamientos éticos en los siguientes aspectos:

Propiedad intelectual: Este estudio respetó la propiedad de otros autores, por ello la información recogida en otros estudios fueron citados de manera correcta, para evitar el plagio en este trabajo.

Consentimiento informado: los resultados presentados fueron obtenidos de forma confiable y teniendo el consentimiento de los encuestados.

Anonimato: la información que fue brindada por los participantes, fue netamente de utilización profesional e investigativa, ya que no se darán a conocer información personal de los encuestados.

IV. RESULTADOS

De acuerdo a los objetivos de investigación, en el primero que es diagnosticar el servicio judicial en la que se aplicó un cuestionario, se presentan los siguientes resultados en primer lugar en dimensiones y luego en la variable general como sigue:

Tabla 1

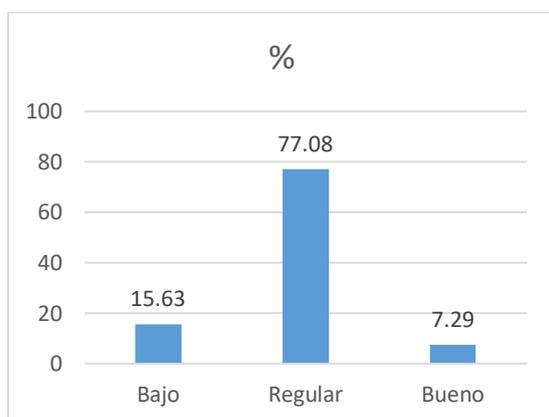
Resultados de la Percepción de la dimensión de confiabilidad

D1	f	%
Bajo	15	15.63
Regular	74	77.08
Bueno	7	7.29
TOTAL	96	100.00

Nota. Cuestionario aplicado

Figura 1

Resultados del porcentaje de la Percepción de la dimensión de confiabilidad



Nota. Cuestionario aplicado

Como podemos observar en la Percepción de la dimensión de confiabilidad la mayoría la evaluó en un nivel regular en el 77,08%, le sigue el nivel bajo con un 15,63% y luego tenemos un 7,29% en el nivel bueno, lo que nos sugiere tomarle atención a esa dimensión para mejorar el servicio ofrecida por la citada institución judicial.

Tabla 2

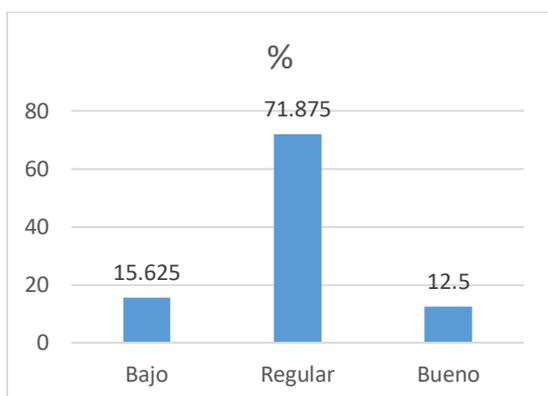
Resultados de la Percepción de la dimensión de responsabilidad

D2	f	%
Bajo	15	15.63
Regular	69	71.88
Bueno	12	12.50
TOTAL	96	100.00

Nota. Cuestionario aplicado

Figura 2

Resultados del porcentaje de la Percepción de la dimensión de responsabilidad



Nota. Cuestionario aplicado

Como podemos observar en la Percepción de la dimensión de responsabilidad la mayoría la evaluó en un nivel regular en el 71,88%, le sigue el nivel bajo con un 15,63% y luego tenemos un 12,5% en el nivel bueno, lo que nos sugiere tomarle atención a esa dimensión para mejorar el servicio ofrecida por la citada institución judicial.

Tabla 3

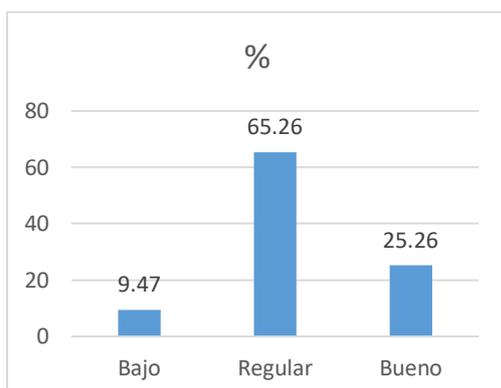
Resultados de la Percepción de la dimensión de seguridad

D3	f	%
Bajo	9	9.47
Regular	62	65.26
Bueno	24	25.26
TOTAL	95	100.00

Nota. Cuestionario aplicado

Figura 3

Resultados del porcentaje de la Percepción de la dimensión de seguridad



Nota. Cuestionario aplicado

Como podemos observar en la Percepción de la dimensión de seguridad la mayoría la evaluó en un nivel regular en el 65,26%, le sigue el nivel bajo con un 9,47% y luego tenemos un 25,26% en el nivel bueno, lo que nos sugiere tomarle atención a esa dimensión para mejorar el servicio ofrecida por la citada institución judicial.

Tabla 4

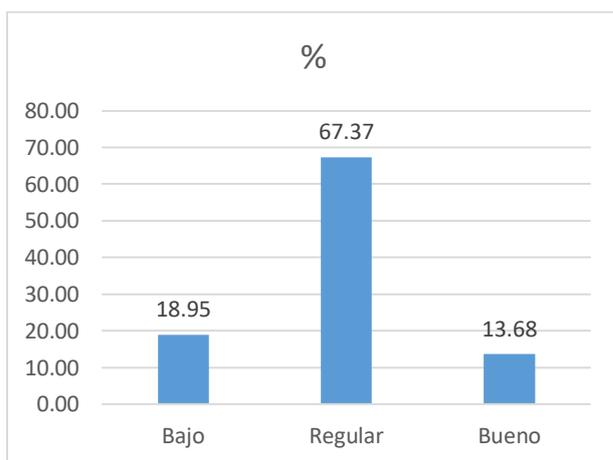
Resultados de la Percepción de la dimensión de empatía

D4	f	%
Bajo	18	18.95
Regular	64	67.37
Bueno	13	13.68
TOTAL	95	100.00

Nota. Cuestionario aplicado

Figura 4

Resultados del porcentaje de la Percepción de la dimensión de empatía



Nota. Cuestionario aplicado

Como podemos observar en la Percepción de la dimensión de empatía la mayoría la evaluó en un nivel regular en el 67,37%, le sigue el nivel bajo con un 18,95% y luego tenemos un 13,68% en el nivel bueno, lo que nos sugiere tomarle atención a esa dimensión para mejorar el servicio ofrecida por la citada institución judicial.

Tabla 5

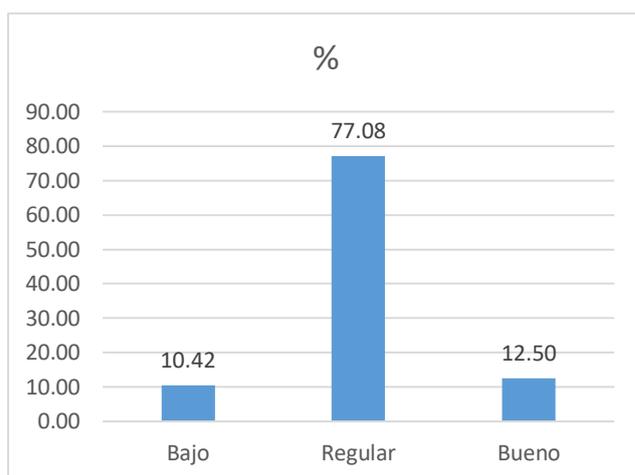
Resultados de la Percepción de la dimensión de bienes tangibles

D5	f	%
Bajo	10	10.42
Regular	74	77.08
Bueno	12	12.50
TOTAL	96	100.00

Nota. Cuestionario aplicado

Figura 5

Resultados del Porcentaje de la Percepción de la dimensión de bienes tangibles



Nota. Resultados del Porcentaje de la Percepción de la dimensión de bienes tangibles

Como podemos observar en la Percepción de la dimensión de bienes tangibles la mayoría la evaluó en un nivel regular en el 77,08%, le sigue el nivel bajo con un 10,42%% y luego tenemos un 12,50% en el nivel bueno, lo que nos sugiere tomarle atención a esa dimensión para mejorar el servicio ofrecida por la citada institución judicial.

Tabla 6

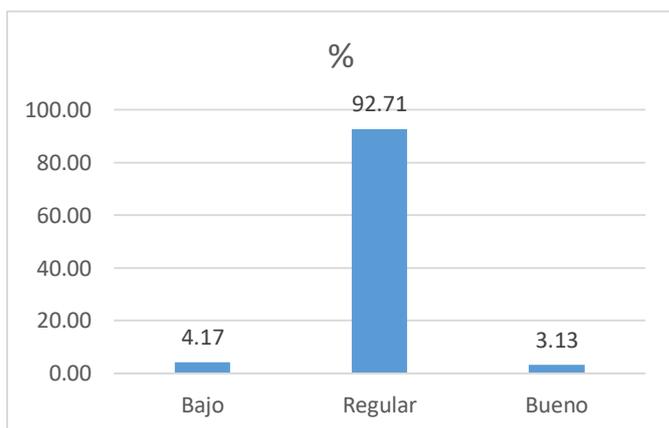
Resultados de la Variable Servicio de Justicia

VARIABLE	f	%
Bajo	4	4.17
Regular	89	92.71
Bueno	3	3.13
TOTAL	96	100.00

Nota. Cuestionario aplicado

Figura 6

Resultados en porcentajes de la Variable Servicio de Justicia



Nota. Resultados en porcentajes de la Variable Servicio de Justicia

Como podemos observar de la Variable Servicio de Justicia la mayoría la evaluó en un nivel regular en el 92,71%, le sigue el nivel bajo con un 4,17% y luego tenemos un 3,13% en el nivel bueno, lo que nos sugiere tomarle atención a esa dimensión para mejorar el servicio ofrecida por la citada institución judicial.

V. DISCUSIÓN

En este acápite se va a presentar la discusión de resultados de los objetivos de investigación teniendo en cuenta los antecedentes de estudios y el fundamento teórico de las variables.

Es así que en el primer objetivo de investigación que es diagnosticar el servicio judicial que se brinda en el distrito judicial de Lambayeque se van a comparar sus resultados tanto de las dimensiones como de la variable general con los antecedentes de estudio:

Como podemos observar en la Percepción de la dimensión de confiabilidad la mayoría la evaluó en un nivel regular en el 77,08%, le sigue el nivel bajo con un 15,63% y luego tenemos un 7,29% en el nivel bueno, lo que nos sugiere tomarle atención a esa dimensión para mejorar el servicio ofrecida por la citada institución judicial.

