

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SANTA

FACULTAD DE INGENIERIA

Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas e Informática



“Sistema de mesa de parte electrónica para gestionar los tramites dentro del proceso de transformación digital en el Poder Judicial”

**TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE INGENIERO
DE SISTEMAS E INFORMÁTICA**

TESISTA:

- Bach. Palacios García, Jhordy Yhonathan

ASESOR:

Dr. Gil Albarran, Guillermo Edward

NUEVO CHIMBOTE – PERÚ

2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SANTA

FACULTAD DE INGENIERIA

Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas e Informática



**“Sistema de mesa de parte electrónica para gestionar los tramites dentro del proceso
de transformación digital en el Poder Judicial”**

TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:

INGENIERO DE SISTEMAS E INFORMÁTICA

Revisado y aprobado por:



Dr. Guillermo Edward Gil Albarrán

DNI: 32960958

Cod ORCID: 0000-0003-382-6765

Asesor

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SANTA

FACULTAD DE INGENIERIA

Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas e Informática



“Sistema de mesa de parte electrónica para gestionar los tramites dentro del proceso de transformación digital en el Poder Judicial”

TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:
INGENIERO DE SISTEMAS E INFORMÁTICA

Revisada y aprobada para sustentar ante el siguiente jurado:

Ms. Pedro Glicerio Manco Pulido
DNI: 32953190
Cod ORCID: 0000-0002-8542-2119
Presidente

Ms. Dayan Fernando Macedo Alcántara
DNI: 32941877
Cod ORCID: 0000-0003-1190-4032
Secretario

Ms. Luis Enrique Ramírez Milla
DNI: 32956519
Cod ORCID: 0000-0001-9064-5395
Integrante

ACTA DE EVALUACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las 11.00 a.m. del día viernes 25 de agosto de 2023, en el Aula S2 del Pabellón nuevo de la EPISI de la UNS, en atención a la Resolución Decanal N° 611-2023-UNS-FI de Declaración de Expedito de fecha 24.08.2023; se llevó a cabo la instalación del Jurado Evaluador, designado mediante Resolución N° 514-2023-UNS-CFI de fecha 17.08.2023, integrado por el Ms. Pedro Glicerio Manco Pulido (Presidente), Dr. Guillermo Gil Albarrán quien por motivo de viaje fuera de la localidad es reemplazado por el Mg. Luis Enrique Ramírez Milla (Integrante) y Ms Dayán Fernando Macedo Alcántara (Secretario), para dar inicio a la sustentación del Informe Final de Tesis, cuyo título es: "SISTEMA DE MESA DE PARTE ELECTRONICA PARA GESTIONAR LOS TRAMITES DENTRO DEL PROCESO DE TRANSFORMACION DIGITAL EN EL PODER JUDICIAL", perteneciente al bachiller: JHORDY YHONATHAN PALACIOS GARCIA con código de matrícula N° 0201014052 y que tiene como ASESOR al Dr. Guillermo Edward Gil Albarrán, según T/R.D. N° 426-2020-UNS-FI de fecha 25.11.2020.

Terminada la sustentación, el tesista respondió a las preguntas formuladas por los miembros del Jurado Evaluador y el público presente.

El Jurado después de deliberar sobre aspectos relacionados con el trabajo, contenido y sustentación del mismo y con las sugerencias pertinentes y en concordancia con el artículo 71º y 111º del Reglamento General de Grados y Títulos, vigente de la Universidad Nacional del Santa (T/Res. N° 580-2022-CU-R-UNS DEL 22.08.2022); considera la siguiente nota final de Evaluación:

BACHILLER	CALIFICACIÓN	CONDICIÓN
JHORDY YHONATHAN PALACIOS GARCIA	18	BUENO

Siendo la 11: 50 a.m. se dio por terminado el Acto de Sustentación y en señal de conformidad, firma el Jurado la presente Acta.

Nuevo Chimbote, 25 de agosto de 2023


MS PEDRO GLICERIO MANCO PULIDO
PRESIDENTE


MS. DAYAN FERNANDO MACEDO ALCÁNTARA
SECRETARIO


MG. LUIS ENRIQUE RAMÍREZ MILLA
INTEGRANTE



Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

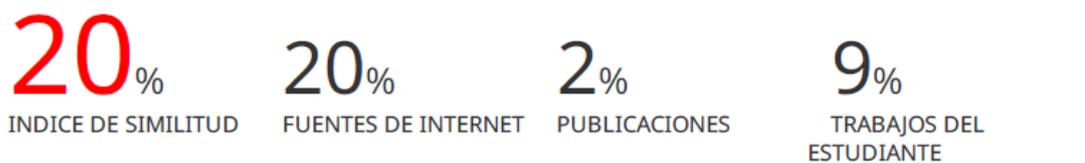
La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Jhordy Yhonathan PALACIOS GARCIA
Título del ejercicio: TESIS MADTI 21-1
Título de la entrega: SISTEMA DE MESA DE PARTE ELECTRONICA PARA GESTIONA...
Nombre del archivo: INFORME_FINAL_DE_TESIS_2023-02092023_VS_1.1.pdf
Tamaño del archivo: 4.4M
Total páginas: 149
Total de palabras: 24,092
Total de caracteres: 128,617
Fecha de entrega: 03-sept.-2023 02:53a. m. (UTC-0500)
Identificador de la entre... 2153120649



SISTEMA DE MESA DE PARTE ELECTRONICA PARA GESTIONAR LOS TRAMITES DENTRO DEL PROCESO DE TRANSFORMACION DIGITAL EN EL PODER JUDICIAL

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uns.edu.pe Fuente de Internet	17%
2	www.panoramaaudiovisual.com Fuente de Internet	2%
3	publications.iadb.org Fuente de Internet	2%

Excluir citas Activo

Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 2%

DEDICATORIA

A mis padres, por siempre haberme apoyado en cada paso que doy para cumplir mis metas profesionales.

Su dedicación y esfuerzo por brindarme una educación integral y guiarme me llevaron a ser una persona de bien.

A mis hermanos, con quienes aprendí que con esfuerzo y perseverancia se llega muy lejos.

AGRADECIMIENTO

A mi asesor, el Dr. Guillermo Edward Gil Albarrán por sus orientaciones que permitieron elaborar este trabajo de investigación y a todos mis profesores por cada enseñanza brindada y por haberme forjado con la calidad de profesional que soy actualmente, con principios y valores.

INDICE

	Pág.
Título de la Tesis	
Aprobación de Asesor	i
Aprobación de Jurado	ii
Dedicatoria	vi
Agradecimiento	vii
Indice	viii
Indice de Figuras	xv
Resumen	xvii
Abstract	xix
Presentación	xx
Introducción	xxi

CAPITULO I.- LA INSTITUCION

1.1. Antecedentes de la Institución	1
1.2. Identificación de la Institución	2
1.2.1. Denominación	2
1.2.2. Ubicación Territorial	2
1.3. Funciones del Poder Judicial	3
1.4. Misión del Poder Judicial	4
1.5. Visión del Poder Judicial	4
1.6. Principios del Poder Judicial	4
1.7. Valores del Poder Judicial	5
1.8. Objetivos del Poder Judicial	5

1.9.	Grupo de Interés del Poder Judicial	6
1.10	Desconcentración Administrativa del Poder Judicial	7
1.11	Estructura Orgánica del Poder Judicial	8
1.11.1	Organigrama del Poder Judicial	9
1.11.2	Organigrama de la Gerencia General	10
1.12	Gerencia de Informática del Poder Judicial	11
1.13	Misión de la Gerencia de Informática	12
1.14	Visión de la Gerencia de Informática	12
1.15	Valores de la Gerencia de Informática	12
1.16	Funciones de la Gerencia de Informática	13
1.17	Objetivos de la Gerencia de Informática	15
1.18	Estructura de la Gerencia de Informática	16
1.19	Estructura de Informática en las Cortes Superiores	16
	 <u>CAPÍTULO II.- PLAN DE INVESTIGACIÓN</u>	17
2.1	El Problema	17
2.1.1.	Realidad Problemática	17
2.1.2.	Análisis del Problema	18
2.1.3.	Formulación del Problema	19
2.1.4.	Antecedentes	20
2.1.5.	Justificación del Proyecto	24
2.2	Objetivos	25
2.2.1.	Objetivo General	25
2.2.2.	Objetivos Específicos	25
2.3	Hipótesis	26

2.4	Variables	26
2.4.1	Variable Independiente	26
2.4.2	Variable Dependiente	43
<u>CAPITULO III.- MARCO TEÓRICO</u>		28
3.1	Transformación Digital	28
3.2	Digitalización	29
3.3	Tecnologías clave	29
3.4	Nuevas Tecnologías digitales	30
3.5	Herramientas digitales	31
3.6	Desing Thinking	32
3.7	Marketing Digital	32
3.8	Video conferencia	33
3.9	Business Intelligence	33
3.10	Metodologías Agile	34
3.11	Big Data y Analytics	34
3.12	Causas de la transformación digital	34
3.13	Automatización de los canales digitales	35
3.14	La transformación digita en los procesos	35
3.15	Dimensiones y madurez de la Transformación digital	35
3.16	Avance tecnológico y la transformación digital	36
3.17	La aplicación de la inteligencia artificial y la transformación digital	36
3.18	La importancia de la transformación digital en un mundo de datos	37
3.19	Transformación digital en el Perú	37
3.20	Cultura de Innovación	37

3.21	Visión transformadora	38
3.22	Mesa de parte	39
3.23	Mesa de parte electrónica	39
3.24	Transformación digital actual	40
3.25	Tecnologías emergentes	41
3.26	Ejecutivo en la era digital	41
3.27	Política nacional para la transformación digital e inteligencia artificial	42
3.28	Big data/Data Analytics	43
3.29	Blockchain	44
3.30	IoT y Sensores	44
3.31	Gestión de proceso (Workflow)/modelo y notación de procesos de negocio	45
3.32	Portales inteligentes (Smart portals)	45
3.33	APP	46
3.34	Sistemas naturales/ API	46
3.35	Computación en nube	47
3.36	Compartir soluciones, códigos y algoritmos	47
3.37	Mesa de parte del Poder Judicial	48

CAPITULO IV.- MATERIALES Y MÉTODOS

4.1.	Diseño de Investigación	50
4.2.	Metodología a Seguir	50
4.3.	Cobertura del Estudio	51
4.3.1	Población	51
4.3.2	Muestra	51

4.4.	Fuentes Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	51
	<u>CAPITULO V.- RESULTADOS</u>	52
5.1.	Arquitectura del Sistema	52
5.1.1	Descripción de Capas	53
5.2.	Diagrama de Componentes	53
5.2.1	Descripción de Componentes	54
5.3.	Diagrama Entidad – Relación	57
5.4.	Diagrama de Paquetes /Vista Lógica	60
5.4.1	Listado de Paquetes	60
5.4.2	Presentación	60
5.4.3	Especificación de Paquetes	61
5.4.3.1	PQ001 Gestión de Seguridad	61
5.4.3.2	PQ002 Gestión del expediente	61
5.4.3.3	PQ003 Gestión de Escrito	61
5.4.3.4	PQ004 Gestión de Demanda	61
5.4.3.5	PQ005 Gestión de Partes Procesales	61
5.4.3.6	PQ006 Gestión de Arancel	61
5.4.3.7	PQ007 Gestión de Reportes	61
5.5.	Diagrama de Actores	62
5.5.1	Lista de Actores	62
5.5.1	Diagrama de Actores	62
5.6.	Diagrama de Casos de Uso	63
5.6.1	Lista de Casos de Uso	63
5.6.2	Especificación de Casos de Uso	63

5.6.2.1	CU001 Autenticar Usuario	63
5.6.2.2	CU002 Presentar demanda	65
5.6.2.3	CU003 Ingresar partes procesales	70
5.6.2.4	CU004 Ingresar Arancel	72
5.6.2.5	CU005 Adjuntar documento	74
5.6.2.6	CU006 Adjuntar anexo(s)	76
5.6.2.7	CU007 Enviar demanda	77
5.6.2.8	CU008 Actualizar arancel	79
5.6.2.9	CU009 Enviar archivos	80
5.6.2.10	CU0010 Generar cargo	81
5.6.2.11	CU0011 Presentar escrito	84
5.6.2.12	CU0012 Buscar expediente	85
5.6.2.13	CU0013 Buscar expediente por numero	87
5.6.2.14	CU0014 Buscar expediente por código	88
5.6.2.15	CU0015 Ver detalle de expediente	91
5.6.2.16	CU0016 Ingresar tercero/otros	93
5.6.2.17	CU0017 Enviar escrito	96
5.7.	Diagrama de actividad	98
5.7.1	CU001 Autenticar usuario	98
5.7.2	CU002 Presentar demanda	99
5.7.3	CU003 Ingresar partes procesales	100
5.7.4	CU004 Ingresar arancel	101
5.7.5	CU005 Adjuntar documento	102
5.7.6	CU006 Adjuntar anexo(s)	103
5.7.7	CU007 Enviar demanda	104

5.7.8	CU008 Actualizar arancel	105
5.7.9	CU009 Enviar archivos	106
5.7.10	CU0010 Generar cargo	107
5.7.11	CU0011 Presentar escrito	108
5.7.12	CU0012 Buscar expedientes	109
5.7.13	CU0013 Buscar expediente por número	110
5.7.14	CU0014 Buscar expediente por código	111
5.7.15	CU0015 Ver detalle del expediente	112
5.7.16	CU0016 Ingresar tercero/otros	113
5.7.17	CU0017 Enviar escrito	114
	<u>CAPITULO VI.- DISCUSIÓN</u>	115
6.1.	Contrastación	115
6.2.	Evaluación de Indicadores	116
6.3.	Conclusión	120
	CONCLUSIONES	121
	RECOMENDACIONES	122
	BIBLIOGRAFÍA	123
	ANEXO	
	129	
	ANEXO 01 – Encuesta	
	130	

INDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura N° 01 – Mapa de órganos de Justicia del Poder Judicial	2
Figura N° 02 – Sistema nacional de Justicia	6
Figura N° 03 – Distrito Judicial	7
Figura N° 04 – Organigrama del Poder Judicial	9
Figura N° 05 – Organigrama de la Gerencia General	10
Figura N° 06 – Ubicación geográfica en cercado de Lima	11
Figura N° 07 – Estructura de la Gerencia de Informática	16
Figura N° 08 – Estructura de Informática en las Cortes Superiores	16
Figura N° 09 – Tecnologías clave de la Industria 4.0	31
Figura N° 10 – Mesa de Parte Electrónica	49
Figura N° 11 – Capas de la Solución	52
Figura N° 12 – Diagrama de componentes	53
Figura N° 13 – Diagrama Entidad Relación – 1era parte	57
Figura N° 14 – Diagrama Entidad Relación – 2da parte	76
Figura N° 15 – Diagrama Entidad Relación – 3era parte	59
Figura N° 16 – Diagrama de paquetes	60
Figura N° 17 – Diagrama de Actores	62
Figura N° 18 – Diagrama de Caso de Uso Autenticar Usuario	63
Figura N° 19 – Pantalla de Ingreso al Sistema	65
Figura N° 20 – Diagrama de Caso de Uso Presentar Demanda	65
Figura N° 21 – Pantalla de Registrar una Demanda – Datos	67
Figura N° 22 – Pantalla Registrar una Demanda – Expediente	68
Figura N° 23 – Pantalla Registrar una Demanda – Aranceles	68

Figura N° 24 – Pantalla Registrar una Demanda – Adjuntos	69
Figura N° 25 – Diagrama de Caso de Uso – Ingresar Partes Procesales	70
Figura N° 26 – Pantalla Datos de Partes Procesales	71
Figura N° 27 – Diagrama de Caso de Uso – Ingresar Arancel	72
Figura N° 28 – Pantalla Registrar Aranceles	73
Figura N° 29 – Diagrama de Caso de Uso – Adjuntar Documentos	74
Figura N° 30 – Pantalla Registrar Anexos	75
Figura N° 31 – Diagrama de Caso de Uso – Adjuntar Anexos	76
Figura N° 32 – Pantalla Adjuntar Anexos	77
Figura N° 33 – Diagrama de Caso de Uso – Enviar Demanda	77
Figura N° 34 – Pantalla Notificación de Registro exitoso	79
Figura N° 35 – Diagrama de Caso de Uso – Actualizar Arancel	79
Figura N° 36 – Diagrama de Caso de Uso – Enviar Archivos	98
Figura N° 37 – Diagrama de Caso de Uso – Generar Cargo	99
Figura N° 38 – Cargo de Presentación Electrónica de Expediente	83
Figura N° 39 – Diagrama de Caso de Uso – Presentar Escrito	84
Figura N° 40 – Diagrama de Caso de Uso – Buscar Expediente	85
Figura N° 41 – Diagrama de Pantalla Búsqueda de Expediente	86
Figura N° 42 – Diagrama de Caso de Uso – Buscar Expediente por Número	87
Figura N° 43 – Pantalla Búsqueda de Expediente por Número	88
Figura N° 44 – Diagrama de Caso de Uso – Buscar Expediente por Código	88
Figura N° 45 – Pantalla Buscar Expediente por código	90
Figura N° 46 – Diagrama de Caso de Uso – Ver detalle de Expediente	91
Figura N° 47 – Pantalla detalle de Expediente	92
Figura N° 48 – Diagrama de Caso de Uso – Ingresar Terceros	93

Figura N° 49 – Pantalla Ingresar Terceros	95
Figura N° 50 – Diagrama de Caso de Uso – Enviar Escrito	96
Figura N° 51 – Pantalla Enviar Escrito	97
Figura N° 52 – Diagrama de Actividad – Autenticar Usuario	98
Figura N° 53 – Diagrama de Actividad – Presentar Demanda	99
Figura N° 54 – Diagrama de Actividad – Ingresar Partes Procesales	100
Figura N° 55 – Diagrama de Actividad – Ingresar Arancel	101
Figura N° 56 – Diagrama de Actividad – Adjuntar Documento	102
Figura N° 57 – Diagrama de Actividad – Autenticar Anexos	103
Figura N° 58 – Diagrama de Actividad – Enviar Demanda	104
Figura N° 59 – Diagrama de Actividad – Actualizar Arancel	105
Figura N° 60 – Diagrama de Actividad – Enviar Archivo	106
Figura N° 61 – Diagrama de Actividad – Generar Cargo	107
Figura N° 62 – Diagrama de Actividad – Presentar escrito	108
Figura N° 63 – Diagrama de Actividad – Buscar Expediente	109
Figura N° 64 – Diagrama de Actividad – Buscar Expediente por código	110
Figura N° 65 – Diagrama de Actividad – Ver detalle de Expediente	111
Figura N° 66 – Diagrama de Actividad – Ingresar Terceros	112
Figura N° 67 – Diagrama de Actividad – Ingresar Terceros	113
Figura N° 68 – Diagrama de Actividad – Ingresar Terceros	114

RESUMEN

El Poder Judicial, es una institución que siempre se encuentra a la vanguardia de la tecnología y más aún en esta era de la información y el cuidado del medio ambiente.

Como parte de la mejora de sus procesos y para brindar un mejor servicio a los ciudadanos, se aplicó la tecnología de transformación digital en la solución del proceso de mesa de partes, que es el lugar donde los ciudadanos acceden a los servicios que brinda el poder judicial.

Se utilizó una metodología de 7 fases para desarrollar la investigación, utilizando para el caso del desarrollo del sistema de mesa de partes electrónica la metodología XP.

Se logró mejorar los indicadores propuestos, mejorando la gestión de los tramites en el Poder Judicial.

Palabras Clave:

Transformación Digital, Mesa de Partes, Metodología XP, Poder Judicial

ABSTRACT

The Judiciary is an institution that is always at the forefront of technology and even more so in this age of information and care for the environment.

As part of the improvement of its processes and to provide a better service to citizens, digital transformation technology was applied in the solution of the party table process, which is the place where citizens access the services provided by the judiciary. .

A 7-phase methodology was applied to develop the research, using the XP methodology for the development of the electronic parts table system.

It was possible to improve the proposed indicators, improving the management of procedures in the Judiciary.

Keywords:

Digital Transformation, Table of Parties, XP Methodology, Judiciary

PRESENTACIÓN

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO EVALUADOR

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SANTA

De mi mayor consideración:

Siguiendo con el Reglamento de Grados y Títulos y de conformidad a la Ley Universitaria N° 30220, para optar el Título de INGENIERO DE SISTEMAS E INFORMATICA en la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas e Informática, pongo a disposición la presente tesis titulada **“SISTEMA DE MESA DE PARTE ELECTRONICA PARA GESTIONAR LOS TRAMITES DENTRO DEL PROCESO DE TRANSFORMACION DIGITAL EN EL PODER JUDICIAL”**.

Esperando que la presente cubra las expectativas y características solicitadas por las leyes universitarias vigentes de la Universidad, pongo a su disposición señores Miembros del Jurado este informe para su revisión y Evaluación.

Atentamente,

El Autor

INTRODUCCIÓN

El Poder Judicial es la encargada de administrar justicia en los diferentes tipos de litigios, donde los usuarios llevan sus casos a fin de poder llegar a una sentencia que sea a su favor y les permita lograr sus derechos.

La petición de justicia se realiza a través de la mesa de parte, en este caso electrónica, esto como parte del proceso de transformación digital en el Poder Judicial.

El informe está dividido en capítulos estructurados de la siguiente manera:

CAPITULO I - LA INSTITUCION. - En este capítulo se realiza una descripción del Poder Judicial.

CAPITULO II - PLAN DE INVESTIGACIÓN. – Aquí se determina el problema, los antecedentes del mismo, se enuncia hipótesis, el diseño de la investigación, los objetivos generales y específicos.

CAPITULO III - MARCO TEÓRICO. - En este capítulo se abarca los conceptos básicos involucrados en el desarrollo de la Tesis.

CAPITULO IV - MATERIALES Y METODOS. - En este capítulo se detallan los materiales y métodos utilizados en la tesis.

CAPITULO V - RESULTADOS. - En este capítulo se muestra los resultados de la tesis.

CAPITULO VI - DISCUSION. - Se realiza la contrastación de la Hipótesis.

CONCLUSIONES. - Se mencionan las conclusiones obtenidas del desarrollo del estudio.

RECOMENDACIONES. -En esta parte se dan las recomendaciones propuestas del estudio.

CAPÍTULO I

LA INSTITUCION

1.1 ANTECEDENTES DE LA INSTITUCION

La constitución Política de la República de 1993, define a la Administración de Justicia como potestad que emana del pueblo y se ejerce por el Poder Judicial, a través de sus órganos jerárquicos y define para esta administración.

Así mismo, en su artículo 143° define que el Poder Judicial se conforma por órganos jurisdiccionales y órganos que ejercen el gobierno y administración, considerando como jurisdiccionales a la Corte Suprema de Justicia y las Cortes y Juzgados que determine su Ley Orgánica.

La organización, funcionamiento y competencia de los órganos que conforman este Poder del Estado se encuentra definida en el Texto único ordenado de la Ley Orgánica del Poder Judicial, aprobada por el Decreto Supremo N° 017-93-JUS del 02 de Junio de 1993, y sus modificatorias, así como en los documentos normativos de gestión institucional.

En base a las disposiciones constitucionales y de la Ley Orgánica del Poder Judicial, se resalta que este Poder del Estado es, en su ejercicio funcional, autónomo en lo político, administrativo, económico, disciplinario, e independiente en lo jurisdiccional.

El Poder Judicial tiene como órgano de dirección y de gestión, a la Sala Plena de la Corte Suprema, al Consejo Ejecutivo del Poder judicial el cual cuenta con el apoyo de la Gerencia General (Poder Judicial del Perú [PJ], 2021)¹

1.2 IDENTIFICACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

1.2.1 DENOMINACIÓN

El Poder Judicial es, de acuerdo a la Constitución y las leyes, la institución encargada de administrar Justicia a través de sus órganos jerárquicos.

El Poder Judicial se rige por la Ley Orgánica que establece su estructura orgánica y precisa sus funciones. Dicha Ley define los derechos y deberes de los magistrados, quienes son los encargados de administrar Justicia; de los justiciables, que son aquellos que están siendo juzgados o quienes están solicitando justicia; de los auxiliares jurisdiccionales que son las personas encargadas de brindar apoyo a la labor de los integrantes de la magistratura (PJ, 2021).

1.2.2 UBICACIÓN TERRITORIAL

El Poder Judicial se encuentra desplegado en todo el territorio Peruano.



Figura 1 – Mapa de Órganos de Justicia del Poder Judicial
Fuente: Poder Judicial

1.3 FUNCIONES DEL PODER JUDICIAL

La Constitución Política de la República de 1993, define a la Administración de Justicia como potestad que emana del pueblo y se ejerce por el Poder Judicial, a través de sus órganos jerárquicos y define para esta administración.

El Poder Judicial desarrolla funciones jurisdiccionales que la Constitución y las leyes le otorgan, y para ello, se rige del Texto Único Ordenado de la Ley Orgánica del Poder Judicial. Según el Texto Único Ordenado de la Ley Orgánica del Poder Judicial está conformado por los siguientes órganos:

- Órganos de Gestión: Presidencia de la Corte Suprema, Consejo Ejecutivo y Sala Plena de la Corte Suprema.
- Órganos de Apoyo: Gerencia General, Procuraduría Pública y Centro de Investigaciones Judiciales.
- Órganos de Control: Oficina de Control de la Magistratura e Inspectoría General.
- Órganos Jurisdiccionales: Corte Suprema, Cortes Superiores de Justicia (en los respectivos distritos judiciales), Salas Superiores Especializadas y Mixtas, Juzgados Especializados y Mixtos, Juzgados de Paz Letrado y Juzgados de Paz.

Cada órgano del Poder Judicial tiene asignadas un conjunto de funciones y responsabilidades que definen su actuación, y sobre las cuales las tecnologías de información deben brindar el soporte estratégico correspondiente. Todas ellas sustentadas en los documentos normativos y

de gestión del Poder Judicial; Texto Único Ordenado de la Ley Orgánica del Poder Judicial, ROF, MOF, entre otros.

1.4 MISIÓN DEL PODER JUDICIAL

Ejercer la administración de justicia para todas las personas garantizando sus derechos y contribuir a la gobernabilidad democrática del país y a la construcción de una sociedad desarrollada, inclusiva y pacífica, a través de un servicio moderno, transparente, ágil y eficaz en el marco de la Constitución y el ordenamiento jurídico.

1.5 VISIÓN DEL PODER JUDICIAL

Ser un poder del Estado independiente que brinde servicios de manera eficiente y eficaz; moderna, predecible y desconcentrada administrativamente, comprometido en servir a los justiciables y a la comunidad en los procesos de su competencia orientado a consolidar la paz social.

1.6 PRINCIPIOS DEL PODER JUDICIAL

- **Legalidad:** Mostramos que la legalidad es toda aquella intervención o decisión que se encuentra fundada en Derecho, entendido este último en su más amplio sentido y que se basa además en la técnica e interpretación jurídica que mayor certeza genera la solución de conflictos
- **Independencia:** Asumimos la actitud de no aceptar influencias provenientes del sistema social, que son ajenas al Derecho.

- **Transparencia:** Actuamos en base a la verdad y a las normas facilitando el acceso a la información clara y oportuna.

1.7 **VALORES DEL PODER JUDICIAL**

- **Profesionalismo:** Nos caracterizamos por dar una respuesta con la más alta excelencia y conocimiento profundo de la teoría, técnica y práctica por lo cual nuestros colaboradores deben siempre actualizarse y capacitarse con objeto de elevar la calidad de las actividades que les corresponda desempeñar.
- **Honradez:** Ejercemos la honradez entendida, como la honorabilidad y la integridad en el actuar, sin esperar ni pedir nada que no sea cumplir con la función en los términos que el propio derecho exige.
- **Respeto:** Practicamos el respeto hacia todas las personas en nuestro accionar permanente institucional.

1.8 **OBJETIVOS DEL PODER JUDICIAL**

- Fortalecer la celeridad de la administración de justicia del Poder Judicial en beneficio de la sociedad.
- Fortalecer los mecanismos de lucha contra la corrupción en beneficio de la sociedad.
- Mejorar el diseño del flujo de litigiosidad para las personas en procesos judiciales.
- Impulsar la mejora de la calidad del servicio de justicia para la sociedad.
- Fortalecer el desarrollo de la Transformación Digital en el Poder Digital.
- Modernizar la Gestión Institucional.

- Implementar la Gestión Interna de Riesgo de Desastres.

1.9 GRUPO DE INTERÉS DEL PODER JUDICIAL

El Poder Judicial interactúa con diversas entidades relacionadas al Sistema Nacional de Justicia así como grupos de interés (públicos y privados) cuyos actores en muchos casos solicitan, brindan y/o intercambian información (física o virtual). Entre los principales grupos de interés/actores del Poder Judicial se tienen los mostrados en la siguiente imagen.



Figura 2 – Sistema nacional de Justicia
Fuente: Poder Judicial.

1.10 DESCONCENTRACIÓN ADMINISTRATIVA DEL PODER JUDICIAL

Las Cortes Superiores tienen su sede en las ciudades señaladas por la ley, y su competencia comprende el Distrito Judicial correspondiente. Actualmente existen 35 Cortes Superiores de Justicia, tal como se muestra en la siguiente imagen (Distritos Judiciales – DJ).

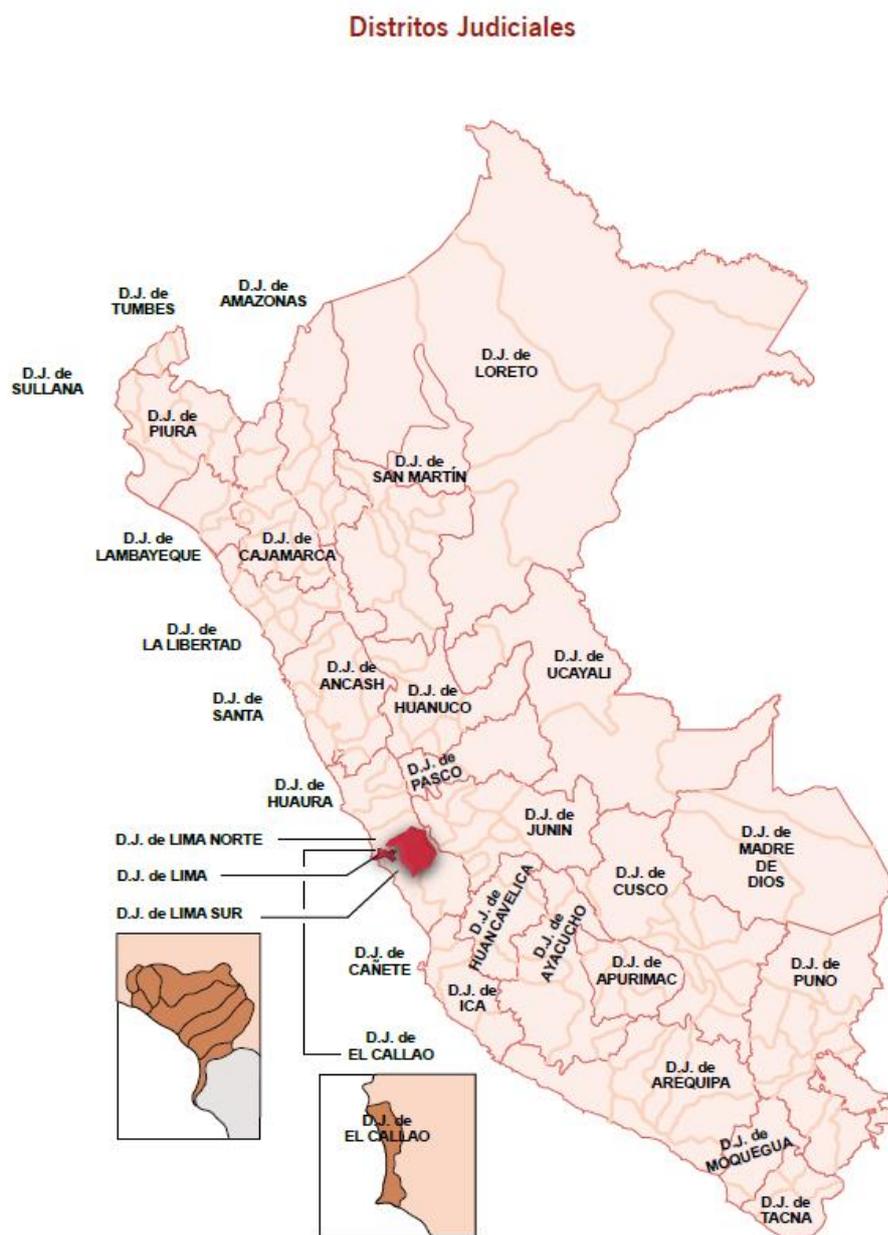


Figura 3 – Distrito Judicial
Fuente: Poder Judicial

1.11 ESTRUCTURA ORGÁNICA DEL PODER JUDICIAL

Estructura Orgánica del Poder Judicial según la Ley Orgánica aprobada por el Decreto Supremo N° 017-93-JUS.

1.11.1 ORGANIGRAMA DEL PODER JUDICIAL

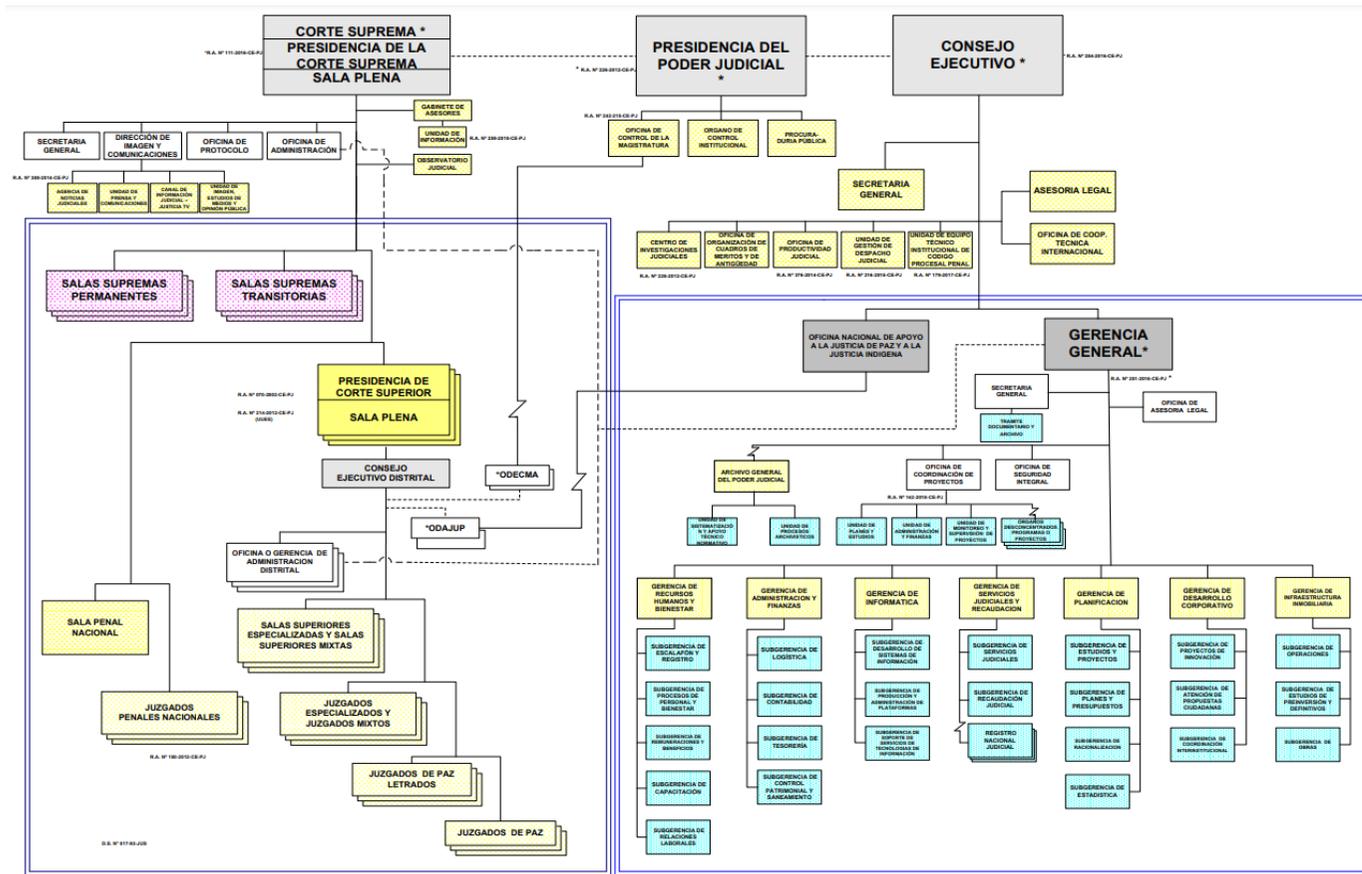
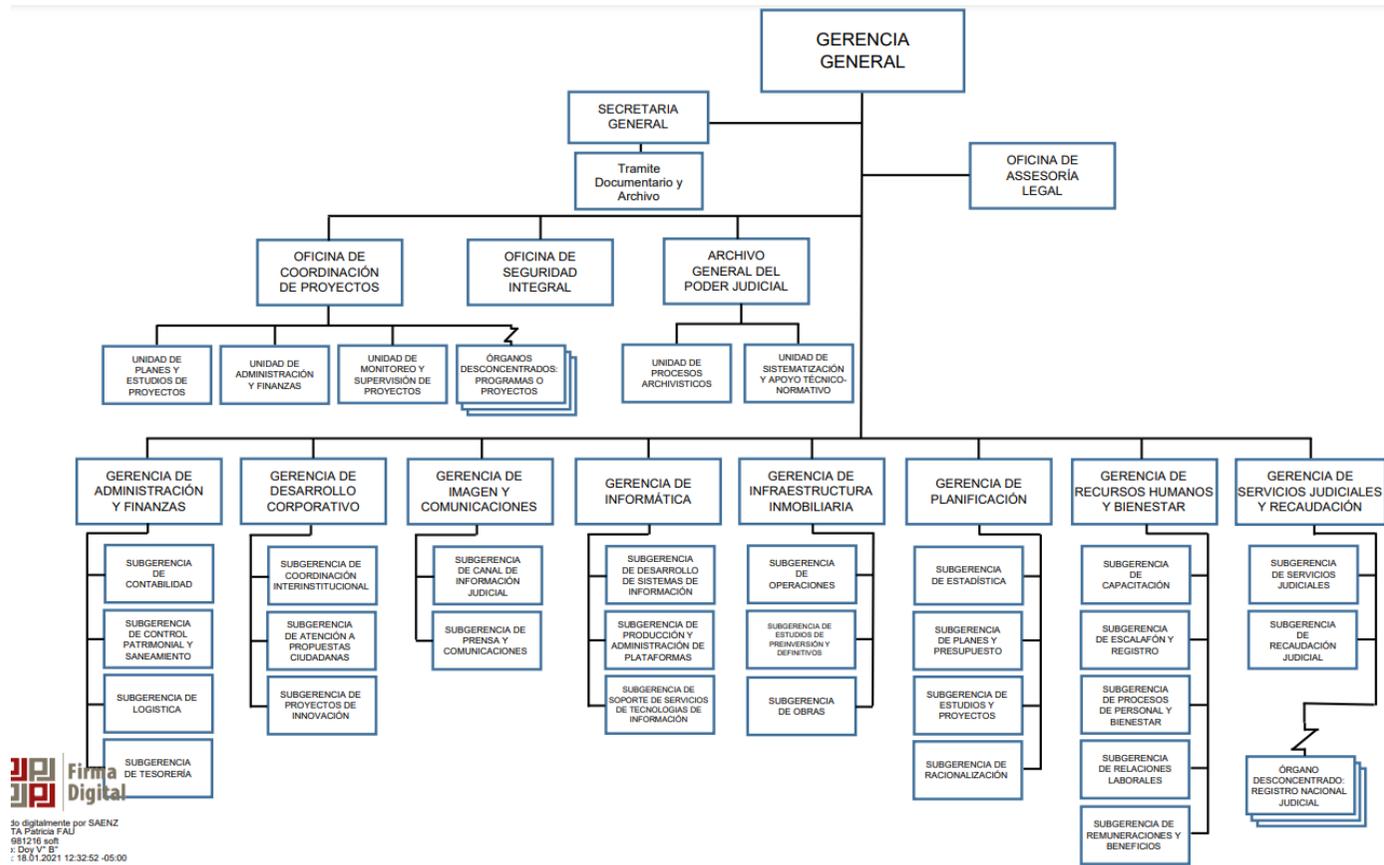


Figura 4 – Organigrama del Poder Judicial
Fuente: Poder Judicial

1.11.2 ORGANIGRAMA DE LA GERENCIA GENERAL




Firma Digital
 3o digitalmente por SAENZ
 TA Patricia PALU
 981216 soft
 7 Doy V B
 18.01.2021 12:32:52 -05:00

Figura 5 – Organigrama de la Gerencia General
Fuente: Poder Judicial

1.13 MISION DE LA GERENCIA DE INFORMÁTICA

Normar, diseñar, implementar y gestionar estratégicamente soluciones TIC que contribuyan a mejorar los procesos jurisdiccionales y administrativos del Poder Judicial, así como a acercar sus servicios a la sociedad.

1.14 VISION DE LA GERENCIA DE INFORMÁTICA

Ser el principal agente de cambio e innovación tecnológica del Sistema Nacional de Justicia, incorporando buenas prácticas de gestión y utilización de tecnologías de vanguardia, en beneficio de los ciudadanos demandantes de los servicios de justicia.

1.15 VALORES DE LA GERENCIA DE INFORMÁTICA

- Compromiso

Actuar identificados con la organización y sus funciones de manera proactiva.

Implica empatía con el usuario, entender y tratar de anticiparse a sus necesidades y estar responsablemente disponible cuando lo requieran.

- Excelencia

Actuar con eficacia y eficiencia. Considera liderazgo e innovación, entendiendo innovación como creatividad aplicable a la realidad.

- Servicio

Tener la disposición para atender a los usuarios y/o grupos de interés el cual conlleva la oportunidad y prontitud para resolver los problemas de

la función, así como el apoyo en la conciliación de los intereses de los usuarios (internos y externos) y las capacidades de la institución.

- **Integridad/Transparencia**

Actuar con profesionalismo y honestidad. Comprende la ética y transparencia, para proporcionar a los usuarios la información a que tienen derecho, así como la confidencialidad (cuando corresponda), para proteger las filtraciones de información sensible, que puede afectar el desarrollo de los procesos institucionales.

1.16 FUNCIONES DE LA GERENCIA DE INFORMATICA

Son funciones y atribuciones de la Gerencia de Informática del Poder Judicial:

- Proponer a la Gerencia General las políticas, normas, objetivos y planes relacionados al desarrollo informático institucional.
- Planear, organizar, dirigir, ejecutar y controlar las actividades relacionadas al desarrollo informático, operación y administración de la infraestructura tecnológica, soporte técnico y atención a usuarios.
- Desarrollar acciones coordinadas con el Comité de Usuarios de Informática del Poder Judicial, para la atención a requerimientos institucionales por desarrollo y mantenimiento de sistemas, bienes u otros servicios informáticos.
- Asesorar y proponer la adquisición de hardware y software informático y la contratación de servicios necesarios para el desarrollo institucional.
- Definir las políticas, elaborar y ejecutar los planes de seguridad de la información automatizada.

- Formular el Plan de Contingencia del Poder Judicial; así como aprobar los procedimientos establecidos a utilizarse para evitar interrupciones en la operación de los procesos críticos de la Institución.
- Programar, dirigir, ejecutar y supervisar el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos informáticos, redes y comunicaciones que permitan optimizar su rendimiento.
- Promover la capacitación en informática del personal jurisdiccional y administrativo.
- Proveer a la Gerencia General y los demás órganos de la Institución, herramientas y reportes adecuados para facilitar la toma de decisiones.
- Brindar soporte para el óptimo funcionamiento del Portal Institucional en Internet.
- Participar en la formulación del Plan Estratégico, Plan Operativo y de Inversiones, así como el Presupuesto Anual del Poder Judicial, en coordinación con la Gerencia de Planificación.
- Dar cumplimiento a las disposiciones legales emitidas por los órganos rectores gubernamentales y disposiciones administrativas de los Órganos de Dirección y Gerencia General del Poder Judicial, así como a la Política de Seguridad de la Información del Poder Judicial, en el ámbito de su competencia.
- Cumplir las demás funciones que le asigne el Gerente General.

1.17 OBJETIVOS DE LA GERENCIA DE INFORMÁTICA

- Consolidar a la Gerencia de Informática como el ente rector en materia TIC del Poder Judicial, a nivel corporativo.
- Generar una cultura de coordinación, integración y consolidación de intereses y/o necesidades TIC al interior de todo el Poder Judicial.
- Priorizar y optimizar el uso del presupuesto asignado a las TIC para todo el Poder Judicial.
- Optimizar el modelo de gestión TIC (organización y procesos) para alcanzar un nivel de excelencia en los servicios TIC; oportunos y de alta calidad para todos los usuarios (internos y externos).
- Fortalecer la competitividad del personal TIC a través del desarrollo de competencias y conocimientos técnicos, y con una cultura orientada al servicio.
- Generar una cultura de coordinación, integración y consolidación de intereses y/o necesidades TIC al interior de todo el Poder Judicial.
- Optimizar las plataformas tecnológicas y soluciones TIC bajo un enfoque corporativo; a nivel de aplicaciones, bases de datos, infraestructura y comunicaciones.

1.18 ESTRUCTURA DE LA GERENCIA DE INFORMÁTICA

De acuerdo a la información del ROF, la siguiente es la estructura organizacional de la Gerencia Informática del Poder Judicial.

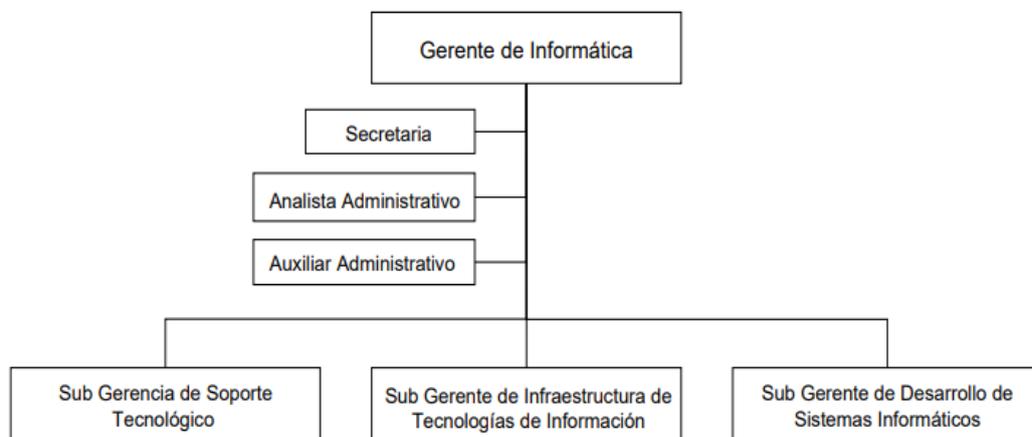


Figura 7 – Estructura de la Gerencia de Informática
Fuente: Reglamento de Organización y Funciones (ROF – 2011)

1.19 ESTRUCTURA DE INFORMÁTICA EN LAS CORTES SUPERIORES

El personal de Informático del Poder Judicial, está distribuido a Nivel Nacional.

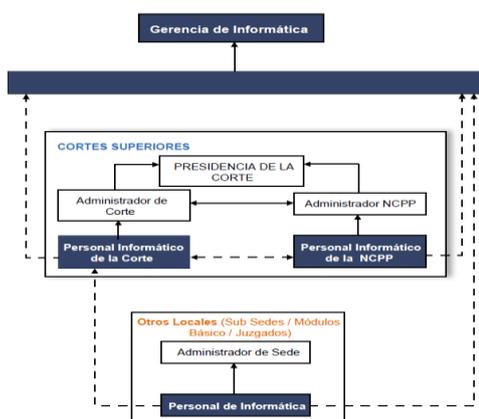


Figura 8 –Estructura de Informática en las Cortes Superiores
Fuente: Poder Judicial

CAPITULO II

PLAN DE INVESTIGACION

2.1 EL PROBLEMA

2.1.1 REALIDAD PROBLEMÁTICA

El Poder Judicial es un poder del estado peruano, que se encarga de la administración de justicia, por lo cual debe atender a todos los ciudadanos que ven afectado alguno de sus derechos y solicitan su intervención, a través de alguno de sus órganos judiciales.

Uno de los grandes problemas que presenta el poder judicial, es la carga procesal, que consiste en la gran cantidad de expedientes judiciales que se ingresan y que se distribuyen a los diversos órganos del poder judicial (juzgados de paz, juzgados especializados, salas superiores y salas supremas).

Estos expedientes son ingresados en físico, consistiendo en una gran cantidad de documentos (hojas bond, cartulina, sobres, CDs, etc), lo que hace tedioso su manipulación y almacenamiento.

Actualmente nos encontramos en la era de la información, y específicamente en la Digitalización apoyado por las tecnologías de la información y comunicación, por lo cual es factible poder cambiar los procesos tradicionales por procesos modernos, donde se permita ingresar los expedientes en formato digital, lo que facilita su manipulación, distribución, almacenamiento en todos los órganos del poder judicial.

El poder judicial ya cuenta con la tecnología apropiada para implementar esta solución, existiendo diversos grupos de trabajo que están encausando su desarrollo. Con esta propuesta se conseguiría reducir el

tiempo de procesamiento de los trámites judiciales, que es el gran cuello de botella de este poder del estado.

La Mesa de Parte Electrónica (MPE) sería una ventanilla virtual del Poder Judicial mediante la cual el justiciable podrá presentar sus demandas y escritos del Expediente Judicial Electrónico (EJE) en las cortes donde sea su competencia.

Es por ello que el presente proyecto de investigación propone un *“Sistema de Mesa de Parte Electrónica para Gestionar los Trámites dentro del Proceso de Transformación Digital en el Poder Judicial”*.

2.1.2 ANÁLISIS DEL PROBLEMA

El Poder Judicial es uno de los poderes del estado peruano que tiene mayor insatisfacción por parte de los justiciables, ya que la demora en procesar sus demandas es excesiva. Luego de una revisión del principal proceso en el poder judicial, que es la gestión de los trámites, el cual se realiza de forma manual y física, se puede determinar los siguientes inconvenientes:

- Existe una plataforma informática en el poder judicial que provee servicio a nivel nacional a todas las dependencias, pero que no se está aprovechando para digitalizar los documentos y transmitirlo a través de la red informática.
- Al trasladar los expedientes por diferentes oficinas, se pierde la confidencialidad y la integridad, lo que es un riesgo de la seguridad, habiendo existido muchos problemas de infidencia o de cambio o pérdida de documentos.

- Existe información que debe ser pública para todos los usuarios, pero al ser física, se deben acercarse a las oficinas donde se encuentra el expediente para poder acceder a él, lo contrario sucedería si fuera digital, pues podrían acceder desde cualquier lugar a través de internet.
- Al no permitir que se haga un seguimiento de los trámites, se corre el riesgo de manipulación de ellos por parte de personal de la institución, lo que agrava el problema de la corrupción, que es algo contra lo que se está luchando.
- El trámite de los expedientes judiciales demanda mucho tiempo, pues debe ir pasando entre diferentes oficinas, en las cuales se irán generando documentos de traslado o resoluciones de decisión. Se necesita personal para poder gestionar los expedientes, así como espacio físico para su almacenamiento. Todo esto significa mayores costos y tiempo.
- El uso excesivo de papel y de todos los insumos adicionales para el procesamiento de los expedientes judiciales va en contra del cuidado del medio ambiente y generan muchos gastos.

Por estos motivos, y encontrándonos en momentos que la transformación digital está masificándose, se propone un Sistema de Mesa de Parte Electrónica para gestionar los Trámites dentro del Proceso de Transformación Digital en el Poder Judicial.

2.1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Después de analizar la problemática que presenta el Poder Judicial, se plasmó esta realidad en la siguiente pregunta.

¿En qué medida la Implementación de un Sistema de Mesa de parte Electrónica para la Gestión de los Trámites contribuye dentro del Proceso de Transformación Digital en el Poder Judicial?

2.1.4 ANTECEDENTES

Menendez (2016) realizó una caracterización del proceso de transformación digital en universidades e instituciones de educación superior en Salamanca – España, encontrando que existe evidencias de actuaciones que reflejan un proceso de transformación digital., observándose un mayor número de evidencias en la docencia, la Comunicación y la Administración. Del mismo modo, al realizar un análisis longitudinal, concluyó que su investigación podría replicarse en otros estudios de caso y que las relaciones multidimensionales podrían analizarse entre universidades, de lo contrario, la definición teórica de responsabilidad puede basarse en más datos o campos empíricos. Como resultado, es posible cubrir completamente los diversos aspectos de la transformación digital de la universidad. La aplicación en este caso no muestra contradicción o contradicción entre los diferentes niveles de análisis. La mayoría de los aspectos considerados incluyen todas las manifestaciones posibles de la transformación digital. Desde un punto de vista general, para todo tipo de organizaciones, la transformación digital afecta a todas las formas de financiación, y existen fenómenos como el crowdfunding que afectan de forma significativa a todo el sector financiero.

En las conclusiones con respecto al diseño de la investigación indican que, la aportación más relevante del diseño de investigación que se

ha escogido es el uso de los documentos organizativos (planes estratégicos, acuerdos de gobierno, memorias de resultados, etc.) como documentos primarios de la investigación. Mientras que, el punto crítico del análisis de datos es la codificación del cuerpo documental, es decir, la asignación de los códigos o palabras claves a los segmentos de texto que hacen referencia a algún aspecto de la transformación digital, para lo cual, se ha usado el apoyo de un software externo que ayuda a tratar la gran cantidad de documentos manejados.

Sánchez (2016), Realizó un mapeo de procesos para la empresa DIQUIM S.A., en donde se definió la visión y estrategia de transformación, principios de transformación digital, activos del negocio en el alcance de la transformación, Iniciativas estrategias y proyectos, inversión y retorno y los riesgos del programa de transformación.

Flor (2015), concluyó que la disrupción digital tiene un potencial muy superior a la innovación disruptiva que considerara Christensen. Ello es debido a que la infraestructura digital permite a un número más elevado de “disruptores digitales” perseguir la realización de sus proyectos. La infraestructura digital elimina barreras de entrada a los mercados y permite el acceso a un gran volumen de información. Es, por lo tanto, una fuerza impulsora del cambio que las empresas tradicionales deben tener en cuenta porque supone una amenaza para las que no se adapte al mismo. Además, también puede significar una fuente de ventaja competitiva.

Lombardero (2015), desarrolló un inventario de competencias para los directivos de las empresas en procesos de transformación digital, con la suficiente pertinencia y fiabilidad para que pueda ser aplicado en programas de desarrollo del talento directivo necesario para apoyar el desarrollo de economía digital, clasificó las tecnologías emergentes en dos categorías basadas en sus funciones: a) Tecnologías facilitadoras, que incluye Cloud Computing, y Big Data, y b) tecnologías para la transformación digital, que se apoyan en Internet para todas las cosas y su aplicación a Smart Cities, Industria 4.0 o Smart Factory. Así mismo llega a la conclusión que el impacto de la tecnología en las estructuras organizativas de las empresas y en la organización del trabajo para que puedan ser desarrolladas en todo su potencial necesitan de una profunda reorganización de la empresa y el trabajo que no se limita a las fronteras de la empresa.

Prado y Valdivieso (2019), elaboro una propuesta de mejora del Gobierno de TI bajo el modelo de evaluación de procesos de COBIT 5 que permitió tener los procesos de TI consolidados y sirvieron como base para proponer la transformación digital del proceso de registro de identificación del organismo estatal encargado de registrar la identidad de todos los peruanos.

Rivero (2018), comprobó que la aplicación de la propuesta metodológica para la adopción de la Transformación Digital influye positivamente como medio de desarrollo empresarial de una Micro y Pequeña Empresa (MYPES) de confecciones del emporio comercial de Gamarra. Así mismo, determinó que la propuesta metodológica para la

adopción de la Transformación Digital en la gestión de clientes influye positivamente en el desarrollo empresarial en una Micro y Pequeña Empresa (MYPE) de confecciones del emporio comercial de Gamarra.

Granados, Jimenez y Villanueva (2021) propusieron un Modelo de Mesa de Partes Virtual (MPV) para las Entidades de la Administración Pública peruana, que permitiría la digitalización de los servicios de atención a los usuarios en todas las entidades públicas, teniendo en consideración que éste sea lo más amigable posible, para tener una mayor repercusión positiva en alcanzar la simplificación administrativa.

Sampedro et al (2021) realizaron un estudio de la Transformación digital de la comercialización en las pequeñas y medianas empresas a través de redes sociales, analizando aspectos relacionados con la implicación que tienen las redes sociales en la comercialización en pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Santo Domingo, y determinaron que la actividad económica más relevante es el comercio y que el sector terciario fue uno de los más afectados por la cuarentena; así también, determinaron que las comunidades sociales ayudaron a incrementar las ventas y que la más utilizada es la empresa Facebook y sus redes complementarias.

Cuanca – Fontbona (et all, 2020) identificaron en España que el 73,6% de los departamentos de comunicación de las empresas están en un momento avanzado de transformación digital, condicionando cambios culturales al gobierno corporativo, la contratación de nuevos perfiles, la

reorganización del trabajo y a focalizar las áreas donde cabe una mejora que maximice el retorno de los recursos invertidos.

Delgado y Flores (2021), realizaron un estudio sobre las Estrategias digitales y su impacto en la transformación digital de las organizaciones, en donde contrastaron posturas de diferentes autores respecto a cómo las estrategias digitales influyen en las transformaciones digitales de las organizaciones concluyendo que las estrategias digitales están relacionadas directamente con una transformación digital eficaz; no obstante, su inadecuada formulación e implementación puede resultar contraproducente para la organización.

2.1.5 JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO ECONÓMICA

- El Poder Judicial reducirá los gastos en papel e insumos, que utiliza para el trámite de los expedientes judiciales, que representa el 10% del presupuesto anual del Poder Judicial.
- No se necesita contar con ambientes adicionales para almacenar los expedientes, ya que todo es digital; así como no se necesita personal para el mantenimiento de dichos archivos.
- El Poder Judicial mejora sus procesos en cuanto a la atención a los ciudadanos, evitándose las colas y uso del tiempo de su personal.

TÉCNICA

- El Poder Judicial utilizara herramientas de transformación digital para mejorar los procesos de servicio a los justiciables.

- Se tendrá toda la información digitalizada pudiendo accederse desde dentro de la institución como desde internet, lo cual facilita a todos los usuarios de los sistemas.

OPERATIVA

- El proyecto permitirá mejorar el proceso de trámite documentario en el Poder Judicial.
- El acceso a la información en forma digital desde las redes informáticas, para un fácil acceso, más seguro, más rápido y eficiente.
- La Transformación Digital permitirá mejorar los procesos administrativos del Poder Judicial, tanto por el personal interno como los usuarios.

PERSONAL

Permitirá que el investigador profundice en el tema referente a Transformación Digital; y asimismo le permitirá obtener su título profesional.

2.2. OBJETIVOS

2.2.1. OBJETIVO GENERAL

Implementar una Sistema de Mesa de Parte Electrónica para Mejorar la Gestión de los trámites dentro del Proceso de Transformación Digital en el Poder Judicial.

2.2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Reducir el tiempo de atención de trámites en el Poder Judicial.
- Permitir el ingreso de los expedientes en forma digital a través de una plataforma online, incrementando la cantidad de usuarios que realizan trámites en el Poder Judicial.

- Contribuir en el proceso de Transformación Digital en el Poder Judicial, logrando la satisfacción de los usuarios.
- Desarrollar un sistema de Mesa de Parte Virtual como herramienta de apoyo al proceso de transformación digital en el Poder Judicial.

2.3. HIPÓTESIS

Hipótesis General

“La implementación de una Sistema de Mesa de Parte Electrónicos mejora la gestión de los trámites dentro del Proceso de Transformación Digital en el Poder Judicial”.

Hipótesis Específicas

- El ingreso a través de una plataforma online permite reducir el tiempo de atención de trámites en el Poder Judicial.
- La digitalización de los expedientes en forma digital permite el ingreso concurrente de los usuarios incrementando la cantidad de usuarios que realizan trámites en el Poder Judicial.
- El proceso basado en transformación digital en el Poder Judicial incrementa la satisfacción de los usuarios.

2.4. VARIABLES

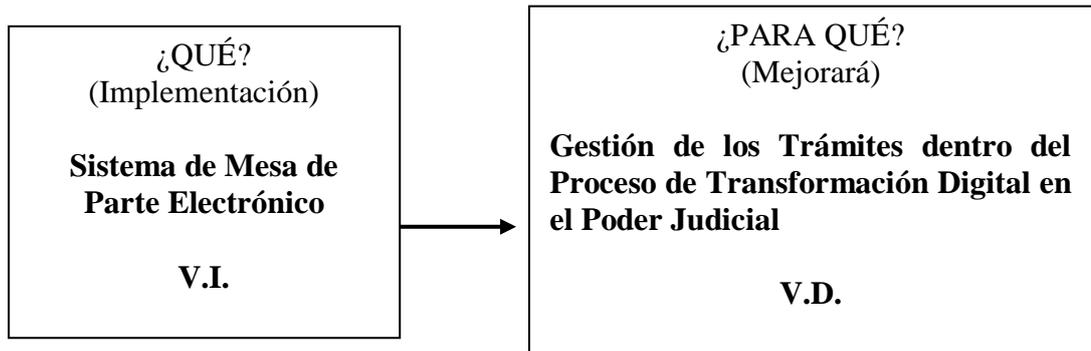
Para este proyecto de Investigación se han definido las siguientes variables:

2.4.1. Variable Independiente

Sistema de Mesa de Parte Electrónico.

2.4.2. Variable Dependiente

Gestión de los Trámites dentro del Proceso de Transformación Digital en el Poder Judicial.



Indicadores

- **VARIABLE INDEPENDIENTE:** Sistema de Mesa de Parte Electrónico.
 - ✓ Facilidad de Uso
 - ✓ Capacidad de Digitalización
 - ✓ Nivel de Alcance
- **VARIABLE DEPENDIENTE:** Gestión de los Trámites dentro del Proceso de Transformación Digital en el Poder Judicial.
 - ✓ Tiempo Promedio de Trámites
 - ✓ Capacidad de Atenciones
 - ✓ Satisfacción de Usuarios

CAPITULO III

MARCO TEÓRICO

3.1. Transformación digital

La Transformación digital es la respuesta al cambio y la incertidumbre que se viene apreciando en el mundo. “¿Realmente existen hoy más incertidumbres en este mundo digital que en otras épocas, que en otros momentos de cambios tecnológicos? La percepción general, en especial de las empresas, es que sí, pero es verdad que muchas personas no han vivido otras épocas inciertas, o las han vivido cuando eran más jóvenes, que es cuando un ser humano tiene menos miedo al cambio.” (DE LA PEÑA & CABEZAS, 2015, pág. 19).

La transformación digital es la integración de tecnologías digitales en todas las áreas de negocio que cambia fundamentalmente la forma en que opera una empresa y la forma en que ofrece valor a los clientes. También es un cambio cultural que requiere que las organizaciones desafíen constantemente el statu quo, experimenten y acepten el fracaso. La transformación digital puede implicar el uso de tecnologías digitales para transformar productos, procesos y estrategias dentro de una organización. Por lo tanto, la transformación digital debe examinar y reinventar la mayoría de las áreas de la organización, si no todas, incluidas las cadenas de suministro y los procesos de trabajo, las habilidades de los empleados y los procesos de discusión a nivel empresarial. Directorio, interacciones con los clientes y su valor para las partes interesadas.

La transformación digital ayuda a las organizaciones a mantenerse al día con las nuevas demandas de los clientes y mantenerlas en el futuro. La transformación digital permite a las organizaciones competir mejor en un entorno económico que cambia constantemente con los avances tecnológicos. Para ello, la transformación

digital es necesaria para cualquier empresa, organización sin ánimo de lucro o institución que quiera sobrevivir en el futuro.

3.2.Digitalización

Es el uso de datos, tecnologías digitales y la interconexión que da como resultado actividades nuevas o cambios en las actividades existentes. Representa la conversión de datos y procesos analógicos a un formato legible por una máquina, que pueden ser leídos y manipulados por los computadores o equipos. (DAZATRUJILLO, 2019, p. 9)

Estas son Directrices para emprender proyectos de digitalización de colecciones y fondos, en particular para aquellas colecciones custodiadas en bibliotecas y archivos. Tratan del patrimonio documental en papel, manuscritos, libros impresos y fotografías, y en los tiempos en que estamos se pueden englobar los registros sonoros y de películas, objetos o monumentos. (Castro, 2011, p. 57)

La digitalización permite crear, alterar, procesar, almacenar señales digitales en términos informatizados y ello nos va a permitir digitalizar el trabajo. Esto tiene múltiples consecuencias positivas para el empleador y para el empleado de cara a una comunicación mucho más sencilla y ágil entre ellos, así como mejoras en la consecución de determinados trabajos o proyectos. Sin embargo, la confusión de espacio y tiempo de trabajo que puede darse en muchas ocasiones tiene efectos que no se han de dejar de considerar. (Garrido, 2018, p. 47)

3.3.Tecnologías clave

La tecnología impulsa la necesidad de la transformación digital y respalda la digitalización de una organización. Además, no existe una sola aplicación o

tecnología que permita la transformación digital, sino que existen múltiples procesos clave que una organización generalmente debe tener para afrontar la transformación:

Por ejemplo, la *computación en la nube* brinda a las organizaciones un acceso más rápido al software necesario, nuevas funciones y actualizaciones, y almacenamiento de datos, lo que las hace lo suficientemente flexibles para transformarse. La tecnología de la información permite que las organizaciones se diferencien en el mercado al concentrar su inversión en talento y su inversión en I+D en soluciones personalizadas para respaldar sus necesidades y procesos.

Las plataformas móviles le permiten trabajar en cualquier momento y en cualquier lugar. Las tecnologías de aprendizaje automático e inteligencia artificial brindan a las organizaciones información para tomar decisiones más precisas en ventas, marketing, desarrollo de productos y otras áreas estratégicas.

Otras tecnologías que impulsan la transformación empresarial son blockchain, realidad aumentada y realidad virtual, redes sociales e internet de las cosas (IoT).

3.4.Nuevas Tecnologías digitales

Desarrollar y gestionar una ventaja competitiva es un reto para las organizaciones y más hoy, cuando las tecnologías digitales son para muchas empresas un tema poco conocido y explotado, los mejores resultados los obtienen empresas que poseen modelos globales y estructuras tecnológicas sólidas. (Delgado & Delgado, 2022, p. 5)

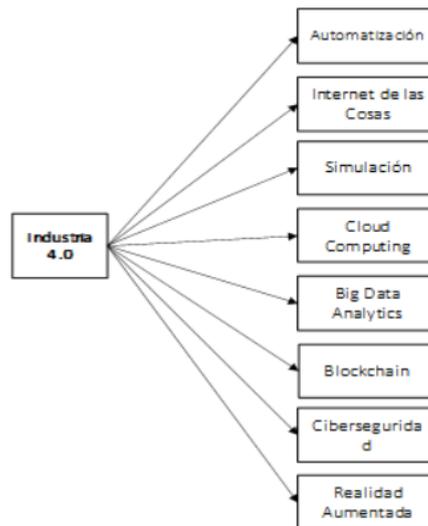


Figura 09 – Tecnologías Clave de la Industria 4.0
Fuente: Propia

Otro de los pasos para insertarse en la lógica de la transformación digital debe ser, analizar el funcionamiento de sus servicios digitales y de su consumo por parte de la ciudadanía; así como estudiar y preguntar a los ciudadanos qué es lo que opinan de los servicios y qué podría mejorar su experiencia. (Yudith Salvador Hernández, 2020, p. 599).

3.5.Herramientas digitales

Gran parte de las herramientas digitales se desarrollan en la nube, para esto es importante conocer sobre la computación en la nube o Cloud computing, todas las herramientas digitales que se utilizan en la transformación digital están relacionadas entre sí por eso es importante saber en dónde se desenvuelven dichas herramientas. (García, 2022, p. 50)

Cuando pensamos en conseguir unas buenas capacidades digitales en la empresa, utilizar redes sociales o nuevos sistemas informáticos en la empresa no es el objetivo, sino que hay que ir más allá. Estas son meras herramientas que deben

servirnos para cambiar la forma en que actuamos en las áreas clave de la empresa, la forma en la que se hacen negocios. (Garrido, 2018, p. 15).

3.6. Design Thinking

Es una herramienta creada por David Kelley, profesor de la universidad Stanford y fundador de IDEO (Consultora de innovación). “Design Thinking” o pensamiento de diseño es una metodología para dar solución a problemas. Se recurre a la empatía con el usuario, para desarrollar productos o servicios más funcionales”. (Espinoza, 2020, p. 14)

Hoy en día, las marcas grandes o pequeñas se están enfocando en fomentar el recurso que genera mayor valor en los productos y servicios: la innovación, por ende, se sabe que, en estos tiempos de transformación digital, alta competitividad y demandas de los usuarios y clientes, el negocio necesita innovar. (Espinoza, 2020, p. 14).

3.7. Marketing Digital

El panorama es difícil porque hay resistencia al cambio de varios centros educativos y muchos se catalogan como exploradores digitales. Por lo que se está usando en algunos casos Machine Learning a través de la consejería o mentorías académicas, así como Big Data o análisis basado en datos sobre la tasa de graduación de los estudiantes, becas escolares, desempeño académico y atracción de talentos; con los cuales se puede tomar mejores decisiones administrativas y estratégicas para frenar la deserción escolar. (Arce, 2021, p. 28)

3.8.Video conferencia

El aprendizaje en línea establece las bases para apoyar el proceso de enseñanza y aprendizaje, acomodando experiencias dinámicas interactivas y alternativas entre los estudiantes. Muchos docentes requieren hoy emplear con eficiencia el uso de la tecnología, para innovar los procesos de aprendizaje con el Big Data y la transferencia del valor de los datos. (Arce, 2021, p. 29)

3.9.Business Intelligence. -

BI es un proceso interactivo para explorar y analizar información estructurada sobre un área (normalmente almacenada en un datawarehouse), para descubrir tendencias o patrones, a partir de los cuales derivar ideas y extraer conclusiones. El proceso de Business Intelligence incluye la comunicación de los descubrimientos y efectuar los cambios. (Cano, 2007, p. 23)

BI es el conjunto de metodologías, prácticas y capacidades enfocadas al manejo de información que permite tomar mejores decisiones a las empresas. La práctica del BI se logra desarrollar a través de sistemas de tecnologías de la información y de un conocimiento profundo del core business de la empresa. El presente artículo busca hacer una evaluación de las dificultades, costos y beneficios que se toman en cuenta antes de adquirir una herramienta de BI. (Solano, 2017, p. 27)

Significa inteligencia de negocios y es una estrategia que algunas empresas emplean para mejorar la relación con sus clientes y la producción de bienes y servicios. Constituyen un conjunto de métodos y técnicas usados para transformar datos y convertirlos en información valiosa para la empresa, tomar buenas decisiones de sus negocios y sostener la organización. (Arce, 2021, p. 30).

3.10. Metodologías Agile. –

Debido a que las empresas con metodologías tradicionales intuyen considerar el error como simples gastos y pérdidas, pero estos errores y fracasos generan en las personas y en las organizaciones, frustraciones, desilusión y enojo, debido al carácter burocrático que tienden a suprimir las incertidumbres de las influencias disruptivas y terminan siendo refractarias a los cambios (Terlato, 2021). Es por tanto que la aplicación de metodologías ágiles busca la integración de todo el personal para que todos sean capaces de dar solución a las problemáticas que surjan durante la ejecución del proyecto. (Vergara & Guayama, 2022, p. 2).