Como podemos observar en la Percepción de la dimensión de responsabilidad la mayoría la evaluó en un nivel regular en el 71,88%, le sigue el nivel bajo con un 15,63% y luego tenemos un 12,5% en el nivel bueno, lo que nos sugiere tomarle atención a esa dimensión para mejorar el servicio ofrecida por la citada institución judicial.

Como podemos observar en la Percepción de la dimensión de seguridad la mayoría la evaluó en un nivel regular en el 65,26%, le sigue el nivel bajo con un 9,47% y luego tenemos un 25,26% en el nivel bueno, lo que nos sugiere tomarle atención a esa dimensión para mejorar el servicio ofrecida por la citada institución judicial.

Como podemos observar en la Percepción de la dimensión de empatía la mayoría la evaluó en un nivel regular en el 67,37%, le sigue el nivel bajo con un 18,95% y luego tenemos un 13,68% en el nivel bueno, lo que nos sugiere tomarle atención a esa dimensión para mejorar el servicio ofrecida por la citada institución judicial.

Como podemos observar en la Percepción de la dimensión de bienes tangibles la mayoría la evaluó en un nivel regular en el 77,08%, le sigue el nivel bajo con un 10,42% y luego tenemos un 12,50% en el nivel bueno, lo que nos sugiere tomarle

atención a esa dimensión para mejorar el servicio ofrecida por la citada institución judicial.

Como podemos observar de la Variable Servicio de Justicia la mayoría la evaluó en un nivel regular en el 92,71%, le sigue el nivel bajo con un 4,17% y luego tenemos un 3,13% en el nivel bueno, lo que nos sugiere tomarle atención a esa dimensión para mejorar el servicio ofrecida por la citada institución judicial.

Gutierrez, (2015) presentó su tesis doctoral titulada Gasto público y funcionamiento de la justicia en España entre 2004 y 2013, con el objetivo de analizar la manera de operar de la Administración de Justicia Española entre los años 2004 al 2013 y su relación con la situación económica y plantear soluciones a los problemas identificados. El método aplicado fue el cuantitativo y esta propuesta nace de la afirmación que el sistema judicial en España es criticado duramente por su ineficacia y demora, considerado de esta forma por un sector de profesionales. También se sabe que no es tarea sencilla establecer criterios para medir el servicio de justicia debido a que las variables a intervenir son bastante subjetivas.

En Colombia, Gallego y Gaviria (2017) presentan una investigación con el objetivo de analizar la eficacia de las normas de calidad en los Centros de Conciliación de los Consultorios Jurídicos y su impacto en el acceso a la administración de justicia. Esta investigación de modelo mixto pues articula información tanto cualitativa como cuantitativa se desarrolló en tres etapas para lograr su objetivo general planteado. Se tomaron como técnicas de recojo de información la entrevista, encuesta, análisis normativo y la matriz de análisis. Los resultados a los que arribaron explican que los mecanismos alternos optados para la resolución de conflictos hacen viable la solución del problema de forma eficaz.

Respecto a los antecedentes de investigación a nivel nacional mencionamos a Bejarano, (2018) con su investigación de maestría denominada La administración de justicia en la Corte Superior de Lima Norte 2016-2017, teniendo como fin conocer el estado del servicio de justicia en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte. Esta investigación es de tipo descriptivo y de diseño no experimental, 110 abogados de la Corte Superior de Lima fueron seleccionados como su población. La iniciativa de investigación surge frente al descontento respecto a los trámites

engorrosos y la irresponsabilidad por parte del personal jurisdiccional ocasionando demora en los trámites de demandas.

Ruiz, (2017) con su tesis doctoral, El sistema de videoconferencia en las audiencias judiciales penales del Distrito Judicial de Ventanilla pretende evaluar la imagen que se tiene sobre la puesta en acción del Sistema de Videoconferencia en las audiencias judiciales penales del Distrito Judicial de Ventanilla. Esta investigación de tipo cualitativa y diseño descriptivo tuvo como escenario el distrito judicial de Ventanilla. Los datos se recogieron a través de entrevistas, teniendo como resultado la reducción de ausentismo de los procesados a las audiencias y la facilidad que les brinda a los magistrados comunicarse con los procesados sin intimidarse, por último, este tipo de audiencia genera menores costos ya sea al trasladarse, vigilar y el ahorro de tiempo.

Mientras en el contexto local, Salazar, (2020) con su tesis denominada: “Eficacia en la administración de justicia en los juzgados de paz del distrito de Pomalca” intenta definir la visión de los usuarios respecto a la efectividad y eficiencia de la administración de justicia en los juzgados de paz de Pomalca. Con una investigación descriptiva, diseño no experimental y tomando como muestra 45 ciudadanos además de 3 jueces de paz del lugar, se utilizó como técnica para obtener la información la encuesta y la entrevista logró demostrar que existe correlación directa entre las variables de su investigación.

Como podemos observar todos los antecedentes expuestos analizan los servicios judiciales y como éstos en los diferentes contextos tienen en su mayoría resultados regulares o bajos, que son resultados similares a nuestro estudio, lo que hace que se tengan que establecer alternativas de solución para la mejora de dicha variable.

De lo expuesto anteriormente, es que se da el resultado del segundo objetivo de investigación que se plantea en esta investigación, que es la de diseñar un modelo de continuidad de la audiencia virtual para optimizar el servicio de justicia en el distrito judicial de Lambayeque, la misma que se basa en las conceptualizaciones de normatividad y teoría de las Tecnologías de Información y Comunicación aplicadas en el Sector Público, y la más cercana está asociado con El Gobierno Electrónico en las entidades Públicas.

Para la propuesta de la continuidad de las Audiencias virtuales tomamos en cuenta que el Gobierno Electrónico en el Poder Judicial, está implementado desde ya hace unos años atrás, en donde se ha evidenciado que existen usuarios con un pobre o nulo concepto del manejo de las herramientas tecnológicas (equipos de cómputo, aplicativos móviles, etc....) lo cual se refleja cuando deben actuar con sistemas en los que se requiere un cierto nivel de conocimiento tecnológico, hablamos de formularios electrónicos, bases electrónicas, firmas digitales, etc.

No se debe dejar de lado que en las Cortes Superiores de Justicia en todo el país existen variadas capacidades desarrolladas con herramientas tecnológicas o informáticas (TIC) respecto a infraestructura, servicios y otros, además de las capacidades de los especialistas técnicos que brindan este soporte en las Cortes.

Resulta necesario pues, para implementar debidamente el Gobierno Electrónico en el Poder Judicial conocer las capacidades técnicas de cada Sede del Poder Judicial (Cortes Superiores de Justicia del país) así como las capacidades tecnológicas de los usuarios a efectos de diseñar la estrategia más adecuada para reducir la brecha digital que existe actualmente al interior de este Poder del Estado.

En efecto, en el Poder Judicial están enquistadas las llamadas “verdades absolutas” que no son otras que paradigmas como la Cotidianidad, solamente la confianza en lo que hacemos y sabemos, la necia afirmación que sólo existe una sola manera de hacer las cosas, etc.... hasta que estas verdades absolutas, paradigmas, son desplazadas por otro paradigma y en este caso tuvo que llegar el COVID-19 para desterrar las necesidades antes mencionadas y hacernos aterrizar en una realidad en la que la correcta y urgente implementación de las herramientas tecnológicas nos va hacer despegar hacia esta tan ansiada consolidación del Gobierno Electrónico debidamente implementado en el Poder Judicial.

Es así que “gracias” a que esta pandemia ha vuelto en imperiosa la necesidad de acelerar la uniformidad en la implementación del gobierno electrónico en todos los distritos judiciales del Perú que ahora podemos gozar de las bondades tecnológicas y estar a la altura de los beneficios que estas nos brindan, siendo tarea de todos los actores que estamos vinculados al Poder Judicial el implementarlas, desarrollarlas y aprovecharlas debidamente en salvaguarda de que se cumpla con

uno de los principios fundamentales de la Justicia el cual es que no hay impedimento posible que logre retardar la acción de la justicia.

En cuanto al diseño del modelo de continuidad de las audiencias virtuales se tienen en cuenta los siguientes elementos a implementar:

La Videoconferencia, este es un canal de comunicación que contribuye a la comunicación real sin importar distancias a través del video o tecnología de telecomunicación auditiva. Jaklič, Solina, & Šajin, (2017). La historia de esta herramienta tecnológica data de los años 1960, sin embargo, no fue sostenible debido a los altos costos para su uso. En sus inicios fue utilizada por el sector educativo sobre todo en nivel superior, considerándose como un medio de interacción en tiempo real. (Al-Samarraie, 2019).

Portal Web, Un portal es una plataforma basada en web orientada a recopilar información de diferentes fuentes en una única interfaz de usuario y presenta a los usuarios la información más relevante para su contexto. Los portales web sencillos han evolucionado hasta convertirse en plataformas de portal que soportan las iniciativas de la experiencia del cliente digital. (Pulido, Soto, Lozano, & Peña, 2021).

Aplicativos, estas herramientas informáticas se utilizan accediendo a un servidor web a través de Internet o de un intranet a través de cualquier navegador. Las aplicaciones web facilitan la interacción con la información.

El sistema judicial peruano ha desarrollado diversos aplicativos con propósitos específicos. Aplicativo para que el usuario solicite una cita virtual, para observar escritos enviados, otro para consultar el estado de expedientes presentados, aplicativo para notificar a las partes procesales, aplicativo para ingresar escritos o expedientes y por último para hacer consultas sobre notificaciones. (Noriega)

Las Redes Sociales, es uno de los medios digitales que ha logrado transformar el día a día de las personas y situarse como una de las herramientas tecnológicas más usadas. Zhu and Chen (2015) Las agencias de marketing y comunicación consideran su uso como herramienta fundamental, pues ellas son el puente para el contacto con los usuarios y clientes. Pulido, Soto, Lozano, & Peña, (2021) sin embargo en los últimos años ha cambiado totalmente la forma como accedemos a

ellas. (Dubois, & Blank, 2018; Bode, 2016; Flaxman, Goel, & Rao, 2016; Del Vicario, Bessi, Zollo, Petroni, Scala, Caldarelli, & Quattrociocchi, (2016).

Por último, el modelo ha sido validado a criterio de juicios de expertos quienes dieron su conformidad tanto en el diseño como en su aplicabilidad.