3.11. Big Data y Analytics.-

La mayoría de los autores se basan en las 3 Vs cuando se refieren a Big Data. Sin embargo, dado que este tema ha dado mucho de qué hablar y ha generado bastante publicidad e interés por parte de diferentes sectores, los enfoques han ido evolucionando al punto que los autores apropian más Vs en sus estudios o implementaciones sobre Big Data. (Tabares & Hernández, 2014, p. 3).

3.12. Causas de la transformación digital

Una posible respuesta pasa por preguntarnos qué le ocurriría a la empresa que decida no poner en marcha tales cambios digitales en su organización. La causa de la transformación digital es la amenaza que supone para la empresa la opción de no implantarla. Esta forma de entender la T.D no está del todo generalizada, ya que, si bien una gran mayoría de las empresas la consideran una oportunidad, no son tantos los que ven como un problema no abordarla. (Garrido, 2018, p. 10).

3.13. Automatización de los canales digitales

García(2022) afirma “Para la automatización de los canales de venta los Chatbot son herramientas que, mediante la conversión real time, permiten comunicarse con los usuarios y brindar una respuesta inmediata” (p. 48).

3.14. La transformación digital en los procesos

Se trata de los cambios que realiza una empresa en los procesos internos(rutinarios) para adaptarlos a sus necesidades y realidad del negocio actuales. Por ejemplo, herramientas para la automatización de funciones demasiado costosas para un humano, como es la recogida manual de datos en una empresa tecnológica. (Mireya Bolett, 2022, p. 79).

3.15. Dimensiones y madurez de la Transformación digital

El proceso de transformación digital demanda conocer hoy más que nunca la evolución digital de las organizaciones; según coinciden múltiples estudios desarrollados a nivel país junto con reconocidas consultoras como es el caso de Chile, Brasil, Perú, Colombia, países líderes en la región según el ranking de competitividad digital IMD Digital Competitiveness, si bien es cierto la transformación digital en algunos casos se ha acelerado durante la pandemia como una reacción de contingencia, este proceso debe plantearse de manera sistemática considerando sus dimensiones. (Castro, 2022, p. 26)

Actualmente el desarrollo de la transformación digital es incipiente en sectores de servicio público por esta razón es importante desarrollar políticas que promuevan el uso de la conectividad, hardware y software, tener acceso a los datos de las diferentes entidades del estado (interconexión y acceso a datos en todos los niveles

del estado), “con el único objetivo de mejorar la atención del sector público con eficiencia a los ciudadanos” (Zamora, 2021, p. 21).

3.16. Avance tecnológico y la transformación digital

Si bien muchos servicios públicos han logrado un gran progreso, el potencial completo de la adaptación digital sigue sin explotarse. Muchas organizaciones de este sector operan una gama amplia de sistemas heredados y obsoletos que necesitan reemplazo. (Yudith Salvador Hernández, 2020, p. 599)

Otro aspecto para destacar es que los estándares y normativas desarrolladas por Naciones Unidas, se articulan en función de grupos de expertos, lo que permite contar con una comunidad especializada tanto en los temas de logística comercial como en los tecnológicos, para desarrollar nuevas funcionalidades, mantener actualizadas las normativas a estos nuevos desarrollados y reducir con ello la exposición al cambio tecnológico y la obsolescencia regulatoria. (Valdés Figueroa & Pérez, 2020, p. 9).

3.17. La aplicación de la inteligencia artificial y la transformación digital

“Todo indica que deberá adaptarse por las nuevas funcionalidades que permiten estos avances, principalmente en la gestión y procesamiento de la información y datos normativos, y en las nuevas vías de participación ciudadana.” (Ametller, 2019, p. 9)

La inteligencia artificial ofrece un gran valor añadido que puede transformar los modelos de negocios y mejorar todas las actividades dentro de la empresa. Al mismo tiempo, todas las empresas se enfrentan a varios desafíos a la hora de implementar la inteligencia artificial de forma correcta. (García, 2022, p. 55).

3.18. La importancia de la transformación digital en un mundo de datos

Las organizaciones que ven la transformación digital principalmente como una diferencia de tecnología sobre la transformación tradicional con ingeniería de procesos de negocio terminarán perdiendo el poder de la transformación digital.

Un viaje de transformación digital mueve una organización de un mundo definido por el proceso a un mundo basado en datos. Veamos por qué esto es poderoso y cómo cambia el valor que una organización ofrece a los clientes y usuarios finales.

3.19. Transformación digital en el Perú

Javier Joyle y Carlos Castillo, autores del libro Transformación Digital (2019) indican: "Creemos firmemente que el futuro que deseamos depende de cómo transformemos nuestro presente". Para ello, se basan en la digitalización de las herramientas, la tecnología, la innovación y la creatividad (Zamora, 2021, p. 22).

3.20. Cultura de Innovación

La innovación es un tema presente en el campo empresarial, es considerada como uno de los atributos más valiosos de la economía digital y contribuye con más valor a la sostenibilidad de las organizaciones. La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE, 2018) reconoce la contribución de la innovación como factor clave para el desarrollo económico de los países y de las organizaciones. (García, 2022, p. 45)

Zamora(2021) afirma “La transformación digital determina cambios fundamentales en el desarrollo social, económico y productivo de todos los países latinoamericanos.” (p. 18)

Para conseguir el cambio en la cultura de la empresa es básico que haya un cambio en las personas que forman parte de la organización, en la forma en la que ven su trabajo dentro de la misma, en sus relaciones o en su participación y todo ello tenga un nuevo matiz digital. Y cuando hablamos de su participación, lo hacemos porque un aspecto fundamental es la cultura de la participación: producción de conocimiento compartido, resolución de problemas de forma colaborativa, y la continua circulación de información. (Garrido, 2018, p. 29).

3.21. Visión transformadora

Garrido (2018) afirma “Las capacidades tecnológicas pueden entenderse como un elemento transversal y necesario a todos los pilares de la T.D. La empresa, por una parte, ha de tener como entidad una serie de capacidades digitales.” (p. 25)

Otra visión interesante acerca de las bondades de las tecnologías digitales, la expresa (Duparc, 2013) al afirmar que “la verdadera transformación digital se consigue cuando toda la organización asume la importancia de una cultura digital y la hace suya a todos los niveles. No es un problema de tecnología sino de personas y estructura, adoptando un nuevo modelo de gestión”. El ámbito de Cultura y Normas organizacionales describe los entornos virtuales que se impactan en esta dimensión y que son básicos para sostener los ámbitos superiores, ya que involucra las personas que son responsables de guiar una transformación exitosa. (Arce, 2021, p. 25)

3.22. Mesa de parte

Es una unidad organizacional, que es responsable de realizar algunas acciones para cumplir con un procedimiento administrativo determinado. Es decir, se encargará de recepcionar los trámites, registrarlos, darles mantenimiento, derivarlos a las dependencias que corresponden y darles información oportuna a los remitentes cuando hagan consultas. (Parraga, 2016, p. 35). Para empezar un proceso de Trámite Documentario en todas las entidades públicas y privadas, la oficina o la instancia de mesa de parte es el principal factor para empezar cualquier tipo de trámite, por consiguiente, el factor crítico de inicio del proceso. (RIVEROS, 2019, p. 79) En todo Organigrama se encuentra la oficina de mesa de parte o tramite documentario, que es la encargada de velar por la custodia de la documentación de toda la organización y de mantenerla en buen estado hasta su archivo, incluso este proceso de archivamiento es una labor crucial. Ahora también este proceso está siendo modernizado con el uso de herramientas de tecnología de información para su mejor desempeño. (PARRAGA, 2016, p. 10).

3.23. Mesa de parte electrónica

La presentación electrónica de la demanda se realiza a través de la Mesa de Parte Electrónica, que es un servicio web que permite el envío y la presentación, vía internet, de la demanda y escritos en el marco del proceso judicial electrónico. A la Mesa de Parte Electrónica se accede por la casilla electrónica y usa su funcionalidad para el envío de documentos. (Ferro, 2019, p. 27)

“La evolución de las tecnologías y las nuevas adaptaciones y usos que las sociedades hacen de las TIC, orientan a todas las organizaciones, por ende, a las administraciones públicas, hacia un nuevo enfoque denominado transformación digital” (Sofía Y. Brunero, 2017, p. 6).

El atraso, la congestión y el bajo nivel de transparencia del servicio de justicia, son los problemas más prioritarios que exigen la transformación digital de la administración de justicia, al ser uno de los sectores más rezagados en el uso e implementación de las nuevas tecnologías, para que, de ese modo, poder estar a la vanguardia de los tiempos modernos, y ofrecer un mejor servicio; caso particular ocurre con los jueces penales, vinculados al funcionamiento del sistema penal acusatorio en la ciudad de Villavicencio, como imperiosa obligación. (Daza Trujillo, 2019, p. 19).

3.24. Transformación digital actual

Es de entender que la Transformación Digital también llamada Revolución Digital o Tercera Revolución Industrial es el cambio de tecnología análoga, mecánica y electrónica a todo el componente digital, y que comenzó en la década de los 60 en el mundo, con la rápida adopción y proliferación de las computadoras, el almacenamiento de registros digitales, la Internet y el teléfono celular. (Acevedo Solarte & González Sarmiento, 2018, p. 26)

Esta revolución ha dado nacimiento, entre otras, a la economía digital, la industria 4.0 y el uso extendido de la inteligencia artificial (IA), como tecnología sobre la cual se sustentan múltiples soluciones que están teniendo gran impacto en la eficiencia y la productividad. Bajo este contexto, la transformación digital hace referencia específicamente a los efectos económicos y sociales derivados de la digitalización, el uso de las tecnologías digitales y los datos para el desarrollo de nuevos productos y servicios (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico - OCDE, 2019). (Daza Trujillo, 2019, p. 32)

La transformación digital afecta de manera transversal a todos los sectores y actividades de la economía, y está modificando la forma en que se conciben, se

ofertan y se consumen productos y servicios, transformando también el concepto tradicional de mercado y las fuerzas competitivas que determinan su equilibrio. (Ruiz, ICE, Información Comercial Española, p. 60)

Es el proceso de migrar la organización desde un enfoque tradicional hacia nuevas formas de trabajo y pensamiento, incorporando tecnologías emergentes. Usualmente involucra cambios en el tipo de liderazgo, gestión del talento, estímulo a la innovación y nuevos modelos de negocio. (Escudero, 2018, p. 3)

3.25. Tecnologías emergentes

Representan los avances tecnológicos que actualmente se encuentran en desarrollo o están próximos a implementarse y, además, tienen un potencial relativamente poco desarrollado para desplazar una tecnología actual o cambiar los procesos de negocios, organizaciones, cultura y entre otras áreas. Dicho de otro modo, son tecnologías cuyo desarrollo, y aplicaciones prácticas, aún no se han realizado totalmente. (Daza Trujillo, 2019, p. 10)

El análisis en tiempo real, generalmente, se realiza con los datos recopilados de los sensores. En dichos casos, los datos recibidos cambian constantemente y requieren técnicas que los analicen en vivo para obtener el análisis rápido y poder actuar en consecuencia en el menor tiempo posible. Dos arquitecturas de ejemplo para el análisis en tiempo real son: grupos de procesamiento en paralelo que utilizan las bases de datos tradicionales y plataformas informáticas basadas en memoria (Gallego, 2020, p. 63).

3.26. Ejecutivo en la era digital

Dentro del referido contexto normativo, el Plan de Transformación Digital de la Administración General del Estado y sus organismos públicos – Estrategia TIC

2015-202014 constituye el marco estratégico global para avanzar en la transformación de la Administración, estableciendo sus principios rectores, los objetivos y las acciones para alcanzarlos, así como los hitos para el desarrollo gradual de la Administración Digital. (García Mexía & Pereira González, 2018, p. 255)

3.27. Política nacional para la transformación digital e inteligencia artificial CONPES 3975 del 2019

El centro de esta política es la transformación digital de la cual no es ajena la rama judicial, tras constituirse en el inevitable motor de cambio de todas las sociedades, la que bien implementada, marcará el salto necesario para no quedarse atrás en la nueva etapa de la globalización. Avance que conlleva grandes retos de innovación y oportunidad para los servidores judiciales de hacerse más proactivos, competentes y transparentes en el servicio público que prestan. (Daza Trujillo, 2019, p. 30)

Las transformaciones sociales, culturales y políticas en el mundo se debieron a factores determinantes como la agricultura y la industria, que hizo que las poblaciones se concentraran en suburbios; la transformación digital que está haciendo que las personas dejen sus zonas rurales para migrar a ciudades altamente tecnológicas. La transformación digital no solo es realizar la inclusión de las TIC en los diferentes procesos o productos, se trata más de un modelo de pensamiento cuya esencia es hacer las cosas de manera diferente para mejorar la productividad, la competitividad y la oferta de valor de las organizaciones y los países a través de la adecuada integración de tecnologías (Cintel, 2016). (Acevedo Solarte & González Sarmiento, 2018, p. 26).

Por medio del CONPES Política Nacional para la Transformación Digital e Inteligencia Artificial, se plantean las condiciones del uso estratégico de

tecnologías digitales de manera amplia, involucrando al sector público y el sector privado con énfasis en el uso de las TIC como herramientas para impulsar la productividad y favorecer el bienestar de los ciudadanos, quienes son los beneficiarios y consumidores de los bienes y servicios que se producen. (Daza Trujillo, 2019, p. 32).

3.28. **BIG DATA/DATA ANALYTICS**

Big data se refiere al gran volumen de activos de información, de alta velocidad y/o gran variedad de formatos, que demandan formas rentables e innovadoras de procesamiento de la información direccionadas a un mejor conocimiento, toma de decisiones y automatización de procesos. Big data se caracteriza por poseer tres dimensiones: volumen (se colectan y almacenan enormes cantidades de datos), velocidad (datos de distintos orígenes fluyen y deben ser rápidamente tratados) y variedad (los datos son generados en varios tipos de formatos: no estructurados, email, videos, audios, cotización de bolsas, etc.). Algunos analistas consideran algunas dimensiones adicionales: veracidad (se debe conocer la veracidad de los datos utilizados), variabilidad (existen inconsistencias periódicas) y complejidad (existen varias fuentes y dificultades para limpiar, asociar y transformar datos). (Seco & Muñoz, 2018, p. 23)

Data analytics, o analítica avanzada, es el examen autónomo o semiautónomo de datos o contenido, utilizando técnicas y herramientas sofisticadas, generalmente más allá de las de la inteligencia empresarial tradicional (BI, por sus siglas en inglés), para descubrir conocimientos más profundos, hacer predicciones o generar recomendaciones. Las técnicas analíticas avanzadas incluyen minería de datos y/o texto, aprendizaje automático, coincidencia de patrones, previsión, visualización, análisis semántico, análisis de red y clúster, estadísticas multivariadas, análisis de gráficos, simulación,

procesamiento de eventos complejos y redes neuronales. (Seco & Muñoz, 2018, p. 24).

3.29. BLOCKCHAIN

Blockchain puede definirse como un libro-mayor (ledger) público y distribuido, que mantiene una lista siempre creciente de registros o transacciones reunidas en bloques, los cuales son seguros contra cualquier revisión o adulteración y son totalmente rastreables. Cada computador en la red puede ser un nodo, que posee una copia idéntica de la cadena de bloques. Si algún nodo está comprometido (por hacking, sabotaje y/o falla de hardware), todos los otros nodos mantendrán el libro-mayor íntegro. Se estima que en 2027 el 10% del PIB mundial estará almacenado en tecnología blockchain (WEF, 2017). El mecanismo de consenso es una parte esencial del blockchain: una transacción o bloque solamente será registrada en el libro-mayor o ledger distribuido si los nodos participantes convienen que la misma fue aprobada por las reglas de consenso vigentes. Estas reglas dependen de las características del servicio: puede ser muy complejo y costoso, como el utilizado para la moneda Bitcoin (prueba de trabajo [PoW, por sus siglas en inglés]), 58 o más sencillos. Otro mecanismo de consenso utilizado principalmente en criptomonedas es la prueba de participación (PoS, por sus siglas en inglés). (Seco & Muñoz, 2018, p. 40).

3.30. IoT Y SENSORES

Sin duda, Internet de las Cosas –IoT– es un “término” relevante en la actualidad. A veces, usado para referir un concepto, o bien una tecnología, o un tipo de hardware que se suele llamar dispositivo o sensor, e incluso, el proceso de captura de datos con dichos sensores. (Aljure, 2020, p. 2)

IoT es el conjunto de dispositivos (i.e. objetos, vehículos y otros ítems) que contienen circuitos electrónicos, sensores y software con conectividad en red, los cuales permiten a los dispositivos recolectar e intercambiar datos. Estos dispositivos generan datos para monitoreo y mediciones en tiempo real y la tendencia es que el análisis de estos datos pase a ser parte del modo estándar de conducción de negocios. (Seco & Muñoz, 2018, p. 58).

3.31. Gestión de proceso (Workflow) / modelo y notación de procesos de negocio

No se puede considerar esta tecnología como emergente en un estricto sentido, ya que viene siendo empleada desde hace algunos años. Aquí se menciona por presentar un potencial de aplicación mucho más amplio que el actual en los productos que implementan el diseño de procesos con base en el modelo y notación de procesos de negocio (BPMN, por sus siglas en inglés), dado que tecnologías, productos y algoritmos están en constante mejora, ampliando el alcance y facilitando su aplicación. (Seco & Muñoz, 2018, p. 60).

3.32. Portales inteligentes (Smart portals)

Smart portals son portales web que agregan informaciones de distintas fuentes y que permiten la personalización de servicios, contenidos y formas por parte de los usuarios y de los administradores. Las principales características requeridas en un portal inteligente pueden ser generalizadas para la administración fiscal, aunque las administraciones tributarias, cuya eficacia depende de los servicios digitales ofrecidos al contribuyente, tendrán mayor impacto (OCDE, 2016b: 79).

“Los portales electrónicos o web con el paso del tiempo han ido desarrollándose desde ser simples buscadores, índices y proveedores de servicios

por medio del internet (García, 2001), hasta llegar a ser lo que son ahora” (Quiroz, 2018, p. 71).

3.33. APP

Para las nuevas generaciones, los dispositivos móviles (i.e. smartphones, tabletas y similares) son como extensiones del cuerpo. Están acostumbradas a realizar compras, consultas, pagar cuentas, acceder cuentas bancarias e inversiones, marcar encuentros, publicar novedades, etc. a través sus móviles. Y estas generaciones pronto serán la mayoría de los contribuyentes. (Seco & Muñoz, 2018, p. 63)

En España hay actualmente unos 50,6 millones de líneas móviles [1]. Se ha producido un incremento notable en el número de líneas móviles en los últimos años. No solo eso, sino que esta tendencia ha propiciado la aparición de dispositivos móviles más sofisticados como los Smartphone y las tabletas en los que es posible utilizar las aplicaciones móviles (o apps). (Briz Ponce, Juanes Méndez, & García Peñalvo, 2015, p. 2).

3.34. Sistemas naturales / API

Para desarrollar API, la administración tributaria debe trabajar en conjunto con empresas de software, apoyándose mutuamente para dar factibilidad a productos con mejores funcionalidades, más sencillos y robustos. Desde el punto de vista tecnológico, la seguridad interna de los datos de la administración tributaria y los mecanismos de garantía de exactitud de la información recibida deben ser resguardados desde la fase de diseño de un API. (Seco & Muñoz, 2018, p. 65).

3.35. Computación en nube (CLOUD COMPUTING)

De acuerdo con el Instituto Nacional de Estándares y Tecnología de los Estados Unidos de América (NIST, 2011) el Cloud Computing es un modelo para habilitar el acceso a un conjunto de servicios de computación tales como redes, servidores, almacenamiento, servicios y aplicaciones; de manera conveniente y por demanda, que pueden ser aprovisionados rápidamente y liberados con un mínimo esfuerzo administrativo e interacción con el proveedor. (Montero, 2020, p. 8)

El concepto es atractivo, ya que ensamblar, mantener y operar una infraestructura informática de calidad para uso exclusivo de una institución es muy dispendiosa y requiere personal altamente especializado para mantenerla. Así, una empresa proveedora de servicios en nube puede invertir en la construcción de infraestructuras informáticas altamente aseguradas y redundantes, de clase mundial (la nube) y vender “cuotas” de su uso a otras instituciones, garantizando y responsabilizándose por todos los aspectos operativos y de seguridad. (Seco & Muñoz, 2018, p. 66).

3.36. Compartir soluciones, códigos y algoritmos

Con los métodos y plataformas estándares de desarrollo en uso actualmente en las TIC, compartir soluciones, códigos, algoritmos se vuelve mucho más efectivo, a la vez que reduce costos y tiempos de implementación. También los procesos pueden ser compartidos y ajustados para cada institución, facilitado por el uso de estándares de definición de procesos como el BPMN. (Seco & Muñoz, 2018, p. 71)

Definitivamente que el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs) han revolucionado también el sector justicia. Nunca antes

se pensó que se podía llegar tan lejos en la mejora y optimización de los procesos judiciales. Cada año en el mundo se invierten miles de millones de dólares en la implantación de tecnologías aplicadas a la justicia. (Rodríguez, 2016, p. 81).

3.37. Mesa de parte del Poder Judicial

La Mesa de Parte es la ventanilla del Poder Judicial, ubicado en sus diferentes sedes, mediante la cual el justiciable presenta sus demandas y escritos, conteniendo todos los anexos, los cuales pueden estar contenidos en papel bond, sobres, telas, discos, usb, etc; en una cantidad de copias necesarias para ser notificadas posteriormente a las partes.

Las Mesas de Parte tienen un horario para recibir trámites dentro del horario de oficina, es decir, desde las 7:75 am hasta las 4:00 pm (pudiendo ampliarse o modificarse los horarios de acuerdo a la sede o el momento).

Con Resolución Administrativa N° 005-2017-CE-PJ, emitida por el Consejo Ejecutivo del Poder Judicial, con fecha 06 de enero del año 2017, se “Dispone la instalación y conformación de la Comisión de Trabajo del Expediente Judicial Electrónico (EJE) y de la Mesa de Parte Electrónica (MPE)”, esto con el fin de ver una solución a la mesa de parte, de tal forma que se pueda tener una propuesta electrónica a los trámites y dar un mejor servicio a los justiciables.



1.
Elaboración
del
Documento
PDF firmado
digitalmente

2.
De tener
anexos,
escanearlos
con la opción
OCR y
firmarlos
digitalmente

3.
Ingreso a
la
Aplicación
Casillas

4.
Búsqueda
del
expediente
Judicial
(En Caso
de
Escritos)

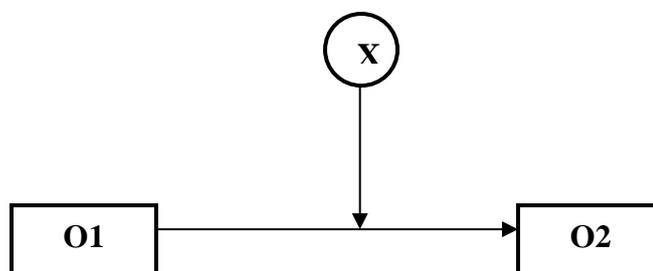
5.
Presentación
del
Documento

6.
Descarga del
cargo de
Presentación

CAPITULO IV

MATERIALES Y METODOS

4.1. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN



- **Observación N°01:** Situación Actual
- **Observación N°02:** Situación Final
- **X:** Implementación de un Sistema de Mesa de Parte Electrónica para Gestionar los trámites en el Poder Judicial.

4.2. METODOLOGIA A SEGUIR

En utilizó el método experimental que consistió en 7 fases, con el fin de realizar una investigación más completa y precisa, permitiendo realizar correcciones en la etapa que la necesite.

1^{ra} Fase: Estudio bibliográfico sobre Transformación Digital y Mesa de Parte.

2^{da} Fase: Recopilación y Análisis de la información obtenida en Mesa de Parte del Poder Judicial.

3^{ra} Fase: Evaluación del Proceso de Trámites en Mesa de Parte del Poder Judicial.

4^{ta} Fase: Análisis y Diseño del Sistema de Mesa de Parte Electrónica.

5^{ta} Fase: Implementación del Sistema de Mesa de Parte Electrónica.

6^{ta} Fase: Realización de la contrastación de la Hipótesis.

7^{ma} Fase: Desarrollo del Informe de Resultados Finales.

4.3. COBERTURA DEL ESTUDIO

4.3.1. POBLACIÓN:

Los justiciables de todos los distritos judiciales del Perú, que son aproximadamente de 63 millones.

4.3.2. MUESTRA:

Los Justiciables de la Corte Superior de Lima, que representan el 13% de la población, aproximadamente de 8 millones.

Se usó del muestreo intencional, que es una técnica de muestreo en la cual la persona a cargo de realizar la investigación se basa en su propio juicio para elegir a los integrantes que formarán parte del estudio.

4.4. FUENTES TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
Observación	Ficha de observación
Revisión Bibliográfica.	Fichas bibliográficas.
Entrevista	Formato de Entrevista
Encuesta	Cuestionario

CAPITULO V

RESULTADOS

5.1. ARQUITECTURA DEL SISTEMA

El aplicativo MPE será parte del Sistema de Servicios en Línea, como un módulo del que dependiendo del perfil de usuario validado en el sistema tendrá acceso a la funcionalidad del mismo. Se integra con diversos servicios y sistemas que permiten el registro, almacenamiento y gestión de los documentos judiciales.

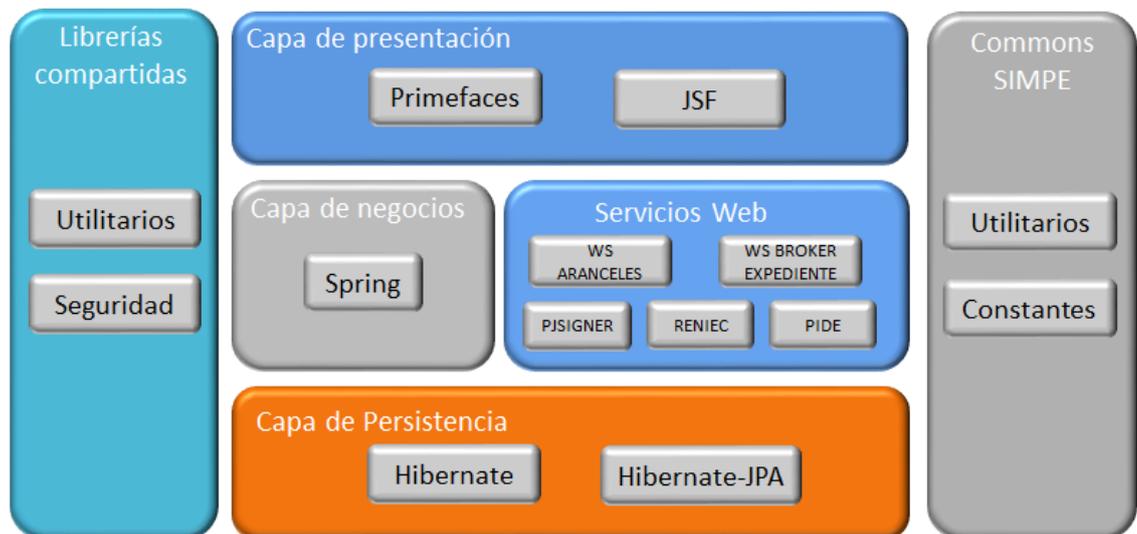


Figura 11 – Capas de la Solución
Fuente: Propia

5.1.1. DESCRIPCIÓN DE CAPAS

Nombre	Capa Presentación
Descripción	Resuelve la interacción con el usuario, navegabilidad, control de datos. Se plantea el desarrollo con el patrón MVC.

Nombre	Capa de Negocio
Descripción	Brinda la interfaz a la capa presentación y contiene la lógica de la aplicación, acceso a servicios de otras capas como los servicios web e invoca a la capa de persistencia.

Nombre	Capa de Persistencia
Descripción	Ofrece interfaz a la capa superior e implementa la persistencia de datos mediante el patrón DAO.

5.2. DIAGRAMA DE COMPONENTES

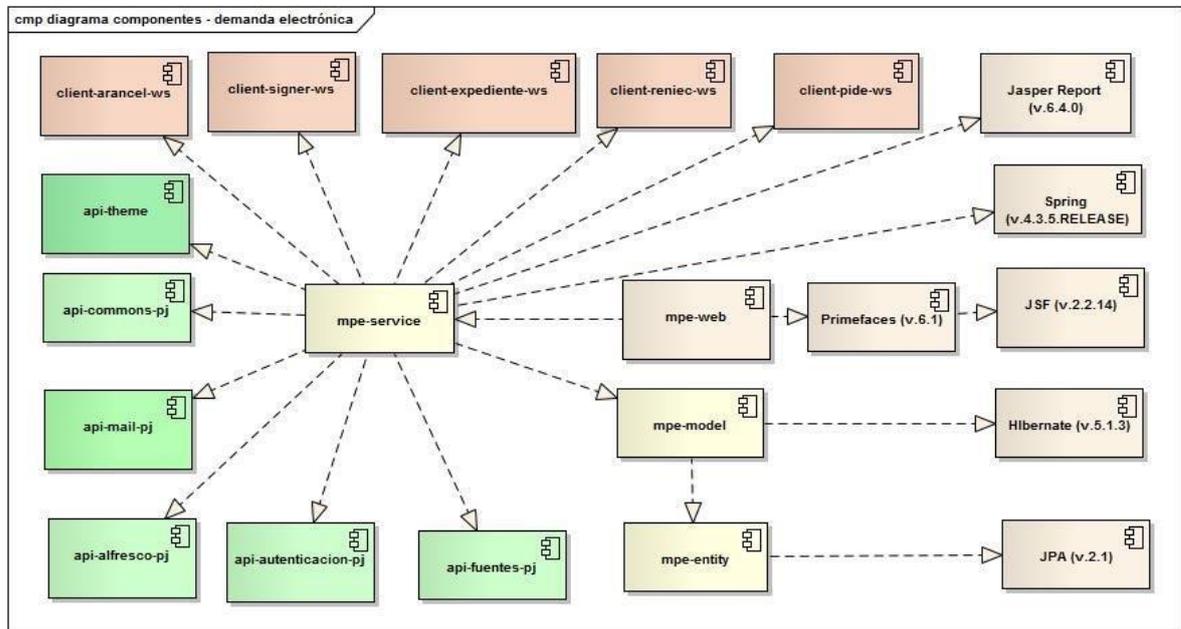


Figura 12 – Diagrama de Componentes
Fuente: Propia

5.2.1. DESCRIPCIÓN DE COMPONENTES

Nombre	PRIMEFACES 6.1
Descripción	Es un framework de componentes para JavaServer Faces (JSF) de código abierto que cuenta con un conjunto de componentes enriquecidos que facilitan la creación de las aplicaciones web. Primefaces - permite la integración con otros componentes como por ejemplo RichFaces.

Nombre	SPRINGFRAMEWORK 4.3.5
Descripción	Es un framework para el desarrollo de aplicaciones y contenedor de inversión de control, de código abierto para la plataforma Java.

Nombre	JPA 2.1
Descripción	Java Persistence API, más conocida por sus siglas JPA, es la API de persistencia desarrollada para la plataforma Java EE. Es un framework del lenguaje de programación Java que maneja datos relacionales en aplicaciones usando la Plataforma Java en sus ediciones Standard (Java SE) y Enterprise (Java EE).

Nombre	HIBERNATE 5.1.3
Descripción	Biblioteca de objetos relacionales para el lenguaje JAVA, que proporciona la asignación de un modelo de dominio orientado a objetos de una base de datos relacional tradicional

Nombre	Jaspert Report 6.4.0
Descripción	JasperReports es una biblioteca de creación de informes que tiene la habilidad de entregar contenido enriquecido al monitor, a la impresora o a ficheros PDF, HTML, XLS, CSV y XML

Nombre	JSF 2.2.14
Descripción	Java Server Faces es un framework para aplicaciones Java basadas en web que simplifica el desarrollo de interfaces de usuario en aplicaciones Java EE. JSF usa JavaServer Pages (JSP) como la

Nombre	JSF 2.2.14
Descripción	tecnología que permite hacer el despliegue de las páginas, pero también se puede acomodar a otras tecnologías como XUL (acrónimo de XML-based User-interface Language, lenguaje basado en XML para la interfaz de usuario)

Nombre	mpe-service
Descripción	Es el componente que implementa las clases de servicios o lógica de negocio para la aplicación SIMPE.

Nombre	mpe-model
Descripción	Es el componente que implementa las clases de acceso a datos (DAO)

Nombre	mpe-entity
Descripción	Es el componente que implementa el mapeo de las tablas de la base de datos (Oracle-simpe).

Nombre	mpe-web
Descripción	Es un componente que contiene e implementa los managed beans de la aplicación.SIMPE.

Nombre	api-commons-pj
Descripción	Es el componente que contiene las librerías personalizadas para el aplicativo de simpe, como constantes, manejo de excepciones y clases utilitarias que permitan la programación modular.

Nombre	client-expediente-ws
Descripción	Es un componente WEB SERVICE que extrae información de los expedientes y registra los documentos judiciales. Se comunica con BD Expedientes.

Nombre	client-arancel-ws
Descripción	Es un componente WEB SERVICE que consulta y valida los aranceles judiciales. Se comunica con BD Centralizada.

Nombre	client-signer-ws
Descripción	Es un componente WEB SERVICE que remite un archivo digital con la firma automatizada de la entidad.

Nombre	client-reniec-ws
Descripción	Es un componente WEB SERVICE que consulta y valida los datos de una persona natural que cuente con número de DNI.

Nombre	client-pide-ws
Descripción	Es un componente WEB SERVICE que consulta y valida los datos de una persona jurídica que cuente con número de RUC.

Nombre	api-alfresco-pj
Descripción	Es una librería compartida que permite la consulta y el registro de archivos sobre el gestor de contenidos Alfresco.

Nombre	api-autenticacion-pj
Descripción	Es una librería compartida que permite la gestión de las sesiones de usuario correspondientes a los aplicativos de Servicios en línea del Poder Judicial lo cual da soporte al tema de seguridad.

Nombre	api-fuentes-pj
Descripción	Es una librería compartida que permite la gestión de fuentes para la generación de reportes.

Nombre	api-fuentes-pj
Descripción	Es una librería compartida que permite la gestión envío de correos

Nombre	api-theme
Descripción	Es una librería compartida que permite la gestión de los estilos del tema del proyecto

MAE CONFIGURACION SERVICIO
 N_ID_CONFIGURACION_SERVICIO
 C.TABLA
 C.PARAMETRO
 X.VALOR
 X.DESCRIPCION
 L.ACTIVO
 N.USUARIO_OPERACION
 F.OPERACION
 X.IP_OPERACION
 X.MAC_OPERACION
 X.IP_WAN_OPERACION

AUD_MOV_ARANCEL
 N_AUD_ID
 N_ID_ARANCEL
 N_ID_DOCUMENTO_JUDICIAL
 N_CORRELATIVO
 X_SECUENCIA
 F_MOVIMIENTO
 C_CONCEPTO
 X_CONCEPTO
 N_MONTO
 C_ESTADO
 N_USUARIO_OPERACION
 F_OPERACION
 X_IP_OPERACION
 X_IP_WAN_OPERACION
 F_AUD_OPERACION
 L_AUD_ACCION
 X_AUD_USUARIO_BD
 X_AUD_USUARIO_SO
 X_AUD_PC
 X_AUD_IP
 X_AUD_MODULO
 L_REGISTRO
 L_ANULADO
 L_PARTICULAR
 C_PARTICULAR

AUD_MAE_TIPO_SUMILLA
 N_AUD_ID
 N_ID_TIPO_SUMILLA
 X_NOMBRE
 L_ACTIVO
 N_USUARIO_OPERACION
 F_OPERACION
 X_IP_OPERACION
 X_IP_WAN_OPERACION
 C_TIPO_SUMILLA
 L_AUD_ACCION
 X_AUD_USUARIO_BD
 F_AUD_OPERACION
 X_AUD_USUARIO_SO
 X_AUD_PC
 X_AUD_IP
 X_AUD_MODULO

AUD_MAE_EXPEDIENTE
 N_AUD_ID
 N_ID_EXPEDIENTE
 N_ID_CASILLA
 N_ID_DISTRITO_JUDICIAL
 X_FORMATO
 L_ESTADO
 N_BASE_DATOS
 N_UNICO
 N_INCIDENTE
 L_FAVORITO
 X_FAVORITO
 N_USUARIO_OPERACION
 F_OPERACION
 F_INGRESO
 X_IP_OPERACION
 X_MAC_OPERACION
 X_AUD_PC
 X_AUD_IP
 X_AUD_MODULO
 X_AUD_USUARIO_BD
 N_ID_CARPETA
 N_ID_MOTIVO_INGRESO
 N_ID_PROCESO
 N_ID_MATERIA
 N_EXPEDIENTE_VINCULADO
 N_ANIO_EXPEDIENTE_VINCULADO
 C_PROVINCIA_VINCULADO
 C_ORGANO_JURISDICC_VINCULADO
 L_RESOLUCION_IMPUGNADA

AUD_MAE_DETALLE_DOCUMENTO_DIGI
 N_AUD_ID
 N_ID_DETALLE_DOCUMENTO_DIGITAL
 N_ID_DOCUMENTO_DIGITAL
 N_INICIO_PAGINA
 X_DESCRIPTION CONTENIDO
 N_USUARIO_OPERACION
 F_OPERACION
 X_IP_OPERACION
 X_IP_WAN_OPERACION
 X_MAC_OPERACION
 X_IP_WAN_OPERACION
 F_AUD_OPERACION
 L_AUD_ACCION
 X_AUD_USUARIO_BD
 X_AUD_USUARIO_SO
 X_AUD_PC
 X_AUD_IP
 X_AUD_MODULO
 N_ID_TIPO_ANEXO

AUD_MOV_TIPO_DOC_SUMILLA
 N_AUD_ID
 N_ID_TIPO_SUMILLA
 N_ID_TIPO_DOCUMENTO_JUDICIAL
 N_USUARIO_OPERACION
 F_OPERACION
 X_IP_OPERACION
 X_IP_WAN_OPERACION
 X_IP_WAN_OPERACION
 F_AUD_OPERACION
 L_AUD_ACCION
 X_AUD_USUARIO_BD
 X_AUD_USUARIO_SO
 X_AUD_PC
 X_AUD_IP
 X_AUD_MODULO
 L_ACTIVO

AUD_MAE_PROCESO
 N_AUD_ID
 N_ID_PROCESO
 C_PROCESO
 X_NOMBRE
 L_ACTIVO
 N_USUARIO_OPERACION
 F_OPERACION
 X_IP_OPERACION
 X_IP_WAN_OPERACION
 X_IP_WAN_OPERACION
 F_AUD_OPERACION
 L_AUD_ACCION
 X_AUD_USUARIO_BD
 X_AUD_USUARIO_SO
 X_AUD_PC
 X_AUD_IP
 X_AUD_MODULO

AUD_MOV_RESOLUCION_IMPUGNADA
 N_AUD_ID
 N_ID_RESOLUCION_IMPUGNADA
 N_ID_EXPEDIENTE
 N_RESOLUCION
 N_ANIO
 F_RESOLUCION
 N_USUARIO_OPERACION
 F_OPERACION
 X_IP_OPERACION
 X_IP_WAN_OPERACION
 X_IP_WAN_OPERACION
 F_AUD_OPERACION
 L_AUD_ACCION
 X_AUD_USUARIO_BD
 X_AUD_USUARIO_SO
 X_AUD_PC
 X_AUD_IP
 X_AUD_MODULO

AUD_MAE_TIPO_PERSONA
 N_AUD_ID
 N_ID_TIPO_PERSONA
 C_TIPO_PERSONA
 X_NOMBRE
 L_ACTIVO
 N_USUARIO_OPERACION
 F_OPERACION
 X_IP_OPERACION
 X_IP_WAN_OPERACION
 X_IP_WAN_OPERACION
 F_AUD_OPERACION
 L_AUD_ACCION
 X_AUD_USUARIO_BD
 X_AUD_PC
 X_AUD_USUARIO_SO
 X_AUD_IP
 X_AUD_MODULO

AUD_MAE_MATERIA
 N_AUD_ID
 N_ID_MATERIA
 C_MATERIA
 X_NOMBRE
 L_ACTIVO
 N_USUARIO_OPERACION
 F_OPERACION
 X_IP_OPERACION
 X_IP_WAN_OPERACION
 X_IP_WAN_OPERACION
 F_AUD_OPERACION
 L_AUD_ACCION
 X_AUD_USUARIO_BD
 X_AUD_USUARIO_SO
 X_AUD_PC
 X_AUD_IP
 X_AUD_MODULO

AUD_MAE PARTE
 N_AUD_ID
 N_ID PARTE
 N_ID_EXPEDIENTE
 N_ID_TIPO PARTE
 N_ID_TIPO_PERSONA
 N_ID_TIPO_DOCUMENTO
 X_DOCUMENTO
 X_APATERNO
 X_AMATERNO
 X_NOMBRES
 L_ACTIVO
 L_VALIDADO
 N_USUARIO_OPERACION
 F_OPERACION
 X_IP_OPERACION
 X_IP_WAN_OPERACION
 X_IP_WAN_OPERACION
 X_IP_WAN_OPERACION
 X_IP_WAN_OPERACION
 F_AUD_OPERACION
 L_AUD_ACCION
 X_AUD_USUARIO_BD
 X_AUD_USUARIO_SO
 X_AUD_PC
 X_AUD_IP
 X_AUD_MODULO

AUD_MAE_FIRMANTE DIGITAL
 N_AUD_ID
 N_ID_FIRMANTE_DIGITAL
 N_ID_DOCUMENTO_DIGITAL
 X_NOMBRE
 X_FIRMANTE
 X_EMISOR
 L_ESTADO
 N_USUARIO_OPERACION
 F_OPERACION
 X_IP_OPERACION
 X_IP_WAN_OPERACION
 X_IP_WAN_OPERACION
 F_AUD_OPERACION
 L_AUD_ACCION
 X_AUD_USUARIO_BD
 X_AUD_USUARIO_SO
 X_AUD_PC
 X_AUD_IP
 X_AUD_MODULO

AUD_MAE_DISTRITO_JUDICIAL
 N_AUD_ID
 N_ID_DISTRITO_JUDICIAL
 C_DISTRITO_JUDICIAL
 X_NOMBRE
 L_ACTIVO
 N_USUARIO_OPERACION
 F_OPERACION
 X_IP_OPERACION
 X_IP_WAN_OPERACION
 X_IP_WAN_OPERACION
 F_AUD_OPERACION
 L_AUD_ACCION
 X_AUD_USUARIO_BD
 X_AUD_USUARIO_SO
 X_AUD_PC
 X_AUD_IP
 X_AUD_MODULO

AUD_MAE_PRESENTANTE
 N_AUD_ID
 N_ID_PRESENTANTE
 N_ID_DOCUMENTO_JUDICIAL
 N_SECUENCIA
 N_ID_TIPO_PERSONA
 N_ID_TIPO_DOCUMENTO
 C_TIPO PARTE
 X_PRESENTANTE
 X_DOCUMENTO
 X_TIPO PARTE
 N_USUARIO_OPERACION
 F_OPERACION
 X_IP_OPERACION
 X_IP_WAN_OPERACION
 X_IP_WAN_OPERACION
 F_AUD_OPERACION
 L_AUD_ACCION
 X_AUD_USUARIO_SO
 X_AUD_PC
 X_AUD_IP
 X_AUD_MODULO
 X_AUD_USUARIO_BD

Figura 14 – Diagrama Entidad Relación – 2da parte
 Fuente: Poder Judicial

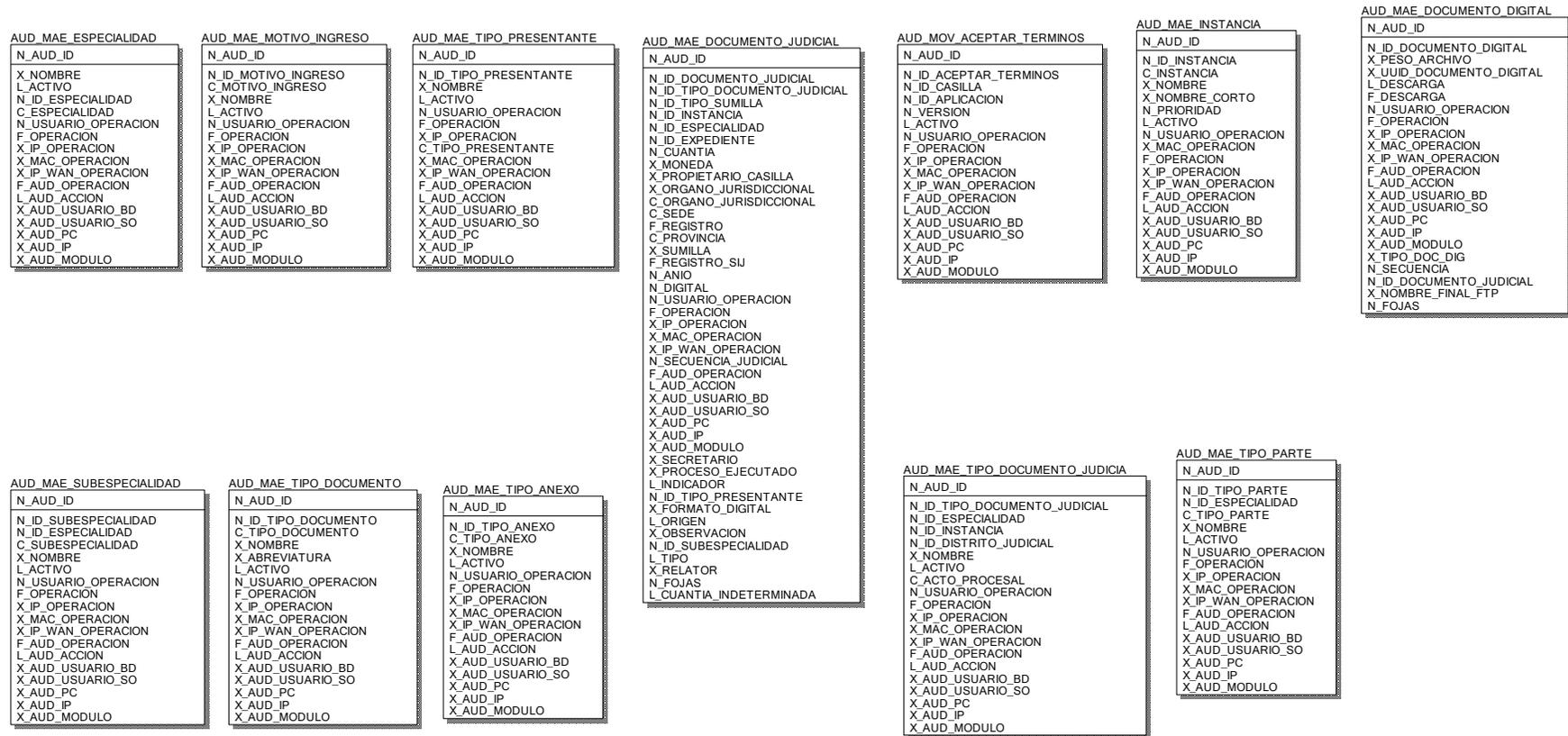


Figura 15 – Diagrama Entidad Relación – 3ra parte
 Fuente: Poder Judicial

5.4. DIAGRAMA DE PAQUETES/VISTA LÓGICA

5.4.1. LISTADO DE PAQUETES

PAQUETES	
1	Seguridad
2	Expediente
3	Escrito
4	Demanda
5	Partes procesales
6	Arancel
7	Reporte

5.4.2. PRESENTACIÓN

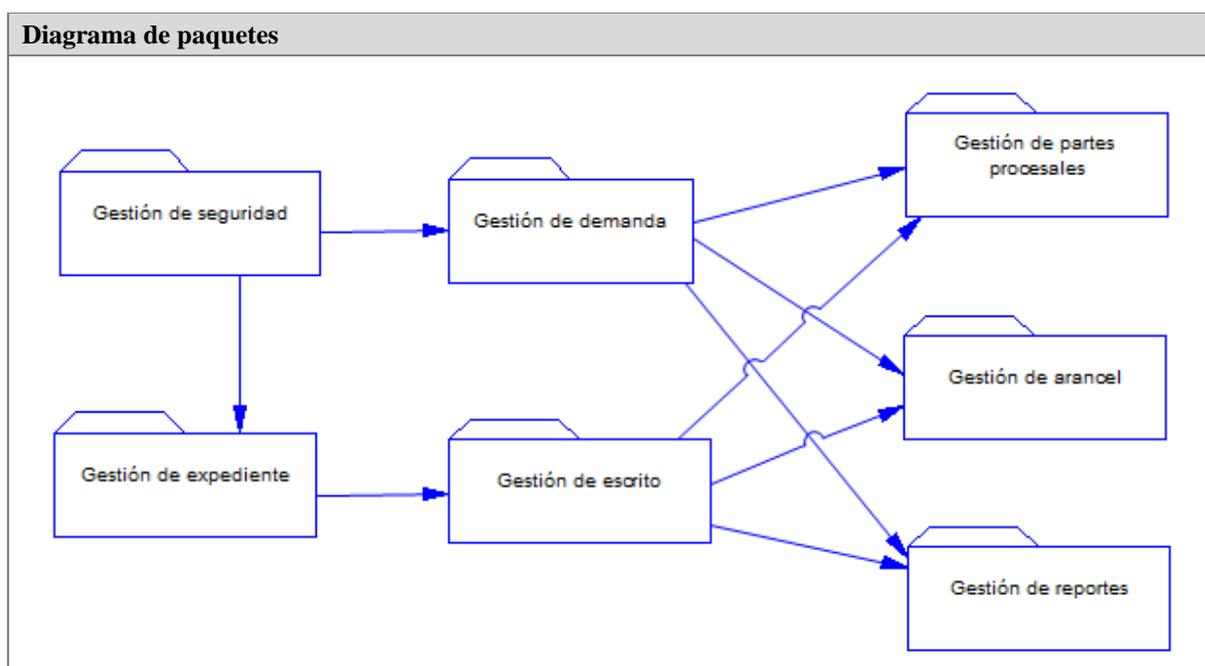


Figura 16 - Diagrama de Paquetes

Fuente: Poder Judicial

5.4.3. ESPECIFICACIÓN DE PAQUETES

5.4.3.1. PQ001 Gestión de seguridad

Descripción	Paquete que contiene los elementos que permiten la gestión de la autenticación del usuario.
--------------------	---

5.4.3.2. PQ002 Gestión de expediente

Descripción	Paquete que contiene los elementos que permiten la búsqueda del expediente y visualizar el detalle.
--------------------	---

5.4.3.3. PQ003 Gestión de escrito

Descripción	Paquete que contiene los elementos que permiten la presentación del escrito.
--------------------	--

5.4.3.4. PQ004 Gestión de demanda

Descripción	Paquete que contiene los elementos que permiten la presentación de la demanda.
--------------------	--

5.4.3.5. PQ005 Gestión de partes procesales

Descripción	Paquete que contiene los elementos que permiten la consulta y el registro de las partes procesales y de un tercero.
--------------------	---

5.4.3.6. PQ006 Gestión de arancel

Descripción	Paquete que contiene los elementos que permiten el ingreso y la actualización del arancel.
--------------------	--

5.4.3.7. PQ007 Gestión de reportes

Descripción	Paquete que contiene los elementos que permiten la generación del cargo de presentación del escrito y de la demanda.
--------------------	--

5.5. DIAGRAMA DE ACTORES

5.5.1. LISTA DE ACTORES

ACTORES	
Principales	
1	Usuario SINOE
Secundarios, Sistema y/o Procesos	
2	Base de Datos Expedientes
3	Base de Datos Centralizada
4	MPE
5	FTP SEDE
6	Gestor de contenidos
7	PJSIGNER
8	PIDE
9	RENIEC

5.5.2. DIAGRAMA DE ACTORES

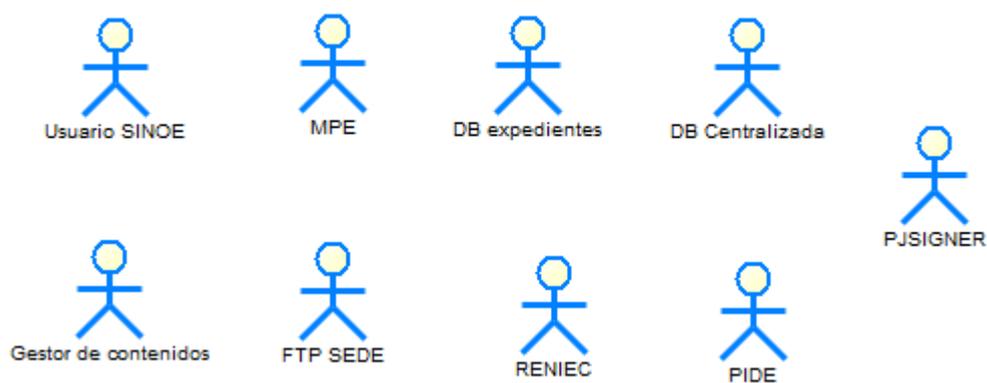


Figura 19 - Diagrama de Actores

Fuente: Poder Judicial

5.6. DIAGRAMA DE CASOS DE USO

5.6.1. LISTA DE CASOS DE USO

CÓDIGO	NOMBRE	CU PADRE
CU001	Autenticar usuario	
CU002	Presentar demanda	CU001
CU003	Ingresar partes procesales	CU002
CU004	Ingresar Arancel	CU011
CU005	Adjuntar documento	CU011
CU006	Adjuntar anexo(s)	CU011
CU007	Enviar demanda	CU002
CU008	Actualizar arancel	CU017
CU009	Enviar archivos	CU017
CU010	Generar cargo	CU017
CU011	Presentar escrito	CU012
CU012	Buscar expedientes	CU001
CU013	Buscar expedientes por número	CU012
CU014	Buscar expedientes por código	CU012
CU015	Ver detalle de expediente	CU012
CU016	Ingresar tercero/otro	CU011
CU017	Enviar escrito	CU011

5.6.2. ESPECIFICACIÓN DE CASOS DE USO

5.6.2.1. CU001: Autenticar usuario

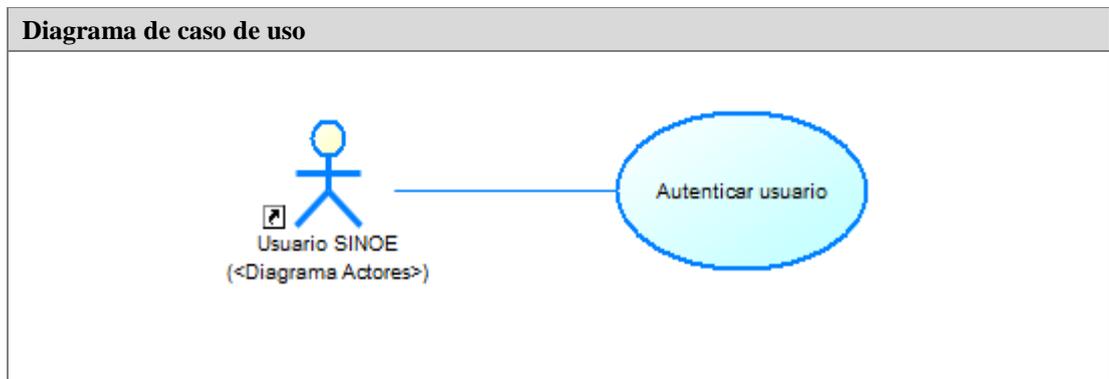


Figura 18 - Diagrama de Caso de Uso Autenticar Usuario

Fuente: Poder Judicial

Descripción	El servicio mediante el cual se permite a un usuario acceder al sistema, introduciendo su nombre de usuario y su contraseña.
Actores	Usuario SINOE
Precondiciones	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Los usuarios deben de estar previamente registrados. 2. Acceder a la pantalla principal del sistema. 	
Flujo Básico	
<ol style="list-style-type: none"> 1. El usuario introduce su nombre de usuario, contraseña y captcha. 2. El Sistema valida los datos que el usuario ha introducido. 3. El sistema autentica la información en la base de datos SINOE. 4. El sistema devuelve las credenciales. 5. El usuario accede al sistema. 	
Flujo Alternativo	
<u>El usuario no introduce los datos</u>	
<ol style="list-style-type: none"> 1. El sistema pide nuevamente los datos. 2. El usuario ingresa nuevamente los datos y regresa al paso 1 del flujo principal. 	
<u>El usuario o la contraseña no son los correctos</u>	
<ol style="list-style-type: none"> 1. El Sistema notifica del error en los datos. 2. El Sistema pide que se ingresen nuevamente los datos. 3. El usuario ingresa nuevamente los datos. Vuelve al paso 2 del flujo principal. 	
Post Condiciones	
<ol style="list-style-type: none"> 1. El usuario ha accedido al sistema. 	
Restricciones	
No aplica	
Casos de Uso Padre	
No aplica	

Prototipo



Figura 21 – Pantalla de Ingreso al Sistema
Fuente: Poder Judicial

5.6.2.2. CU002: Presentar demanda

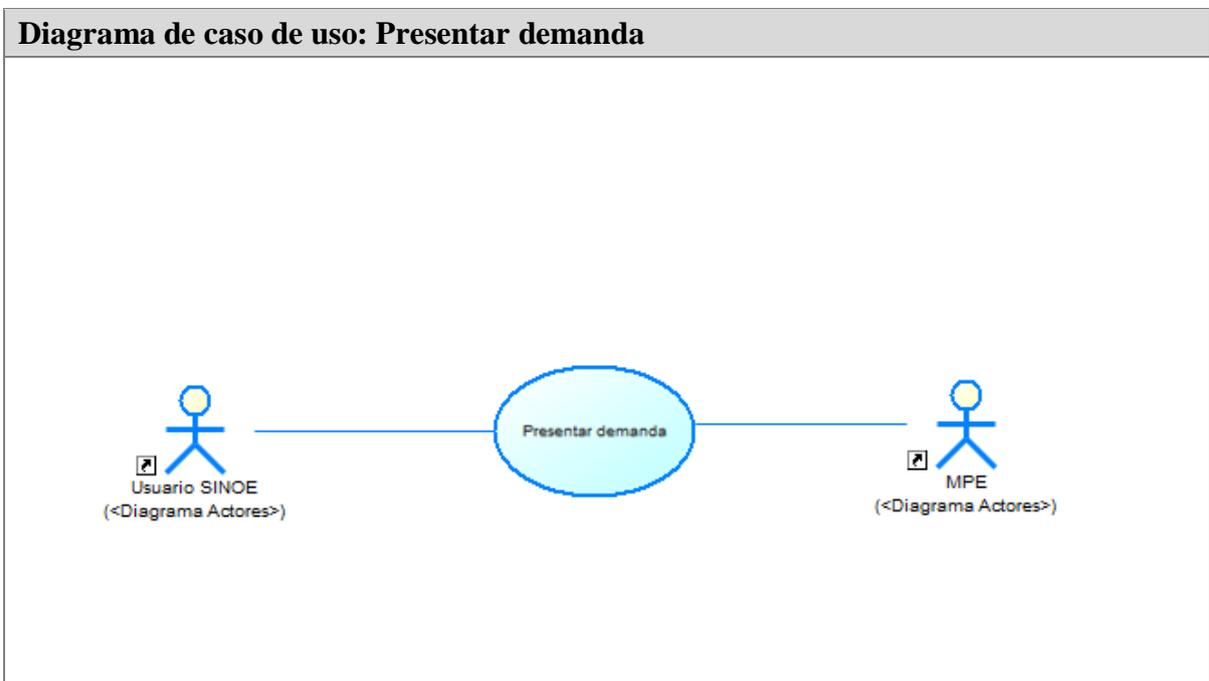


Figura 20 - Diagrama de Caso de Uso Presentar Demanda

Fuente: Poder Judicial

Descripción	Permite registrar una demanda.
Actores	Usuario SINOE.
Precondiciones	
<ol style="list-style-type: none"> 1. El usuario debe de haber iniciado sesión correctamente en el sistema. 2. El usuario debe haber seleccionado la opción “Mesa de Parte Electrónica” 3. El usuario da clic en la opción del menú “Presentación” y luego selecciona la opción “Demanda y Otros”. 	
Flujo Básico	
<ol style="list-style-type: none"> 1. El sistema muestra las pantallas: PROT-DEM-001: Datos del Órgano Jurisdiccional, PROT-DEM-002: Datos del Expediente, PROT-DEM-003: Aranceles Judiciales, PROT-DEM-004: Archivos Adjuntos. 2. Al mostrarse la primera pantalla “Datos del Órgano Jurisdiccional” el usuario debe seleccionar el Distrito Judicial. 3. Según lo seleccionado en Distrito Judicial el sistema mostrará las opciones de Instancia. 4. Según lo seleccionado en Instancia el sistema mostrará las opciones de Especialidad. 5. Según lo seleccionado en Especialidad el sistema mostrará las opciones de Sub Especialidad. 6. El usuario debe seleccionar la opción siguiente y el sistema mostrará la segunda pantalla “Datos del Expediente”. 7. El usuario selecciona Motivo de Ingreso. 8. Según lo seleccionado por el usuario el sistema muestra las opciones de Proceso. 9. Según lo seleccionado por el usuario el sistema muestra las opciones de Materia. 10. Además el usuario selecciona la cuantía, tipo moneda, ingresa monto, sumilla, tipo de presentante, N° colegiatura, casilla física, casilla electrónica y colegio de abogados. 11. Asimismo el usuario debe seleccionar la opción agregar partes procesales. 12. El sistema invoca el CUS034: Ingresar partes procesales (obligatorio). 13. El usuario debe seleccionar la opción siguiente y el sistema mostrará la tercera pantalla “Aranceles Judiciales”. 14. El sistema invoca el CUS035: Ingresar arancel (opcional). 15. El usuario debe seleccionar la opción siguiente y el sistema mostrará la cuarta pantalla “Archivos Adjuntos”. 16. El sistema invoca el CUS036: Adjuntar documento (obligatorio). 17. El usuario selecciona la opción Anexos. 18. El sistema invoca el CUS037: Adjuntar anexo(s) (opcional). 19. El usuario selecciona la opción Presentar demanda. 20. El sistema invoca el CUS038: Enviar demanda (obligatorio). 	
Flujo Alternativo	
<p><u>El usuario no ingresa la información obligatoria</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 3. El sistema pide los datos faltantes para continuar a las siguientes pantallas. 4. El usuario ingresa los datos faltantes y continua con la siguiente regresa al paso 2 o paso 6 o paso 13 o paso 15 del flujo principal. 	

Post Condiciones
1. El sistema muestra cargo o constancia de presentación.
Restricciones
No aplica
Casos de Uso Padre
CU001

Prototipos PROT-DEM-001, PROT-DEM-002 PROT-DEM-003 PROT-DEM-004

REGISTRO EXPEDIENTE

DATOS DEL ORGANO JURISDICCIONAL
DATOS DEL EXPEDIENTE
ARANCELES JUDICIALES
ARCHIVOS ADJUNTOS

(*) Campos Obligatorios

Distrito Judicial *

Instancia *

Especialidad *

Sub Especialidad *

PROT-DEM-001

Figura 21 – Pantalla Registrar una Demanda – Datos

Fuente: Poder Judicial

REGISTRO EXPEDIENTE

DATOS DEL ORGANISMO JURISDICCIONAL **DATOS DEL EXPEDIENTE** ARANCELES JUDICIALES ARCHIVOS ADJUNTOS

DATOS DEL EXPEDIENTE

MOTIVO DE INGRESO: * DEMANDA PROCESO: * (Seleccionar)

MATERIA: * (Seleccionar)

CUANTIA: * INDETERMINADO: (Moneda)

SUMILLA: *
Caracteres restantes 255.

DATOS DE PRESENTANTE

TIPO DE PRESENTANTE: ABOGADO

PRESENTANTE: ROGER PERCY TALLA CONDEZO

Nº COLEGIATURA: * 25666 COLEGIO DE ABOGADOS: LIMA

CASILLA FÍSICA: * OFICINA CASILLA FÍSICA:

CASILLA ELECTRÓNICA: * 12

NOTA
- Los números de casilla física y electrónica serán asignados a las partes de tipo DEMANDANTE

PARTES PROCESALES

SUJETO PROCESAL:

PROT-DEM-002

Figura 22 – Pantalla Registrar una Demanda – Expediente

Fuente: Poder Judicial

REGISTRO EXPEDIENTE

DATOS DEL ORGANISMO JURISDICCIONAL **DATOS DEL EXPEDIENTE** **ARANCELES JUDICIALES** ARCHIVOS ADJUNTOS

ARANCELES JUDICIALES

ARANCEL JUDICIAL

CANTIDAD DESCRIPCIÓN

PROT-DEM-003

Figura 23 – Pantalla Registrar una Demanda – Aranceles

Fuente: Poder Judicial

REGISTRO EXPEDIENTE

DATOS DEL ORGANO JURISDICCIONAL | DATOS DEL EXPEDIENTE | ARANCELES JUDICIALES | **ARCHIVOS ADJUNTOS**

DOCUMENTOS A PRESENTAR

ESCRITO (0) | ANEXOS (0)

ADJUNTAR ARCHIVO

+ Examinar...

NOMBRE	TAMAÑO	PÁGINAS
No se encontraron registros		

NOTA

- El tamaño total de los archivos adjuntos (documentos y anexos) no debe superar los 30 MB.
- El formato de los archivos adjuntos debe ser PDF.
- Los archivos adjuntos deben estar firmados digitalmente.

Presentar demanda

Atrás

PROT-DEM-004

Figura 24 – Pantalla Registrar una Demanda – Adjuntos

Fuente: Poder Judicial

5.6.2.3. CU003: Ingresar partes procesales

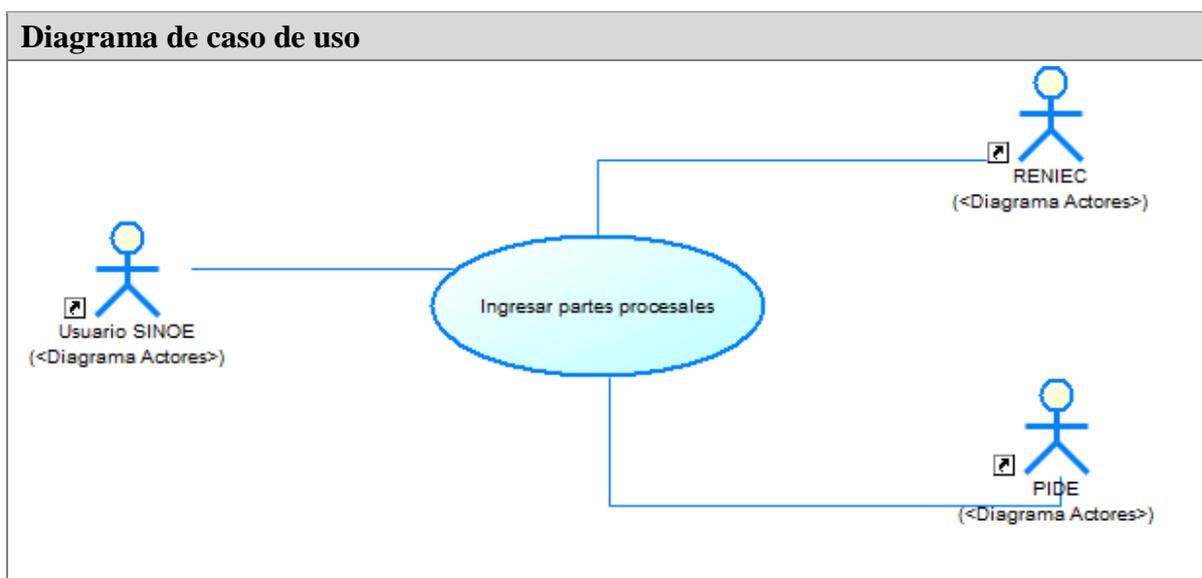


Figura 25 – Diagrama de Caso de Uso – Ingresar Partes Procesales

Fuente: Poder Judicial

Descripción	Permite ingresar las partes procesales de la demanda.
Actores	Usuario SINOE.
Precondiciones	
<ol style="list-style-type: none"> 1. El usuario debe de haber iniciado sesión correctamente en el sistema. 2. El usuario se ubica en la sección “Partes procesales” y da clic en la opción “Agregar”. 	
Flujo Básico	
<ol style="list-style-type: none"> 1. El sistema muestra la pantalla PROT-DEM-005: Partes Procesales. 2. El usuario selecciona el Tipo de Parte. 3. El usuario selecciona el Tipo de Persona. 4. El usuario selecciona el Tipo de Documento. 5. El usuario ingresa el Número de Documento. 6. Según la opción seleccionada por el usuario el sistema invoca el servicio web RENIEC o SUNAT. 7. El sistema agrega en la grilla los datos obtenidos. 8. El usuario selecciona la opción Agregar. 9. El sistema muestra la parte procesal agregada en la grilla inferior. 10. El usuario hace clic en la opción “Aceptar”. 11. El sistema regresa a la pantalla de “Presentar demanda”. 	
Flujo Alternativo	
<u>El usuario no ingresa la información obligatoria</u>	
<ol style="list-style-type: none"> 1. El sistema pide los datos faltantes para continuar a las siguientes pantallas. 2. El usuario ingresa los datos restantes, continua con paso 6 del flujo principal. 	