VI. CONCLUSIONES

1. Con respecto a la variable del servicio judicial en la Percepción de la dimensión de confiabilidad la mayoría de los usuarios la evaluó en un nivel regular en el 77,08%; en la Percepción de la dimensión de confiabilidad la mayoría la evaluó en un nivel regular en el 71,88%; en la Percepción de la dimensión de seguridad la mayoría la evaluó en un nivel regular en el 65,26%; en la Percepción de la dimensión de empatía la mayoría la evaluó en un nivel regular en el 67,37%; y por último en la Percepción de la dimensión de bienes tangibles la mayoría la evaluó en un nivel regular en el 77,08%; lo que nos sugiere tomarle atención a todas las dimensiones para mejorar el servicio ofrecido por el distrito judicial de Lambayeque.
2. Con respecto a la Variable General de Servicio de Justicia ofrecido por el distrito judicial de Lambayeque, la mayoría la evaluó en un nivel regular en el 92,71%, le sigue el nivel bajo con un 4,17% y luego tenemos un 3,13% en el nivel bueno, lo que nos sugiere tomarle atención a esa dimensión para mejorar el servicio ofrecida por la citada institución judicial.
3. El modelo de continuidad de la audiencia virtual para optimizar el servicio de justicia en el distrito judicial de Lambayeque se diseña en base en las conceptualizaciones de normatividad y teoría de las Tecnologías de Información y Comunicación aplicadas en el Sector Público, y que está asociado con El Gobierno Electrónico en las entidades Públicas.
4. El modelo fue validado de manera satisfactoria y unánime por tres juicios de expertos mostrando su conformidad tanto en el diseño como en su aplicabilidad.

VII. RECOMENDACIONES

Que se evalúe permanentemente el servicio judicial ofrecido por el distrito judicial de Lambayeque, para determinar las falencias de manera periódica para resolverlas a corto plazo.

Capacitar al personal de justicia en El modelo de continuidad de la audiencia virtual para optimizar el servicio de justicia en el distrito judicial de Lambayeque.

Aplicar a corto, mediano y largo plazo el modelo de continuidad de la audiencia virtual para optimizar el servicio de justicia en el distrito judicial de Lambayeque.

VIII. PROPUESTA

PROPUESTA DE CONTINUIDAD DE LA AUDIENCIA VIRTUAL PARA OPTIMIZAR EL SERVICIO DE JUSTICIA EN EL DISTRITO JUDICIAL DE LAMBAYEQUE

AUTOR: Becerra Palacios, Alex Miguel

FUNDAMENTACIÓN

El Poder Judicial al establecer disposiciones sanitarias frente a la férrea respuesta del Estado peruano para combatir la Pandemia decretada, tales como la cuarentena, el distanciamiento y aislamiento social, debido a la Covid-19, han apurado la agenda de implementación del Gobierno Electrónico en este Poder del Estado.

El Poder Judicial al ser uno de los Poderes del Estado Peruano no puede quedarse al margen del avance trepidante de las TICs es por ello que implementa a través de la RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA N° 250-2016-CE-PJ “El Plan Estratégico de Gobierno Electrónico del Poder Judicial 2016-2018”, dando de esta manera inicio a la nueva era tecnológica de este Poder del Estado.

Una de las Políticas Públicas de vanguardia es la Política del Gobierno Electrónico en el Perú (Decreto Supremo N° 081-2013-PCM), cuya implementación es de carácter obligatorio en todas las organizaciones, entre ellas el Poder Judicial que apuesta por estar inmerso en la sociedad de la información digital, además que la tecnología y su uso no sean un privilegio de minorías, todo lo contrario que éste sea de fácil acceso y asegure su eficacia, transparencia y eficiencia a más peruanos.

El E-Government significa pues una completa modernización del Estado en sus Instituciones más importantes y relevantes en tanto incluye como su labor primordial promover el acercamiento del estado a cada uno de los ciudadanos e impulsar la capacidad competitiva a través del manejo de herramientas tecnológicas que aceleren la marcha al desarrollo.

A DEL MODELO

Implementación de la Continuidad de la audiencia virtual para optimizar el servicio de justicia en el distrito judicial de Lambayeque

ELEMENTOS

Acciones

-Sensibilizar a los colaboradores.
-Información de la Directiva N°2018-CE-PJ en la Convocatoria, programación e instalación de diligencia judicial que se realiza mediante el uso del Sistema de Videoconferencia y diversos aplicativos tecnológicos de comunicación y otras redes sociales.
-Formar al personal en Materia de Gobierno Electrónico.

Capacitación

- Videoconferencia,
- Portal Web
- Aplicativos
- Redes Sociales

Beneficios

Comunicación interactiva eficaz y eficiente de las diferentes acciones judiciales entre los operadores judiciales y los usuarios del sistema judicial
Optimización del expediente digital.
Unificación de las tecnologías que estarán al servicio de la administración de justicia.
Capacitación y actualización tecnológica a todos los operadores de justicia y equipos adecuados.

G
A
R
A
N
T
I
Z
A

SERVICIO DE JUSTICIA

Confiabilidad
Responsabilidad
Seguridad
Empatía
Bienes Tangibles

Fundamentación: En el Plan de Modernización de la Gestión Pública y la Política Nacional al 2021, en la Política de Implementación del Gobierno Electrónico en las Instituciones Públicas del Estado y en la Resolución Administrativa N°004-2014-CE-PJ en la que admite la Directiva N°0012014-CE-PJ sobre los procedimientos en el empleo de Videoconferencias para el desarrollo de los Procesos Penales

REFERENCIAS

Alves Mascarenhas, Fabiana et al. "El uso de la videoconferencia en los procedimientos penales: los dos lados de una misma moneda", Memorias del XV Congreso Iberoamericano de Derecho e Informática, eldial.com, Buenos Aires, 2011, p. 37.

Amoni Reverón, Gustavo Adolfo. (2013). El uso de la videoconferencia en cumplimiento del principio de inmediación procesal. Revista IUS, 7(31), 67-85. Recuperado en 02 de agosto de 2020, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-21472013000100005&lng=es&tlng=es.

Banco Mundial. Definition of E-Government. Recuperado el 15 de mayo de: <http://go.worldbank.org/M1JHE0Z280>.

Carnevale, Carlos. "El expediente electrónico", Memorias del XV Congreso Iberoamericano de Derecho e Informática, eldial.com, Buenos Aires, 2011, p. 269.

Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (2007). Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico. XVII Cumbre Iberoamericana, Chile, noviembre de 2007. CLAD. Recuperada el 30 de mayo de: http://www.bnp.gob.pe/portalbnp/pdf/transparencia/normaslegales/2010/jun/carta_iberoamericana_de_gobierno_electronico.pdf.

Decreto Supremo N°.094-2020-PCM1.

Decreto Supremo N° 081-2013-PCM.

Nava, Bruno. "Tribunales virtuales y expedientes electrónicos, el primer paso hacia el México del mañana", Memorias del XIV Congreso Iberoamericano de Derecho e Informática, Fiadi, Monterrey, 2010, p. 577.

Presidencia del Consejo de Ministros-ONGEI (2011). Decreto Supremo N° 066 - 2011-PCM. Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú, Agenda Digital 2.0. 27 de julio de 2011.

Portal del poder judicial.

Resolución Administrativa N° 250-2016-CE-PJ.

Resolución Administrativa N° 000123-2020-CE-PJ.

Resolución Administrativa N° 000053-2020-P-CE-PJ. (2020, 06 de abril). Presidencia del Consejo Ejecutivo.

Resolución Administrativa N° 000173-2020-CE-PJ. (2020, 25 de junio). Poder Judicial.

Revista IUS, versión impresa ISSN 1870-2147. Rev. IUS vol.7 no.31 Puebla ene. /jun. 2013. "El uso de la videoconferencia en cumplimiento del principio de intermediación procesal", Gustavo Adolfo Amoni Reverón (Profesor de posgrado en la Universidad Católica "Andrés Bello", Venezuela.

Al-Samarraie, H. (2019). *A Scoping review of videoconferencing systems in higher education: Learning paradigms, opportunities, and challenges*. International Review of Research in Open and Distributed Learning, 20(3). <https://doi.org/10.19173/irrodl.v20i4.4037>

Arciniegas, O. (2017). *Percepción de la calidad de los servicios prestados por la Universidad Militar Nueva Granada con base en la escala Servqualing, con análisis factorial y análisis de regresión múltiple*. Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo, 8(1) ,26-36. Recuperado de: <http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sciarttext&pid=S2219-71682017000100003>

Ardolino, M., Rapaccini, M., Sacconi, N., Gaiardelli, P., Crespi, G. and Ruggeri, C. (2018), "The role of digital technologies for the service transformation of industrial companies", International Journal of Production Research, Vol. 56 No. 6, pp. 2116-2132.

- Baines, T. and W. Lightfoot, H. (2013), "Servitization of the manufacturing firm: Exploring the operations practices and technologies that deliver advanced services". *International Journal of Operations & Production Management*, Vol. 34 No. 1, pp.2-35.
- Batalli, M., & Pepaj, I. (2018). *Increasing efficiency in public administration through a better system of administrative justice*. *Pecs J. Int'l & Eur. L.*, 54.
- Bejarano, M. (2018). *La administración de justicia en la Corte Superior de Lima Norte 2016-2017*. (Tesis de maestría). De la base de datos de la Universidad César Vallejo. Lima, Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/14721>
- Berdugo, C. (2017). *Variables relevantes para la medición de la calidad percibida del servicio bancario*. *Dyna*, 83(197), 213-222. ISSN: 0012-7353. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.15446/dyna.v83n197.55426>
- Bode, L. (2016). *Political news in the news feed: Learning politics from social media*. *Mass communication and society*, 19(1), 24-48.
- Cadena, B. (2017). *Medición de la calidad del servicio proporcionado a clientes por Restaurantes en Sonora, México*. *Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias*, V (17), 41-60. ISSN: 1856-8327. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/2150/215049679004.pdf>
- Calle, N., & Montenegro, A. (2020). *La empatía como factor de calidad en los servicios bancarios del Ecuador*. *593 Digital Publisher CEIT*, 5(5), 219-232.
- Chen, Y. J. (2018). *Human Rights in the Chinese Administration of Justice*. *China Human Rights Report*, 83-112.
- Davis, C. (2017). *Enfoque matricial para el diseño de sistemas de prestación de servicios*. *Revista Clío América Pana*. ISSN: 1909-941X 11(21). Recuperado de: <https://doi.org/10.21676/23897848.2078>