El usuario cancela el ingreso

1. El usuario hace clic en el botón “Cancelar”.
2. El sistema regresa a la pantalla de “Presentar demanda”

El tipo de parte elegida es tipo de persona jurídica

1. Si el usuario elige Tipo de Persona el sistema mostrará opciones de indicar si es una **Entidad Pública**.

Indisponibilidad de servicios de RENIEC Y SUNAT

1. El sistema mostrara cajas de texto adicionales para ingresar manualmente los nombres /razón social de la persona.

Post Condiciones

No aplica

Restricciones

Es obligatorio

Casos de Uso Padre

CUS002

Prototipo PROT-DEM-005

Partes Procesales ✕

SUJETO PROCESAL

* Campos obligatorios

1. TIPO DE PARTE *	DEMANDANTE	2. TIPO DE PERSONA *	(Seleccionar)
3. TIPO DE DOCUMENTO *	(Seleccionar)	4. NÚMERO DE DOCUMENTO *	

Agregar

LISTA DE PARTES

Nro.	Tipo Parte	Tipo Persona	Tipo Documento	Número Documento	Nombres	Eliminar
1	DEMANDANTE	NATURAL	D.N.I.	43625412	ROBLADILLO RAO OSLER OSCAR	✕

Registros: 1 - [Página : 1/1] << < 1 > >>

Aceptar **Cancelar**

Figura 26 – Pantalla Datos de Partes Procesales

Fuente: Poder Judicial

4.4.1.1. CU004: Ingresar Arancel

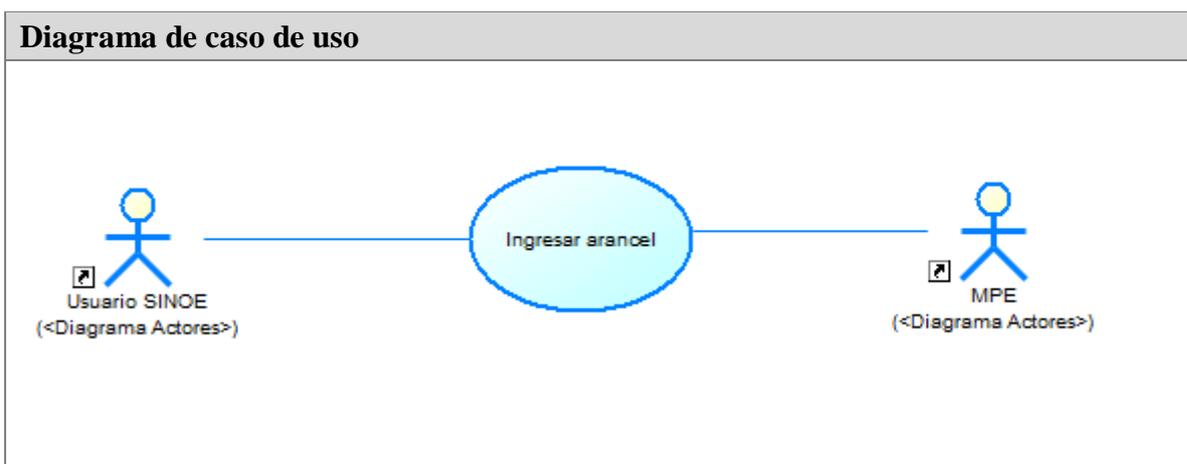


Figura 27 – Diagrama de Casos de Uso – Ingresar Arancel

Fuente: Poder Judicial

Descripción	Permite ingresar un arancel.
Actores	Usuario SINOE.
Precondiciones	
<ol style="list-style-type: none"> 1. El usuario debe de haber iniciado sesión correctamente en el sistema. 2. El usuario debe de entrar a la opción “Presentar demanda” 3. El usuario se ubica en la sección “Aranceles judiciales” y da clic en la opción “Ingresar arancel “. 	
Flujo Básico	
<ol style="list-style-type: none"> 1. El sistema muestra la pantalla PROT-DEM-006: Ingreso de Aranceles 2. El usuario ingresa los datos de N° Secuencia, Fecha de Emisión, Hora de Emisión. 3. El usuario hace clic en el botón “Agregar”. 4. El sistema consulta al servicio web Aranceles 5. El servicio web Aranceles valida los datos de los aranceles ingresados. 6. El sistema muestra el arancel ingresado en la grilla. 7. El usuario hace clic en la opción “Aceptar” 	
Flujo Alternativo	
<u>El usuario no ingresa la información obligatoria</u>	
<ol style="list-style-type: none"> 1. El sistema pide los datos faltantes para continuar a las siguientes pantallas. 2. El usuario ingresa los datos restantes, continua con paso 6 del flujo principal. 	
<u>El usuario cancela el ingreso</u>	
<ol style="list-style-type: none"> 1. El usuario hace clic en el botón “Cancelar”. 2. El sistema regresa a la pantalla de “Presentar demanda” 	

Arancel es del día actual

1. El sistema un agregara el arancel en estado pendiente para validarlo posteriormente mediante una tarea programada.

Indisponibilidad de servicios de SINAREJ

1. El sistema un agregara el arancel en estado pendiente para validarlo posteriormente mediante una tarea programada.

Post Condiciones

No aplica

Restricciones

No es obligatorio

Casos de Uso Padre

CUS002

Prototipo PROT-DEM-006

Validación de aranceles

ARANCELES

* Campos obligatorios

BANCO DE LA NACIÓN

N° Secuencia ** Ingresar 6 dígitos

Fecha de emisión *

Hora de emisión *

VENTANILLA AGENTE MULTIRED PAGALO.PE

981549-3 01AC02017 9680 3151 0005 11:38:04

5108675 CLIENTE

N° de Secuencia Fecha de Emisión Hora de Emisión

Los aranceles ingresados deberán ser adjuntados como anexos. Agregar

LISTA DE ARANCELES

Nro.	Nro. Comprobante	Fecha Emisión	Monto	Concepto	Estado	Eliminar
No se encontraron registros						

Registros: 0 - [Página : 1/1]

Aceptar Cancelar

Figura 28 – Pantalla Registrar Aranceles

Fuente: Poder Judicial

5.6.2.4. CU005: Adjuntar documento

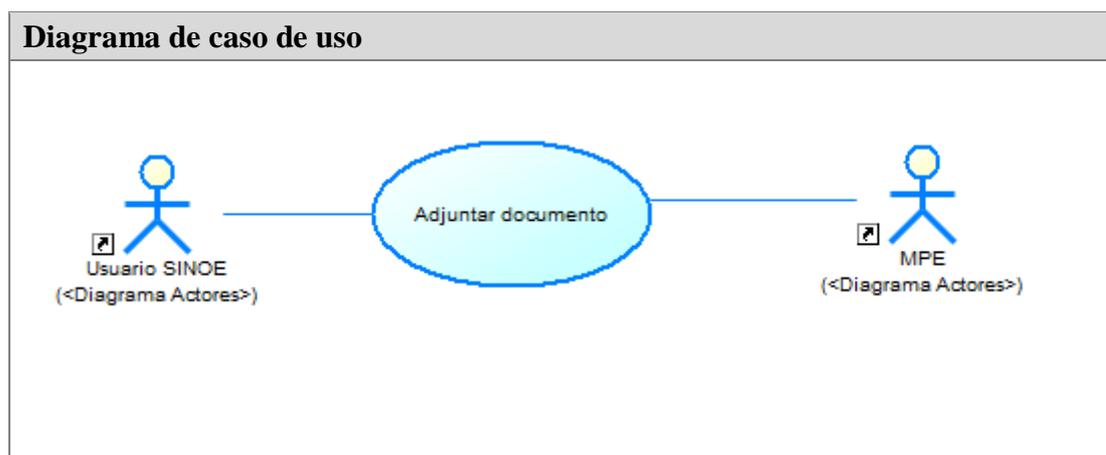


Figura 29 – Diagrama de Casos de Uso – Adjuntar Documentos

Fuente: Poder Judicial

Descripción	Permite cargar un documento electrónico firmado digitalmente en formato PDF.
Actores	Usuario SINOE.
Precondiciones	1. El usuario debe de haber iniciado sesión correctamente en el sistema.
Flujo Básico	<ol style="list-style-type: none"> 1. El usuario da clic en la opción “Examinar”. 2. El usuario elige el documento digitalizado con firma digital que va a presentar, localizado en su computadora. 3. El usuario hace clic en el botón “Aceptar”. 4. El sistema carga y adjunta el documento. 5. El sistema muestra en la grilla el nombre, tamaño y número de páginas del documento adjunto.
Flujo Alternativo	<p><u>El usuario no adjunte un documento PDF</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 3. El sistema mostrará un mensaje indicando que solo se puede subir un documento tipo de archivo PDF. <p><u>El usuario no adjunte un documento firmado</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 2. El sistema mostrará un mensaje indicando que el documento PDF no tiene una firma digital. <p><u>El usuario no adjunte un documento con el número de firmas mínimas requeridas.</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 2. El sistema mostrará un mensaje indicando el número de firmas requeridas. <p><u>El usuario adjunte un documento mayor a 30MB</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El sistema mostrará un mensaje indicando que no está permitido.

El usuario quite el documento adjunto para reemplazarlo por otro

1. El usuario pulsara en el botón X para quitar el archivo adjunto.
2. El usuario volverá a realizar el procedimiento (regresa al paso 1 del flujo principal).

El usuario selecciona especialidad Familia Tutelar, Denuncia y proceso Ley 30364.

3. En el CU002: Presentar demanda: Si el usuario seleccionó la especialidad FAMILIA TUTELAR, el motivo ingreso DENUNCIA y el proceso LEY 30364, el sistema muestra en la grilla el nombre, tipo documento (DENUNCIA, FICHA VALORACIÓN y OTROS), tamaño y número de páginas del documento adjunto.

Asimismo, se permitirá subir más de 1 archivo y se aplicará las siguientes validaciones: Siempre se debe seleccionar el TIPO DOCUMENTO, sólo se permite una DENUNCIA y una FICHA VALORACIÓN.

Post Condiciones

No aplica

Restricciones

El documento digitalizado no debe de pasar el tamaño máximo permitido

Casos de Uso Padre

CU002

Prototipo

DOCUMENTOS A PRESENTAR

ESCRITO (0) ANEXOS (1)

ADJUNTAR ARCHIVO [+ Examinar...](#)

NOMBRE	TAMAÑO	PÁGINAS	
ANEXOS[R][R].pdf	0.149 MB	5	✕

DETALLE DE DOCUMENTO ANEXO [Modificar](#)

DESDE PÁG.	HASTA PÁG.	DESCRIPCIÓN	TIPO ANEXO	PARA CUSTODIA
1	1	COPIA DE DNI	COPIA SIMPLE	No

Figura 30 – Pantalla Registrar Anexos

Fuente: Poder Judicial

5.6.2.5. CU006: Adjuntar anexo(s)

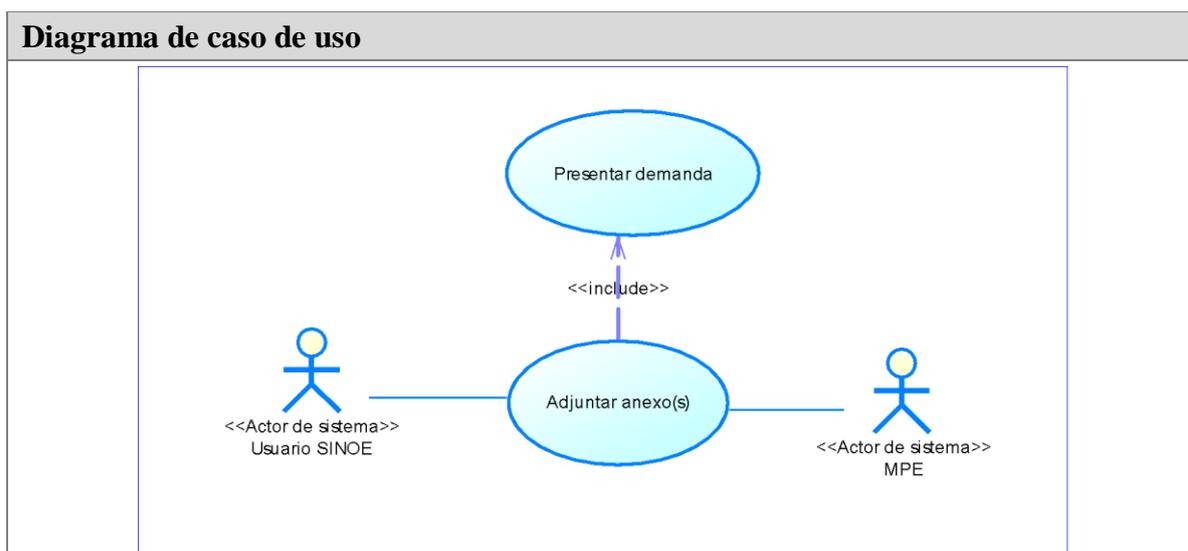


Figura 31 – Diagrama de Casos de Uso – Adjuntar Anexos

Fuente: Poder Judicial

Descripción	Permite cargar uno o más anexos digitalizados firmados digitalmente en formato PDF.
Actores	Usuario SINOE. MPE.
Precondiciones	
3. El usuario debe de haber iniciado sesión correctamente en el sistema. 4. El usuario debe de entrar a la opción “Presentar demanda”.	
Flujo Básico	
6. El usuario da clic en la opción “Adjuntar anexo“. 7. El usuario elige el anexo digitalizado con firma digital que se encuentra en su computadora. 8. El usuario hace clic en el botón “Aceptar”. 9. El sistema realiza la validación de la firma digital del documento. 10. El sistema carga y adjunta el anexo digitalizado. 11. El sistema muestra la pantalla de ingreso de datos del anexo. 12. El Usuario hace clic en agregar detalles del anexo. 13. El usuario selecciona el tipo de fuente, rango de páginas, custodia y descripción. 14. El sistema agrega la descripción del anexo. 15. El usuario hace clic en aceptar para terminar. 16. El sistema cierra el formulario de registro de detalles del anexo.	
Post Condiciones	
2. El usuario ha accedido al sistema.	
Restricciones	
No aplica	
Casos de Uso Padre	

No aplica

Prototipo

DETALLE DE CONTENIDO DE ANEXO ✕

* Campos obligatorios

1. TIPO DOCUMENTO FUENTE: * ▼

2. PAGINAS: *

3. PARA CUSTODIA: *

4. DESCRIPCIÓN: *

LISTA DETALLE DE CONTENIDO ANEXO

Desde Pág.	Hasta Pág.	Descripción	Tipo Anexo	Para Custodia	Eliminar
1	1	COPIA DE DNI	COPIA SIMPLE	No	<input style="width: 20px; height: 15px;" type="button" value="✕"/>

Registros: 1 - [Página : 1/1]

Figura 32 – Pantalla Adjuntar Anexos
Fuente: Poder Judicial

5.6.2.6. CU007: Enviar demanda

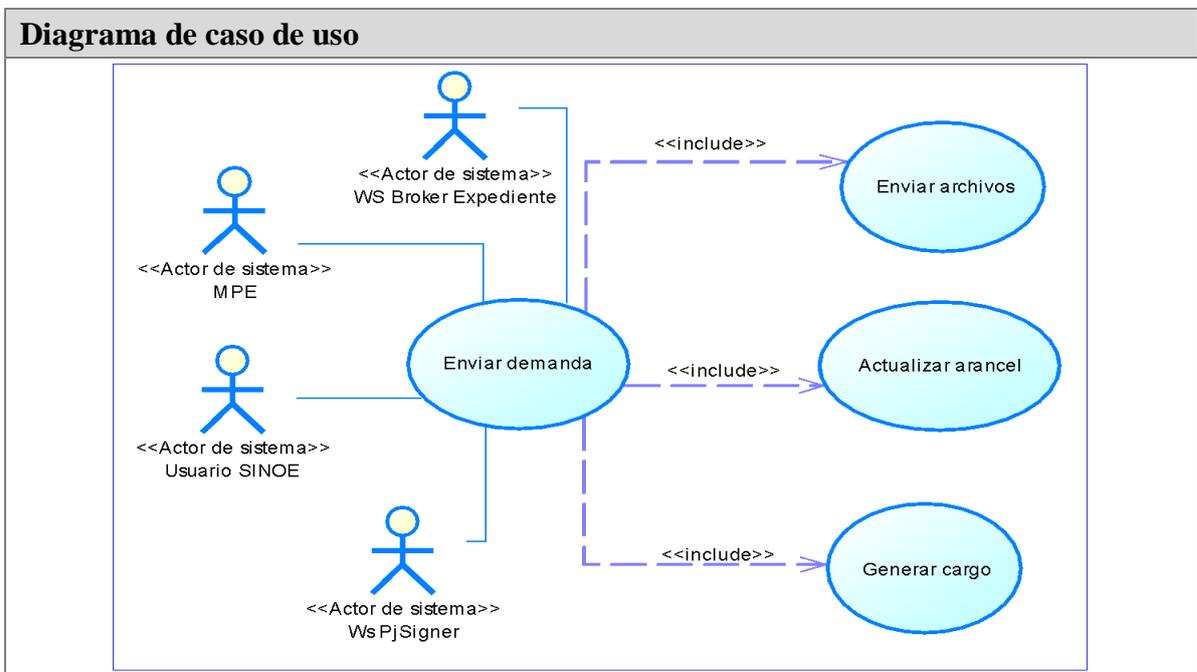


Figura 33 – Caso de Uso Enviar Demanda

Fuente: Poder Judicial

Descripción	Permite registrar una demanda
Actores	Usuario SINOE. MPE. WS Broker Expediente. WS PjSigner.
Precondiciones	
5. El usuario debe de haber iniciado sesión correctamente en el sistema. 6. El usuario debe de entrar a la opción “Presentar demanda”	
Flujo Básico	
17. El usuario da clic en la opción “ Presentar Demanda ”. 18. El sistema invoca el CUS040 : Enviar archivos. 19. El sistema registra datos de expediente en base de datos MPE. 20. El sistema invoca el CUS039 : Actualizar arancel 21. El sistema registra los datos del expediente en base de datos de expedientes. 22. El sistema actualiza datos del expediente en base de datos MPE. 23. El sistema renombra archivos enviados al FTP. 24. El sistema invoca el CUS041 : Generar cargo de presentación de demanda. 25. El sistema firma el cargo digitalmente. 26. El sistema guarda el cargo en el gestor de contenidos. 27. El sistema registra el cargo en la instancia MPE. 28. El sistema envía el cargo a cola, para ser enviados al FTP. 29. El sistema muestra la pantalla mensaje de operación exitosa y número de expediente generado	
Flujo alternativo	
<u>Ocurre un error entre los punto 1 y 3</u>	
1. El sistema termina el proceso inmediatamente.	
<u>Ocurre un error entre los punto 3 y 11</u>	
1. El sistema actualiza el número de proceso del expediente en base de datos del MPE. 2. El sistema genera constancia de registro del expediente. 3. El sistema muestra número de constancia generada.	
Post Condiciones	
3. El usuario ha accedido al sistema.	
Restricciones	
No aplica	
Casos de Uso Padre	
No aplica	
Prototipo	



Figura 34 – Pantalla Notificación de Registro Exitoso

Fuente: Poder Judicial

4.4.1.2. CU008: Actualizar arancel

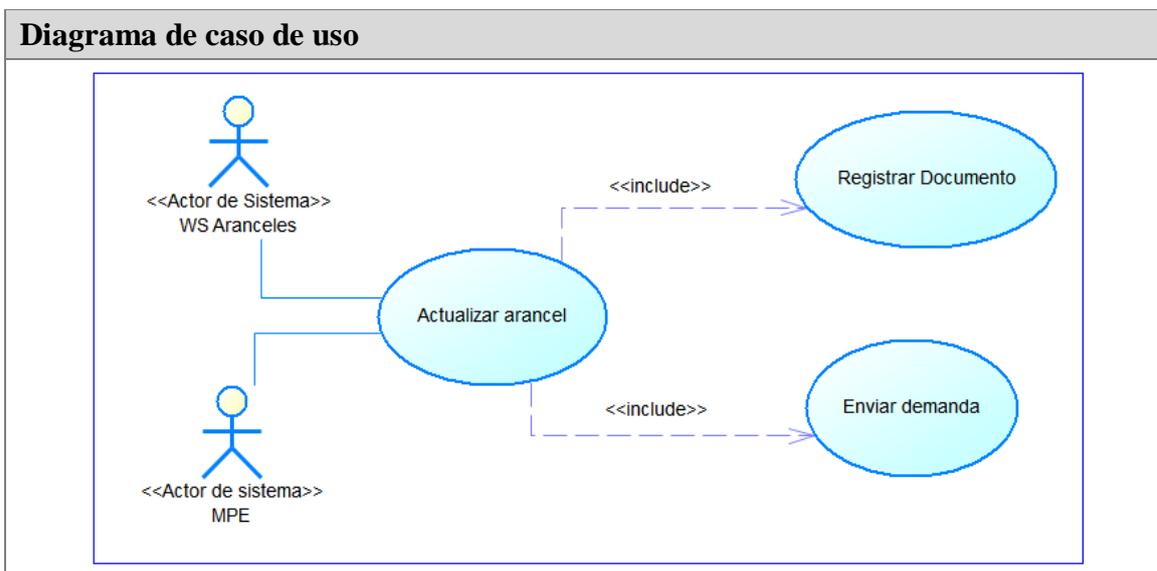


Figura 35 – Caso de Uso Actualizar Arancel

Fuente: Poder Judicial

Descripción	Permite actualizar un arancel.
Actores	Usuario MPE. WS Aranceles
Precondiciones	

7. El usuario debe de haber iniciado sesión correctamente en el sistema.
8. El usuario debe de entrar a la opción “Presentar demanda”
Flujo Básico
30. El MPE enviar los datos del arancel.
31. El sistema consulta y valida arancel usando WS Arancel (BD centralizada).
32. El sistema registra arancel en base de datos del MPE.
Post Condiciones
4. El usuario ha accedido al sistema.
Restricciones
No aplica
Casos de Uso Padre
CUS038

5.6.2.7. CU009: Enviar archivos

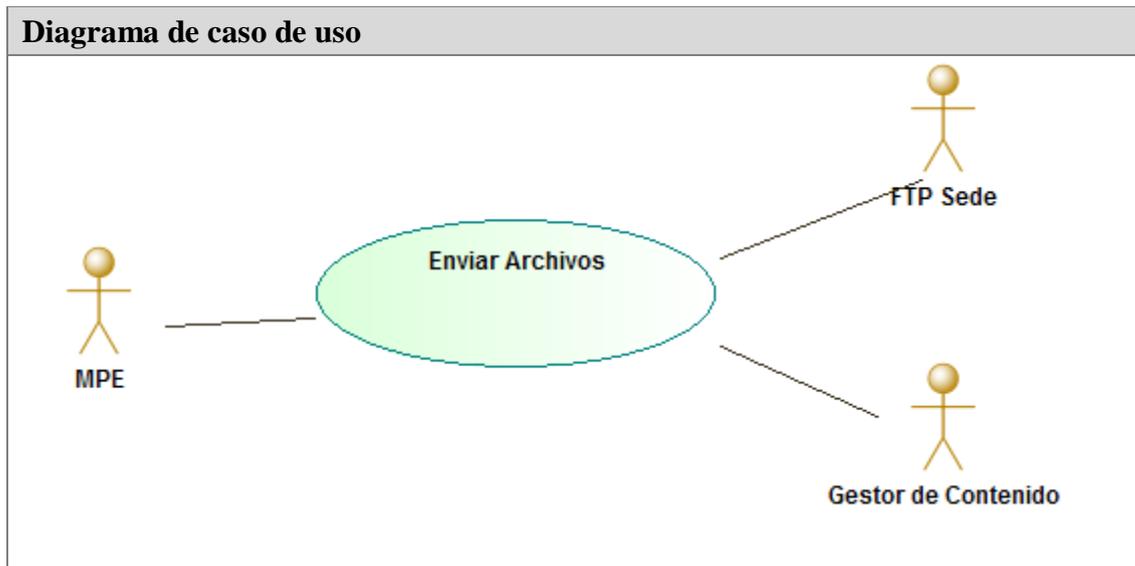


Figura 36 – Diagrama de Caso de Uso Enviar Archivos

Fuente: Poder Judicial

Descripción	Permite enviar archivos cargados en el sistema.
Actores	MPE FTP SEDE Gestor de Contenidos
Precondiciones	

1. El usuario debe de haber iniciado sesión correctamente en el sistema. 2. El sistema debe de registrar correctamente un documento.
Flujo Básico
1. El sistema ejecuta un proceso que envía los archivos a un Gestor de contenidos 2. El sistema ejecuta un proceso que envía los archivos cargados a un FTP.
Flujo Alternativo
No aplica
Post Condiciones
No aplica
Restricciones
No aplica
Casos de Uso Padre
CUS038

5.6.2.8. CU010: Generar cargo

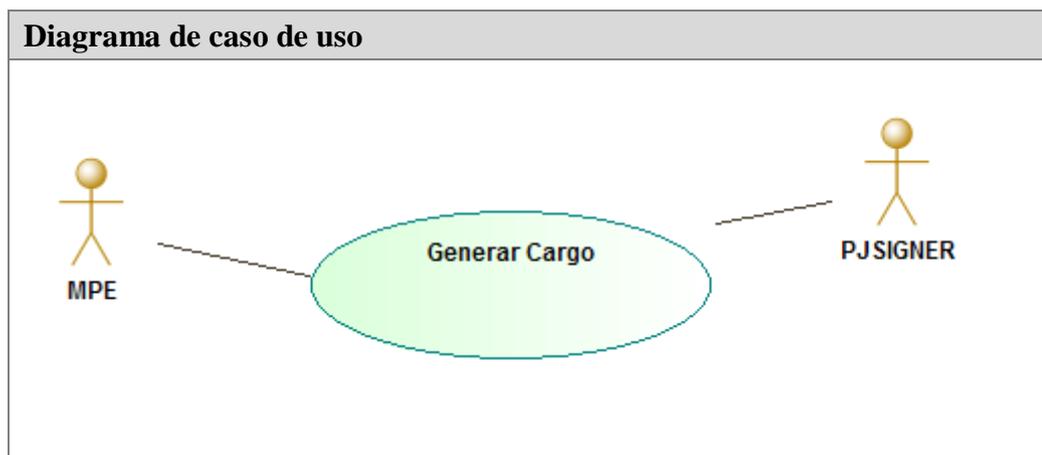


Figura 37 – Diagrama de Caso de Uso Generar Cargo

Fuente: Poder Judicial

Descripción	Permite generar un cargo.
Actores	MPE PJSIGNER
Precondiciones	
1. El usuario debe de haber iniciado sesión correctamente en el sistema. 2. El sistema debe de registrar correctamente una demanda.	

Flujo Básico
<ol style="list-style-type: none"> 1. El sistema consume un WS que envía un archivo PDF, este a su vez responde devolviendo el archivo firmado digitalmente. 2. El sistema muestra la pantalla PROT-DEM-007: Cargo.
Flujo Alternativo
No aplica
Post Condiciones
No aplica
Restricciones
No aplica
Casos de Uso Padre
CUS038

Prototipo PROT-DEM-007



CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA
LIMA
Sede Tributarios
Esq. Av. Nicolas de Pierola con Rufino Torrico

Cargo de presentación electrónica de expediente
(Mesa de Partes Electrónica)

EXPEDIENTE 04093-2015-0-1801-JR-CA-22

Org. Jurisdiccional 22° JUZGADO CONT. ADM.SUB ESPEC. TRIBUTARIA Y ADUANERA

Secretario MARILUZ JIMENES, JAVIER **Fecha Inicio** 03/11/2015 16:13:30

Motivo de ingreso DEMANDA **Proceso** ESPECIAL

Materia DECLARACIÓN CONTRARIA A DERECHO

Fecha Presentación 03/11/2015 16:13:30 **Folios** 10

Deposito Judicial 0 : SIN DEPOSITO JUDICIAL **Cuantía** INDETERMINADO

Arancel 3 : 239259 S/.3.95, 239258 S/.5.00,231588 S/.10.00

SUMILLA SOLICITO USO DE LA PALABRA

ANEXOS COPIA DE DNI, COPIA DE VOUCHER

OBSERVACIÓN NINGUNA

PARTES PROCESALES

DEMANDADO SOLVENTU S.A.C.
DEMANDANTE RAMOS RAMOS, JULIO
DEMANDANTE RAMOS RAMOS, JULIO

Presentado electrónicamente por: PEREZ PEREZ, JUAN

Código Digitalización 0000014754-2015-ESC-JR-CA-22

Mesa de Partes Electrónica

03/11/2015 16:13:30 Pag. 1 de 1

Figura 38 – Cargo de Presentación Electrónica de Expediente

Fuente: Poder Judicial

5.6.2.9. CU011: Presentar escrito

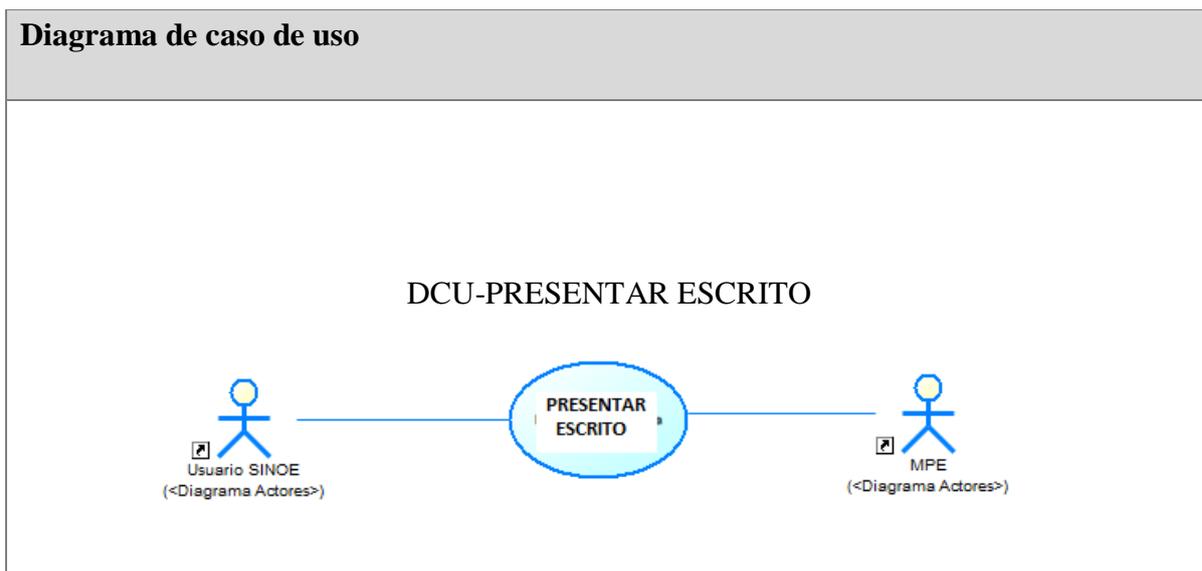


Figura 39 – Diagrama de Casos de Uso

Fuente: Poder Judicial

Descripción	Permite registrar un escrito a un expediente seleccionado.
Actores	Usuario SINOE.
Precondiciones	
<ol style="list-style-type: none"> 1. El usuario debe de haber iniciado sesión correctamente en el sistema. 2. El usuario debe de seleccionar un expediente. 	
Flujo Básico	
<ol style="list-style-type: none"> 1. El usuario da clic en la opción de la grilla “Ingresar Documento“. 2. El sistema muestra la pantalla conteniendo el formulario para presentación del escrito. 3. El usuario selecciona el Documento a presentar. 4. Según la opción seleccionada el sistema muestra los tipos de Sumilla. 5. El usuario selecciona la opción agregar arancel (opcional). 6. El sistema invoca el CU004: Ingresar arancel (opcional). 7. El usuario selecciona la opción Presentante (Parte procesal o tercero). 8. Si el usuario elige Parte Procesal Presentante, el sistema muestra en una grilla los datos del Demandante y Demandando como miembros de las partes procesales. 9. El usuario selecciona la parte procesal presentante. En caso el presentante no sea un parte procesal el sistema muestra la opción Terceros/Otros. 10. El usuario selecciona la opción Agregar Tercero/Otros. 11. El sistema invoca el CU016: Ingresar tercero/otro. 12. El usuario selecciona la opción Documentos de la sección Documentos Adjuntos. 13. El sistema invoca el CU005: Adjuntar documento (obligatorio). 14. El usuario selecciona la opción Anexos de la sección Documentos Adjuntos. 15. El sistema invoca el CU006: Adjuntar anexo(s) (opcional) 16. El usuario selecciona la opción Presentar Documento. 	

17. El sistema invoca el CU017: Enviar escrito (obligatorio)
Flujo Alternativo
No aplica
Post Condiciones
1. El sistema muestra el cargo o constancia de presentación.
Restricciones
No aplica
Casos de Uso Padre
CUS011

5.6.2.10. CU012: Buscar expedientes

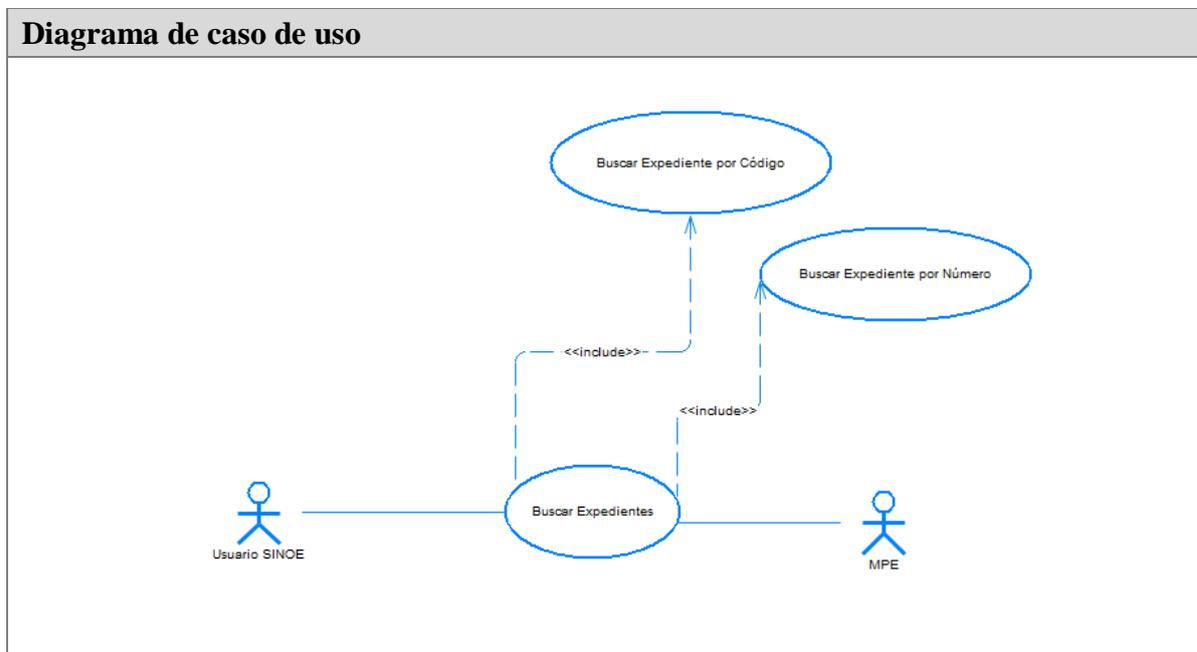


Figura 40 – Diagrama de Caso de Uso Buscar Expediente

Fuente: Poder Judicial

Descripción	Permite al usuario elegir entre buscar expedientes.
Actores	Usuario SINOE
Precondiciones	<ol style="list-style-type: none"> 1. El usuario debe de haber iniciado sesión correctamente en el sistema. 2. El usuario debe haber seleccionado la opción “Mesa de Parte Electrónica”
Flujo Básico	<ol style="list-style-type: none"> 1. El usuario hace clic en la opción “Presentación” y selecciona la opción “Escrito”. 2. El sistema muestra la pantalla de Búsqueda de Expediente. 3. El usuario debe seleccionar el tipo de búsqueda por número o código.

<p>4. Si el usuario selecciona Por Número de Expediente.</p> <p>5. El sistema invoca el CU013: Buscar expediente por número.</p> <p>6. Si el usuario selecciona Por Código de Expediente.</p> <p>7. El sistema invoca el CU014: Buscar expediente por código.</p>
Flujo Alternativo
No aplica
Post Condiciones
1. La aplicación muestra 2 pestañas con las opciones de buscar por número de expediente o por código de expediente.
Restricciones
No aplica
Casos de Uso Padre
No aplica
Prototipo

Figura 41 – Diagrama de Pantalla Busqueda de Expediente

Fuente: Poder Judicial

5.6.2.11. CU013: Buscar expediente por número

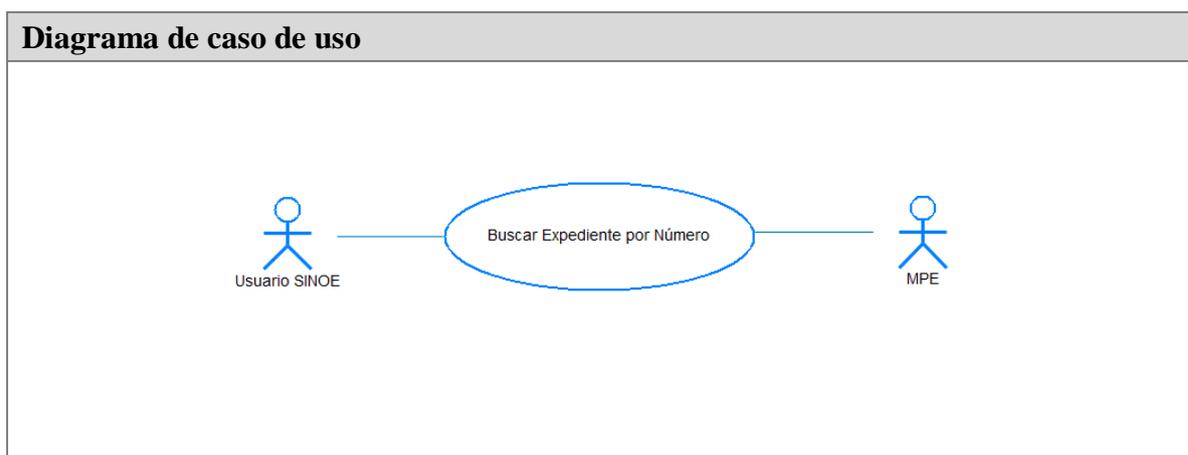


Figura 42 – Diagrama de Caso de Uso Buscar Expediente por Numero

Fuente: Poder Judicial

Descripción	Permite buscar expedientes por número de expediente que se encuentran en la base de datos expediente.
Actores	Usuario SINOE. MPE
Precondiciones	
<ol style="list-style-type: none"> 1. El expediente se debe de encontrar en la base de datos expediente. 2. El usuario debe de haber iniciado sesión correctamente en el sistema. 	
Flujo Básico	
<ol style="list-style-type: none"> 1. El usuario da clic en la pestaña “Por número de expediente”. 2. El usuario ingresa los filtros de búsqueda que considere oportunos como Distrito Judicial, Instancia, Especialidad, Año y Número de Expediente. 3. El usuario hace clic en el botón Buscar. 4. El MPE procesa la información ingresada. 5. El MPE muestra resultado. 	
Flujo Alternativo	
<u>El servicio no devuelve datos</u>	
<ol style="list-style-type: none"> 1. El usuario vuelve a ingresar nuevos filtros y regresa al paso 3 del flujo principal. 	
Post Condiciones	
<ol style="list-style-type: none"> 1. El sistema muestra los resultados de la búsqueda en la grilla de resultados. 	
Restricciones	
No aplica	
Casos de Uso Padre	
CU012	

Prototipo CU013

The screenshot shows the SIMPE (Sistema de Mesa de Partes Electrónica) interface. At the top left is the logo of the Poder Judicial del Perú with the slogan "Justicia Honorable, País Respetable". At the top right is the SIMPE logo and the text "Sistema de Mesa de Partes Electrónica". Below this is a navigation bar with "SERVICIOS EN LINEA", "PRESENTACION", "HISTORIAL", and "AYUDA". A user greeting "Bienvenido (a): ALAN STEEP VERGARA Y PORRAS" is displayed. The main content area is titled "BÚSQUEDA DE EXPEDIENTE" and contains two tabs: "POR NUMERO DE EXPEDIENTE" (selected) and "POR CÓDIGO DE EXPEDIENTE". The search form includes several fields: "Distrito Judicial *" (dropdown menu with "LIMA" selected), "Instancia *" (dropdown menu with "JUZGADO ESPECIALIZADO" selected), "Especialidad *" (dropdown menu with "CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO" selected), "Año *" (dropdown menu with "2015" selected), and "N° Expediente *" (text input with "4093" entered). There is also a checkbox for "Código cautelar" and a "Buscar" button. A red asterisk indicates "* Campos obligatorios". At the bottom of the page, there is a footer with the address "Av. Paseo de la República S/N Palacio de Justicia, Cercado, Lima - Perú", copyright information "Copyright © - 2015 Todos los derechos reservados", and browser recommendations "Recomendado para Chrome, Mozilla Firefox, Explorer 8 o versiones superiores" and "Res. mínima 1024 x 768".

Figura 43 – Pantalla Búsqueda de Expediente por Numero

Fuente: Poder Judicial

5.6.2.12. CU014: Buscar expediente por código

Diagrama de caso de uso

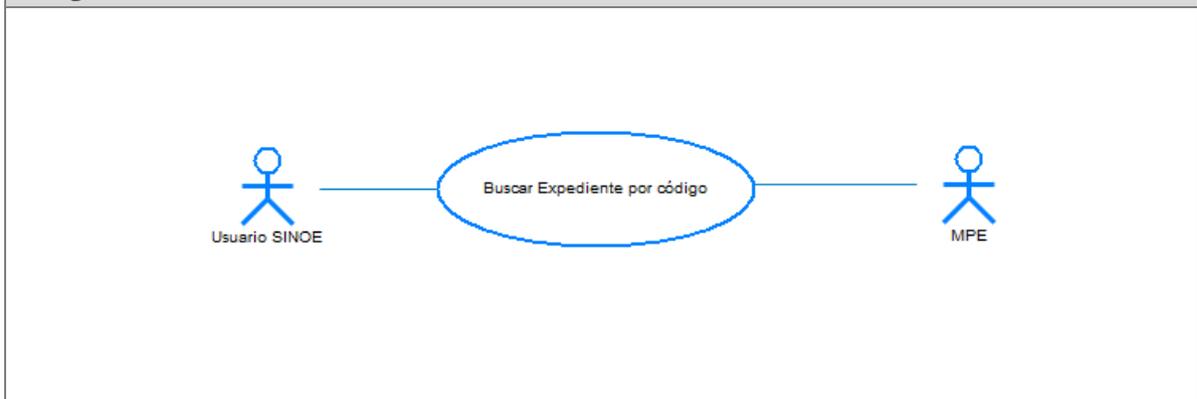


Figura 44 – Diagrama de Caso de Uso Buscar Expediente por Código

Fuente: Poder Judicial

Descripción	Permite buscar expedientes por código de expediente que están en la base de datos expediente.
Actores	Usuario SINOE. MPE.
Precondiciones	
<ol style="list-style-type: none"> 1. El expediente se debe de encontrar en la base de datos expediente. 2. El usuario debe de haber iniciado sesión correctamente en el sistema. 	
Flujo Básico	
<ol style="list-style-type: none"> 1. El usuario da clic en la pestaña “Por código de expediente”. 2. El usuario ingresa los filtros de búsqueda que considere oportunos como código de expediente y código cautelar. 3. El usuario hace clic en el botón Buscar. 4. El MPE procesa la información ingresada. 5. El MPE muestra resultado. 	
Flujo Alternativo	
<u>El servicio no devuelve datos</u>	
<ol style="list-style-type: none"> 1. El usuario vuelve a ingresar nuevos filtros y regresa al paso 3 del flujo principal. 	
Post Condiciones	
<ol style="list-style-type: none"> 1. El sistema muestra los resultados de la búsqueda en la grilla de resultados. 	
Restricciones	
No aplica	
Casos de Uso Padre	
CU012	

Prototipo CU014

The screenshot shows the SIMPE (Sistema de Mesa de Partes Electrónica) interface. At the top, it features the logo of the Poder Judicial del Perú and the SIMPE logo. Below the header, there is a navigation menu with options like 'SERVICIOS EN LINEA', 'PRESENTACION', 'HISTORIAL', and 'AYUDA'. The main section is titled 'BÚSQUEDA DE EXPEDIENTE' and contains two search tabs: 'POR NUMERO DE EXPEDIENTE' and 'POR CÓDIGO DE EXPEDIENTE'. The 'POR CÓDIGO DE EXPEDIENTE' tab is active. Below the tabs, there are input fields for the case code, with a note '* Campos obligatorios'. The code is entered as '04093 - 2015 - 10 - 1801 - JR - CA - 22'. There is also a checkbox for 'Código cautelar' with the value '741258'. A 'Buscar' button is present. Below the search fields, a diagram illustrates the structure of the case code 'Expediente N°: 00001-2005-0-1817-JR-CO-06'. The diagram shows the following components: 'Secuencia 5 dígitos' (00001), 'Número 4 dígitos' (2005), 'Número 1-5 dígitos' (0), 'Número 4 dígitos' (1817), 'Número 4 dígitos' (JR), 'Secuencia 2 caracteres' (CO), and 'Secuencia 2 dígitos' (06).

PODER JUDICIAL DEL PERÚ
Justicia Honorable, País Respetable

SIMPE
Sistema de Mesa de Partes Electrónica

Bienvenido (a): ALAN STEEP VERGARA Y PORRAS

SERVICIOS EN LINEA PRESENTACION HISTORIAL AYUDA

BÚSQUEDA DE EXPEDIENTE

POR NUMERO DE EXPEDIENTE POR CÓDIGO DE EXPEDIENTE

* Campos obligatorios

Código del Expediente * 04093 - 2015 - 10 - 1801 - JR - CA - 22

Código cautelar 741258

Buscar

Expediente N°: 00001-2005-0-1817-JR-CO-06

Secuencia 5 dígitos Número 4 dígitos Número 1-5 dígitos Número 4 dígitos Secuencia 2 caracteres Secuencia 2 dígitos

Av. Paseo de la República S/N Palacio de Justicia, Correo, Lima - Perú
Copyright © - 2015 Todos los derechos reservados
Recomendado para Chrome, Mozilla Firefox, Explorer 8 o versiones superiores
Res. mínima 1024 x 768

Figura 45 – Pantalla Buscar Expediente por Código

Fuente: Poder Judicial

5.6.2.13. CU015: Ver detalle de expediente

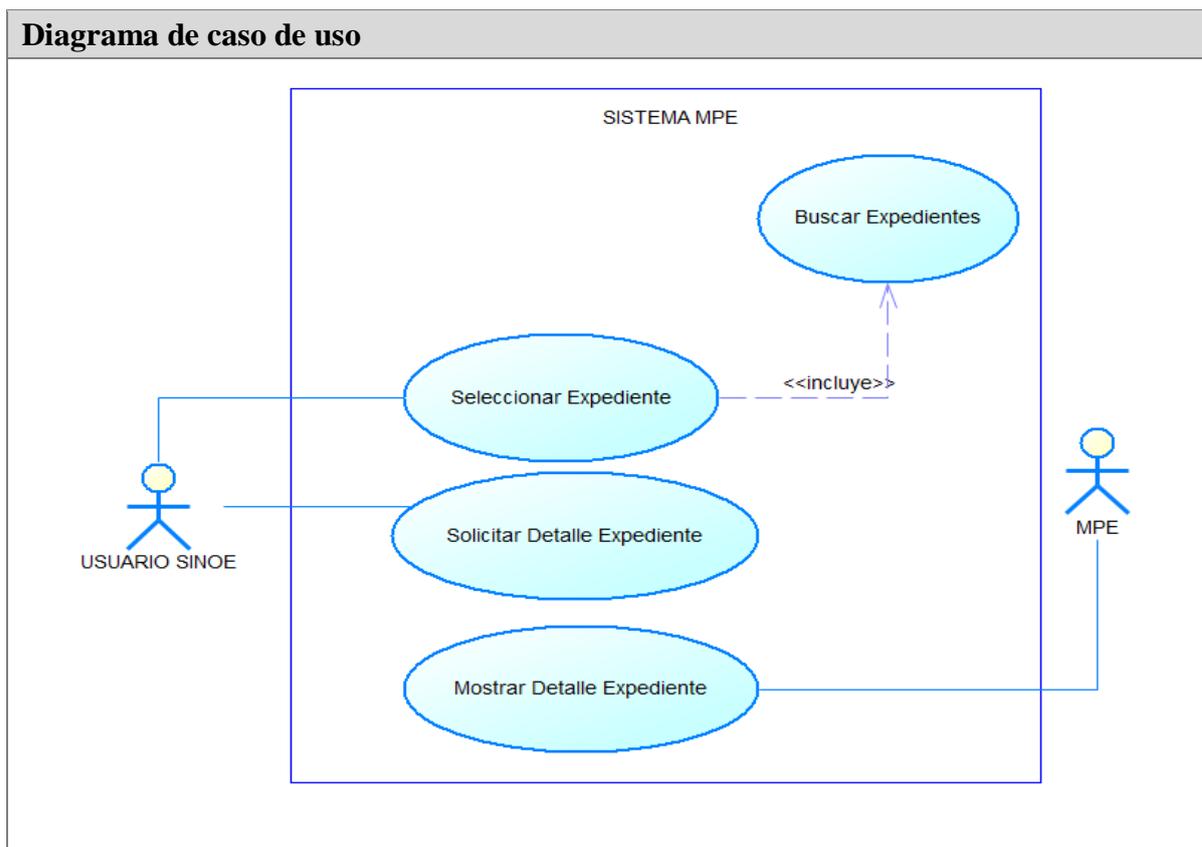


Figura 46 – Diagrama de Caso de Uso Ver Detalle de Expediente

Fuente: Poder Judicial

Descripción	Permite ver el detalle de expediente.
Actores	Usuario SINOE y MPE
Precondiciones	<ol style="list-style-type: none"> 1. El expediente se debe de encontrar en la base de datos expediente. 2. El usuario debe de haber iniciado sesión correctamente en el sistema. 3. Se usuario debe seleccionar el expediente a consultar
Flujo Básico	<ol style="list-style-type: none"> 1. El usuario da clic en la opción de la grilla “Ver detalle“. 2. El sistema muestra en un modal de la pantalla el detalle del expediente.
Flujo Alternativo	No aplica
Post Condiciones	
Restricciones	No aplica
Casos de Uso Padre	CUS012

Prototipo CUS015

PODER JUDICIAL DEL PERÚ
Justicia Honorable, País Respetable

SIMPE
Sistema de Mesa de Partes Electrónica

Expediente: 04093-2015-0-1801-JR-CA-22

Organo Jurisdiccional	22° JUZGADO CONT. ADM. SUB ESPEC. TRIBUTARIO	Distrito Judicial	LIMA
Juez/Colegiado	GOSLING, LUCIANO GAEL	Secretario	GODINES SALVADOR, LUIS ANIBAL
Fecha de Inicio	02/01/2015	Proceso	ORDINARIO
Fecha de Ingreso	16/01/2015	Especialidad	CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO
Materia(s)	NULLIDAD DE RESOLUCIÓN O ACTO ADMINISTRATIVO	Estado	APELACION
Etapas Procesales	GENERAL	Motivo Conclusión	-----
Ubicación	SECRETARIA - MP	Sede	TRIBUTARIOS
Sumilla	INTERPONEMOS DEMANDA CONTENCIOSO ADMINISTRATIVA		
Observación	CON ANEXOS NO IDENTIFICADOS EN COPIAS SIMPLES BAJO INSISTENCIA Y RESPONSABILIDAD DEL USUARIO.		

PARTES PROCESALES

Tipo de Parte	Tipo de Persona	Parte Procesal
DEMANDANTE	NATURAL	OMAR CORIMANYA REYES
DEMANDADO	JURIDICA	SUNAT

Cerrar

Av. Paseo de la República S/N Palacio de Justicia, Cercado, Lima - Perú
Copyright © - 2015 Todos los derechos reservados
Recomendado para Chrome, Mozilla Firefox, Explorer 8 o versiones superiores
Res. mínima 1024 x 768

Figura 47 – Pantalla Detalle de Expediente

Fuente: Poder Judicial

5.6.2.14. CU016: Ingresar tercero/otros

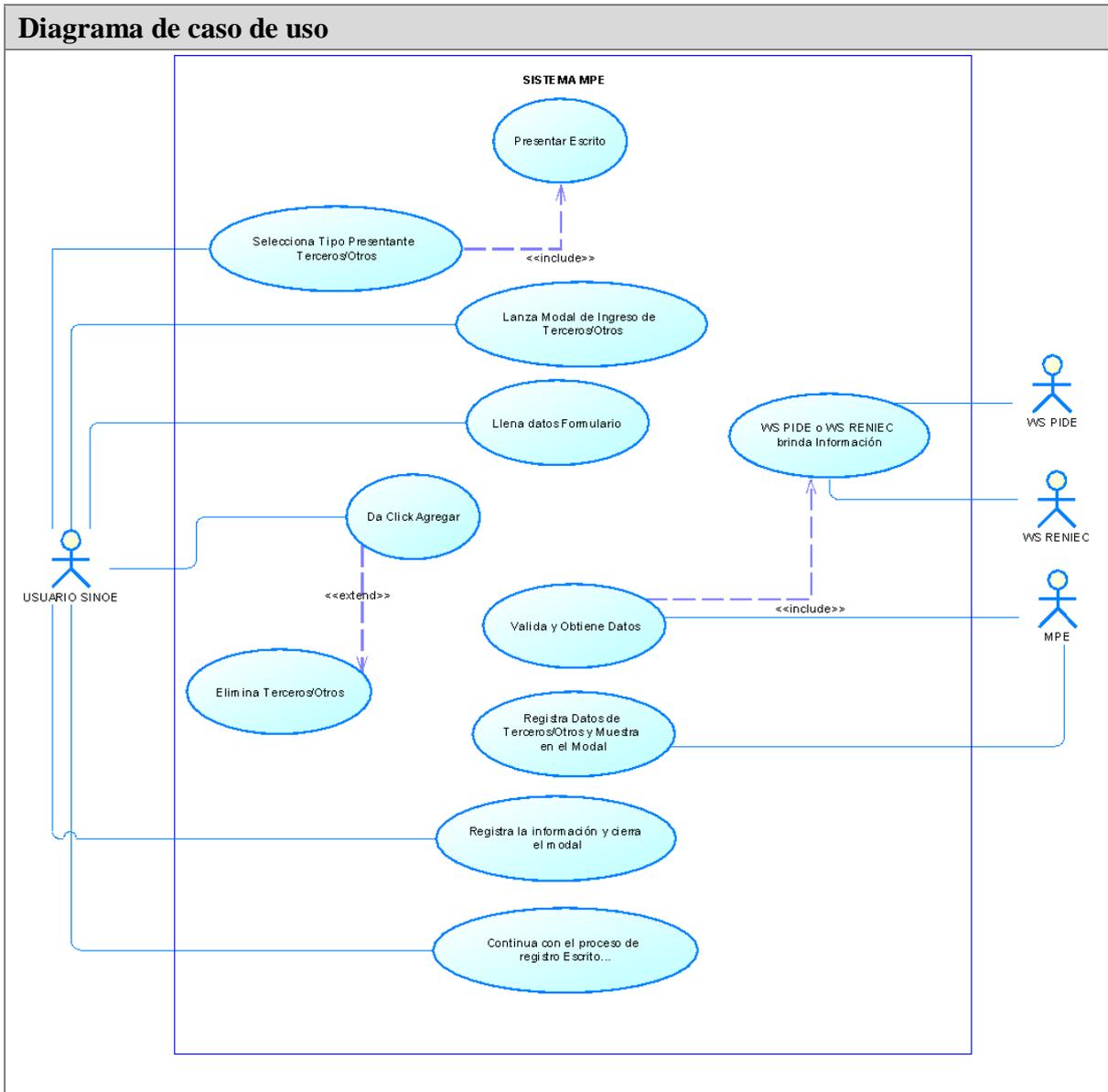


Figura 48 – Caso de Uso Ingresar Terceros

Fuente: Poder Judicial

Descripción	Ingresar partes presentante tercero/otros
Actores	Usuario SINOE, MPE, WS PIDE y WS RENIEC
Precondiciones	
<p>4. El usuario debe de haber iniciado sesión correctamente en el sistema.</p> <p>5. El usuario debe haber ingresado datos de Escrito hasta este punto de caso de uso.</p>	
Flujo Básico	
<p>3. El usuario da clic en la opción “Ingresar tercero/otro”.</p> <p>4. El sistema muestra la pantalla CUS016.</p> <p>5. El usuario ingresa los datos del tercero/otro como el tipo de persona, tipo de documento, número de documento y nombres.</p> <p>6. De ser necesario, se puede eliminar el registro ingresado.</p> <p>7. Continúa con el proceso de registro de escrito.</p>	
Flujo Alternativo	
No aplica	
Post Condiciones	
Terminar el proceso de registro del escrito.	
Restricciones	
No aplica	
Casos de Uso Padre	
CUS011	

Prototipo CUS016

Tercero / Otros ✕

TERCERO / OTROS

*** Campos obligatorios**

TIPO DE PERSONA * (Seleccionar) ▼

TIPO DE DOCUMENTO * (Seleccionar) ▼

NÚMERO DE DOCUMENTO * 43456001

Agregar

LISTA DE TERCERO / OTROS

Nro.	Tipo Persona	Tipo Documento	Número Documento	Nombres	Eliminar
1	NATURAL	D.N.I.	43456001	CHALLCO HUAMANI HERAUD	✕

Registros: 1 - [Página : 1/1] << < 1 > >>

Aceptar **Cancelar**

TIPO DE PRESENTANTE

SUJETO PROCESAL TERCERO/OTROS

TERCERO / OTROS : **Agregar** ?

Nro.	Tipo Persona	Tipo Documento	Número Documento	Nombres
1	NATURAL	D.N.I.	43456001	CHALLCO HUAMANI HERAUD

Registros: 1 - [Página : 1/1] << < 1 > >>

Figura 49 – Pantalla Ingresar Terceros

Fuente: Poder Judicial

5.6.2.15. CU017: Enviar escrito

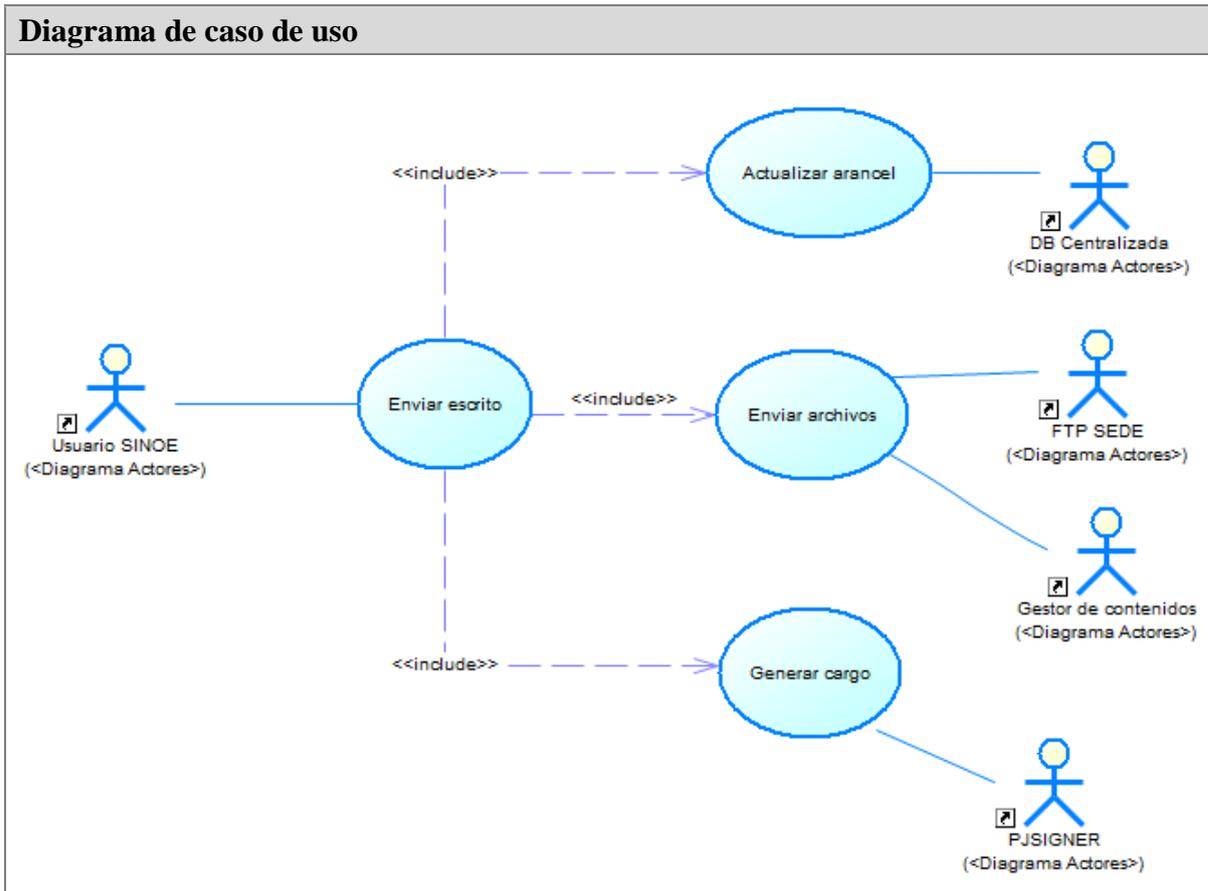


Figura 50 – Caso de Uso Enviar Escrito

Fuente: Poder Judicial

Descripción	Permite registrar un escrito.
Actores	Usuario SINOE. MPE
Precondiciones	
<ol style="list-style-type: none"> 1. El usuario debe de haber iniciado sesión correctamente en el sistema. 2. El usuario debe de entrar a la opción “Presentar escrito” 	
Flujo Básico	
<ol style="list-style-type: none"> 1. El usuario da clic en la opción “Presentar Documento”. 2. El sistema invoca el CU008: Actualizar arancel 3. El sistema invoca el CU009: Enviar archivos 4. El sistema invoca el CU010: Generar cargo 	
Flujo Alternativo	
No aplica	
Post Condiciones	
No aplica	
Restricciones	
No aplica	
Casos de Uso Padre	
CU011	