- Del Vicario, M., Bessi, A., Zollo, F., Petroni, F., Scala, A., Caldarelli, G.,... & Quattrocioni, W. (2016). *The spreading of misinformation online*. Proceedings of the National Academy of Sciences, 113(3), 554-559.
- Dos Santos, M. (2016). *Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén*. *Revista de la educación superior versión impresa* ISSN 0185-2760.45 (178). 79-95 Recuperado de: <https://doi.org/10.1016/j.resu.2016.02.005>
- Dubois, E., & Blank, G. (2018). *The echo chamber is overstated: the moderating effect of political interest and diverse media*. *Information, communication & society*, 21(5), 729-745.
- Egoze, F., Misra, S., Maskeliuna, R., & Damasevicius, R. (2018). *Impact of ICT on Universities administrative services and management of students' records: ICT in university administration*. *International Journal of Human Capital and Information Technology Professionals*, 9(2) ,1-15
- Fehr, R., Fulmer, A., Awtrey, E., & Miller, J. A. (2017). *The grateful workplace: A multilevel model of gratitude in organizations*. *Academy of Management Review*, 42(2), 361–381.
- Flaxman, S., Goel, S., & Rao, J. M. (2016). *Filter bubbles, echo chambers, and online news consumption*. *Public opinion quarterly*, 80(S1), 298-320.
- Gallego Henao, L. E., & Gaviria Herrera, M. M. (2017). *Eficacia de las normas de calidad en los Centros de Conciliación de los Consultorios Jurídicos y su impacto en el acceso a la administración de justicia*. (Tesis de maestría). Universidad de Manizales, Colombia. <https://ridum.umanizales.edu.co/xmlui/bitstream/handle/20.500.12746/2835/Tesis%20Eliana%20y%20Margarita.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gutiérrez, F. (2015). *Gasto público y funcionamiento de la justicia en España entre 2004 y 2013* (Doctoral dissertation, Tesis Doctoral). Universidad de Sevilla, España. Recuperado de <https://idus.us.es/xmlui/bitstream/handle/11441/39799/Tesis.%20Francisco%20Gutierrez%20L%C3%B3pez.pdf>.

- Jaklič, A., Solina, F., & Šajin, L. (2017). *User interface for a better eye contact in videoconferencing*. *Displays*, 46, 25-36.
- Kim, Y. (2016). *Antecedents And Consequences Of Self-Conscious Emotions In The Workplace: Guilt, Shame, And Pride* (Doctoral dissertation, University of Minnesota). Retrieved from https://conservancy.umn.edu/bitstream/handle/11299/200320/Kim_umn_0130E_17214.pdf?sequence=1
- Kohtamäki, M., Parida, V., Oghazi, P., Gebauer, H. and Baines, T. (2019), "Digital servitization business models in ecosystems: A theory of the firm", *Journal of Business Research*, Vol. 104, pp.380-392.
- Larios, C. (2017). *La calidad del servicio interno en el sector hotelero: objeto e instrumento de estudio multidisciplinar*. *Teoría y Praxis*, (22) ,113-136. ISSN: Recuperado de: <http://www.teoriaypraxis.uqroo.mx/doctos/numero22/LariosGonzalez.pdf>
- Lenka, S., Parida, V., Sjödin, D. and Wincent, J. (2018), "Towards a multi-level servitization framework: Conceptualizing ambivalence in manufacturing firms", *International Journal of Operations & Production Management*, Vol. 38 No. 3, pp. 810-827.
- LÉVY, PIERRE (1999) *¿Qué es lo virtual?* Barcelona: Paidós.
- Martin, M. (2016). *Customers determination of service quality and satisfaction in a return/repair process: a quantitative study*. *International Academy of Marketing Studies Journal*, 20(1), 36-52.
- Misra, S. & Maskeliunas, R. (2018). *Impact of ICT on Universities administrative services and management of students' records: ICT in university administration*, *International Journal of Human Capital and Information Technology Professionals*, 9(2) ,1-16.
- Murillo, R. S. G., Svoboda, W. K., Gamarra, C. J., & de Souza, É. F. (2021). *Entre lo que se dice y lo que se calla: visitando el concepto de empatía en la*

atención integral a la salud del adulto mayor. Revista Española de Educación Médica, 2(1), 74-91.

Navarro, F. (2018). *La Gestión de la Calidad Total (TQM)*. Revista digital Inesem. Recuperado de: <https://revistadigital.inesem.es/gestion-integrada/la-gestion-de-la-calidad-total-tqm/>

Noriega, A. N. L. *El uso de las Nuevas Tecnologías en el Sistema Judicial Peruano*. Revista de Derecho y Tecnología, 65.

Pérez, A. C., León, N. K. Q., & Coronado, E. A. G. (2017). *Empatía, comunicación asertiva y seguimiento de normas. Un programa para desarrollar habilidades para la vida*. Enseñanza e investigación en psicología, 22(1), 58-65.

Pulido, M. B., Soto, Á. D., Lozano, F. M., & Peña, W. Q. (2021). *Redes sociales y relaciones digitales, una comunicación que supera el cara a cara*. Revista Internacional De Pedagogía E Innovación Educativa, 1(1), 123-148.

Rezaeibagha, F., Win, K., & Susilo, W. (2015). *A systematic literature review on security and privacy of electronic health record systems: technical perspectives*. Health Information Management Journal, 44(3), 23-38.

Rhou, Y., & Singal, M. (2020). *A review of the business case for CSR in the hospitality industry*. International Journal of Hospitality Management, 84, 102330.

Ruiz Bringas, H. W. (2017). *El sistema de videoconferencia en las audiencias judiciales penales del Distrito Judicial de Ventanilla*. (Tesis doctoral) Universidad César Vallejo – Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/4539/Ruiz_BHW.pdf?sequence=1

Sahin, I. (2016). *Detailed review of Rogers' diffusion of innovations theory and educational technology-related studies based on Rogers' theory*. The Turkish Online Journal of Educational Technology–TOJET, 5(2), 14–23.

Salazar Soplapuco, J. A. (2020). *Eficacia en la administración de justicia en los juzgados de paz del distrito de Pomalca*. (Tesis de maestría) Universidad

César Vallejo – Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51242/Salazar_SJASD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Samuel, M. T., & Stanescu, C. L. V. (2015). *Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis*. Revista Científica Compendium, 18(35).

Sánchez, G. (2016). *Medición de la calidad en el servicio, como estrategia para la competitividad en las organizaciones*. Recuperado de: <https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/03/11ca201602.pdf>

Solórzano, B. (2016). *Importancia de la calidad del servicio al cliente para el funcionamiento de las empresas*. Recuperado de: <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/pacioli-82.pdf>

Torres. S. (2017). *Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis*. Compendium, 18(35). 57-76. ISSN: 1317-6099. Disponible en: <https://biblat.unam.mx/hevila/Compendium/2015/no35/4.pdf>

Turban, D. B., & Yan, W. (2016). *Relationship of eudaimonia and hedonia with work outcomes*. Journal of Managerial Psychology, 31(6), 1006–1020.

Umek, Lan., Keržič, Damijana., Aristovnik, Aleksander., & Tomažević, Nina. (2015). *Analysis of selected aspects of students' performance and satisfaction in a Moodle-based e-learning system environment*. Eurasia Journal of Mathematics, Science & Technology Education, 11(6), 1495-1505. <https://doi.org/10.12973/eurasia.2015.1408a>

Vega-Perez, L., & Reyes-Cañas, L. A. (2018). *Impacto del uso de las tecnologías de información y las comunicaciones en la gestión judicial de la Dirección Seccional de Administración Judicial de Cúcuta*. Interfaces, 1(1).

Zhu, Yu-Qian, and Houn-Gee Chen (2015), "Social Media and Human Need Satisfaction: Implications for Social Media Marketing". Business Horizons, 58 (3), 335–45.

Zuhaib, H. Q. & Muhammad, M.Q.A. (2016). *Efficient use of ICT in administration: A case from Mehran university of engineering and technology, Jamshoro, Pakistan*. International Journal of Economics, Commerce and Management, 4(10) ,540-550

ANEXOS

Anexo 01. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable independiente Continuidad de la Audiencia virtual	Audiencia virtual: Convocatoria, programación e instalación de diligencia judicial que se realiza mediante el uso del Sistema de Videoconferencia y diversos aplicativos tecnológicos de comunicación y otras redes sociales. (DirectivaN°2018-CE-PJ)	Variable que se propone para que las audiencias virtuales continúen en el servicio de justicia	Videoconferencia Portal Web Aplicativos Redes Sociales	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Comunicación interactiva en las diferentes acciones judiciales. ◦ Unificación de las tecnologías virtuales que estarán al servicio de la administración de justicia. ◦ Optimización del expediente digital. ◦ Publicación y comunicación tecnológica a todos los operadores de justicia, equipos adecuados y usuarios del sistema judicial. 	Liker
Variable dependiente	Servicio de justicia: Todos los servicios de justicia deben estar caracterizados por su independencia, imparcialidad, celeridad, transparencia, así como por su sustento en principios éticos y comprometidos con la defensa de	Medición de la variable Servicio de justicia mediante el instrumento seleccionado en los colaboradores de la	Confiabilidad Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> -Respeto de plazos. -Soluciones a situaciones adversas -Desempeño eficiente. -Puntualidad en el servicio. 	Liker

<p>Servicio de justicia</p>	<p>la Constitución Política y los derechos humanos, con igualdad y plenitud de acceso a todos los ciudadanos. (Defensoría del Pueblo)</p>	<p>sede de justicia de Lambayeque</p>	<p>Seguridad</p> <p>Empatía</p> <p>Bienes Tangibles</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Predisposición permanente. -Prioridad al usuario. -Compromiso del personal. -Inspiración de certidumbre y tranquilidad. -Infundir confianza. -Absolver cualquier duda. -Tiempo adecuado y prudente en la atención. -Atención ética -Personalización en la atención. -Disposición en la atención. -Amabilidad en la atención. -Ambientes renovados y agradables. -Imagen adecuada de los servidores. -Recursos y materiales llamativos. -Medios tecnológicos eficientes para su uso. -Organización debidamente implementada para atención eficiente y eficaz. 	
------------------------------------	---	---------------------------------------	---	--	--

Anexo 02

Instrumento de recolección de datos

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CUESTIONARIO

La escala es la siguiente:

0 = Totalmente en desacuerdo

1 = En desacuerdo

2 = Ni en desacuerdo ni de acuerdo

3 = De acuerdo

4 = Totalmente de acuerdo

N°	PREGUNTAS	ESCALA				
		0	1	2	3	4
Percepción de la dimensión de confiabilidad						
1	Su distrito judicial es confiable en sus ofrecimientos respetando los plazos establecidos.					
2	Frente a situaciones adversas, su distrito judicial le brinda soluciones.					
3	Su distrito judicial se desempeña eficientemente en el proceso de sus trámites.					
4	La puntualidad es una característica en el servicio de la organización judicial.					
5	Los servicios a brindar por el distrito judicial son comunicados oportunamente.					
6	La imagen que proyectan los jueces del distrito judicial es de seguridad y credulidad.					
Percepción de la dimensión de responsabilidad						
7	El servicio que presta el personal del distrito judicial es puntual.					
8	La predisposición al servicio es una característica del personal del distrito judicial.					
9	El usuario es la prioridad en la atención por parte de los empleados de la organización.					
10	Dentro del perfil de los empleados está el valor de la responsabilidad sobre todo en la atención al usuario.					
11	Se puede decir que su trámite o caso se asume con compromiso por parte del personal.					
12	Las decisiones tomadas por el juez del distrito judicial se enmarcan dentro del deber y el compromiso asumido.					
Percepción de la dimensión de seguridad						

13	Los empleados de la organización se conducen de manera que le inspiran certidumbre y tranquilidad.					
14	El servicio que le brinda su distrito judicial al llevar su caso le infunde confianza y seguridad.					
15	La atención que le brindan los empleados de la organización muestra amabilidad y cortesía.					
16	En su distrito judicial el personal está capacitado para absolverle cualquier duda.					
17	La atención que le brinda la organización en el seguimiento de su caso le da la confianza y seguridad que lo resolverán en un tiempo prudente.					
18	El actuar de los jueces le da la seguridad que actuarán bajo el principio de la ética y el buen proceder.					
Percepción de la dimensión de empatía						
19	Su caso es atendido por el personal del distrito judicial de forma personalizada					
20	La atención prestada a su caso por los empleados de su distrito judicial es individual.					
21	Su caso es atendido por el personal de la organización con disposición.					
22	La empatía es una característica en la atención del personal frente a su caso.					
23	La solución de su caso es asumido con empatía por parte de los empleados de su distrito judicial.					
Percepción de la dimensión de bienes tangibles						
24	Los bienes muebles de la organización tienen un aspecto renovado.					
25	La infraestructura del local es agradable a la vista.					
26	La imagen personal de los trabajadores de la organización es bastante favorable.					
27	Los recursos y materiales publicitarios utilizados se muestran llamativos					
28	La organización establece un horario de atención apropiado a sus necesidades.					
29	Los medios tecnológicos utilizados son lo suficientemente eficientes y modernos para la atención que brindan.					
30	La organización judicial está debidamente implementada con materiales para una atención eficiente y eficaz.					

Anexo 03

PROPUESTA DE CONTINUIDAD DE LA AUDIENCIA VIRTUAL PARA OPTIMIZAR EL SERVICIO DE JUSTICIA EN EL DISTRITO JUDICIAL DE LAMBAYEQUE

AUTOR: Becerra Palacios, Alex Miguel

FUNDAMENTACIÓN

El Poder Judicial al establecer disposiciones sanitarias frente a la férrea respuesta del Estado peruano para combatir la Pandemia decretada, tales como la cuarentena, el distanciamiento y aislamiento social, debido a la Covid-19, han apurado la agenda de implementación del Gobierno Electrónico en este Poder del Estado.

El Poder Judicial al ser uno de los Poderes del Estado Peruano no puede quedarse al margen del avance trepidante de las TICs es por ello que implementa a través de la RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA N° 250-2016-CE-PJ “El Plan Estratégico de Gobierno Electrónico del Poder Judicial 2016-2018”, dando de esta manera inicio a la nueva era tecnológica de este Poder del Estado.

Una de las Políticas Públicas de vanguardia es la Política del Gobierno Electrónico en el Perú (Decreto Supremo N° 081-2013-PCM), cuya implementación es de carácter obligatorio en todas las organizaciones, entre ellas el Poder Judicial que apuesta por estar inmerso en la sociedad de la información digital, además que la tecnología y su uso no sean un privilegio de minorías, todo lo contrario que éste sea de fácil acceso y asegure su eficacia, transparencia y eficiencia a más peruanos.

El E-Government significa pues una completa modernización del Estado en sus Instituciones más importantes y relevantes en tanto incluye como su labor primordial promover el acercamiento del estado a cada uno de los ciudadanos e impulsar la capacidad competitiva a través del manejo de herramientas tecnológicas que aceleren la marcha al desarrollo.

Como parte del Plan de Modernización de la Gestión Pública y la Política Nacional al 2021, se gesta la Política de Gobierno Electrónico, la cual también constituye una

de las acciones dentro del Plan Bicentenario con sus respectivas bases de desarrollo como son, la economía competitiva, el estado eficiente y descentralizado, el desarrollo regional armónico, la igualdad de oportunidades, vigencia de los derechos humanos y la dignidad de las personas y el aprovechamiento de los recursos, bases que se encuentran ordenadas respecto a la Agenda Digital 2.0 la cual fue aprobada con Decreto Supremo N° 066-2011-PCM dentro del Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú.

La puesta en práctica del Gobierno Electrónico desde el Poder Judicial, sea el caso del Expediente Judicial Electrónico o Mesa de Recepción o Partes Virtual, no ha sido uniforme en todos los Distritos Judiciales, motivo este por el cual es que se han identificado las principales deficiencias y con el objetivo de guiar y promover el desarrollo se ha dado origen a la Casilla Electrónica, el REM@JU, las Simplificaciones Administrativas además de poner en marcha otro mecanismo que ayuda a los usuarios a lograr procesos inmediatos, eficaces y útiles, este es el caso del Expediente Judicial Electrónico.

Durante este período de emergencia sanitaria el Consejo Ejecutivo del Poder Judicial ha aprobado medidas administrativas y con fecha 25 de junio del 2020 expide la Resolución N° 000173-2020-CE-PJ referida al Protocolo Temporal para Audiencias Judiciales Virtuales, sin embargo está claro y preciso que este protocolo como el término lo indica es temporal, es decir, solo estará vigente en este período de emergencia sanitaria lo cual constituye un real problema que no favorece a los usuarios.

Ante lo defectuoso y poco uniforme de esta puesta en marcha del Gobierno Electrónico, tal es el caso de Mesa de partes virtual o el Expediente Judicial Electrónico, es que se elabora esta propuesta de “Continuidad de la audiencia virtual” incluso hasta después de la pandemia para regularizar y desarrollar un sistema moderno que signifique un gran paso a la eficiencia, eficacia y transparencia en el servicio administrativo, implementado con esto la innovación las audiencias judiciales virtuales integrada con la Casilla Electrónica, el REM@Ju, , las simplificaciones administrativas y mejorar la implementación del Expediente Electrónico, de tal manera que este servicio facilite y garantice a cada usuario el acercamiento a sus procesos de forma rápida, segura y eficiente.

ELEMENTOS DE LA IMPLEMENTACIÓN

Acciones:

- Sensibilizar a los colaboradores.
- Información de la DirectivaN°2018-CE-PJ en la Convocatoria, programación e instalación de diligencia judicial que se realiza mediante el uso del Sistema de Videoconferencia y diversos aplicativos tecnológicos de comunicación y otras redes sociales.
- Capacitar al personal en Materia de Gobierno Electrónico

Capacitación:

- Videoconferencia,
- Portal Web
- Aplicativos
- Redes Sociales

Beneficios:

- Comunicación interactiva eficaz y eficiente de las diferentes acciones judiciales.
- Optimización del expediente digital.
- Unificación de las tecnologías que estarán al servicio de la administración de justicia.
- Capacitación y actualización tecnológica a todos los operadores de justicia y equipos adecuados.

PROPUESTA DEL MODELO

Implementación de la Continuidad de la audiencia virtual para optimizar el servicio de justicia en el distrito judicial de Lambayeque

ELEMENTOS

Acciones

-Sensibilizar a los colaboradores.
-Información de la Directiva N°2018-CE-PJ en la Convocatoria, programación e instalación de diligencia judicial que se realiza mediante el uso del Sistema de Videoconferencia y diversos aplicativos tecnológicos de comunicación y otras redes sociales.
-Formar al personal en Materia de Gobierno Electrónico.

Capacitación

- Videoconferencia,
- Portal Web
- Aplicativos
- Redes Sociales

Beneficios

Comunicación interactiva eficaz y eficiente de las diferentes acciones judiciales entre los operadores judiciales y los usuarios del sistema judicial
Optimización del expediente digital.
Unificación de las tecnologías que estarán al servicio de la administración de justicia.
Capacitación y actualización tecnológica a todos los operadores de justicia y equipos adecuados.

G
A
R
A
N
T
I
Z
A

SERVICIO DE JUSTICIA

Confiabilidad
Responsabilidad
Seguridad
Empatía
Bienes Tangibles

Fundamentación: En el Plan de Modernización de la Gestión Pública y la Política Nacional al 2021, en la Política de Implementación del Gobierno Electrónico en las Instituciones Públicas del Estado y en la Resolución Administrativa N°004-2014-CE-PJ en la que admite la Directiva N°0012014-CE-PJ sobre los procedimientos en el empleo de Videoconferencias para el desarrollo de los Procesos Penales

DESCRIPCIÓN DEL MODELO:

Se observa tres elementos de gran importancia en el desarrollo del Modelo, tenemos a las **acciones** que busca sensibilizar a los colaboradores, Informar de la Directiva N°2018-CE-PJ en la Convocatoria, programación e instalación de diligencia judicial que se realiza mediante el uso del Sistema de Videoconferencia y diversos aplicativos tecnológicos de comunicación y otras redes sociales y formar al personal en Materia de Gobierno Electrónico; luego tenemos a la **capacitación** en materia de Videoconferencia, Portal Web, Aplicativos y Redes Sociales y los **beneficios** que se van a conseguir en el planteamiento de esta propuesta en Comunicación interactiva eficaz y eficiente de las diferentes acciones judiciales entre los operadores judiciales y los usuarios del sistema judicial en Optimización del expediente digital; Unificación de las tecnologías que estarán al servicio de la administración de justicia; y Capacitación y actualización tecnológica a todos los operadores de justicia y equipos adecuados.

Estos elementos a corto, mediano y largo plazo van a garantizar un Servicio de Justicia de Calidad en sus dimensiones de Confiabilidad, Responsabilidad, Seguridad, Empatía y Bienes Tangibles.

La propuesta está basada: En el Plan de Modernización de la Gestión Pública y la Política Nacional al 2021, en la Política de Implementación del Gobierno Electrónico en las Instituciones Públicas del Estado y en la Resolución Administrativa N°004-2014-CE-PJ en la que admite la Directiva N°0012014-CE-PJ sobre los procedimientos en el empleo de Videoconferencias para el desarrollo de los Procesos Penales.

Anexo 03

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.762	30

Anexo 03

AUTORIZACIÓN DE APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO



"Año del Bicentenario del Perú: 200 de años de Independencia"
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LAMBAYEQUE
Presidencia

Chiclayo, 16 de julio de 2021.

Oficio N.º 2372-2021-P-CSJLA/PJ.

Señor:

ALEX MIGUEL BECERRA PALACIOS.

Correo Electrónico estudiobecerra624@gmail.com

Presente.-

Referencia: Carta S/N cursada por la Dra. Mercedes Alejandrina Collazos Alarcón.

Me dirijo a usted, para remitirle el proveído de la fecha, en el cual se le autoriza y solo con fines académicos, realizar el recojo de información para su trabajo de investigación denominado "Continuidad de la Audiencia Virtual para optimizar el servicio de justicia en el Distrito Judicial de Lambayeque"; previa coordinación con la Gerencia de Administración Distrital de esta Corte; para los fines pertinentes.

Sin otro particular, me despido de usted.

Atentamente.-

JUAN R. ASPILLERA
PRESIDENTE
Corte Superior de Justicia de Lambayeque



Sede: "Manuel Lorenzo Emerson HuangalNaveda" - Av. José Leonardo Ortiz N°155 C.C. Chiclayo
Teléfonos: 074-481640 Anexo 22362- presidenciacsjla@pj.gob.pe

VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS



POSGRADO

CRITERIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y nombres del experto: Saavedra Silva Luz Aurora

1.2. Grado académico: Maestro

1.3. Documento de identidad: DNI N° 41687495

1.4. Centro de labores: Universidad César Vallejo

1.5. Denominación del instrumento motivo de validación:

Instrumento de recolección de datos: Servicio de justicia

1.6. Título de la Investigación:

Continuidad de la audiencia virtual para optimizar el servicio de justicia en el distrito judicial de Lambayeque

1.7. Autor del instrumento:

Becerra Palacios, Alex Miguel

En este contexto lo(a) he considerado como experto(a) en la materia y necesito su valiosa opinión. Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

MB : Muy Bueno (18-20)

B : Bueno (14-17)

R : Regular (11-13)

D : Deficiente (0–10)

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO:

N°	INDICADORES	CATEGORÍAS			
		MB	B	R	D
01	La redacción empleada es clara y precisa	X			
02	Los términos utilizados son propios de la investigación científica	X			
03	Está formulado con lenguaje apropiado	X			
04	Está expresado en conductas observables	X			
05	Tiene rigor científico	X			
06	Existe una organización lógica	X			
07	Formulado en relación a los objetivos de la investigación	X			
08	Expresa con claridad la intencionalidad de la investigación	X			
09	Observa coherencia con el título de la investigación	X			
10	Guarda relación con el problema e hipótesis de la investigación	X			
11	Es apropiado para la recolección de información	X			
12	Están caracterizados según criterios pertinentes	X			
13	Adecuado para valorar aspectos de la investigación	X			
14	Consistencia con las variables, dimensiones e indicadores	X			
15	La estrategia responde al propósito de la investigación	X			
16	El instrumento es adecuado al propósito de la investigación	X			
17	Los métodos y técnicas empleados en el tratamiento de la información son propios de la investigación científica	X			
18	Proporciona sólidas bases teóricas y epistemológicas	X			
19	Es adecuado a la muestra representativa	X			
20	Se fundamenta en bibliografía actualizada	X			
VALORACIÓN FINAL		X			

Adaptado por el investigador

III. OPINION DE APLICABILIDAD

(MB) El instrumento puede ser aplicado tal como está elaborado

(MB) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado

Lugar y fecha: Chiclayo, 01 de julio del 2021



 Luz A. Saavedra Silva
 ABOGADA
 Reg. I.C.A.L. 3567

Instrumento de recolección de datos

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CUESTIONARIO

La escala es la siguiente:

0 = Totalmente en desacuerdo

1 = En desacuerdo

2 = Ni en desacuerdo ni de acuerdo

3 = De acuerdo

4 = Totalmente de acuerdo

N°	PREGUNTAS	ESCALA				
		0	1	2	3	4
Percepción de la dimensión de confiabilidad						
1	Su distrito judicial es confiable en sus ofrecimientos respetando los plazos establecidos.					X
2	Frente a situaciones adversas, su distrito judicial le brinda soluciones.					X
3	Su distrito judicial se desempeña eficientemente en el proceso de sus trámites.					X
4	La puntualidad es una característica en el servicio de la organización judicial.				X	
5	Los servicios a brindar por el distrito judicial son comunicados oportunamente.					X
6	La imagen que proyectan los jueces del distrito judicial es de seguridad y credulidad.					X
Percepción de la dimensión de responsabilidad						
7	El servicio que presta el personal del distrito judicial es puntual.				X	
8	La predisposición al servicio es una característica del personal del distrito judicial.				X	
9	El usuario es la prioridad en la atención por parte de los empleados de la organización.				X	
10	Dentro del perfil de los empleados está el valor de la responsabilidad sobre todo en la atención al usuario.				X	
11	Se puede decir que su trámite o caso se asume con compromiso por parte del personal.				X	

12	Las decisiones tomadas por el juez del distrito judicial se enmarcan dentro del deber y el compromiso asumido.					X
Percepción de la dimensión de seguridad						
13	Los empleados de la organización se conducen de manera que le inspiran certidumbre y tranquilidad.					X
14	El servicio que le brinda su distrito judicial al llevar su caso le infunde confianza y seguridad.					X
15	La atención que le brindan los empleados de la organización muestra amabilidad y cortesía.					X
16	En su distrito judicial el personal está capacitado para absolverle cualquier duda.					X
17	La atención que le brinda la organización en el seguimiento de su caso le da la confianza y seguridad que lo resolverán en un tiempo prudente.					X
18	El accionar de los jueces le da la seguridad que actuarán bajo el principio de la ética y el buen proceder.					X
Percepción de la dimensión de empatía						
19	Su caso es atendido por el personal del distrito judicial de forma personalizada					X
20	La atención prestada a su caso por los empleados de su distrito judicial es individual.					X
21	Su caso es atendido por el personal de la organización con disposición.					X
22	La empatía es una característica en la atención del personal frente a su caso.					X
23	La solución de su caso es asumida con empatía por parte de los empleados de su distrito judicial.					X
Percepción de la dimensión de bienes tangibles						
24	Los bienes muebles de la organización tienen un aspecto renovado.					X
25	La infraestructura del local es agradable a la vista.					X
26	La imagen personal de los trabajadores de la organización es bastante favorable.					X
27	Los recursos y materiales publicitarios utilizados se muestran llamativos					X
28	La organización establece un horario de atención apropiado a sus necesidades.					X
29	Los medios tecnológicos utilizados son lo suficientemente eficientes y modernos para la atención que brindan.					X
30	La organización judicial está debidamente implementada con materiales para una atención eficiente y eficaz.					X

VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

CRITERIO DE EXPERTOS

II. DATOS GENERALES

1.8. Apellidos y nombres del experto: Bustamante Núñez Yasser Rubén

1.9. Grado académico: Maestro

1.10. Documento de identidad: DNI N° 16702360

1.11. Centro de labores: CENTROSUR

1.12. Denominación del instrumento motivo de validación:

Instrumento de recolección de datos: Servicio de justicia

1.13. Título de la Investigación:

Continuidad de la audiencia virtual para optimizar el servicio de justicia en el distrito judicial de Lambayeque

1.14. Autor del instrumento:

Becerra Palacios, Alex Miguel

En este contexto lo(a) he considerado como experto(a) en la materia y necesito su valiosa opinión. Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

MB : Muy Bueno (18-20)
B : Bueno (14-17)
R : Regular (11-13)
D : Deficiente (0-10)

IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO:

N°	INDICADORES	CATEGORÍAS			
		MB	B	R	D
01	La redacción empleada es clara y precisa	X			
02	Los términos utilizados son propios de la investigación científica	X			
03	Está formulado con lenguaje apropiado	X			
04	Está expresado en conductas observables	X			
05	Tiene rigor científico	X			
06	Existe una organización lógica	X			
07	Formulado en relación a los objetivos de la investigación	X			
08	Expresa con claridad la intencionalidad de la investigación	X			
09	Observa coherencia con el título de la investigación	X			
10	Guarda relación con el problema e hipótesis de la investigación	X			
11	Es apropiado para la recolección de información	X			
12	Están caracterizados según criterios pertinentes	X			
13	Adecuado para valorar aspectos de la investigación	X			
14	Consistencia con las variables, dimensiones e indicadores	X			
15	La estrategia responde al propósito de la investigación	X			
16	El instrumento es adecuado al propósito de la investigación	X			
17	Los métodos y técnicas empleados en el tratamiento de la información son propios de la investigación científica	X			
18	Proporciona sólidas bases teóricas y epistemológicas	X			
19	Es adecuado a la muestra representativa	X			
20	Se fundamenta en bibliografía actualizada	X			
VALORACIÓN FINAL		MB			

Adaptado por el investigador

V. OPINION DE APLICABILIDAD

- () El instrumento puede ser aplicado tal como está elaborado
 () El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado

Lugar y fecha: Chiclayo, 01 de julio del 2021



YASSER RUBÉN BUSTAMANTE NÚÑEZ.

DNI N° 16702360

Instrumento de recolección de datos

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CUESTIONARIO

La escala es la siguiente:

0 = Totalmente en desacuerdo

1 = En desacuerdo

2 = Ni en desacuerdo ni de acuerdo

3 = De acuerdo

4 = Totalmente de acuerdo

N°	PREGUNTAS	ESCALA				
		0	1	2	3	4
Percepción de la dimensión de confiabilidad						
1	Su distrito judicial es confiable en sus ofrecimientos respetando los plazos establecidos.					X
2	Frente a situaciones adversas, su distrito judicial le brinda soluciones.					X
3	Su distrito judicial se desempeña eficientemente en el proceso de sus trámites.					X
4	La puntualidad es una característica en el servicio de la organización judicial.					X
5	Los servicios a brindar por el distrito judicial son comunicados oportunamente.					X
6	La imagen que proyectan los jueces del distrito judicial es de seguridad y credulidad.					X
Percepción de la dimensión de responsabilidad						
7	El servicio que presta el personal del distrito judicial es puntual.				X	
8	La predisposición al servicio es una característica del personal del distrito judicial.				X	
9	El usuario es la prioridad en la atención por parte de los empleados de la organización.				X	
10	Dentro del perfil de los empleados está el valor de la responsabilidad sobre todo en la atención al usuario.				X	
11	Se puede decir que su trámite o caso se asume con compromiso por parte del personal.				X	
12	Las decisiones tomadas por el juez del distrito judicial se enmarcan dentro del deber y el compromiso asumido.					X
Percepción de la dimensión de seguridad						

13	Los empleados de la organización se conducen de manera que le inspiran certidumbre y tranquilidad.				X	
14	El servicio que le brinda su distrito judicial al llevar su caso le infunde confianza y seguridad.				X	
15	La atención que le brindan los empleados de la organización muestra amabilidad y cortesía.				X	
16	En su distrito judicial el personal está capacitado para absolverle cualquier duda.					X
17	La atención que le brinda la organización en el seguimiento de su caso le da la confianza y seguridad que lo resolverán en un tiempo prudente.				X	
18	El accionar de los jueces le da la seguridad que actuarán bajo el principio de la ética y el buen proceder.					X
Percepción de la dimensión de empatía						
19	Su caso es atendido por el personal del distrito judicial de forma personalizada					X
20	La atención prestada a su caso por los empleados de su distrito judicial es individual.					X
21	Su caso es atendido por el personal de la organización con disposición.				X	
22	La empatía es una característica en la atención del personal frente a su caso.				X	
23	La solución de su caso es asumida con empatía por parte de los empleados de su distrito judicial.				X	
Percepción de la dimensión de bienes tangibles						
24	Los bienes muebles de la organización tienen un aspecto renovado.					X
25	La infraestructura del local es agradable a la vista.					X
26	La imagen personal de los trabajadores de la organización es bastante favorable.					X
27	Los recursos y materiales publicitarios utilizados se muestran llamativos					X
28	La organización establece un horario de atención apropiado a sus necesidades.					X
29	Los medios tecnológicos utilizados son lo suficientemente eficientes y modernos para la atención que brindan.					X
30	La organización judicial está debidamente implementada con materiales para una atención eficiente y eficaz.					X

VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS



CRITERIO DE EXPERTOS

III. DATOS GENERALES

1.15. Apellidos y nombres del experto: Falen Guerrero
Patricia Haydee

1.16. Grado académico: Maestra

1.17. Documento de identidad: DNI N° 40691903

1.18. Centro de labores: UNIVERSIDAD
CÉSAR VALLEJO

1.19. Denominación del instrumento motivo de
validación:

Instrumento de recolección de datos: Servicio de justicia

1.20. Título de la Investigación:

Continuidad de la audiencia virtual para optimizar el servicio de justicia en el
distrito judicial de Lambayeque

1.21. Autor del instrumento:

Becerra Palacios, Alex Miguel

En este contexto lo(a) he considerado como experto(a) en la materia y necesito su
valiosa opinión. Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

MB : Muy Bueno (18-20)

B : Bueno (14-17)
R : Regular (11-13)
D : Deficiente (0-10)

VI. ASPECTOS DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO:

N°	INDICADORES	CATEGORÍAS			
		MB	B	R	D
01	La redacción empleada es clara y precisa	X			
02	Los términos utilizados son propios de la investigación científica	X			
03	Está formulado con lenguaje apropiado	X			
04	Está expresado en conductas observables	X			
05	Tiene rigor científico	X			
06	Existe una organización lógica	X			
07	Formulado en relación a los objetivos de la investigación	X			
08	Expresa con claridad la intencionalidad de la investigación	X			
09	Observa coherencia con el título de la investigación	X			
10	Guarda relación con el problema e hipótesis de la investigación	X			
11	Es apropiado para la recolección de información	X			
12	Están caracterizados según criterios pertinentes	X			
13	Adecuado para valorar aspectos de la investigación	X			
14	Consistencia con las variables, dimensiones e indicadores	X			
15	La estrategia responde al propósito de la investigación	X			
16	El instrumento es adecuado al propósito de la investigación	X			
17	Los métodos y técnicas empleados en el tratamiento de la información son propios de la investigación científica	X			
18	Proporciona sólidas bases teóricas y epistemológicas	X			
19	Es adecuado a la muestra representativa	X			
20	Se fundamenta en bibliografía actualizada	X			
VALORACIÓN FINAL		MB			

Adaptado por el investigador

VII. OPINION DE APLICABILIDAD

- () El instrumento puede ser aplicado tal como está elaborado
 () El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado

Lugar y fecha: Chiclayo, 01 de julio del 2021



 PATRICIA HAYDEE FALEN GUERRERO

DNI N° 40691903

Instrumento de recolección de datos

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CUESTIONARIO

La escala es la siguiente:

0 = Totalmente en desacuerdo

1 = En desacuerdo

2 = Ni en desacuerdo ni de acuerdo

3 = De acuerdo

4 = Totalmente de acuerdo

N°	PREGUNTAS	ESCALA				
		0	1	2	3	4
Percepción de la dimensión de confiabilidad						
1	Su distrito judicial es confiable en sus ofrecimientos respetando los plazos establecidos.				X	
2	Frente a situaciones adversas, su distrito judicial le brinda soluciones.					X
3	Su distrito judicial se desempeña eficientemente en el proceso de sus trámites.					X
4	La puntualidad es una característica en el servicio de la organización judicial.					X
5	Los servicios a brindar por el distrito judicial son comunicados oportunamente.					X
6	La imagen que proyectan los jueces del distrito judicial es de seguridad y credulidad.					X
Percepción de la dimensión de responsabilidad						
7	El servicio que presta el personal del distrito judicial es puntual.				X	
8	La predisposición al servicio es una característica del personal del distrito judicial.				X	
9	El usuario es la prioridad en la atención por parte de los empleados de la organización.				X	
10	Dentro del perfil de los empleados está el valor de la responsabilidad sobre todo en la atención al usuario.				X	
11	Se puede decir que su trámite o caso se asume con compromiso por parte del personal.				X	
12	Las decisiones tomadas por el juez del distrito judicial se enmarcan dentro del deber y el compromiso asumido.					X
Percepción de la dimensión de seguridad						

13	Los empleados de la organización se conducen de manera que le inspiran certidumbre y tranquilidad.				X	
14	El servicio que le brinda su distrito judicial al llevar su caso le infunde confianza y seguridad.				X	
15	La atención que le brindan los empleados de la organización muestra amabilidad y cortesía.				X	
16	En su distrito judicial el personal está capacitado para absolverle cualquier duda.				X	
17	La atención que le brinda la organización en el seguimiento de su caso le da la confianza y seguridad que lo resolverán en un tiempo prudente.				X	
18	El accionar de los jueces le da la seguridad que actuarán bajo el principio de la ética y el buen proceder.					X
Percepción de la dimensión de empatía						
19	Su caso es atendido por el personal del distrito judicial de forma personalizada					X
20	La atención prestada a su caso por los empleados de su distrito judicial es individual.					X
21	Su caso es atendido por el personal de la organización con disposición.					X
22	La empatía es una característica en la atención del personal frente a su caso.				X	
23	La solución de su caso es asumida con empatía por parte de los empleados de su distrito judicial.				X	
Percepción de la dimensión de bienes tangibles						
24	Los bienes muebles de la organización tienen un aspecto renovado.					X
25	La infraestructura del local es agradable a la vista.					X
26	La imagen personal de los trabajadores de la organización es bastante favorable.					X
27	Los recursos y materiales publicitarios utilizados se muestran llamativos					X
28	La organización establece un horario de atención apropiado a sus necesidades.					X
29	Los medios tecnológicos utilizados son lo suficientemente eficientes y modernos para la atención que brindan.					X
30	La organización judicial está debidamente implementada con materiales para una atención eficiente y eficaz.					X

FICHA DE EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA DE CONTINUIDAD DE LA AUDIENCIA VIRTUAL PARA OPTIMIZAR EL SERVICIO DE JUSTICIA EN EL DISTRITO JUDICIAL DE LAMBAYEQUE

I.- DATOS GENERALES:

1.- **Apellidos y Nombres del Evaluador:** BUSTAMANTE NÚÑEZ YASSER RUBÉN

2.- **Grado académico:** MAESTRO

3.- **Profesión:** INGENIERO INDUSTRIAL

4.- **DNI N°** 16702360

5.- **Centro de labores:** CENTROSUR

6.- **Título del trabajo de investigación:** Propuesta de continuidad de la audiencia

virtual para optimizar el servicio de justicia en el distrito judicial de Lambayeque

7.- **Autor:** Becerra Palacios, Alex Miguel

8.- **Maestría en Gestión Pública**

9.- **Universidad:** CESAR VALLEJO

10.- **Fecha de validación:** 01 de julio del 2021

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO:

a. **Pertinencia con la investigación**

CRITERIOS DE EVALUACIÓN								
Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.		Pertinencia con las variables y dimensiones.		Pertinencia con las dimensiones e indicadores.		Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).		
SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	

PROPUESTA	X		X		X		X	
------------------	---	--	---	--	---	--	---	--

b. Pertinencia con la aplicación

CRITERIOS DE EVALUACIÓN								
	Se aplica al contexto de la investigación		Soluciona el problema de salud pública		Su aplicación es sostenible en el tiempo		En su ejecución involucra a otras instituciones y población	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
PROPUESTA	X		X		X		X	

III.- OPINION DE APLICABILIDAD

DECISIÓN:

La Propuesta se encuentra estructurada con los puntos acorde a la problemática a solucionar.

Luego de haberla leído y analizado se concluye que cumple con los aspectos relacionados a la pertinencia con la investigación, así como la pertinencia con la aplicación

OBSERVACIONES:

YASSER RUBÉN BUSTAMANTE NÚÑEZ

DNI N° 16702360

Anexo 03

**PROPUESTA DE CONTINUIDAD DE LA AUDIENCIA VIRTUAL PARA OPTIMIZAR EL
SERVICIO DE JUSTICIA EN EL DISTRITO JUDICIAL DE LAMBAYEQUE**

AUTOR: Becerra Palacios, Alex Miguel

FUNDAMENTACIÓN

El Poder Judicial al establecer disposiciones sanitarias frente a la férrea respuesta del Estado peruano para combatir la Pandemia decretada, tales como la cuarentena, el distanciamiento y aislamiento social, debido a la Covid-19, han apurado la agenda de implementación del Gobierno Electrónico en este Poder del Estado.

El Poder Judicial al ser uno de los Poderes del Estado Peruano no puede quedarse al margen del avance trepidante de las TICs es por ello que implementa a través de la RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA N° 250-2016-CE-PJ “El Plan Estratégico de Gobierno Electrónico del Poder Judicial 2016-2018”, dando de esta manera inicio a la nueva era tecnológica de este Poder del Estado.

Una de las Políticas Públicas de vanguardia es la Política del Gobierno Electrónico en el Perú (Decreto Supremo N° 081-2013-PCM), cuya implementación es de carácter obligatorio en todas las organizaciones, entre ellas el Poder Judicial que apuesta por estar inmerso en la sociedad de la información digital, además que la tecnología y su uso no sean un privilegio de minorías, todo lo contrario que éste sea de fácil acceso y asegure su eficacia, transparencia y eficiencia a más peruanos.

El E-Government significa pues una completa modernización del Estado en sus Instituciones más importantes y relevantes en tanto incluye como su labor primordial

promover el acercamiento del estado a cada uno de los ciudadanos e impulsar la capacidad competitiva a través del manejo de herramientas tecnológicas que aceleren la marcha al desarrollo.

Como parte del Plan de Modernización de la Gestión Pública y la Política Nacional al 2021, se gesta la Política de Gobierno Electrónico, la cual también constituye una de las acciones dentro del Plan Bicentenario con sus respectivas bases de desarrollo como son, la economía competitiva, el estado eficiente y descentralizado, el desarrollo regional armónico, la igualdad de oportunidades, vigencia de los derechos humanos y la dignidad de las personas y el aprovechamiento de los recursos, bases que se encuentran ordenadas respecto a la Agenda Digital 2.0 la cual fue aprobada con Decreto Supremo N° 066-2011-PCM dentro del Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú.

La puesta en práctica del Gobierno Electrónico desde el Poder Judicial, sea el caso del Expediente Judicial Electrónico o Mesa de Recepción o Partes Virtual, no ha sido uniforme en todos los Distritos Judiciales, motivo este por el cual es que se han identificado las principales deficiencias y con el objetivo de guiar y promover el desarrollo se ha dado origen a la Casilla Electrónica, el REM@JU, las Simplificaciones Administrativas además de poner en marcha otro mecanismo que ayuda a los usuarios a lograr procesos inmediatos, eficaces y útiles, este es el caso del Expediente Judicial Electrónico.

Durante este período de emergencia sanitaria el Consejo Ejecutivo del Poder Judicial ha aprobado medidas administrativas y con fecha 25 de junio del 2020 expide la Resolución N° 000173-2020-CE-PJ referida al Protocolo Temporal para Audiencias Judiciales Virtuales, sin embargo, está claro y preciso que este protocolo como el término lo indica es temporal, es decir, solo estará vigente en este período de emergencia sanitaria lo cual constituye un real problema que no favorece a los usuarios.

Ante lo defectuoso y poco uniforme de esta puesta en marcha del Gobierno Electrónico, tal es el caso de Mesa de partes virtual o el Expediente Judicial Electrónico, es que se elabora esta propuesta de "Continuidad de la audiencia virtual" incluso hasta después de

la pandemia para regularizar y desarrollar un sistema moderno que signifique un gran paso a la eficiencia, eficacia y transparencia en el servicio administrativo, implementado con esto la innovación las audiencias judiciales virtuales integrada con la Casilla Electrónica, el REM@Ju., las simplificaciones administrativas y mejorar la implementación del Expediente Electrónico, de tal manera que este servicio facilite y garantice a cada usuario el acercamiento a sus procesos de forma rápida, segura y eficiente.

ELEMENTOS DE LA IMPLEMENTACIÓN

Acciones:

- Sensibilizar a los colaboradores.
- Información de la DirectivaN°2018-CE-PJ en la Convocatoria, programación e instalación de diligencia judicial que se realiza mediante el uso del Sistema de Videoconferencia y diversos aplicativos tecnológicos de comunicación y otras redes sociales.
- Capacitar al personal en Materia de Gobierno Electrónico

Capacitación:

- Videoconferencia,
- Portal Web
- Aplicativos
- Redes Sociales

Beneficios:

- Comunicación interactiva eficaz y eficiente de las diferentes acciones judiciales.
- Optimización del expediente digital.
- Unificación de las tecnologías que estarán al servicio de la administración de justicia.
- Capacitación y actualización tecnológica a todos los operadores de justicia y equipos adecuados.

FICHA DE EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA DE CONTINUIDAD DE LA AUDIENCIA VIRTUAL PARA OPTIMIZAR EL SERVICIO DE JUSTICIA EN EL DISTRITO JUDICIAL DE LAMBAYEQUE

I.- DATOS GENERALES:

1.- **Apellidos y Nombres del Evaluador:** FALEN GUERRERO PATRICIA HAYDEE

2.- **Grado académico:** MAESTRA

3.- **Profesión:** ABOGADA

4.- **DNI N°** 40691903

5.- **Centro de labores:** UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

6.- **Título del trabajo de investigación:** Propuesta de continuidad de la audiencia

virtual para optimizar el servicio de justicia en el distrito judicial de Lambayeque

7.- **Autor:** Becerra Palacios, Alex Miguel

8.- **Maestría en Gestión Pública**

9.- **Universidad:** CESAR VALLEJO

10.- **Fecha de validación:** 01 de julio del 2021

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO:

a. **Pertinencia con la investigación**

CRITERIOS DE EVALUACIÓN								
Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.		Pertinencia con las variables y dimensiones.		Pertinencia con las dimensiones e indicadores.		Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).		
SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	

PROPUESTA	X		X		X		X	
------------------	---	--	---	--	---	--	---	--

b. Pertinencia con la aplicación

CRITERIOS DE EVALUACIÓN								
	Se aplica al contexto de la investigación		Soluciona el problema de salud pública		Su aplicación es sostenible en el tiempo		En su ejecución involucra a otras instituciones y población	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
PROPUESTA	X		X		X		X	

III.- OPINION DE APLICABILIDAD

DECISIÓN:

La Propuesta se encuentra estructurada con los puntos acorde a la problemática a solucionar.

Luego de haberla leído y analizado se concluye que cumple con los aspectos relacionados a la pertinencia con la investigación, así como la pertinencia con la aplicación

OBSERVACIONES:



PATRICIA HAYDEE FALEN GUERRERO

DNI N° 40691903

**PROPUESTA DE CONTINUIDAD DE LA AUDIENCIA VIRTUAL PARA OPTIMIZAR EL
SERVICIO DE JUSTICIA EN EL DISTRITO JUDICIAL DE LAMBAYEQUE**

AUTOR: Becerra Palacios, Alex Miguel

FUNDAMENTACIÓN

El Poder Judicial al establecer disposiciones sanitarias frente a la férrea respuesta del Estado peruano para combatir la Pandemia decretada, tales como la cuarentena, el distanciamiento y aislamiento social, debido a la Covid-19, han apurado la agenda de implementación del Gobierno Electrónico en este Poder del Estado.

El Poder Judicial al ser uno de los Poderes del Estado Peruano no puede quedarse al margen del avance trepidante de las TICs es por ello que implementa a través de la RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA N° 250-2016-CE-PJ “El Plan Estratégico de Gobierno Electrónico del Poder Judicial 2016-2018”, dando de esta manera inicio a la nueva era tecnológica de este Poder del Estado.

Una de las Políticas Públicas de vanguardia es la Política del Gobierno Electrónico en el Perú (Decreto Supremo N° 081-2013-PCM), cuya implementación es de carácter obligatorio en todas las organizaciones, entre ellas el Poder Judicial que apuesta por estar inmerso en la sociedad de la información digital, además que la tecnología y su uso no sean un privilegio de minorías, todo lo contrario que éste sea de fácil acceso y asegure su eficacia, transparencia y eficiencia a más peruanos.

El E-Government significa pues una completa modernización del Estado en sus Instituciones más importantes y relevantes en tanto incluye como su labor primordial promover el acercamiento del estado a cada uno de los ciudadanos e impulsar la capacidad competitiva a través del manejo de herramientas tecnológicas que aceleren la marcha al desarrollo.

Como parte del Plan de Modernización de la Gestión Pública y la Política Nacional al 2021, se gesta la Política de Gobierno Electrónico, la cual también constituye una de las acciones dentro del Plan Bicentenario con sus respectivas bases de desarrollo como son, la economía competitiva, el estado eficiente y descentralizado, el desarrollo regional armónico, la igualdad de oportunidades, vigencia de los derechos humanos y la dignidad de las personas y el aprovechamiento de los recursos, bases que se encuentran ordenadas respecto a la Agenda Digital 2.0 la cual fue aprobada con Decreto Supremo N° 066-2011-PCM dentro del Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú.

La puesta en práctica del Gobierno Electrónico desde el Poder Judicial, sea el caso del Expediente Judicial Electrónico o Mesa de Recepción o Partes Virtual, no ha sido uniforme en todos los Distritos Judiciales, motivo este por el cual es que se han identificado las principales deficiencias y con el objetivo de guiar y promover el desarrollo se ha dado origen a la Casilla Electrónica, el REM@JU, las Simplificaciones Administrativas además de poner en marcha otro mecanismo que ayuda a los usuarios a lograr procesos inmediatos, eficaces y útiles, este es el caso del Expediente Judicial Electrónico.

Durante este período de emergencia sanitaria el Consejo Ejecutivo del Poder Judicial ha aprobado medidas administrativas y con fecha 25 de junio del 2020 expide la Resolución N° 000173-2020-CE-PJ referida al Protocolo Temporal para Audiencias Judiciales Virtuales, sin embargo, está claro y preciso que este protocolo como el término lo indica es temporal, es decir, solo estará vigente en este período de emergencia sanitaria lo cual constituye un real problema que no favorece a los usuarios.

Ante lo defectuoso y poco uniforme de esta puesta en marcha del Gobierno Electrónico, tal es el caso de Mesa de partes virtual o el Expediente Judicial Electrónico, es que se elabora esta propuesta de “Continuidad de la audiencia virtual” incluso hasta después de la pandemia para regularizar y desarrollar un sistema moderno que signifique un gran paso a la eficiencia, eficacia y transparencia en el servicio administrativo, implementado con esto la innovación las audiencias judiciales virtuales integrada con la Casilla Electrónica, el

REM@Ju,, las simplificaciones administrativas y mejorar la implementación del Expediente Electrónico, de tal manera que este servicio facilite y garantice a cada usuario el acercamiento a sus procesos de forma rápida, segura y eficiente.

ELEMENTOS DE LA IMPLEMENTACIÓN

Acciones:

- Sensibilizar a los colaboradores.
- Información de la DirectivaN°2018-CE-PJ en la Convocatoria, programación e instalación de diligencia judicial que se realiza mediante el uso del Sistema de Videoconferencia y diversos aplicativos tecnológicos de comunicación y otras redes sociales.
- Capacitar al personal en Materia de Gobierno Electrónico

Capacitación:

- Videoconferencia,
- Portal Web
- Aplicativos
- Redes Sociales

Beneficios:

- Comunicación interactiva eficaz y eficiente de las diferentes acciones judiciales.
- Optimización del expediente digital.
- Unificación de las tecnologías que estarán al servicio de la administración de justicia.
- Capacitación y actualización tecnológica a todos los operadores de justicia y equipos adecuados.