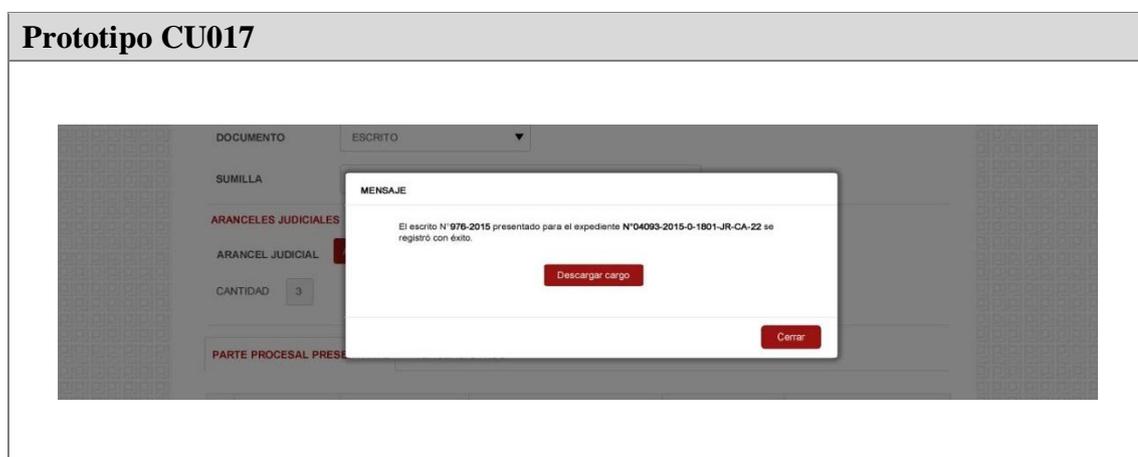


Figura 51 – Pantalla Enviar Escrito

Fuente: Poder Judicial

5.7. DIAGRAMA DE ACTIVIDAD

5.7.1. CU001: Autenticar usuario

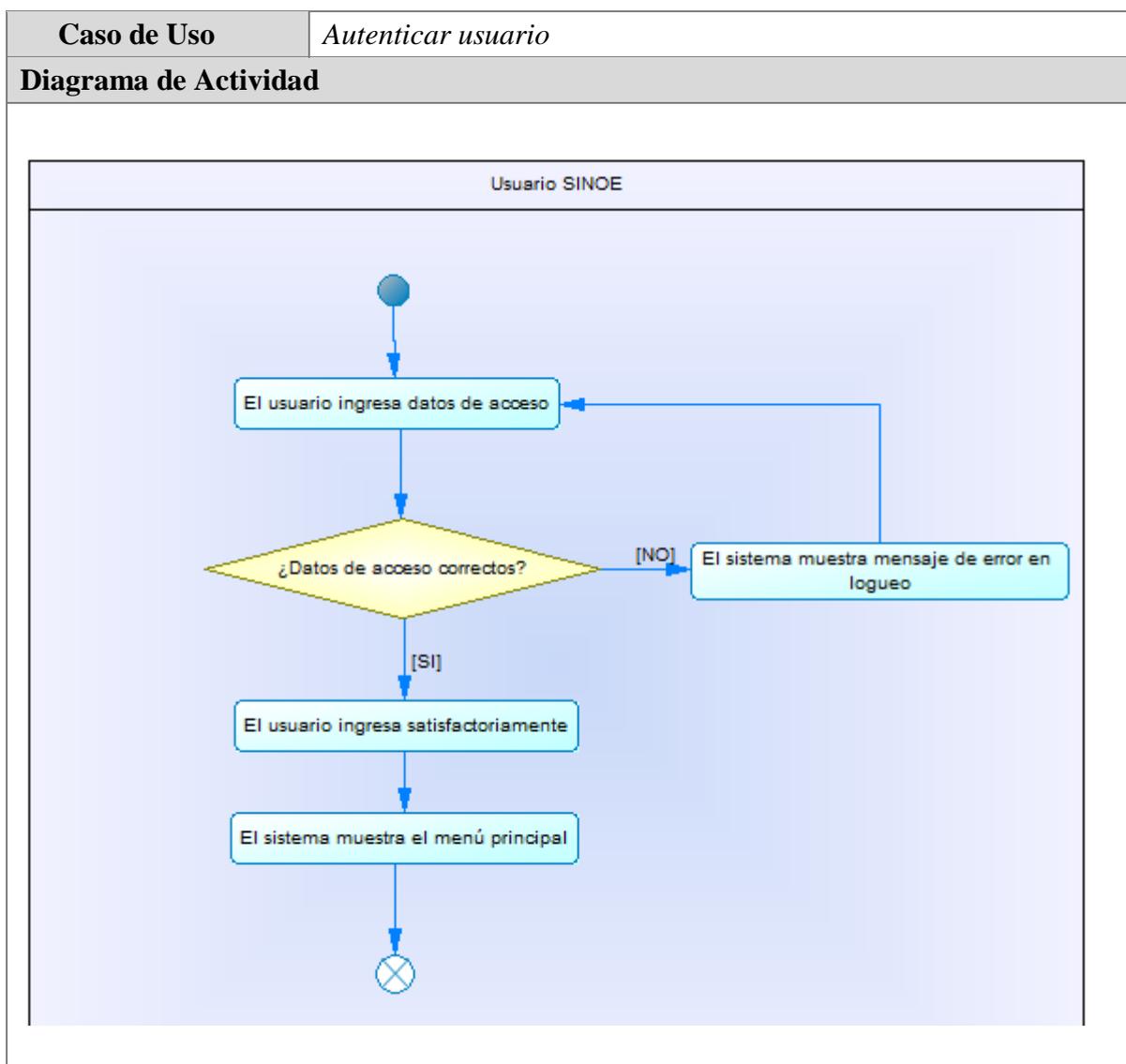


Figura 52 – Diagrama de Actividad Autenticar Usuario

Fuente: Poder Judicial

5.7.2. CU002: Presentar demanda

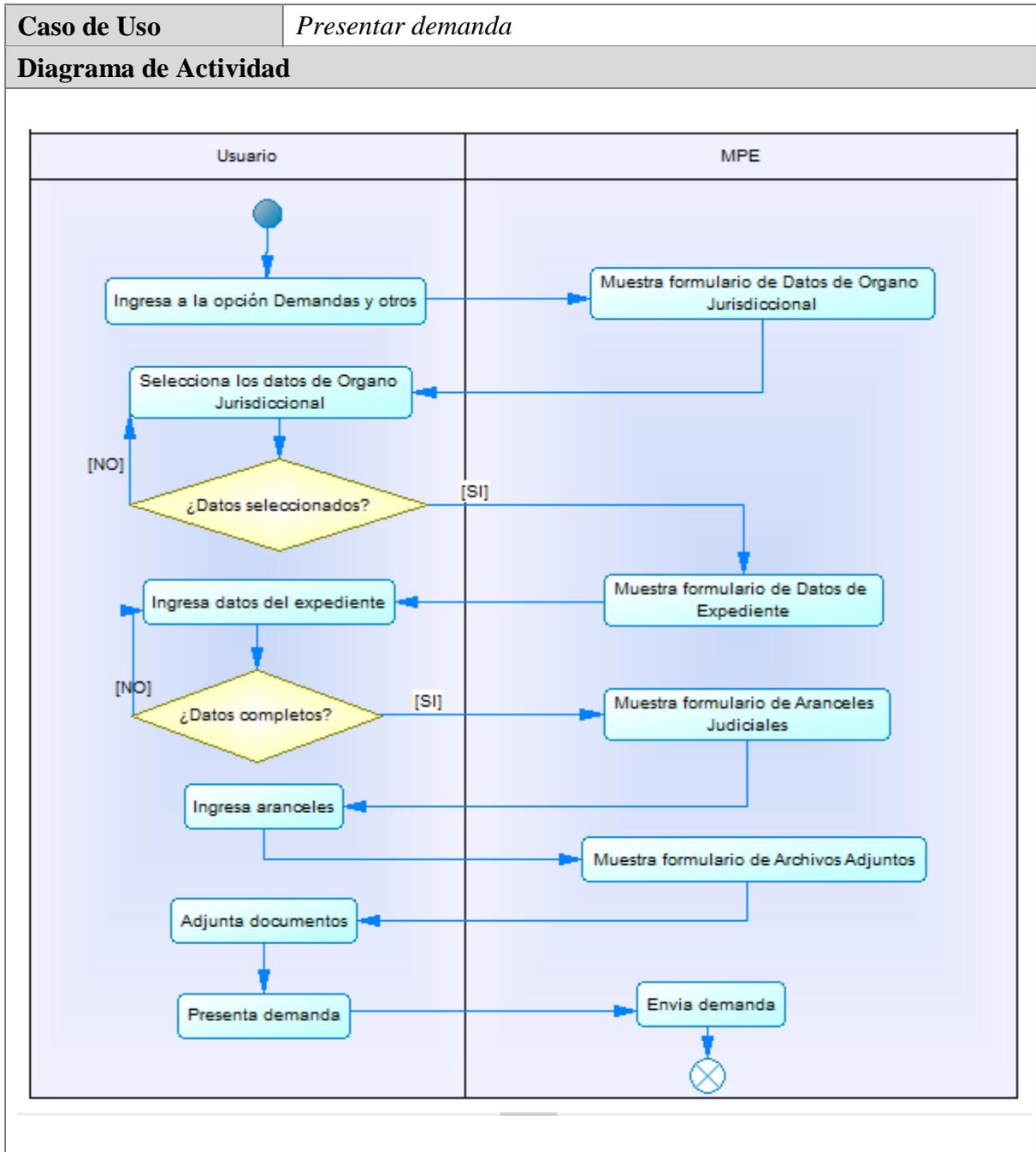


Figura 53 – Diagrama de Actividad Presentar Demanda

Fuente: Poder Judicial

5.7.3. CU003: Ingresar partes procesales

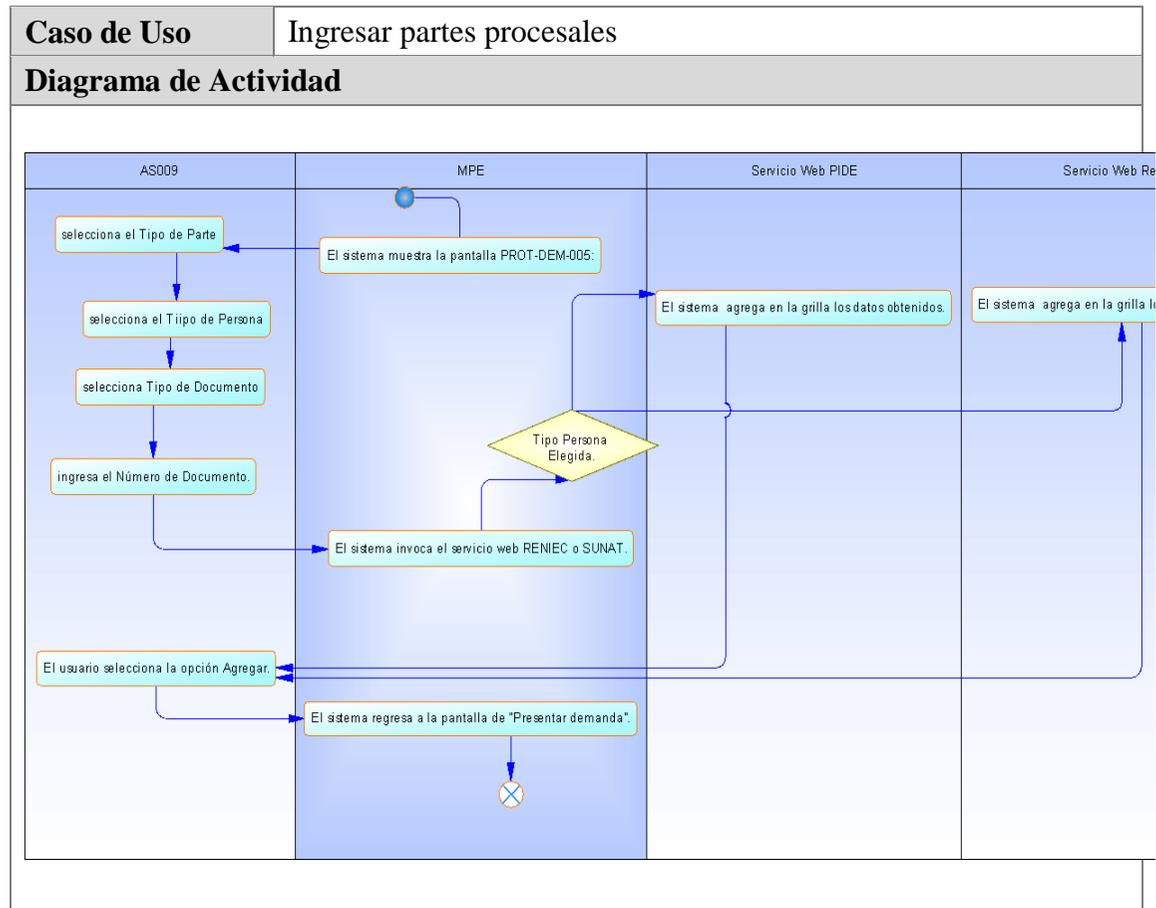


Figura 54 – Diagrama de Actividad Ingresar Partes Procesales

Fuente: Poder Judicial

5.7.4. CU004: Ingresar Arancel

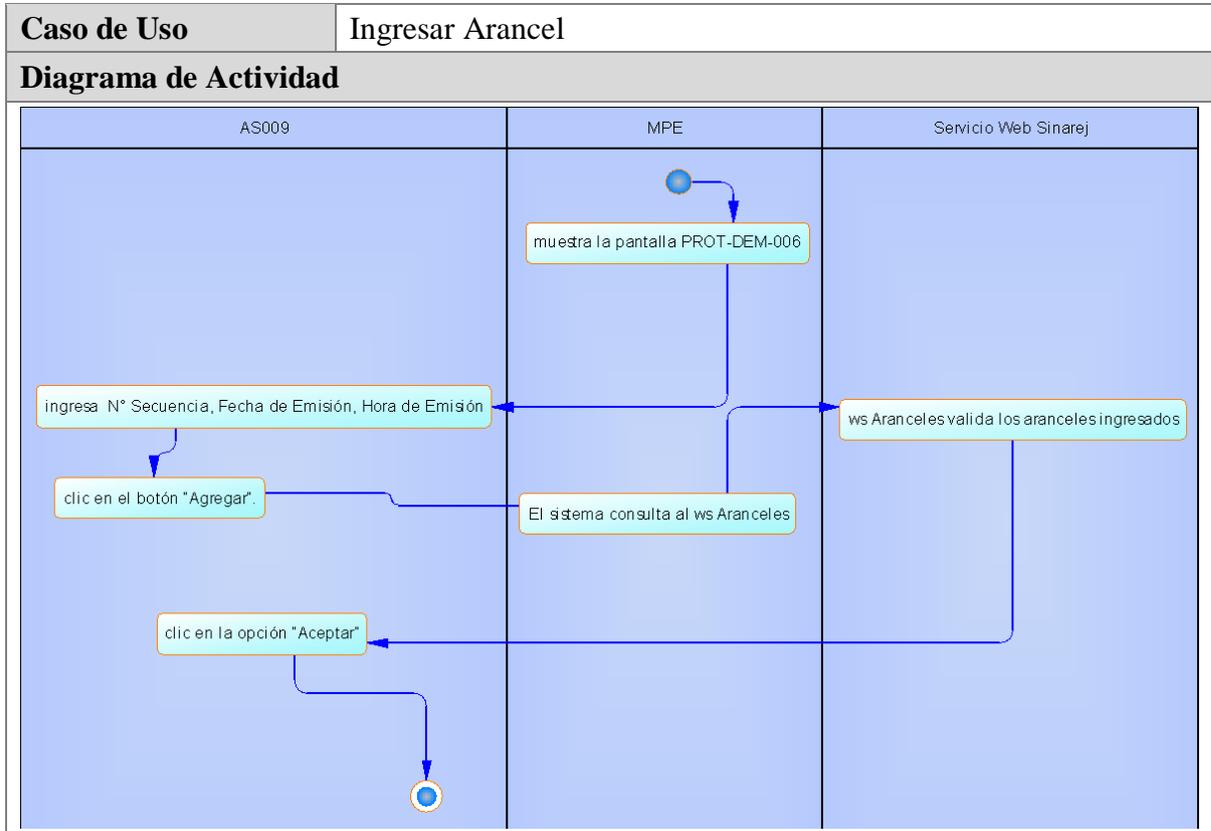


Figura 55 – Diagrama de Actividad Ingresar Arancel

Fuente: Poder Judicial

5.7.5. CU005: Adjuntar documento

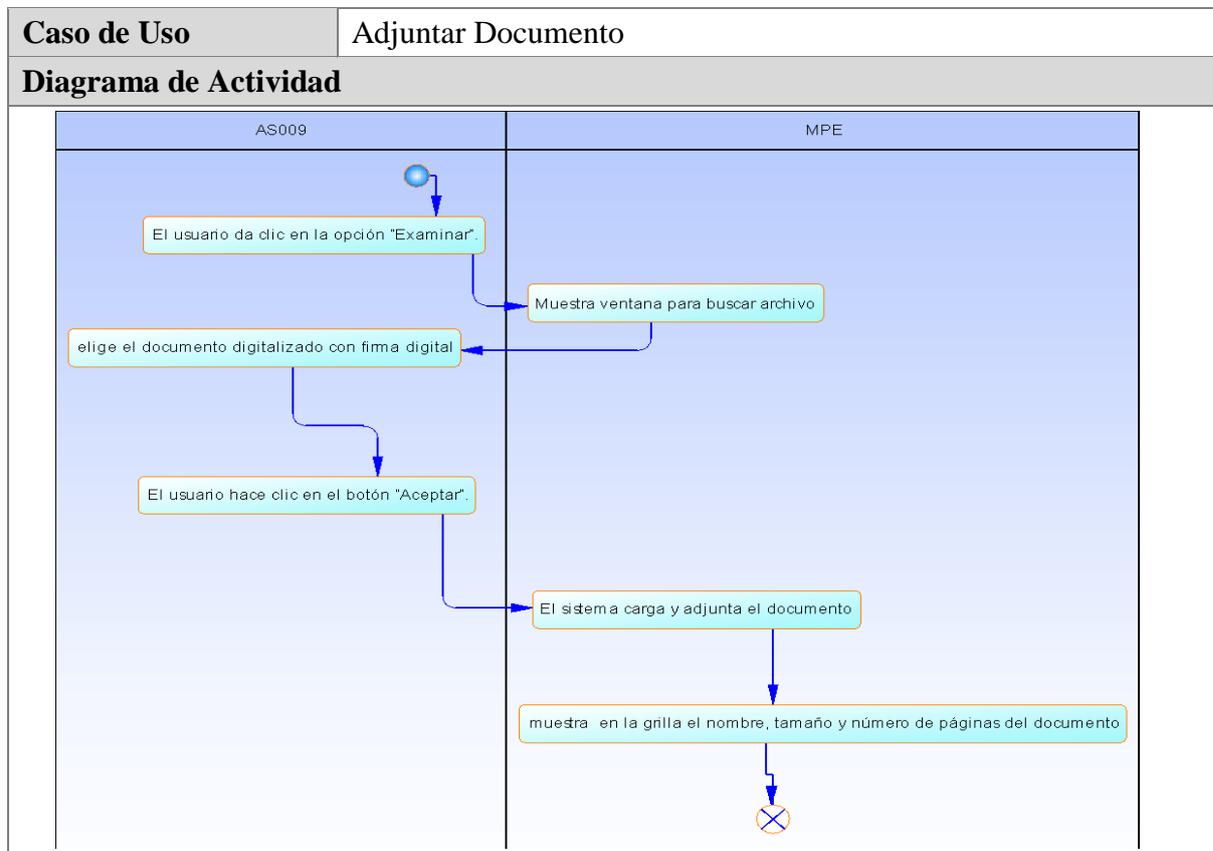


Figura 56 – Diagrama de Actividad Adjuntar Documento

Fuente: Poder Judicial

5.7.6. CU006: Adjuntar anexo(s)

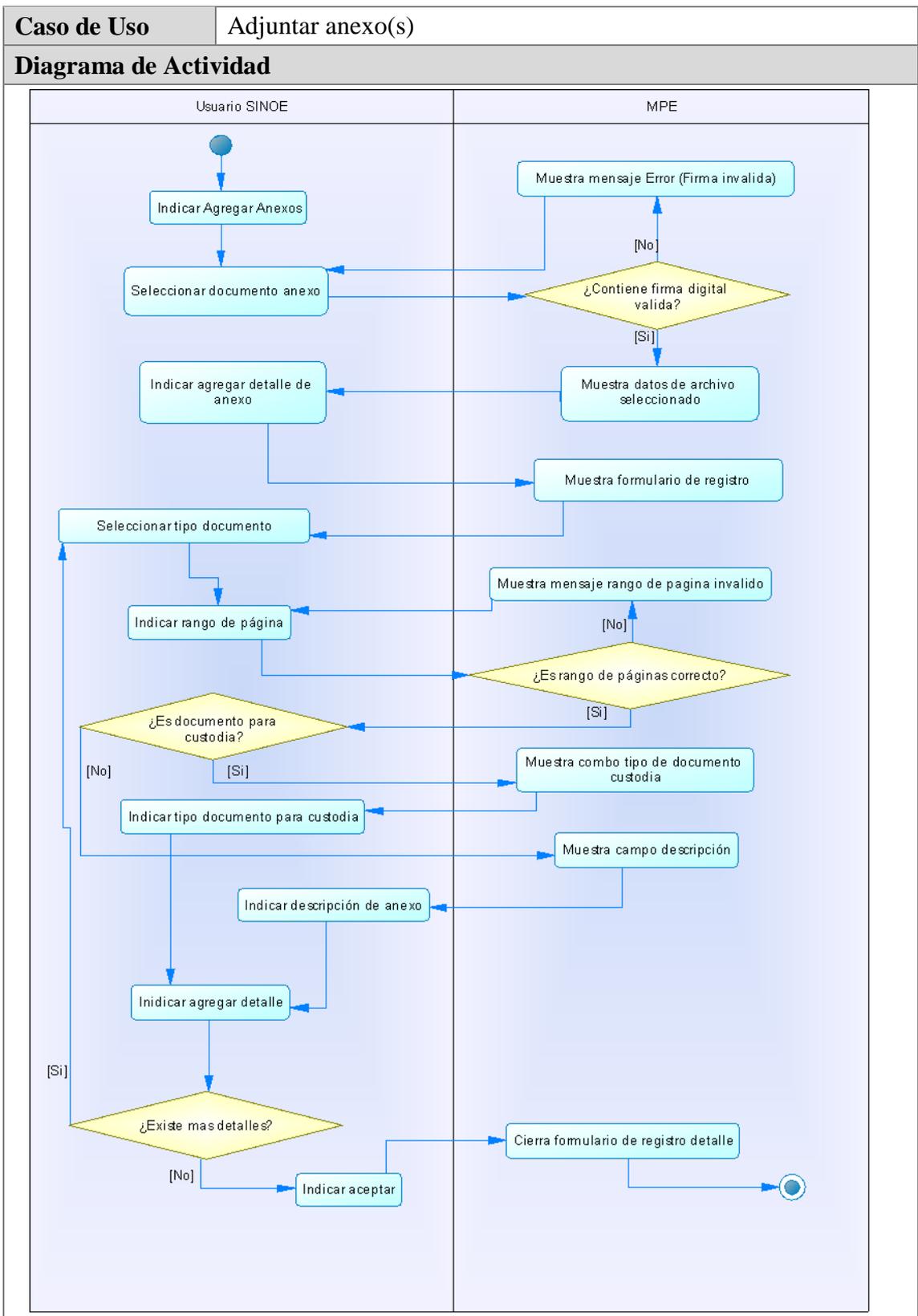


Figura 57 – Diagrama de Actividad Adjuntar Anexos

Fuente: Poder Judicial

5.7.7. CU007: Enviar demanda

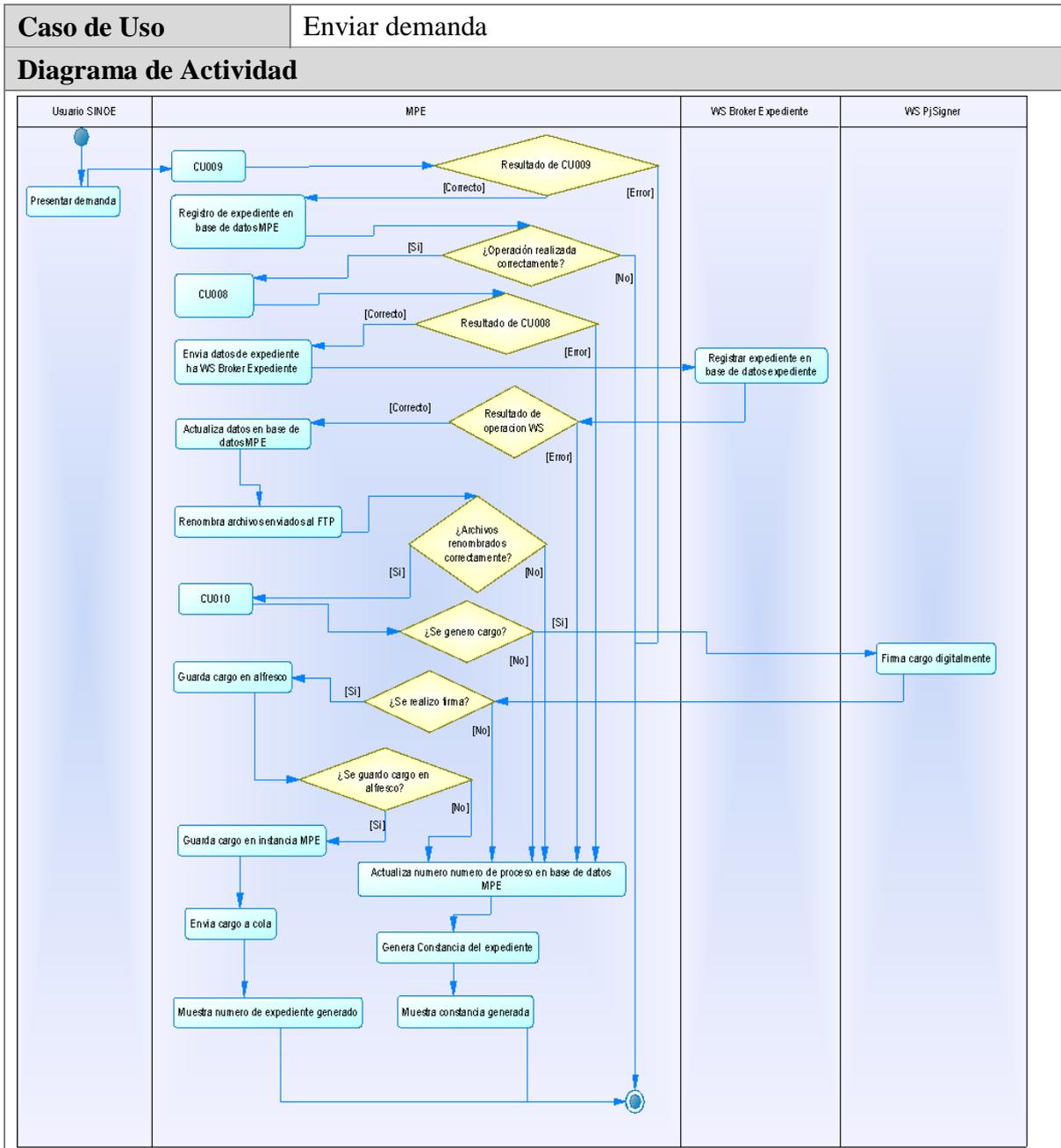


Figura 58 – Diagrama de Actividad Enviar Demanda

Fuente: Poder Judicial

5.7.8. CU008: Actualizar arancel

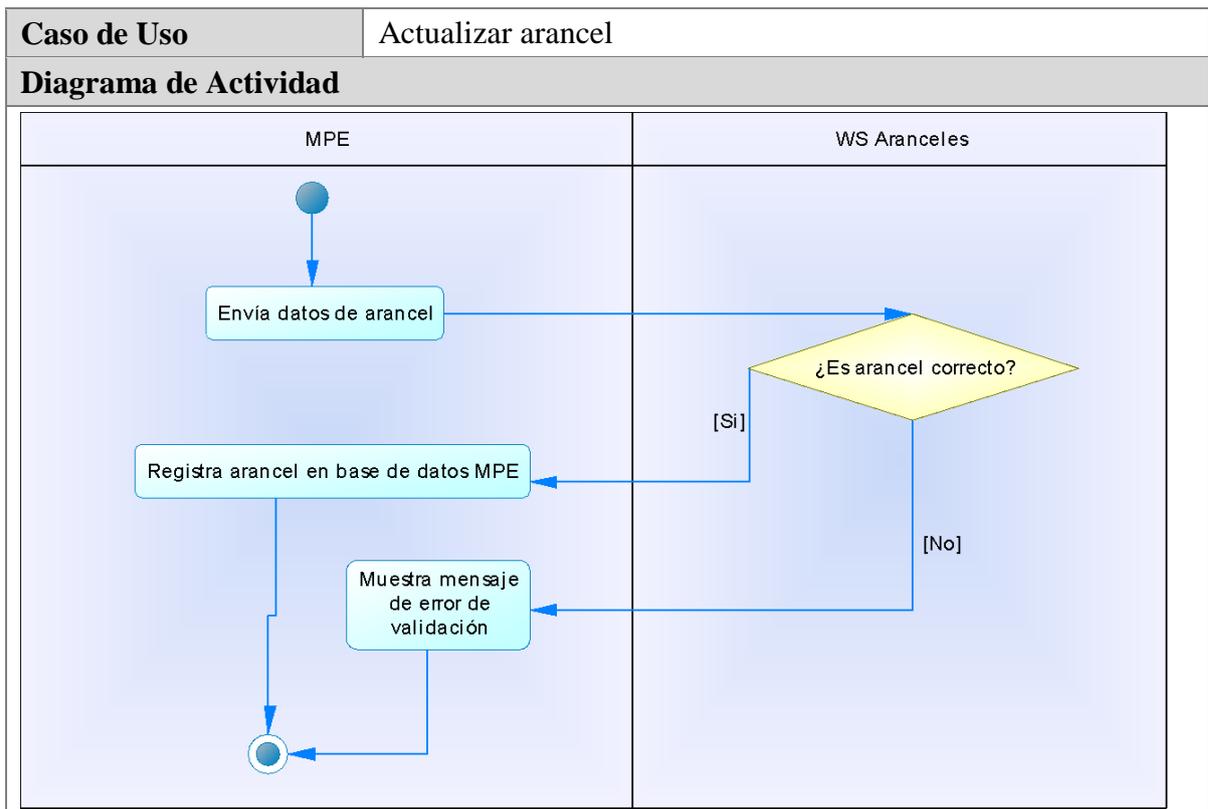


Figura 59 – Diagrama de Actividad Actualizar Arancel

Fuente: Poder Judicial

5.7.9. CU009: Enviar archivos

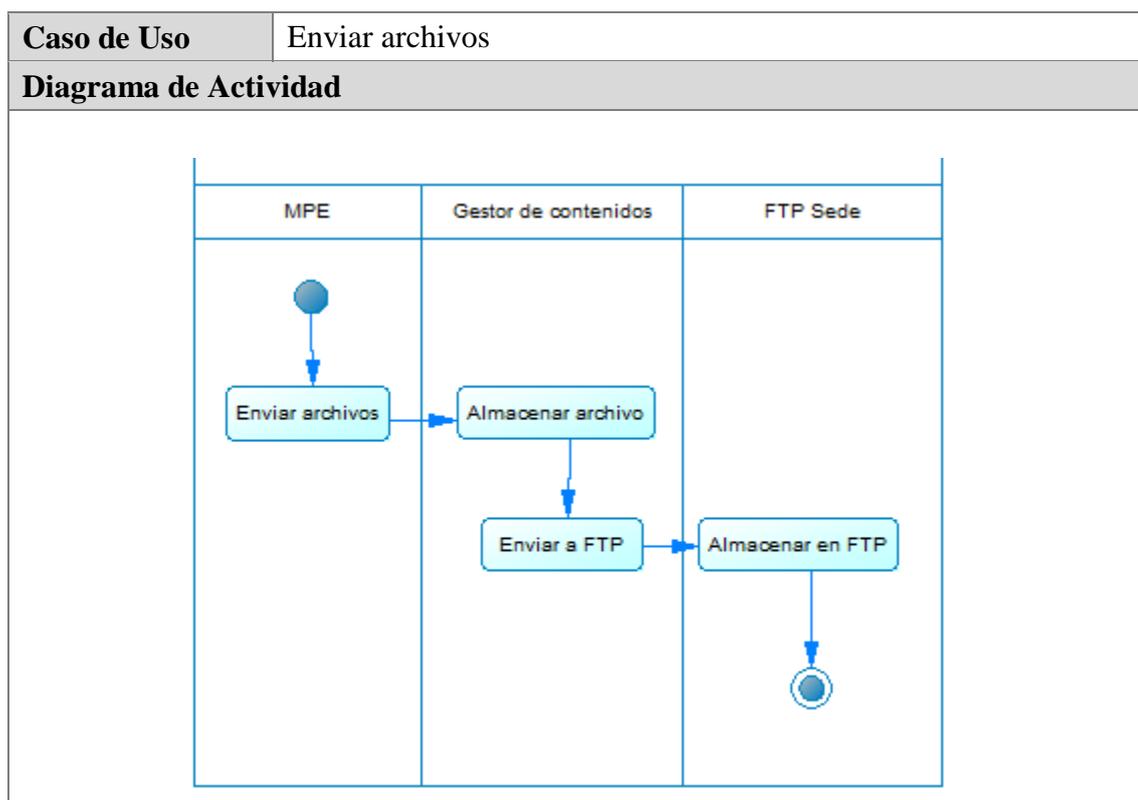


Figura 60 – Diagrama de Actividad Enviar Archivo

Fuente: Poder Judicial

5.7.10. CU010: Generar cargo

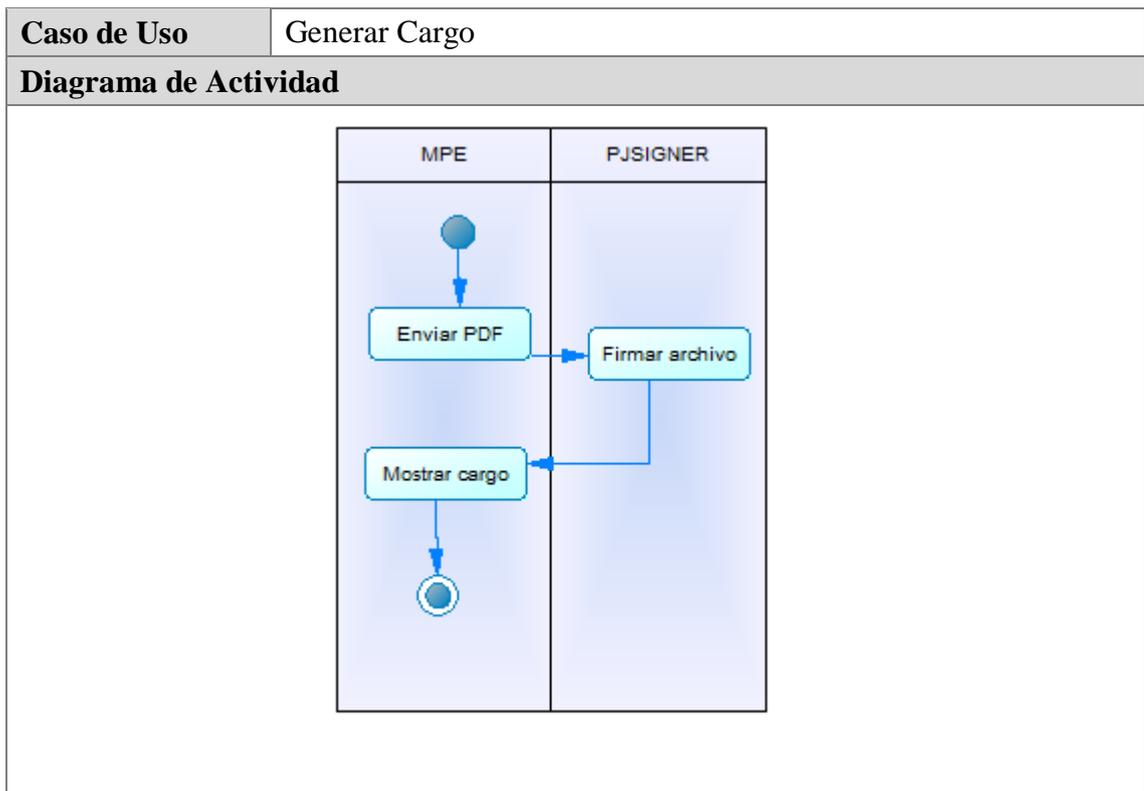


Figura 61 – Diagrama de Actividad Generar Cargo

Fuente: Poder Judicial

5.7.11. CU011: Presentar escrito

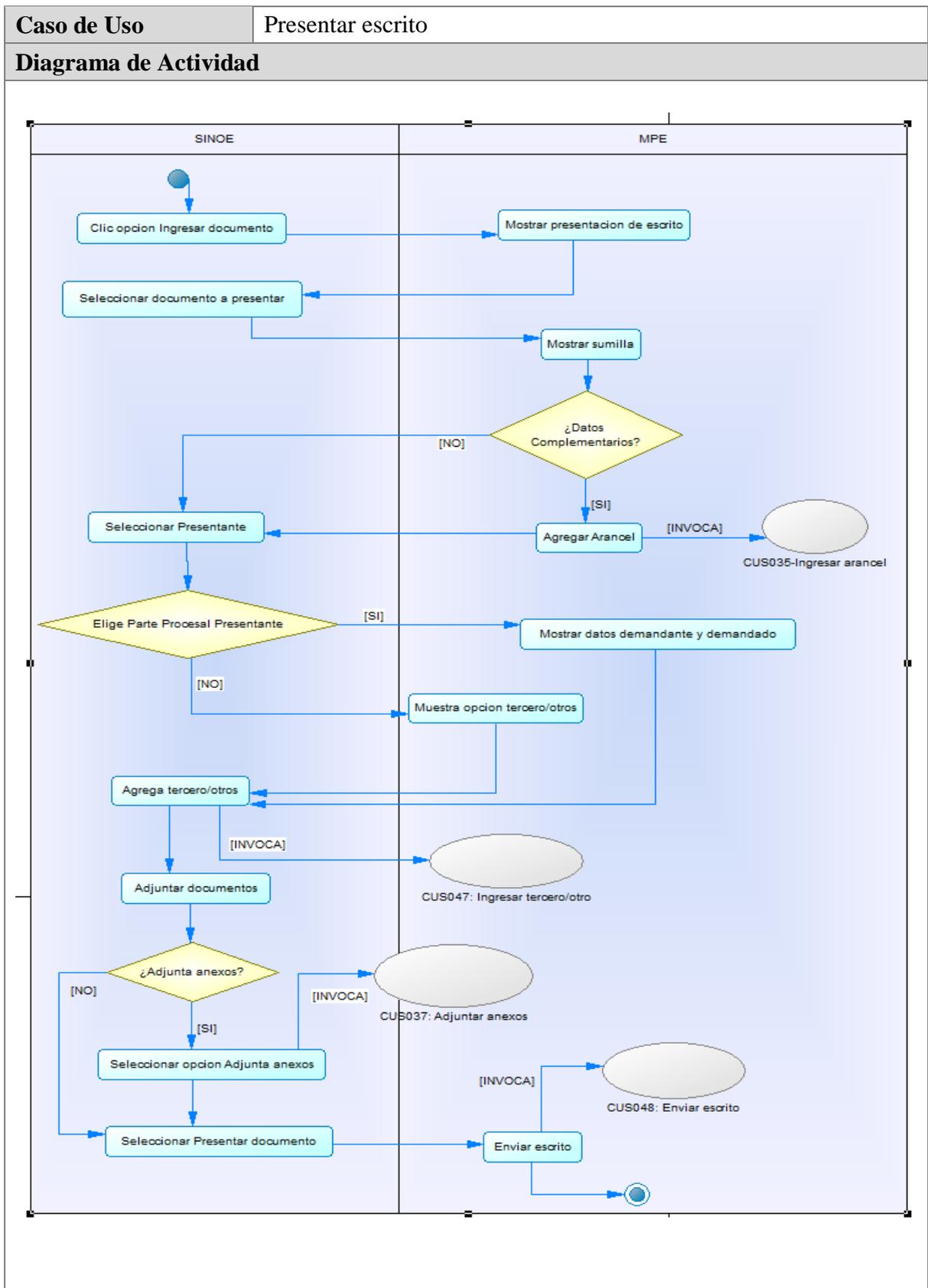


Figura 62 – Diagrama de Actividad Presentar Escrito
 Fuente: Poder Judicial

5.7.12. CU012: Buscar expedientes

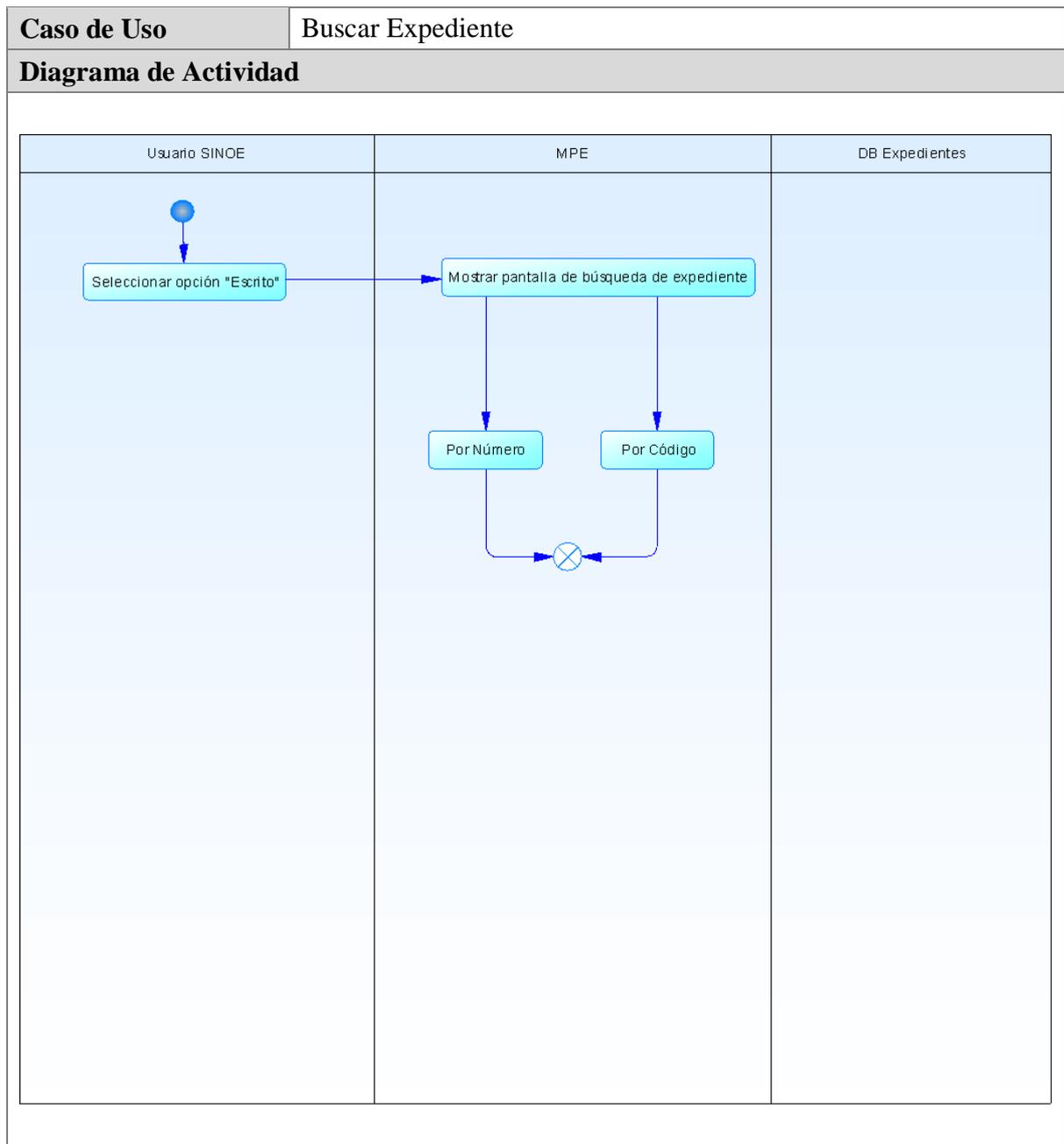


Figura 63 – Diagrama de Actividad Buscar Expediente

Fuente: Poder Judicial

5.7.13. CU013: Buscar expediente por número

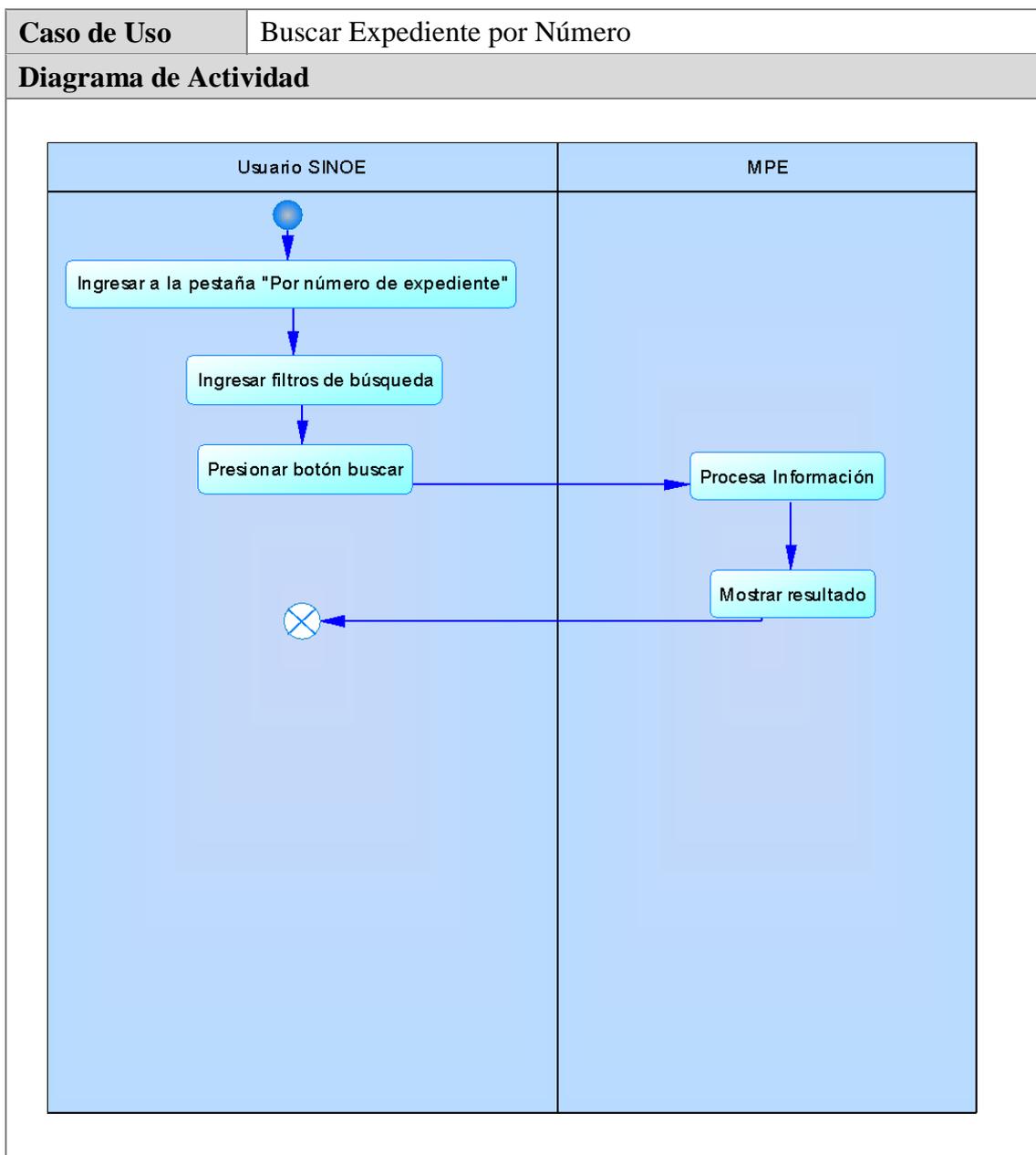


Figura 64 – Diagrama de Actividad Buscar Expediente por Numero

Fuente: Poder Judicial

5.7.14. CU014: Buscar expediente por código

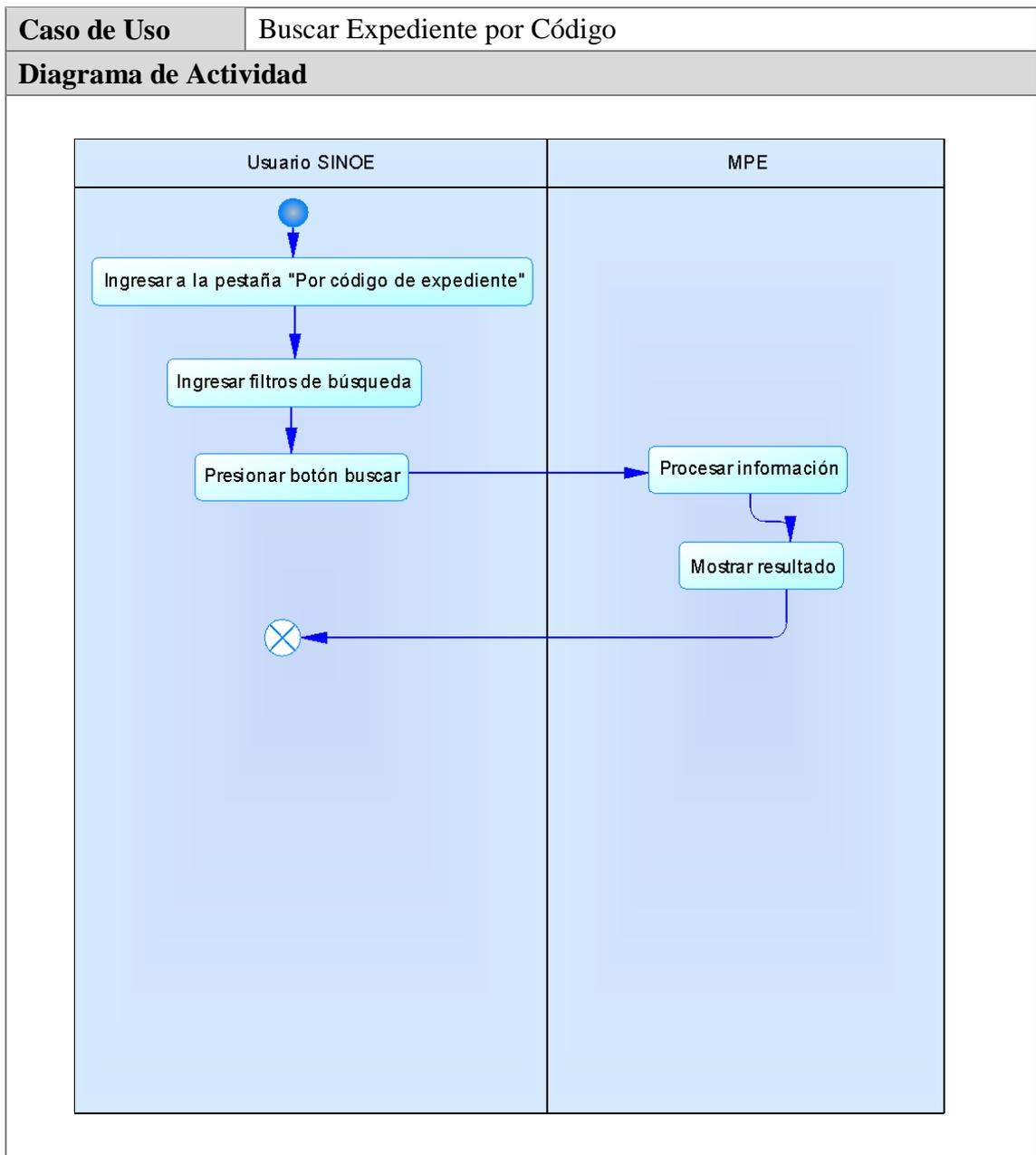


Figura 65 – Diagrama de Actividad Buscar Expediente por Código

Fuente: Poder Judicial

5.7.15. CU015: Ver detalle de expediente

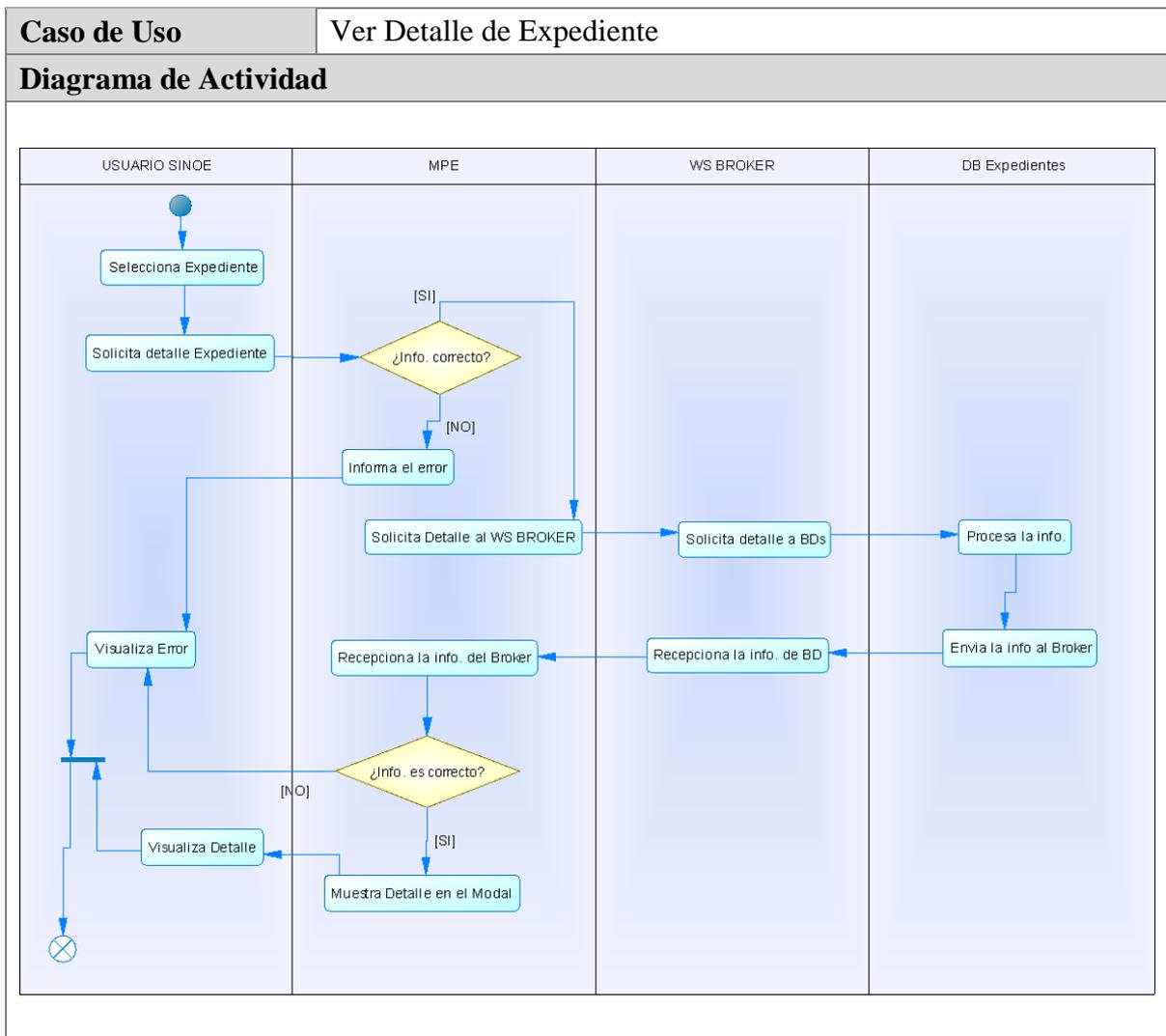


Figura 66 – Diagrama de Actividad Ver Detalle de Expediente

Fuente: Poder Judicial

5.7.16. CU016: Ingresar tercero/otros

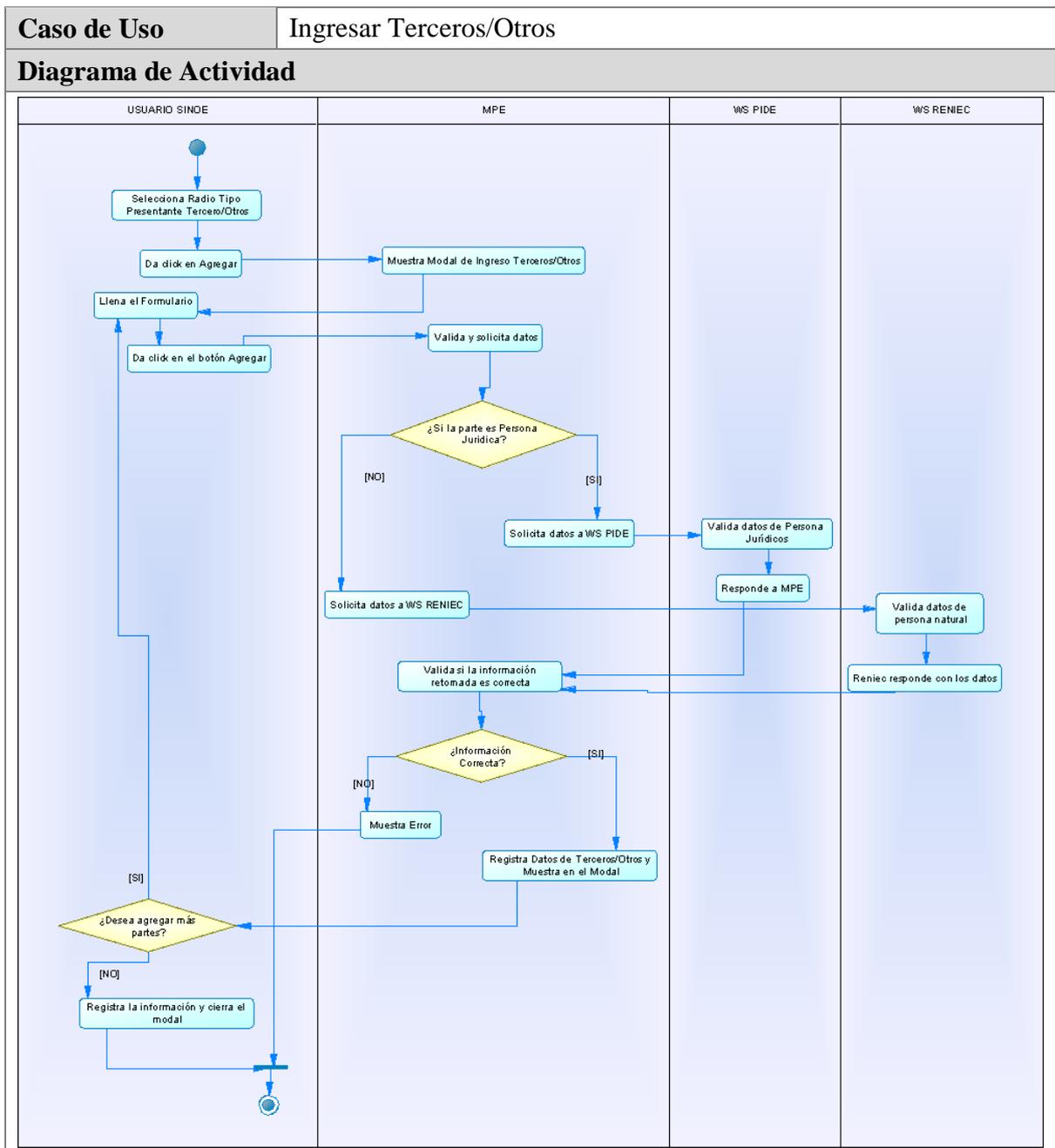


Figura 67 – Diagrama de Actividad Ingresar Terceros

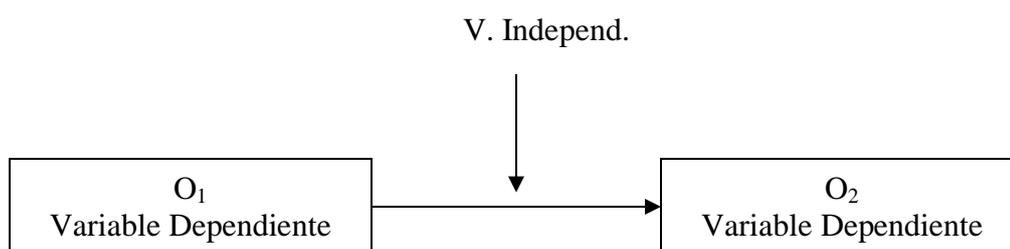
Fuente: Poder Judicial

CAPITULO VI

DISCUSIÓN

6.1 CONTRASTACION

Para efectos de la Contrastación de la hipótesis propuesta en la presente investigación se utilizó el modelo de sucesión en línea.



La implementación de una Sistema de Mesa de Parte Electrónicos mejora la gestión de los trámites dentro del Proceso de Transformación Digital en el Poder Judicial.

Dónde:

I = Implementación de un Sistema de Mesa de Parte Electrónico.

D = Gestión de los Trámites dentro del Proceso de Transformación Digital en el Poder Judicial.

Estímulo = Tiempo Promedio de Tramites, Capacidad de Atenciones, Satisfacción de Usuarios.

A través de esto se evaluó la variable dependiente, en este caso la Gestión de los Trámites dentro del Proceso de Transformación Digital en el Poder Judicial, en base a los efectos de la aplicación de la variable independiente, que está representada por la Implementación de un Sistema de Mesa de Parte Electrónico.

6.2. EVALUACIÓN DE INDICADORES

Para la evaluación de los efectos, en la variable dependiente con respecto a la variable independiente, usamos tres indicadores, como son:

- **Tiempo Promedio de Tramites**
- **Capacidad de Atenciones**
- **Satisfacción de Usuarios**

A continuación, se muestran los resultados de la evaluación de los indicadores.

TIEMPO PROMEDIO DE TRAMITES

El tiempo en presentar demandas y/o escritos en mesa de parte física, sin la solución de la investigación, tiene los siguientes resultados:

- COLA: 20 minutos - 30 minutos
- RECEPCIÓN Y REVISIÓN: 5 minutos
- LINEA DE DIGITALIZACIÓN: 10 minutos
- PROCESAMIENTO AL SISTEMA INTEGRADO JUDICIAL: 5 minutos
- TIEMPO ACUMULADO: 40 – 50 minutos

TIEMPO PROMEDIO DE TRAMITES EN MPE ELECTRONICA

- COLA: No existe.
- RECEPCIÓN: No existe-ingresa directo al despacho del magistrado.
- LINEA DE DIGITALIZACIÓN: No existe (el usuario ingresa ya digitalizado)
- PROCESAMIENTO AL SISTEMA INTEGRADO JUDICIAL: Ingresa directo al despacho del magistrado
- TIEMPO DE PRESENTACIÓN POR EL PORTAL DE LA MPE ELECTRONICA: 2minutos - 3 minutos.

- TIEMPO ACUMULADO: 2 – 3 minutos.

RANGO [10 mejor – 5 regular – 0 peor]

Indicadores	Tiempo Promedio de Tramites	
	Sin la Solución	Con la Solución
Demora en cola de expedientes	2	9
Tiempo de Recepción	2	9
Tiempo en Digitalización	3	9
Procesamiento en el Sistema Integrado Judicial	2	9
Tiempo Acumulado	2	9
Promedio Final	11	45

Fuente: Datos de Pruebas realizadas en campo.

Interpretación

El resultado obtenido luego de las pruebas realizadas, nos permite apreciar que con el Sistema de Mesa de Parte Electrónico se mejora el tiempo, siendo en promedio a 2 o 3 minutos acumulados, mientras que sin la solución puede llegar en promedio entre 40 y 50 minutos.

CAPACIDAD DE ATENCIONES

De acuerdo a los datos estadísticos del Poder Judicial se tiene que en los años 2020, 2021 y 2022, en la sede de Lima del Poder Judicial se tuvo las siguientes atenciones:

MPE FISICA	
2020	12128
2021	39623
2022	17385
TOTAL	69136

Y haciendo uso de la Mesa de Parte Electrónica, en los mismos años se pudo tener el siguiente número de atenciones:

MPE ELECTRONICA	
2020	41822
2021	136632
2022	59947
TOTAL	238401

RANGO [10 mejor – 0 peor]

Indicadores	Capacidad de Atenciones	
	Sin Solución	Con Solución
Numero de Atenciones	4	8
Numero de Envíos a los diferentes juzgados	3	8
Numero de Verificaciones de Expedientes	3	9
Numero de Resoluciones Emitidas	2	8
Número de Casos Resueltos	3	9
Promedio Final	15	42

Fuente: Datos de Pruebas realizadas en campo.

Interpretación

El Sistema de Mesa de Parte Electrónico permite realizar un mayor número de atenciones en el tiempo, ya que al mismo tiempo pueden ingresar los

expedientes, los mismos que se distribuyen en forma automática a todos los juzgados para su atención y resolución.

SATISFACCION DE USUARIOS: RANGO [10 mejor – 0 peor]

Indicadores	Satisfacción de Usuarios	
	Sin Solución	Con Solución
Usuarios que pudieron realizar su trámite exitosamente	4	8
Reducción de la Molestia por Colas	3	8
Control de los expedientes judiciales	4	8
Reducción de Reclamos por demoras	3	8
Población atendida en el Sistema Judicial	3	8
Promedio Final	17	40

Fuente: Datos de Pruebas realizadas en campo.

Interpretación

El uso del Sistema de Mesa de Parte Electrónico permite que se logre una mayor satisfacción de parte de los usuarios o litigantes, ya que ahora no deben realizar largas colas, y todo se envía directamente a través del sistema electrónico. Asimismo, pueden controlar su situación y obtener resultados en menor tiempo.

6.3. CONCLUSIÓN:

Por los resultados de los tres indicadores de evaluación, se puede inducir y determinar que la Implementación de un Sistema de Mesa de Parte Electrónico mejora la Gestión de los Trámites Judiciales dentro del Proceso de Transformación Digital en el Poder Judicial.

Esto es una primera etapa en llevar al Poder Judicial a la Transformación Digital, lo que seguirá replicándose a los diferentes sistemas con que cuenta, y a todas las sedes.

CONCLUSIONES

1. Se implementó el Sistema de Mesa de Parte Electrónica en el Poder Judicial lo que permitió mejorar la gestión de los trámites judiciales dentro del proceso de transformación digital, logrando reducir el tiempo promedio de trámites, incrementando la capacidad de atenciones y sobre todo conseguir una mayor satisfacción de usuarios.
2. Se logra reducir el tiempo de atención de los expedientes, de tener un promedio de 40 a 50 minutos totales por expedientes, a llegar a 2 o 3 minutos por expediente. Esto demuestra una gran mejora con el uso del sistema.
3. El número de atención se incrementó a lo largo de los 3 años, en base a los datos estadísticos con que cuenta el poder judicial, esto siendo hasta en más de 3 veces el número de atenciones.
4. El proceso de transformación digital ya se inició en el poder judicial y está en sus primeras etapas, siendo el Sistema de Mesa de Parte Electrónico la propuesta tecnológica que está consiguiendo notables mejoras. Esto incentiva al PJ a seguir desarrollando esta tecnología en los diferentes sistemas y sedes.
5. El sistema de Mesa de Parte Virtual se desarrolló, tanto la parte de análisis, diseño, construcción y pruebas, el que está siendo puesto operativo en varias sedes del Perú.

RECOMENDACIONES

1. Realizar capacitación al personal del Poder Judicial sobre el uso del Sistema de Mesa de Parte Electrónicas, así como a los litigantes y abogados, a fin de optimizar su uso.
2. Se debe adquirir equipos informáticos para dedicarlo en forma exclusiva a esta nueva plataforma y se mantenga el nivel de atención en todas las sedes. Esto conllevará a que conforme se vayan usando el sistema no disminuya su operatividad.
3. Realizar reportes periódicos sobre los tiempos de trámites, el número de atenciones y la satisfacción de los usuarios, a fin de tomar las decisiones apropiadas para seguir manteniendo un buen servicio de ayuda a los justiciables.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Acevedo Solarte, J., & González Sarmiento, C. (2018). *Transformación Digital Para El Mejoramiento De Los Servicios Al Ciudadano Beneficiarios De La Formalización De Tierras En Colombia*. Bogotá D.C., Colombia: Universidad Externado de Colombia.
- Agesic. (8 de Diciembre de 2017). *agesic.gub.uy*. Obtenido de Agesic: <https://www.agesic.gub.uy/agesicweb/plantillas/imprimir.jsp?contentid=6672&channel=agesic&site=1>
- AGUADO, C. (8 de Abril de 2013). *Conocer el Balanced Scorecard y los Dashboard*. Obtenido de <https://christinaaguado.wordpress.com/2013/04/08/conocer-el-balanced-scorecard-y-los-dashboard/>
- GRANADOS, R; Dávila, C. y Jiménez, E. (2021). Propuesta de un Modelo de Mesa de Partes Virtual (MPV) para las Entidades de la Administración Pública. Tesis para optar el Grado de Maestro. Universidad ESAN. 185 p.
- Aljure, L. D. (2020). *¿La nube, la niebla o el borde?* Colombia: Universidad Nacional de Colombia.
- Ametller, D. C. (2019). EL PROCESO NORMATIVO ANTE EL AVANCE TECNOLÓGICO Y LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL (INTELIGENCIA ARTIFICIAL, REDES SOCIALES Y DATOS MASIVOS). *Dolors Canals*.
- ANDRES GUTIERREZ MONTES, J. R. (2018). *TRANSFORMACIÓN DIGITAL A TRAVÉS DE LA NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA*. Bogotá.
- Arce, E. A. (2021). *Transformación Digital en la Universidad Católica Argentina* . Argentina.
- Beinstein, J. (2016). *Manual de Prospectiva: Guía para el Diseño e Implementación de Estudios Prospectivos*. Buenos Aires: Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación Productiva.
- Biggeri, P. H. (2018). *Centro de operaciones de seguridad. Estrategia, diseño y gestión*. Buenos Aires: Universidad de Buenos Aires.
- Briz Ponce, L., Juanes Méndez, J., & García Peñalvo, F. (2015). *Dispositivos móviles y apps: Características y uso actual en educación médica*. Salamanca, España: Universidad de Salamanca.
- Cabot, M. d. (2018). *Análisis de técnicas de Big Data y su aprovechamiento actual para la transformación digital de pymes*. Ciudad Real, España.: Universidad de Castilla-La Mancha.
- Cano, J. L. (2007). *BUSINESS INTELLIGENCE: COMPETIR CON INFORMACIÓN*. Barcelona.
- Castro, A. P. (2011). *Digitalización y archivos*. Universidade da Coruña.

- Castro, M. G. (2022). *La transformación digital con énfasis en la competitividad de las empresas bananeras de la provincia de El Oro*. Guayaquil – Ecuador.
- Castro, M. G. (2022). *La transformación digital con énfasis en la competitividad de las empresas bananeras de la provincia de El Oro*. República del Ecuador.
- Cisco. (06 de Mayo de 2019). *Cisco's Technology News Site*. Obtenido de The Network: <https://newsroom.cisco.com/overview>
- Cordova Allcca, E. F. (2017). *LOS MILLENNIALS CON LAS COMPETENCIAS PARA FUTUROS LÍDERES DISRUPTIVOS EN LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN LAS COMPAÑÍAS DE SEGURO DE LIMA METROPOLITANA*. Lima-Perú: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC).
- Cuenca-Fontbona, J., Matilla, K. y Compte-Pujol, M. (2020) Transformación digital de los departamentos de relaciones públicas y comunicación de una muestra de empresas españolas. *Revista de Comunicación*, 2020, vol.19, N° 1. E-ISSN: 2227-1465stra de empresas españolas
- CURTO DIAZ, J., & CONESA, J. (2010). *Introducción al Business Intelligence*. Barcelona, España: Editorial UOC.
- Daza Trujillo, S. (2019). *LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL: UN RETO DE LA JUSTICIA PENAL EN VILLAVICENCIO*. VILLAVICENCIO: UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS.
- DAZATRUJILLO, S. (2019). *LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL: UN RETO DE LA JUSTICIA PENAL EN VILLAVICENCIO*. Villavicencio.
- DELGADO, D.; & Flores, P. (2021) Estrategias digitales y su impacto en la transformación digital de las organizaciones. Tesis. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC) 180 p.
- DE LA PEÑA, J., & CABEZAS, M. (2015). *La gran oportunidad claves para liderar la transformación digital en las empresas y en la economía*. Barcelona - España: Grupo Planeta (GBS).
- Delgado, O. A., & Delgado, Y. M. (2022). Madurez tecnológica de la generación Z: reto de la transformación digital en Colombia. *Revista CEA*, 21.
- EFE, E. (Dirección). (2014). *Securitas presenta en Sicur su nuevo Centro de Operaciones y Servicios (COS)* [Película].
- ElevenPaths (Dirección). (2016). *SOC de Telefónica (Centro de Operaciones de Seguridad)* [Película].
- Escudero, F. (2018). *EY PERÚ*. EY PERÚ.
- España, I. (Dirección). (2018). *Simulador Virtual del Centro de Operaciones de Seguridad de IBM* [Película].
- Espinoza, M. L. (2020). *TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE HISTORIAS CLINICAS EN EL SECTOR SALUD PRIVADO PARA LOS TIPOS DE ATENCIÓN MÉDICA HOSPITALARIA Y EMERGENCIA*. Lima – Perú: Universidad de Lima.

- Espinoza, M. L. (2020). *TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE HISTORIAS CLINICAS EN EL SECTOR SALUD PRIVADO PARA LOS TIPOS DE ATENCIÓN MÉDICA HOSPITALARIA Y EMERGENCIA*. Lima.
- Ferro, P. S. (2019). *El proceso judicial electrónico en el Perú*. Peru: Academia de la Magistratura.
- FRENCH, M. (30 de Marzo de 2011). *Sixtina Consulting Group "Medir para Mejorar"*. Obtenido de <http://www.sixtinagroup.com/db-bsc-diferencia/>
- Gallego, G. R. (2020). *DIGITALIZACIÓN DE PROCESOS CON HERRAMIENTAS DE OFFICE 365*. *Escuela Politécnica de Gijón*.
- GarCía MExía, P., & PErEiragonzáLEz, M. (2018). *PARLAMENTO Y EJECUTIVO EN LA ERA DIGITAL ¿HACIA LA AUTONOMÍA TECNOLÓGICA DE LAS CÁMARAS?* España: Revista de las Cortes Generales.
- García Peñalvo, & Francisco José. (2015). *Estado actual de los sistemas e-learning*. Salamanca, España: Universidad de Salamanca.
- GARCÍA, J. M. (2022). *TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y SU RELACIÓN CON EL DESARROLLO DEL COMERCIO ELECTRÓNICO EN LA EMPRESA DE DISTRIBUCIONES ARCOR, AREQUIPA – 2022*. AREQUIPA-PERÚ.
- Garcia-Cervigon Hurtado, A., & Alegre Ramos, M. (2011). *Seguridad Informática*. Madrid: Ediciones Paraninfo S.A.
- Garrido, A. B. (2018). *LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL: Su impacto en la gestión de Recursos Humanos*. Valladolid.
- LAUDON, K. C., & LAUDON, J. P. (2008). *Sistemas de Información Gerencial* (10ma ed.). Naucalpan de Juárez, México: Pearson Educación.
- LEMA SIGUENCIA, A. S. (2016). *Implementación de un dashboard para la generación de indicadores de inserción laboral y competencias de graduados de la Carrera de Medicina de la Universidad Central del Ecuador*. Quito - Ecuador: UCE.
- MAHECHA MER, H. (2017). *implementación de una Herramienta "Dashboard" para el Control y Gestión de Procesos Automatizados en Colpensiones*. Bogota, Colombia: UNAD.
- McAfee, C. (06 de Mayo de 2019). *mcafee.com*. Obtenido de McAfee: <https://www.mcafee.com/es-mx/index.html>
- MENESES, M. A. (2018). *CAMINO A LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN RETAIL FINANCIERO*. Chile.
- Micro, T. (06 de Mayo de 2019). *Trend Micro Inc*. Obtenido de Trend Micro Inc: https://www.trendmicro.com/es_es/about.html
- Miranda Cairo, M., Valdez Puga, O., Perez Mallea, I., Portelles Cobas, R., & Sanchez Zequeira, R. (2016, vol. 1 n. 2). Metodología para la Implementación de la Gestión Automatizada de Controles de Seguridad Informática. *Revista Cubana de Ciencias Informaticas - Scielo [online]*, 14-26. Obtenido de Revista Cubana de Ciencias

Informáticas: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2227-18992016000200002&lng=es&tlng=es.

- Mireya Bolett, L. F. (2022). Divulgación irreverente, emergente, sentipensante de la "Ciencia Nuestra". *R-Egresar*, 372.
- Montero, B. M. (2020). *Modelo de Aceptación del Cloud Computing para el Despliegue de los Servicios de las Empresas Tecnológicas de la Ciudad de Machala*. Guayaquil – Ecuador: Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil - UTEG.
- Montes de Oca Rojas, Y., Barros Bastidas, C. I., & Castillo Cabeza, S. N. (2022). Metodología de investigación en emprendimiento: Una estrategia para la producción científica de docentes. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, 368.
- PARRAGA, J. B. (2016). *Desarrollo e Implementación del Sistema de Trámite Documentario en la Municipalidad Provincial de Huancayo para la atención de expedientes*. Huancayo - Perú: UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ.
- Quiroz, E. P. (2018). *ANÁLISIS COMPARATIVO TOLUCA, MÉXICO Y MÉRIDA, YUCATÁN EN JUNIO DEL 2017 A JUNIO DEL 2018*. Mexico: UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO.
- RIVEROS, E. C. (2019). *FIRMA DIGITAL PARA EL PROCESO DE TRÁMITE DOCUMENTARIO EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA 2016*. JULIACA – PERÚ: UNIVERSIDAD ANDINA.
- RocaSalvatella. (2016). *1er. INFORME DE MADUREZ DIGITAL DE LOS DIRECTIVOS DEL PERÚ*. España.
- RODRIGUEZ TORRES, E. M., & PEREDA MORALES, P. A. (2013). *Implementación de un Dashboard para la toma de decisiones estratégicas en la unidad de negocio de producción de huevo incubable de la Empresa Avícola Santa Fe S.A.C. usando tecnologías Oracle Business Intelligence*. Trujillo - Peru: UPAO.
- RODRIGUEZ, E. (2010). *Business Intelligence*. Trujillo, Perú: Mc Graw Hill.
- Rodríguez, M. S. (2016). *Resolución electrónica de conflictos en el ámbito nacional e internacional: Avances hacia la implementación del expediente electrónico*. San Isidro: DEPARTAMENTO DE INVESTIGACION.
- Rosales Alarcon, B. O., & Ruiz Quiroz, G. C. (2020). *La transformación digital y su influencia en la transformación cultural en las empresas del sector financiero en Lima Metropolitana en el 2019*. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC).
- Ruiz, M. B. (2018). *Regulación de Mercados y Competencia*. 168: ICE, Información Comercial Española.
- Salvatella, R. (2016). *1er. INFORME DE MADUREZ DIGITAL DE LOS DIRECTIVOS DEL PERÚ*. España.

- San Fernando, M. (Dirección). (2016). *Nuevo Centro de Operaciones de Seguridad* [Película].
- Sánchez, H., & Reyes, C. (2015). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica*. (Quinta ed.). Lima: Business Support Aneth SRL.
- Sampedro Guamán, C. R., Palma Rivera, D. P., Machuca Vivar, S. A., & Arrobo Lapo, E. (2021). Transformación digital de la comercialización en las pequeñas y medianas empresas a través de redes sociales. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(3), 484-490.
- Seco, A., & Muñoz, A. (2018). *Panorama del uso de las tecnologías y soluciones digitales innovadoras en la política y la gestión fiscal*. América Latina y el Caribe (ALC): Banco Interamericano de Desarrollo.
- Sofía Y. Brunero, M. A. (2017). *Nuevas Tecnologías*. Córdoba: Editorial de la red de archiveros graduados de Córdoba.
- Solano, L. E. (2017). *Business Intelligence: un balance para su implementación*. Perú.
- Straccia, L., Pytel, P., & Vegega, C. &.-C. (2016). *Proyectos educativos como solución a problemas hallados en el proceso de enseñanza y aprendizaje en una cátedra de Ingeniería en Sistemas de Información*. Buenos Aires: Universidad Tecnológica Nacional. .
- Symantec, C. (3 de Mayo de 2019). *symantec.com*. Obtenido de Symantec: https://support.symantec.com/es_ES/article.HOWTO80985.html
- Tabares, L. F., & Hernández, J. F. (2014). *Big Data Analytics: Oportunidades, Retos y Tendencias*. Cali, Colombia: Universidad de San Buenaventura.
- Tamayo y Tamayo, M. (2003). *El Proceso de la Investigación Científica* (Cuarta ed.). (G. N. Editores, Ed.) México: Limusa S.A. de C.V.
- UPADEC02. (29 de junio de 2012). *scribd.com*. Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/18339909/Centro-de-Control-de-Seguridad>
- Urbina Baca, G. (2016). *Introducción a la Seguridad Informática*. Mexico D.F.: Grupo Editorial Patria.
- Valdés Figueroa, L., & Pérez, G. (2020). Transformación digital en la logística de América Latina y el Caribe. *Cepal Naciones Unidas*, <http://hdl.handle.net/11362/46018>.
- VERGARA, P. A., & GUAYAMA, L. A. (2022). *ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD DE COSTOS Y TIEMPOS DE LA VÍA SAN VICENTE DEL BÚA – PARALELO CERO, APLICANDO LA METODOLOGÍA AGILE PROJECT MANAGEMENT EN LA PROVINCIA DE SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS –ECUADOR. ECUADOR.*
- Villanueva Castillo, D. H., & Reque Valqui, P. B. (2018). *Desarrollo de un Dashboard para la Toma de Decisiones Estratégicas en la Cadena de Farmacias "Belen Farma" – Ancash*. Nuevo Chimbote - Perú: UNS.

Wong, V. M. (2008). *Modelo de implementación y operación de un Security Operation Center a partir de sus procesos específicos y basando en ITIL*. España.

Yudith Salvador Hernández, M. L. (2020). Transformación digital en la administración pública: ejes y factores esenciales. *Avances*, <http://www.ciget.pinar.cu/ojs/index.php/publicaciones/article/>.

Zamora Ruiz, K. (2021). *La transformación digital en la gestión de servicio al cliente en las empresas odontológicas del distrito de Miraflores en el año 2020*. Lima-Perú.

<https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/b52a3b8043d4707da4b8b4c9d91bd6ff/RA+388-2021-P-PJ.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=b52a3b8043d4707da4b8b4c9d91bd6ff>

ANEXOS

ANEXO 01

ENCUESTA PARA EVALUAR EL SISTEMA DE MESA DE PARTE ELECTRÓNICO EN SU IMPACTO EN LA GESTIÓN DE LOS TRÁMITES DENTRO DEL PROCESO DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN EL PODER JUDICIAL

COLOCAR UN VALOR DENTRO DEL RANGO: [10 mejor – 5 regular - 0 peor]

TIEMPO PROMEDIO DE TRAMITES

- 1) Demora en cola de expedientes:
- 2) Tiempo de Recepción:
- 3) Tiempo en Digitalización:
- 4) Procesamiento en el Sistema Integrado Judicial:
- 5) Tiempo Acumulado:

FALLAS DE SEGURIDAD

- 6) Numero de Atenciones:
- 7) Numero de Envíos a los diferentes juzgados:
- 8) Numero de Verificaciones de Expedientes:
- 9) Numero de Resoluciones Emitidas:
- 10) Número de Casos Resueltos:

TOMA DE DECISIONES OPORTUNAS

- 11) Usuarios que pudieron realizar su trámite exitosamente:
- 12) Reducción de la Molestia por Colas:
- 13) Control de los expedientes judiciales:
- 14) Reducción de Reclamos por demoras:
- 15) Población atendida en el Sistema Judicial: