



**UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS**

**ESCUELA DE POSTGRADO**

**PROGRAMA DE MAESTRÍA EN DIRECCIÓN DE SISTEMAS Y  
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN**

**Propuesta de un modelo de Arquitectura Empresarial para una Corte Superior  
de Justicia**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**Para optar el grado académico de Maestro en Dirección de Sistemas y Tecnologías de la  
Información**

**AUTOR(ES)**

**Benavides Bermúdez, José Justiniano (0000-0002-0377-7734)**

**Cuba Peña, Rosario del Pilar (0000-0001-9961-6283)**

**Huamán Aguilar, Rosario Vanesa (0000-0001-7262-6326)**

**Mori Paiva, Hugo Allan (0000-0003-0237-1588)**

**ASESOR**

**Villalta Riega, Rosario del Pilar (0000-0002-9546-7927)**

**Lima, 15 de diciembre del 2020**

## *Dedicatoria*

*Este trabajo queremos dedicar a nuestros padres, esposas, hijas y hermanos que nos han acompañado y apoyado durante este viaje fascinante de adquisición de conocimientos y experiencias.*

## RESUMEN

En nuestro país, el sistema de justicia se encuentra conformado por el Ministerio Público, el Tribunal Constitucional, la Junta Nacional de Justicia, la Academia de la Magistratura, y finalmente, pero no menos importante, el Poder Judicial. Esta última entidad mencionada, es un poder del estado que se encarga de administrar justicia a través de sus órganos jurisdiccionales, en base a la Constitución política del Perú y a sus leyes. El Perú debe realizar cambios en sus procesos para mejorar los diferentes servicios de justicia brindados. Para mejorar los servicios del Poder Judicial se propone implementar arquitectura empresarial, la cual permite alinear los objetivos estratégicos con las tecnologías de información.

En la tesis “Propuesta de un modelo de Arquitectura Empresarial para una Corte Superior de Justicia” se desarrollará una propuesta de mejora de servicios a través de arquitectura empresarial a través de la metodología TOGAF. La propuesta comienza con el marco teórico que abarca conceptos de justicia, así como de arquitectura empresarial; luego se explica la situación actual del Poder Judicial, el planteamiento del problema y la justificación de este. A la mitad de la tesis se presenta el objetivo de la propuesta, seguida de la propuesta de solución al problema encontrado, para finalmente brindar las conclusiones y recomendaciones.

Mediante el marco de trabajo Zachman se ha realizado el análisis de la situación actual por el cual se determinó que el macro proceso más importante es la “Gestión de procesos judiciales”; se ha usado el diagrama de causa – efecto para encontrar las causas del problema. La propuesta se ha desarrollado en base modelos de mejoras internacionales y una selección de buenas prácticas a través de un modelo propuesto de arquitectura empresarial.

La presente tesis es una propuesta que debe servir como modelo para la implementación de una arquitectura empresarial en todo el Poder Judicial.

Palabras clave: Poder Judicial, proceso judicial, arquitectura empresarial, TOGAF, optimización de procesos, procesos de negocio, tecnologías de la información, ciudadano.



## **ABSTRACT**

In our country, the justice system is formed by the Public Ministry, the Constitutional Court, the National Board of Justice, the Academy of the Magistracy, and last but not least, the Power of attorney. This last entity mentioned is a power of the state that is responsible for administer justice through its jurisdictional bodies, based on the Political Constitution of Peru and its laws. Peru must make changes in its processes to improve the different justice services provided. To improve the services of the Judiciary, it is proposed to implement business architecture, which allows aligning strategic objectives with information technologies.

In the thesis "Proposal of a Business Architecture model for a Superior Court of Justice" a proposal for improving services through business architecture through the TOGAF methodology will be developed. The proposal begins with the theoretical framework that includes concepts of justice, as well as business architecture; then the current situation of the Judiciary, the approach to the problem and its justification are explained. In the middle of the thesis, the objective of the proposal is presented, followed by the proposed solution to the problem encountered, to finally provide the conclusions and recommendations.

Through the Zachman framework, the analysis of the current situation has been carried out, whereby it was determined that the most important macro process is the "Management of judicial processes"; The cause - effect diagram has been used to find the causes of the problem. The proposal has been developed based on international improvement models and a selection of good practices through a proposed business architecture model. This thesis is a proposal that should serve as a model for the implementation of a business architecture throughout the Judiciary.

**Keywords:** Power of attorney, Judicial process, business architecture, TOGAF, process optimization, business processes, information technology, citizen.

## TABLA DE CONTENIDOS

|  |      |
|--|------|
| <b>RESUMEN</b> .....   | ii   |
| <b>ABSTRACT</b> .....  | iv   |
| <b>TABLA DE CONTENIDOS</b> .....   | v    |
| <b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....  | viii |
| <b>ÍNDICE DE FIGURAS</b> .....   | x    |
| <b>INTRODUCCIÓN</b> .....  | 1    |
| <b>CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO</b> .....   | 2    |
| <b>1.1. Administración de justicia</b> .....   | 2    |
| <b>1.1.1. Definición de administración de justicia</b> .....                         | 2    |
| <b>1.1.2. Marco legal</b> .....  | 3    |
| <b>1.1.3. Entidades que conforman la administración de justicia en el Perú</b> ..... | 6    |
| <b>1.1.4. Funciones y objetivos de la administración de justicia</b> .....           | 6    |
| <b>1.2. Arquitectura empresarial</b> .....   | 7    |
| <b>1.2.1. Definición de arquitectura empresarial</b> .....                           | 7    |
| <b>1.2.2. Marcos de referencia de la arquitectura empresarial</b> .....              | 7    |
| <b>1.2.3. Zachman</b> .....  | 7    |
| <b>1.2.4. TOGAF</b> .....  | 10   |
| <b>1.2.5. Niveles de madurez de la Arquitectura Empresarial</b> .....                | 13   |
| <b>CAPÍTULO II: SITUACIÓN ACTUAL</b> .....   | 15   |
| <b>2.1. La organización</b> .....  | 15   |
| <b>2.1.1. Misión</b> .....   | 15   |
| <b>2.1.2. Visión</b> .....   | 15   |
| <b>2.1.3. Estructura orgánica</b> .....  | 15   |
| <b>2.1.4. Gerencia de Informática</b> .....  | 19   |
| <b>2.2. Planteamiento del problema</b> .....   | 21   |
| <b>2.2.1. Problemática</b> .....   | 21   |
| <b>2.2.2. Análisis de la situación actual</b> .....                                  | 21   |
| 2.2.2.1. TOGAF y el marco de trabajo Zachman .....                                   | 21   |
| 2.2.2.2. Medición y evaluación del proceso .....                                     | 71   |
| 2.2.2.3. Indicadores .....   | 73   |
| <b>2.3. Factores que justifican el problema</b> .....                                | 91   |

|   |     |
|---|-----|
| <b>2.4. Conclusiones del capítulo</b> .....   | 93  |
| <b>CAPÍTULO III: OBJETIVO DE LA PROPUESTA DE SOLUCIÓN</b> .....                                     | 95  |
| <b>3.1. Objetivos de la propuesta de solución del problema</b> .....                                | 95  |
| <b>3.1.1. Objetivo general</b> .....  | 95  |
| <b>3.1.2. Objetivos específicos</b> .....   | 95  |
| <b>3.2. Alcance de la propuesta</b> .....   | 95  |
| <b>CAPÍTULO IV: PROPUESTA DE SOLUCIÓN AL PROBLEMA</b> .....   | 97  |
| <b>4.1. Modelos de mejoras internacionales</b> .....  | 97  |
| <b>4.1.1. Modelos de mejoras internacionales aplicado a los diferentes Poderes Judiciales</b> ..... | 97  |
| <b>4.1.2. Buenas Prácticas</b> .....  | 100 |
| <b>4.1.3. Selección de buenas prácticas por indicador</b> .....                                     | 105 |
| <b>4.1.4. Aportes del equipo para el TO – BE</b> .....  | 106 |
| <b>4.2. Propuesta del modelo de la arquitectura empresarial</b> .....                               | 107 |
| <b>4.2.1. Visión de la arquitectura</b> .....   | 108 |
| <b>4.2.2. Arquitectura de negocio propuesta</b> .....   | 108 |
| 4.2.2.1. Proceso TO – BE “Registrar documento” .....  | 118 |
| 4.2.2.2. Proceso TO – BE “Calificar” .....  | 123 |
| 4.2.2.3. Proceso TO – BE “Tramitar expediente” .....  | 129 |
| 4.2.2.4. Proceso TO – BE “Gestionar notificación electrónica” .....                                 | 134 |
| 4.2.2.5. Proceso TO – BE “Archivar” .....   | 138 |
| <b>4.2.3. Arquitectura de aplicaciones</b> .....  | 143 |
| 4.2.3.1. Arquitectura de aplicaciones (AS-IS) .....   | 143 |
| 4.2.3.2. Análisis de brechas de la arquitectura de aplicaciones .....                               | 144 |
| 4.2.3.3. Arquitectura de aplicaciones (TO-BE).....  | 146 |
| <b>4.2.4. Arquitectura de datos</b> .....   | 147 |
| 4.2.4.1. Arquitectura de datos (AS-IS).....   | 147 |
| 4.2.4.2. Análisis de brechas de la arquitectura de datos.....                                       | 148 |
| 4.2.4.3. Arquitectura de datos (TO-BE).....   | 148 |
| <b>4.2.5. Arquitectura tecnológica</b> .....  | 149 |
| 4.2.5.1. Arquitectura tecnológica (AS-IS).....  | 149 |
| 4.2.5.2. Análisis de brechas de la arquitectura tecnológica.....                                    | 151 |
| 4.2.5.3. Arquitectura tecnológica (TO-BE).....  | 153 |

|   |     |
|---|-----|
| <b>4.3. Plan de implementación</b> .....  | 157 |
| <b>4.4. Costos de implementación</b> .....  | 162 |
| <b>4.4.1. Costos de contratación de personal</b> .....                              | 162 |
| 4.4.1.1. Equipo de la arquitectura empresarial .....                                | 162 |
| 4.4.1.2. Equipo de sistemas .....   | 162 |
| <b>4.4.2. Costos de desarrollo del sistema integrado</b> .....                      | 163 |
| <b>4.4.3. Costos de implementación de la arquitectura tecnológica en Azure</b> .... | 164 |
| <b>4.4.4. Costos de capacitaciones</b> .....  | 165 |
| <b>4.4.5. Costos/Beneficios social</b> .....  | 166 |
| <b>CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....                             | 167 |
| <b>5.1. Conclusiones</b> .....  | 167 |
| <b>5.2. Recomendaciones</b> .....   | 168 |
| <b>REFERENCIAS</b> .....  | 170 |

## ÍNDICE DE TABLAS

|   |    |
|---|----|
| Tabla 1. Estructura de los órganos de línea de la corte Superior de Justicia de Lima.....                       | 18 |
| Tabla 2. Objetivos estratégicos del Poder Judicial 2019-2021 .....  | 21 |
| Tabla 3. Evaluación de objetivos estratégicos cubiertos .....   | 28 |
| Tabla 4. Diagrama SIPOC .....   | 34 |
| Tabla 5. Caracterización del macro – proceso Gestión de procesos judiciales .....                               | 37 |
| Tabla 6. Caracterización del proceso “Registrar documento” .....  | 42 |
| Tabla 7. Caracterización del proceso “Tramitar expediente” .....  | 48 |
| Tabla 8. Caracterización del proceso “Gestionar notificación” .....   | 56 |
| Tabla 9. Caracterización del proceso “Archivar” .....   | 68 |
| Tabla 10. Indicadores del proceso “Registrar documento” .....   | 73 |
| Tabla 11. Indicadores del proceso “Tramitar expediente” .....   | 74 |
| Tabla 12. Indicadores del proceso “Gestionar notificación” .....  | 74 |
| Tabla 13. Indicadores del proceso “Archivar” .....  | 74 |
| Tabla 14. Escala de Likert .....  | 75 |
| Tabla 15. Resultado de la encuesta para el proceso registrar documento .....                                    | 75 |
| Tabla 16. Resultado de la encuesta para el proceso tramitar expediente .....                                    | 75 |
| Tabla 17. Resultado de la encuesta para el proceso gestionar notificación.....                                  | 76 |
| Tabla 18. Resultado de la encuesta para el proceso archivar .....   | 76 |
| Tabla 19. Selección de indicadores .....  | 76 |
| Tabla 20. Resultado de la definición de importancia de importancia de indicadores .....                         | 77 |
| Tabla 21. Cálculo de datos del promedio de tiempo de atención por persona en ventanilla<br>.....                | 77 |
| Tabla 22. Cálculo del análisis descriptivo del promedio de tiempo de atención por persona<br>en ventanilla..... | 78 |
| Tabla 23. Cálculo de datos del tiempo promedio para tramitar demandas.....                                      | 79 |
| Tabla 24. Cálculo del análisis descriptivo del tiempo promedio para tramitar demandas ..                        | 80 |
| Tabla 25. Cálculo de datos del tiempo promedio para calificar demandas .....                                    | 81 |
| Tabla 26. Cálculo del análisis descriptivo del tiempo promedio para calificar demandas..                        | 82 |
| Tabla 27. Cálculo de datos del promedio de notificaciones realizadas por día.....                               | 82 |
| Tabla 28. Cálculo del análisis descriptivo del promedio de notificaciones realizadas por día<br>.....           | 83 |

|   |     |
|---|-----|
| Tabla 29. Cálculo de datos del tiempo promedio de entrega de notificaciones .....   | 84  |
| Tabla 30. Cálculo del análisis descriptivo del tiempo promedio de entrega de notificaciones .....                           | 85  |
| Tabla 31. Definición de rangos para los indicadores.....  | 87  |
| Tabla 32. Priorización de indicadores .....   | 88  |
| Tabla 33. Niveles de indicadores.....   | 89  |
| Tabla 34. Análisis de actividades vs indicadores seleccionados .....  | 89  |
| Tabla 35. Cuadro comparativo de Modelos de Justicia Internacionales .....   | 98  |
| Tabla 36. Cuadro de buenas prácticas de los modelos internacionales .....   | 100 |
| Tabla 37. Cuadro de buenas prácticas seleccionadas por indicador.....   | 106 |
| Tabla 38. Descripción de partes interesadas.....  | 108 |
| Tabla 39. Matriz de análisis de brechas – Arquitectura de negocio – macro proceso de “Gestión de procesos judiciales” ..... | 109 |
| Tabla 40. Descripción de Gaps entre la Arquitectura AS-IS y TO-BE.....  | 110 |
| Tabla 41. Caracterización del macro proceso TO – BE “Gestión de procesos judiciales”  | 114 |
| Tabla 42. Caracterización del proceso TO – BE “Registrar documento” .....   | 120 |
| Tabla 43. Caracterización del proceso TO – BE “Calificar”.....  | 125 |
| Tabla 44. Caracterización del proceso TO – BE “Tramitar expediente” .....   | 131 |
| Tabla 45. Caracterización del proceso TO – BE “Gestionar notificación electrónica” ....                                     | 136 |
| Tabla 46. Caracterización del proceso TO – BE “Archivar” .....  | 140 |
| Tabla 47. Aplicativos del macro proceso Gestión de proceso judiciales .....   | 143 |
| Tabla 48. Diagrama de análisis de brechas – Arquitectura de aplicaciones.....   | 145 |
| Tabla 49. Análisis de aplicaciones propuestas – Arquitectura de aplicaciones.....   | 146 |
| Tabla 50. Diagrama de análisis de brechas – Arquitectura tecnológica.....   | 152 |
| Tabla 51. Cronograma del plan de implementación de la propuesta de solución .....   | 157 |
| Tabla 52. Costo del equipo de arquitectura empresarial .....  | 162 |
| Tabla 53. Costo del equipo de sistemas.....   | 163 |
| Tabla 54. Costo de desarrollo del sistema integrado judicial .....  | 163 |
| Tabla 55. Presupuesto estimado por la calculadora de Microsoft Azure .....  | 164 |
| Tabla 56. Costos de capacitaciones .....  | 165 |

## ÍNDICE DE FIGURAS

|   |     |
|---|-----|
| Figura N° 1. Estructura del marco de trabajo Zachman .....  | 8   |
| Figura N° 2. TOGAF ADM.....   | 10  |
| Figura N° 3. Organigrama estructural de las Cortes Superiores de Justicia que operan como Unidades Ejecutoras ..... | 16  |
| Figura N° 4. Estructura de los órganos jurisdiccionales.....  | 17  |
| Figura N° 5. Organigrama de la Gerencia de Informática.....   | 19  |
| Figura N° 6: Diagrama de objetivos .....  | 23  |
| Figura N° 7. Mapa de proceso del Poder Judicial .....   | 26  |
| Figura N° 8. Organigrama del Poder Judicial (Corte Suprema).....  | 29  |
| Figura N° 9. Organigrama estructural de las Cortes Superiores de Justicia que operan como Unidades Ejecutoras ..... | 30  |
| Figura N° 10. Diagrama de entidades.....  | 32  |
| Figura N° 11. Diagrama de niveles .....   | 33  |
| Figura N° 12. Macro – procesos.....   | 35  |
| Figura N° 13. Macro – proceso Gestión de procesos judiciales.....   | 36  |
| Figura N° 14. Proceso “Registrar documento” .....   | 41  |
| Figura N° 15. Proceso “Tramitar expediente” .....   | 47  |
| Figura N° 16. Proceso “Gestionar notificación” .....  | 55  |
| Figura N° 17. Proceso “Archivar” .....  | 67  |
| Figura N° 18. Diagrama Ishikawa del proceso “Registrar documento”.....  | 71  |
| Figura N° 19. Diagrama Ishikawa del proceso “Tramitar expediente” .....   | 72  |
| Figura N° 20. Diagrama Ishikawa del proceso “Gestionar notificación” .....  | 72  |
| Figura N° 21. Diagrama Ishikawa del proceso “Archivar” .....  | 73  |
| Figura N° 22. Indicador promedio de tiempo de atención por persona.....   | 78  |
| Figura N° 23. Indicador tiempo promedio para tramitar demandas .....  | 80  |
| Figura N° 24. Indicador tiempo promedio para calificar demandas .....   | 81  |
| Figura N° 25. Indicador promedio de notificaciones realizadas por día .....   | 83  |
| Figura N° 26. Indicador tiempo promedio de entrega de notificaciones.....   | 85  |
| Figura N° 27. Encuesta de aprobación y desaprobación del Poder Judicial .....                                       | 92  |
| Figura N° 28. Encuesta de aprobación y desaprobación del Poder Judicial .....                                       | 93  |
| Figura N° 29. Macro- proceso TO-BE Gestión de procesos judiciales.....  | 113 |

|   |     |
|---|-----|
| Figura N° 30. Proceso TO-BE “Registrar documento” .....                         | 119 |
| Figura N° 31. Proceso TO – BE “Calificar” .....                                 | 124 |
| Figura N° 32. Proceso TO – BE “Tramitar expediente” .....                       | 130 |
| Figura N° 33. Proceso TO – BE “Gestionar notificación electrónica” .....        | 135 |
| Figura N° 34. Proceso TO – BE “Archivar” .....                                  | 139 |
| Figura N° 35. Aplicativos de la “Gestión de procesos judiciales” .....          | 144 |
| Figura N° 36. Aplicativo de la “Gestión de procesos judiciales” propuesto ..... | 147 |
| Figura N° 37. Modelo lógico propuesto .....                                     | 148 |
| Figura N° 38. Diagrama de los enlaces del Poder Judicial.....                   | 150 |
| Figura N° 39. Arquitectura tecnológica propuesta .....                          | 153 |
| Figura N° 40. Arquitectura de red propuesta.....                                | 155 |

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad, en nuestro país, el acceso a la justicia es un proceso muy complicado y en algunos casos imposible de acceder. Por tal motivo para la mayoría de la población existe un punto de vista en común respecto al funcionamiento del sistema de justicia, el cual considera que la administración de justicia es ineficaz y lenta.

Por los aspectos mencionados anteriormente, esta investigación se centrará en analizar la situación actual de una Corte Superior de Justicia, puesto que una justicia tardía es una justicia denegada, y al mismo tiempo daña la percepción del sistema de justicia ante los ojos de la población.

En esta investigación mediante el uso de documentación y entrevistas se recabo información sobre los procesos y herramientas utilizadas en el proceso “Gestión de procesos judiciales”.

En la presente tesis, se describe cuáles fueron los pasos a seguir para seleccionar dicho proceso, así como la situación actual del mismo, para a continuación identificar los puntos de dolor de este proceso. Los cuales mediante un análisis de brechas existente nos permitió encontrar actividades manuales y repetitivas en el proceso y con la propuesta de mejora nos permitirá eliminar/mejorar los puntos de dolor identificados.

Este trabajo de investigación servirá como una propuesta de arquitectura empresarial para que una Corte Superior de Justicia mejore sus procesos y herramientas tecnológicas, así mismo estar alineados a los objetivos del negocio, implementando las cuatro capas: negocio, aplicaciones, datos y tecnología.

## **CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO**

### **1.1. Administración de justicia**

Cumple con un rol importante en la protección de los derechos humanos y la seguridad jurídica que brinda el Estado hacia el ciudadano con el fin de proteger sus bienes y derechos.

#### **1.1.1. Definición de administración de justicia**

La administración de justicia a lo largo del tiempo ha sido estudiada por diversos autores de la rama legal, a continuación, presentaremos algunas definiciones:

- GARCÍA, Miguel (2010) “...el poder judicial es aquel al que viene atribuido el ejercicio de la potestad jurisdiccional juzgando y haciendo ejecutar lo juzgado. La administración de justicia, en cambio, es la estructura orgánica ideada por la ciencia procesal y legalmente consagrada para que el Poder Judicial pueda cumplir la misión jurisdiccional que constitucionalmente le viene atribuida, hallándose dicho poder integrado, exclusivamente, por los jueces y magistrados” (p. 1107).
- VIVES ANTÓN (2009) “...por administración de justicia, en sentido estricto, ha de entenderse la función estatal de administrar justicia que se desempeña, de modo exclusivo, por los integrantes del Poder Judicial a través de los cauces del proceso.” (p. 271).
- EGUIGUREN PRAELI, Francisco José (2011) “...el sistema de administración de justicia es quizás la pieza más importante del andamiaje institucional del Estado. Sin un Poder Judicial capaz de administrar justicia en forma adecuada y aceptable para los agentes económicos, sociales y políticos, es prácticamente imposible, generar la confianza en que las reglas de juego en estos ámbitos de la vida nacional serán aplicadas en forma imparcial y de acuerdo a los méritos de cada caso esto socava los fundamentos entre personas y organizaciones de todo tipo, con lo que se devuelve difícil sumar esfuerzos y concertar voluntades para lograr los objetivos del desarrollo”(p. 5)

Se puede deducir que la administración de justicia está ligada a la función jurisdiccional que se lleva a cabo en el Poder Judicial a través de sus órganos jurisdiccionales, por lo tanto, es necesario mejorar el aparato de justicia con el fin de proteger al ciudadano.

### **1.1.2. Marco legal**

El sistema de administración de justicia tiene como fundamento un marco jurídico a nivel nacional e internacional que debe cumplir para su correcto funcionamiento.

#### **Marco legal peruano**

##### **a. Constitución Política del Perú**

Tomaremos en cuenta la Constitución Política del Perú aprobada en el año 1993, en donde encontraremos tres capítulos que enmarcan los actores del sistema de administración de justicia, estos son:

- Capítulo VIII - Poder Judicial: en donde se define la función y el alcance para administrar justicia del Poder Judicial (artículos 138 y 139).
- Capítulo X: Del Ministerio Público: en donde se define la función del Ministerio Público y la Fiscalía de la Nación, además remarca su autonomía como institución (artículos 158 y 159).
- Título V - De Las Garantías Constitucionales: En el artículo 201 se define como está compuesto el Tribunal Constitucional, quien tendrá facultad velar por que no se incumpla lo establecido en la Constitución.

##### **b. Ley Orgánica del Poder Judicial**

Es el marco legal en donde se determina la estructura del Poder Judicial, estableciendo los lineamientos que definen los derechos y deberes de los Jueces en todas las instancias, el personal jurisdiccional y los justiciables, esto para asegurar el cumplimiento de la administración de justicia en el Perú. Destacamos los siguientes artículos:

- Artículo 6.- Principios procesales en la administración de justicia.
- Artículo 7.- Tutela jurisdiccional y debido proceso.
- Artículo 11.- Instancia Plural.
- Artículo 16.- Independencia jurisdiccional del Magistrado.
- Artículo 169.- Contenido. Formalidad.
- Artículo 170.- Identificación del expediente.
- Artículo 171.- Acceso a los expedientes.

## **Marco legal a nivel mundial**

El Estado Peruano a lo largo de los años ha firmado diversos tratados a nivel mundial que lo obligan a cumplir con las normas internacionales vigentes para que el sistema de administración de justicia sea reconocido por todos los países.

### a. Tratados internaciones de los derechos humanos

Los tratados internacionales de derechos humanos se han firmado dentro del marco de las Naciones Unidas y de la Organización de los Estados Americanos en diferentes materias, por lo tanto, el Estado Peruano debe respetarlos por ser parte de ellos.

- Carta de los Derechos Humanos
- Declaración Universal de Derechos Humanos (Pacto de San José)
- Pacto Internacional de derechos civiles y políticos
- Pacto Internacional de derechos económicos, sociales y culturales
- Convención americana sobre derechos humanos
- Convención internacional sobre la eliminación de todas las formas de discriminación racial
- Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer
- Convención contra la tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes
- Convención sobre los derechos del niño
- Protocolo facultativo de la convención sobre los derechos del niño relativo a la venta de niños, la prostitución infantil y la utilización de niños en la pornografía
- Convención internacional sobre la protección de los derechos de todos los trabajadores migratorios y sus familiares
- Convención internacional para la protección de todas las personas contra las desapariciones forzadas
- Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad
- Convención sobre la imprescriptibilidad de los crímenes de guerra y de los crímenes de lesa humanidad
- Convenio N° 169 de la Organización Internacional del Trabajo sobre pueblos Indígenas y Tribales en Países Independientes
- Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre
- Convención Interamericana para Prevenir y Sancionar la Tortura

b. Tratados de asistencia judicial en materia penal suscritos por el Perú

El Perú ha firmado tratados de asistencia judicial con varios países para realizar el intercambio de información sobre los procesos judiciales en materia penal donde se requiera enviar y/o solicitar información para ser anexado al expediente judicial de origen y/o destino, todo esto bajo el marco jurídico vigente.

Un proceso judicial en materia penal está regido por el “Nuevo Código Procesal Penal (NCPP)” e interviene la Fiscalía y el Poder Judicial. Este se encuentra dividido en tres etapas, estas son: Investigación Preparatoria, etapa intermedia y juzgamiento

Los tratados que actualmente se encuentran vigentes son:

- Convenio entre la República del Perú y la República de Colombia sobre Asistencia Judicial en Materia Penal. Vigente desde el 13 de noviembre de 1999.
- Tratado sobre Asistencia Judicial en Materia Penal entre el Gobierno de la República del Perú y el Gobierno de la República Italiana. Entró en vigencia el 01 de octubre de 1999.
- Convenio sobre Asistencia Judicial en Materia Penal entre la República del Perú y la República de El Salvador. Vigente desde el 14 de enero de 1997.
- Convenio entre la República del Perú y la República de Bolivia sobre Asistencia Judicial en Materia Penal. Vigente desde el 5 de enero de 1997.
- Convenio entre la República del Perú y la República de Paraguay sobre Asistencia Judicial en Materia Penal. Vigente desde el 01 de diciembre de 1997.
- Tratado de Asistencia Judicial en Materia Penal entre la República del Perú y la Confederación Suiza. Vigente desde el 02 de diciembre de 1998.
- Convenio entre la República del Perú y la República de Guatemala sobre Asistencia Judicial en Materia Penal. Vigente desde el 13 de diciembre de 2006.
- Tratado de Asistencia Judicial en Materia Penal entre el Gobierno de la República del Perú y el Gobierno de Canadá. Vigente desde el 25 de enero de 2000.
- Acuerdo de Asistencia Judicial en Materia Penal entre la República del Perú y la República de Argentina. Vigente desde el 01 de marzo de 2001.
- Acuerdo de Asistencia Judicial en Materia Penal entre la República del Perú y la República Federativa del Brasil. Vigente, desde el 25 de agosto de 2001.
- Acuerdo de Asistencia Judicial en Materia Penal entre la República del Perú y la República del Ecuador. Vigente desde el 24 de marzo de 2007.

- Convenio entre la República del Perú y los Estados Unidos Mexicanos sobre Asistencia Judicial en Materia Penal. Vigente desde el 01 de marzo de 2001.
- Tratado de Asistencia Judicial en Materia Penal entre la República del Perú y el Reino de España. Entró en vigencia el 12 de diciembre del año 2001.

### **1.1.3. Entidades que conforman la administración de justicia en el Perú**

- Poder Judicial: organismo autónomo e independiente que administra justicia a través de sus órganos jurisdiccionales a nivel nacional.
- Ministerio Público: organismo autónomo que representa a los ciudadanos en un juicio para defender sus derechos y los intereses públicos.
- Tribunal Constitucional: órgano del Estado, independiente y autónomo, cuya función, es velar por la constitucionalidad de las leyes y decretos. Asegura que una normativa se enmarque en los límites constitucionales.
- Junta Nacional de Justicia: organismo autónomo que se encarga de nombrar, ratificar y destituir a los jueces y fiscales, tiene la potestad de nombrar, renovar o destituir al jefe de la Oficina de Procesos Electorales (ONPE) y al jefe del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC).
- Academia de la Magistratura: institución oficial del Estado peruano que desarrolla ética y profesionalmente a los magistrados del Poder Judicial y del Ministerio Público.

### **1.1.4. Funciones y objetivos de la administración de justicia**

- La igualdad y no discriminación ante los entes que conforman el sistema de justicia.
- Busca eliminar los obstáculos y barreras para acceder a los servicios de justicia.
- Asistencia jurídica gratuita y/o de costos razonables según el caso del ciudadano.
- Garantizar que se lleve a cabo el debido proceso.

## **1.2. Arquitectura empresarial**

En la actualidad las empresas se encuentran en un mundo más conectado y la competencia es feroz, por tal motivo, las empresas necesitan adaptarse con mayor rapidez, generando ventajas competitivas para permanecer y sobresalir en el mercado. Este reto implica que deben ser ágiles e innovadores para adaptarse a los cambios del negocio y de la tecnología, para generar valor agregado a los servicios y/o productos que ofrecen a los clientes. Además, requieren incrementar su rentabilidad, por lo que, es necesario realizar una administración eficiente de los recursos humanos y tecnológicos. Ante estas necesidades nace el concepto de arquitectura empresarial, la cual permite identificar la relación entre los procesos del negocio y los componentes tecnológicos.

### **1.2.1. Definición de arquitectura empresarial**

La arquitectura empresarial nos proporciona una visión holística del negocio, que permite garantizar la adecuada alineación de la tecnología con los procesos de negocio para alcanzar el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización. Para ello, dispone de herramientas, métodos y marcos de trabajo con buenas prácticas que apoyan su implementación.

### **1.2.2. Marcos de referencia de la arquitectura empresarial**

Los marcos de trabajo nos permiten establecer en qué términos se definen y documenta la implementación de la arquitectura empresarial en cada empresa, teniendo como objetivo establecer una estructura que represente las interacciones entre personas, proceso y tecnología. Puede usarse para describir los estados actuales y futuros.

Los marcos de arquitectura empresarial organizan la arquitectura en diferentes vistas que tiene sentido para diferentes partes interesadas. Así, las vistas son las diferentes proyecciones complementarias del modelo de empresa.

### **1.2.3. Zachman**

Desarrollado por John Zachman en 1987, permite documentar diferentes vistas, las cuales producen un conjunto de representaciones descriptivas relevantes de una organización.

|  | WHAT   | HOW   | WHERE   | WHO   | WHEN  | WHY   |
|--|--|---|---|---|---|---|
|  | DATA   | FUNCTION  | NETWORK   | PEOPLE  | TIME  | MOTIVATION  |
| <b>SCOPE</b><br>(Contextual)<br><br>Planner                              | List of things important to the business<br><br>Entity = Class of business things        | List of processes the business performs<br><br>Process = Class of business process      | List of locations in which the business operates<br><br>Node = Major business locations           | List of organisations important to the business<br><br>People = Major business unit | List of event cycles significant to the business<br><br>Time = Major Business Event Cycle | List of business goals/strategies<br><br>End/Mean = Major Business Goal/Strategy        |
| <b>BUSINESS MODEL</b><br>(Conceptual)<br><br>Owner                       | e.g., Semantic Model<br><br>Entity = Business Entity<br>Relationship = Business          | e.g., Business Process Model<br><br>Process = Business<br>VO = Business Resource        | e.g., Business Logistics System<br><br>Node = Business Location<br>Link = Business Linkage        | e.g., Workflow Model<br><br>People = Organisation unit<br>Work = Work Product       | e.g., Master Schedule<br><br>Time = Business Event<br>Cycle = Business Cycle              | Business Plan<br><br>End = Business Objective<br>Means = Business Strategy              |
| <b>SYSTEM MODEL</b><br>(Logical)<br><br>Designer                         | e.g., Logical Data Model<br><br>Entity = Data Entity<br>Relationship = Data Relationship | e.g., Application Architecture<br><br>Process = Application Function<br>VO = User Views | e.g., Distributed System Model<br><br>Node = VS Function<br>Relationship = Line Characteristics   | e.g., Human Interface Architecture<br><br>People = Role<br>Work = Deliverable       | e.g., Processing Structure<br><br>Time = System Event<br>Cycle = Processing Cycle         | e.g., Business Rule Model<br><br>End = Structural Assertion<br>Means = Action Assertion |
| <b>TECHNOLOGY MODEL</b><br>(Physical)<br><br>Builder                     | e.g., Physical Data Model<br><br>Entity = Segment/Table<br>Relationship = Pointer/Key    | e.g., System Design<br><br>Process = Computer Function<br>VO = Data Elements/Sets       | e.g., Technology Architecture<br><br>Node = H/w /System s/w<br>Relationship = Line Specifications | e.g., Presentation Architecture<br><br>People = User<br>Work = Screen Formats       | e.g., Control Structure<br><br>Time = Execute<br>Cycle = Component Cycle                  | e.g., Rule Design<br><br>End = Condition<br>Means = Action                              |
| <b>DETAILED REPRESENTATIONS</b><br>(Out-of-context)<br><br>Subcontractor | e.g., Data Definition<br><br>Entity = Field<br>Relationship = Address                    | e.g., Program<br><br>Process = Language Statement<br>VO = Control Block                 | e.g., Network Architecture<br><br>Node = Address<br>Link = Protocol                               | e.g., Security Architecture<br><br>People = Identity<br>Work = Job                  | e.g., Timing Definition<br><br>Time = Interrupt<br>Cycle = Machine Cycle                  | e.g., Rule Specification<br><br>End = Sub-condition<br>Means = step                     |
| <b>FUNCTIONING ENTERPRISE</b>  | e.g DATA   | e.g FUNCTION  | e.g NETWORK   | e.g ORGANISATION  | e.g SCHEDULE  | e.g STRATEGY  |

Figura N° 1. Estructura del marco de trabajo Zachman

Fuente: tomado de <https://www.zachman.com>

### Definición del marco de referencia Zachman

Se basa en principios de arquitectura clásica, estableciendo un vocabulario común y un conjunto de perspectivas para describir sistemas empresariales complejos. Tiene una estructura bidimensional para clasificar los elementos de una organización:

- El eje vertical proporciona perspectivas de la arquitectura
- El eje horizontal proporciona una clasificación de los diferentes artefactos

Su cumplimiento puede ser asumido siguiendo las siguientes reglas relacionadas:

- Regla 1: Las columnas no tienen un orden, son intercambiables y no se pueden reducir.
- Regla 2: Cada columna tiene un modelo genérico simple (meta-modelo)
- Regla 3: Cada columna debe tener un modelo único
- Regla 4: Cada fila describe un perfil
- Regla 5: Cada célula es única.
- Regla 6: Si se combinan todas las celdas de una fila forma una descripción de esa vista.

### Componentes del marco de referencia Zachman

Vistas: o filas representan una visión total de la solución desde una perspectiva particular. Una fila superior no necesariamente tiene una comprensión integral de la totalidad de una perspectiva más abajo, pero, los resultados de cada uno proporcionan detalles para definir la solución en el ámbito de la fila o vista inmediata inferior:

- Fila 1: Vista de planeación / alcance: encontramos los componentes que corresponden al nivel estratégico de la empresa, lo que permitirá obtener el contexto actual y el posicionamiento de sus productos y/o servicios, para establecer su alcance a largo plazo.
- Fila2: Vista del propietario / Modelo empresarial: se muestran las entidades del negocio, los procesos y su interacción, aquí el dueño busca controlar la operación del negocio.
- Fila 3: Vista del diseñador / Modelos de sistema de información: son las especificaciones de los sistemas de información a nivel de datos y el flujo de la lógica de los procesos.
- Fila 4: Vista del constructor / Modelos tecnológico: son los modelos tecnológicos, que toman o en cuenta los lenguajes de programación, dispositivos de entradas y salidas, tecnología y otros los materiales.
- Fila 5: Vista del subcontratista / Especificación detallada: son las especificaciones se les dan a los programadores para que fabriquen el componente requerido.
- Fila 6: Vista del sistema actual / Empresa en funcionamiento: es la empresa como tal, cuando estas operaciones estén listas, el resultado será la empresa funcionando.

Enfoques: o columnas representan las interrogantes que se plantean a la empresa:

- ¿Qué? (datos) – cuáles son los datos de negocio, información u objetos.
- ¿Cómo? (función) – cómo funciona el negocio.
- ¿Dónde? (red, ubicación) – donde opera el negocio.
- ¿Quién? (personas, roles) quienes son las personas que operan el negocio, organigrama.
- ¿Cuándo? (tiempo) – cuando el proceso del negocio opera.
- ¿Por qué? (motivación) – cuál es la motivación para realizar dicha operación.

Modelos: se les conoce como celdas y se hacen explícitos en las intersecciones entre filas y columnas, son únicas y su contenido es normalizado según el enfoque de la perspectiva.

## 1.2.4. TOGAF

### Definición del marco de referencia TOGAF

The Open Group Architecture Framework (TOGAF) es un marco de trabajo que busca que una organización sea productiva y competitiva a través del uso de la tecnología, además permite alinear al área de TI con los objetivos estratégico de la organización.

Ayuda a la implementación de tecnología de una forma estructurada y organizada, manteniendo un enfoque de gobierno, esto permite resolver los problemas relacionados con la obtención de las necesidades de las partes interesadas clave y así agilizar el desarrollo en cada fase de un proyecto disminuyendo la posibilidad de errores.

### Método de desarrollo de arquitectura (ADM)

El ADM de TOGAF funciona por fases que avanzan de manera progresiva para el desarrollo de la arquitectura y se basa en un ciclo, permitiendo la revisión y ajuste de cada una de ellas durante el proceso. Es ajustable y personalizable según las necesidades de cada organización, una vez definido se utiliza para gestionar la ejecución de las actividades de desarrollo.

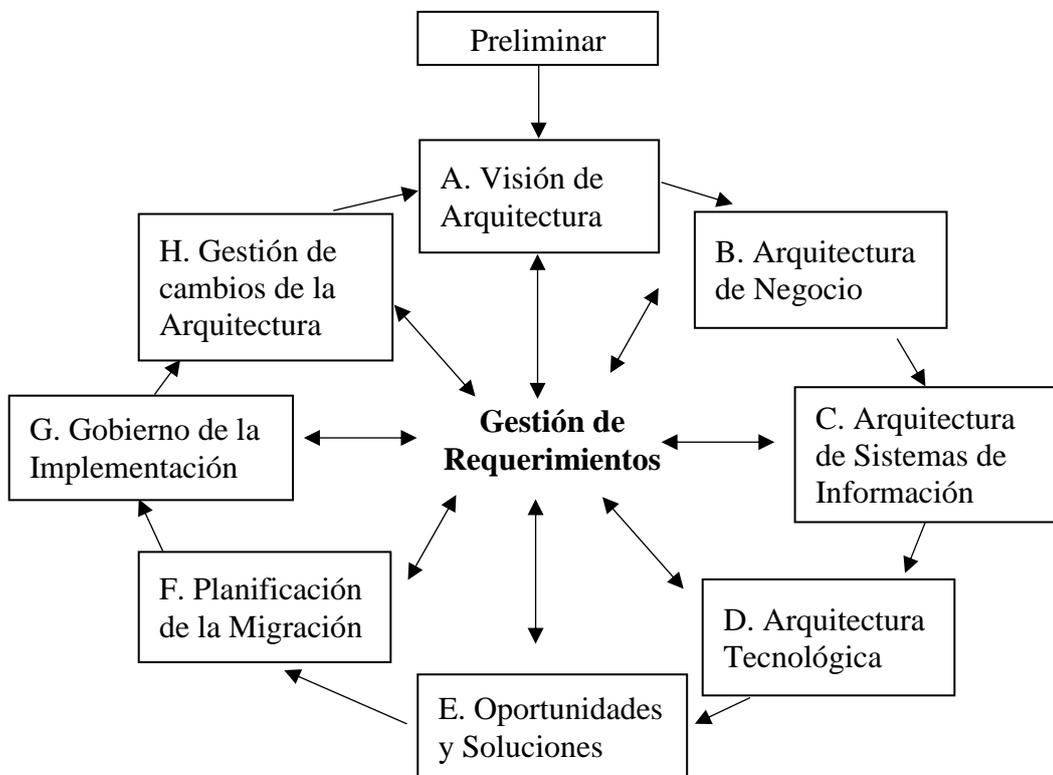


Figura N° 2. TOGAF ADM

Fuente: Adaptado de <https://www.opengroup.org/togaf>

#### Fases del ADM:

- La gestión de requisitos examina el proceso de administración de los requisitos de arquitectura en todo el ADM.
- Preliminar: describe las actividades de preparación e iniciación necesaria para cumplir con la directiva de negocios para una nueva arquitectura empresarial, incluye la definición de un marco de arquitectura específico y la definición de principios.
- Fase A. Visión de la arquitectura: contiene la definición del alcance, la identificación de los interesados, la visión y aprobaciones.
- Fase B. Arquitectura empresarial: define lo siguiente:
  - Estructura de la organización
  - Objetivos de negocio y metas
  - Funciones de negocio
  - Servicios que ofrece el negocio
  - Proceso
  - Roles en el negocio
  - Correlación entra la organización y sus funciones
- Fase C. Arquitecturas de sistemas de información: se define los aspectos fundamentales en los sistemas de información incluido el desarrollo de arquitecturas de datos y aplicaciones, están distribuidos en:
  - Tipos de información de alta importancia en la empresa junto a sus sistemas de aplicación que los procesan.
  - Relaciones entre cada uno y el ambiente, al igual que los procesos que gobiernan su diseño y evolución.
- Fase D. Arquitectura tecnológico: define la arquitectura a integrar en las fases posteriores, se aborda la documentación de la organización esencial de sistemas de TI.
- Fase E. Oportunidades y Soluciones: lleva a cabo la planificación de la implementación inicial y la identificación de los medios para entregar la arquitectura definida en las fases anteriores.
- Fase F. Planificación de la migración: aborda la formulación de un conjunto de secuencias detalladas de arquitecturas de transición con un plan de implementación y migración.
- Fase G. Gobernanza de la implementación: se supervisa la arquitectura implementada.

- Fase H. Gestión de cambios de la arquitectura: establece procedimientos para administrar los cambios en la nueva arquitectura para alcanzar valor para el negocio.

#### Guías y técnicas de ADM

Proporciona una serie de guías y técnicas para respaldar la aplicación de ADM, estas abordan su adaptación en diferentes escenarios de uso, incluidos diferentes estilos de proceso y arquitecturas especializadas específicas.

#### Enterprise Continuum

Proporciona un modelo para estructurar un repositorio virtual, así como también métodos para clasificar artefactos de arquitectura y de solución, mostrando cómo los diferentes tipos de artefactos evolucionan, y cómo se pueden reutilizar. Se basa en arquitecturas y soluciones que existen dentro de la empresa y en la industria en general para su uso.

#### Framework de Capacidad de la Arquitectura

Es el conjunto de recursos, guías, plantillas, antecedentes, etc., que ayudan al arquitecto a establecer una práctica arquitectónica en la organización. El repositorio brinda soporte al Enterprise Continuum y se usa para almacenar diferentes salidas creadas por el ADM.

Los productos se agrupan en 3 categorías:

- Entregable: es el producto de trabajo definido que es revisado, acordado y firmado por los actores. La unión de estos entregables forma un proyecto.
- Artefacto: es un producto de trabajo más granulador que describe una arquitectura desde un punto de vista y se subdivide en catálogos, matrices y diagramas.
- Bloque Constructivo: representa un componente de negocios, de tecnología de información que combina otros bloques constructivos.

#### Dominios de la arquitectura empresarial

La arquitectura empresarial tiene cuatro tipos de dominios dentro de la organización que se podrían denominar dominios o subconjuntos. TOGAF abarca el desarrollo de cuatro tipos de arquitectura que son:

- Arquitectura de Negocio: representa los procesos del negocio, los roles, actividades, funciones, actores y eventos de la organización en base a las estrategias establecidas por la empresa. De acuerdo a lo que indica Arango, Londoño, & Zapata, 2010 aquí se

determina el valor del negocio. Todo esto se hará posible teniendo la misión, visión, estrategias y objetivos bien definidos.

- **Arquitectura de Datos:** Según Amazing (2014) “la Arquitectura de Datos describe la estructura de los datos físicos y lógicos de la organización y sus modelos de gestión”, segundo dominio que constituye la información física y lógica utilizada dentro y fuera de la organización que permite llevar a cabo los procesos del negocio y se considera como un eje principal para el óptimo funcionamiento de la misma.
- **Arquitectura de Aplicación:** “Además provee un plano (blueprint, en inglés) para cada uno de los sistemas de aplicación que se requiere implantar, las interacciones entre estos sistemas y sus relaciones con los procesos de negocio centrales de la organización.” (Group GQS Business, 2013). Describe el conjunto de aplicativos o sistemas de información usados en los procesos del negocio que surgen como una necesidad del negocio y apoyan a la gestión de la información.
- **Arquitectura Tecnológica:** en este dominio se “describe la estructura de hardware, software y redes requerida para dar soporte a la implantación de las aplicaciones principales, de misión crítica, de la organización” (Group GQS Business, 2013).

### **1.2.5. Niveles de madurez de la Arquitectura Empresarial**

Dentro de la arquitectura empresarial se tienen niveles de madurez que están asociados a la implementación de algún marco de trabajo dentro de una organización, a continuación, se detallará como está conformado cada uno de ellos para saber en qué tipo de organización nos encontramos con respecto a sus procesos:

- **Nivel 0 - No existe:** no hay una propuesta de implementar una arquitectura empresarial, además, no existe documentación sobre tecnologías de información y los procesos no se encuentran integrados, los empleados se enfocan en resolver un solo problema.
- **Nivel 1 - Inicial:** se busca información sobre el uso de un marco de trabajo existente para implementar arquitectura empresarial. Aquí se definen ciertos procesos, documentos y estándares para los procesos de negocio.
- **Nivel 2 - En desarrollo:** se establece la Arquitectura Empresarial a usar, para lo cual se definen las estrategias, conductores y principios del negocio y la designación métricas de desempeño.
- **Nivel 3 - Definida:** los procesos se encuentran formalizados y se ha definido la arquitectura empresarial, la cual es transmitida a todo el personal necesario.

- Nivel 4 - Administrada: las arquitecturas de negocios, datos, aplicación y tecnología están bien definidas y se asocian métricas de calidad para medir los procesos, por lo tanto, la documentación se actualiza constantemente.
- Nivel 5 - Optimizada: se maneja una mejora continua de los procesos para optimizarlos en base a las necesidades empresariales, aquí tenemos procesos con un grado de madurez alto y los objetivos se determinan por su eficacia.

## **CAPÍTULO II: SITUACIÓN ACTUAL**

### **2.1. La organización**

La Corte Superior de Justicia de Lima fue creada el 22 de diciembre del año 1824 como Alta Cámara. Actualmente se administra como Unidad Ejecutora y dentro de su competencia se encuentran los distritos de Lima Metropolitana, con excepción de la zona de Lima Norte, Lima Sur y Lima Este que pertenecen a otros distritos judiciales.

Cuenta con 371 órganos jurisdiccionales que se distribuyen alrededor de todas sus sedes descentralizadas que son: Alzamora Valdez, Anselmo Barreto, El Progreso, Comerciales, Alimar, La Mar, Puno-Carabaya, Custer, Arnaldo Márquez, Backus y Mansilla, por esta razón es la Corte Superior de Justicia más grande del Perú.

#### **2.1.1. Misión**

“Administrar justicia a través de sus órganos jurisdiccionales, con arreglo a la Constitución y a las leyes, garantizando la seguridad jurídica y la tutela jurisdiccional, para contribuir al estado de derecho, al mantenimiento de la paz social y al desarrollo nacional”

#### **2.1.2. Visión**

“Institución autónoma con vocación de servicio, que enfrente los desafíos del futuro con magistrados comprometidos con el proceso de cambio, transformación y modernidad; que se traduzca en seguridad jurídica e inspire plena confianza en la ciudadanía, contando para ello con un adecuado soporte administrativo y tecnológico”

#### **2.1.3. Estructura orgánica**

La Corte Superior de Justicia de Lima se organiza a través del “Reglamento de Organización y Funciones de las Cortes Superiores de Justicia que operan como Unidades Ejecutoras” y de la “Estructura de los órganos de línea de la Corte Superior de Justicia de Lima”

#### Organización y Funciones de la Corte Superior de Justicia

El “Reglamento de Organización y Funciones de las Cortes Superiores de Justicia que operan como Unidades Ejecutoras” fue aprobado con la R.A. N° 090-2018-CE-PJ en marzo del 2018 y actualmente rige a la Corte Superior de Justicia de Lima.

## Organigrama

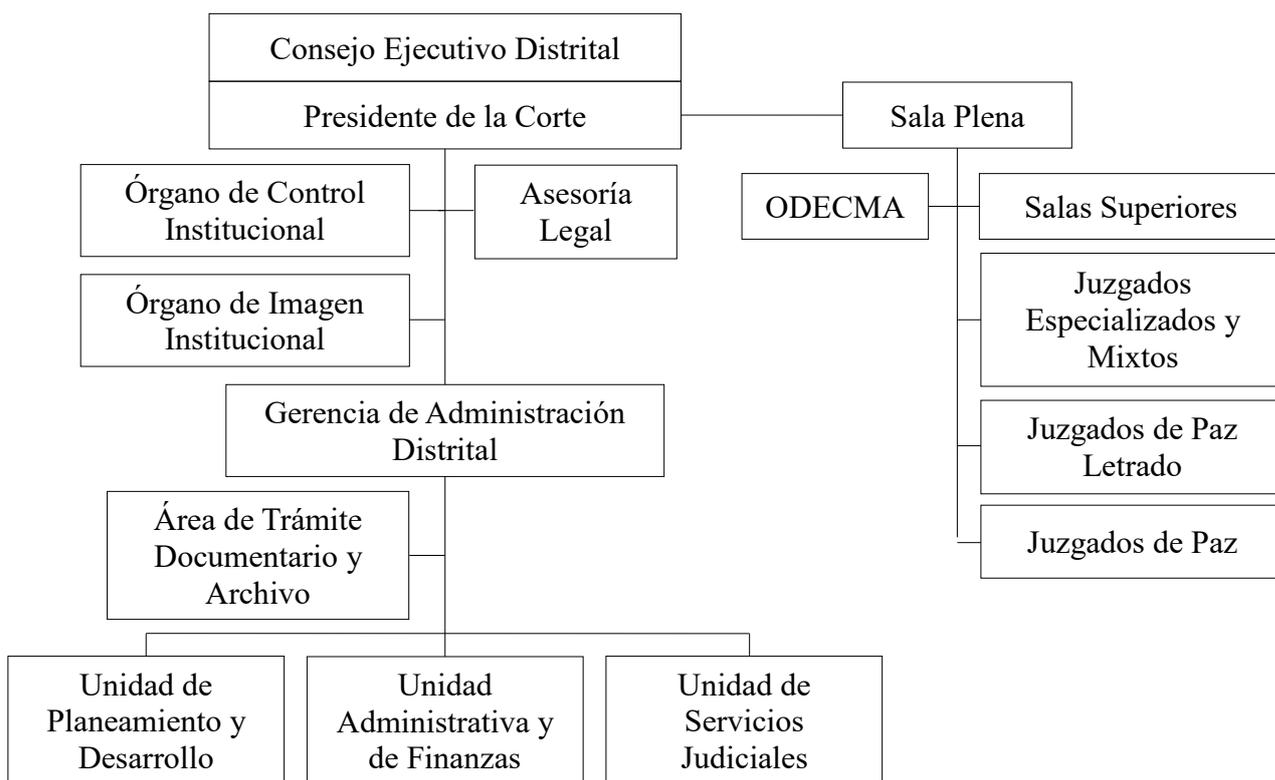


Figura N° 3. Organigrama estructural de las Cortes Superiores de Justicia que operan como Unidades Ejecutoras

Fuente: R.A. N° 090-2018-CE-PJ

## Descripción de funciones

- Presidente de Corte Superior: representante del Poder Judicial ante su distrito judicial, dirige el Consejo Ejecutivo Distrital y la Sala Plena, está obligado a dar cumplimiento con toda disposición legal emitida por un órgano rector gubernamental.
- Consejo Ejecutivo Distrital: órgano de gestión que se encarga de organizar y administrar a los Magistrados, demás servidores y a los órganos jurisdiccionales.
- Órgano de Control Institucional (OCI): órgano de línea que depende de la OCI del Poder Judicial y tiene como función supervisar la gestión de los recursos y bienes.
- Asesoría Legal: se encarga de brindar asesoría legal sobre normas, dispositivos legales o proyectos a la Presidencia de la Corte y a los órganos administrativos que lo requieran.
- Órgano de Imagen Institucional: se encarga de proponer, organizar y desarrollar estrategias, actividades y eventos de la Corte.
- Gerencia de Administración Distrital: órgano de apoyo que establece, propone, ejecuta, supervisa y controla estrategias de gestión técnico.

- Área de Trámite Documentario y Archivo: se encarga de analizar, clasificar y derivar los documentos en base a los procedimientos de administración documentaria.
- Unidad Administrativa y de Finanzas: se encarga de realizar la gestión administrativa de presupuesto, contabilidad, tesorería, logística, infraestructura, seguridad, gestión de recursos humanos y los procesos gubernamentales de la Corte.
- Unidad de Planeamiento y Desarrollo: se encarga de la gestión administrativa de planificación, presupuesto, inversión pública, estadística, informática y racionalización de la Corte que se consolida dentro del Plan operativo.
- Unidad de Servicios Judiciales: se encarga de planificar, organizar, coordinar, evaluar y controlar la recaudación judicial, registros judiciales y atender al público.
- Sala Plena: órgano de dirección que preside el Presidente de la Corte, tiene como función supervisar al Consejo Ejecutivo Distrital y elevar informes a la Corte Suprema.
- ODECMA: órgano de línea de la Oficina de Control de la Magistratura (OCMA), cuya función es investigar denuncias contra los magistrados y auxiliares jurisdiccionales.
- Salas Superiores: órgano jurisdiccional de línea de la Corte, está conformada por un colegiado de tres Jueces superiores, se encuentran en las sedes de los distritos judiciales.
- Juzgados Especializados y Mixtos: órgano jurisdiccional de línea de la Corte que se encuentra a cargo de un Juez Especializado.
- Juzgados de Paz Letrado: órgano jurisdiccional de línea de la Corte que se encuentra a cargo de un Juez de Paz Letrado
- Juzgados de Paz: órgano jurisdiccional de línea de la Corte que se encuentra a cargo de un Juez de Paz, resuelve conflictos mediante la conciliación o expidiendo una sentencia.

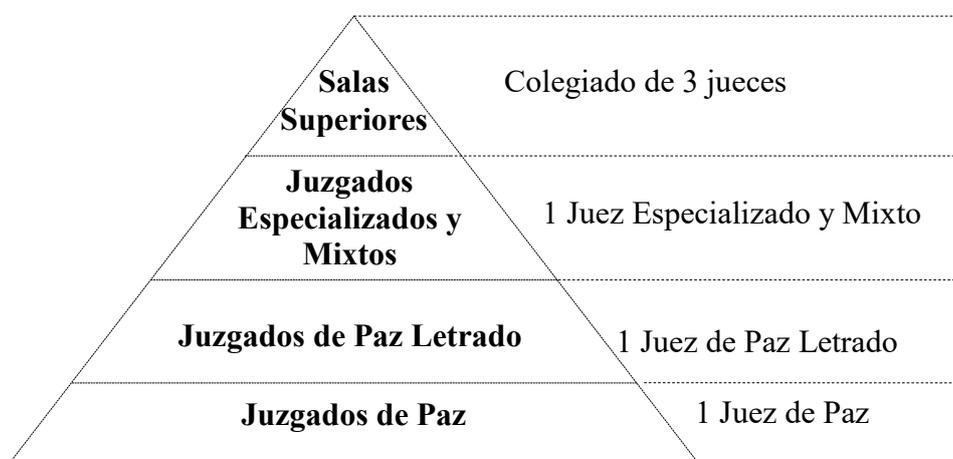


Figura N° 4. Estructura de los órganos jurisdiccionales

Fuente: Elaboración propia, 2020

### Órganos de línea de la Corte Superior de Justicia

Aquí encontraremos la conformación de los órganos jurisdiccionales de la Corte Superior de Justicia de Lima actualizado al 01 de abril del 2019 elaborado por la Unidad de Planeamiento y Desarrollo, en donde tenemos:

Tabla 1. Estructura de los órganos de línea de la corte Superior de Justicia de Lima

| <b>Salas superiores</b>   | <b>Juzgados de Paz Letrado (JPL)</b>      |
|---|---|
| 08 Salas Civiles  | 01 JPL Tránsito y seguridad vial          |
| 02 Salas de Familia   | 07 JPL NLPT                               |
| 07 Salas Contencioso Administrativas  | 02 JPL San Miguel                         |
| 10 Salas Laborales  | 05 JPL Barranco y Miraflores              |
| 14 Salas Penales  | 02 JPL Breña                              |
| <b>Juzgados Especializados y Mixtos</b>   | 03 JPL Pueblo Libre y Magdalena del Mar   |
| 24 Juzgados Civiles   | 03 JPL Rímac                              |
| 17 Juzgados Civiles con Subespecialidad Comercial   | 02 JPL Jesús María                        |
| 09 Juzgados Constitucionales  | 08 JPL Santiago de Surco y San Borja      |
| 26 Juzgados Contencioso Administrativos   | 08 JPL Lima                               |
| 39 Juzgados de Trabajo  | 07 JPL Mixto La Victoria y San Luis       |
| 58 Juzgados Penales   | 05 JPL Lince y San Isidro                 |
| 02 Juzgados Especializados en tránsito y seguridad vial                                   | 02 JPL Surquillos                         |
| 21 Juzgados de Familia  | <b>Juzgado de Paz (0)</b>                 |
| 01 Juzgado Especializado en Ejecución de Sentencias Supranacionales                       | <b>Órganos de línea transitorios (15)</b> |
| 01 Juzgado Constitucional con Subespecialidad en temas tributarios y aduaneros e INDECOPI |   |

Fuente: Adaptado de la "Conformación de los Órganos Jurisdiccionales de la Corte Superior de Justicia de Lima"

#### 2.1.4. Gerencia de Informática

La Gerencia de Informática es un órgano de apoyo que pertenece a la Gerencia General del Poder Judicial, y es quien se encarga de gestionar e implementar las soluciones tecnológicas en la Corte Suprema, Cortes Superiores de Justicia y los órganos administrativos que lo requieran, por lo tanto, su ámbito de acción es a nivel nacional.

##### Funciones

De acuerdo al Reglamento de Organización y Funciones de la Gerencia General, aprobado con R.A N° 251-2016-CE-PJ las principales funciones que tiene este órgano de línea son:

- Proponer a la Gerencia General las políticas, normas, estándares y estrategias relacionadas al desarrollo de las Tecnologías de Información y Comunica (TIC) en el Poder Judicial; ejercer el rol rector en Tecnologías de Información
- Alinear el marco de Gobierno de Tecnología de Información con el entorno de Gobierno Corporativo del Poder Judicial, lo que implica alinear los procesos y recursos de Tecnologías de Información con los objetivos de la organización
- Liderar la definición, adquisición, mantenimiento y optimización de la infraestructura tecnológica
- Gestionar la identificación y asignación de costos e inversión de los proyectos y operaciones de Tecnologías de Información
- Liderar la gestión de la calidad, seguridad y riesgos de Tecnologías de Información, elaborando y ejecutando los planes de seguridad de la información automatizada y de contingencia para evitar interrupciones en la operación de los procesos críticos de la institución que se soporten en Tecnologías de Información

##### Organigrama

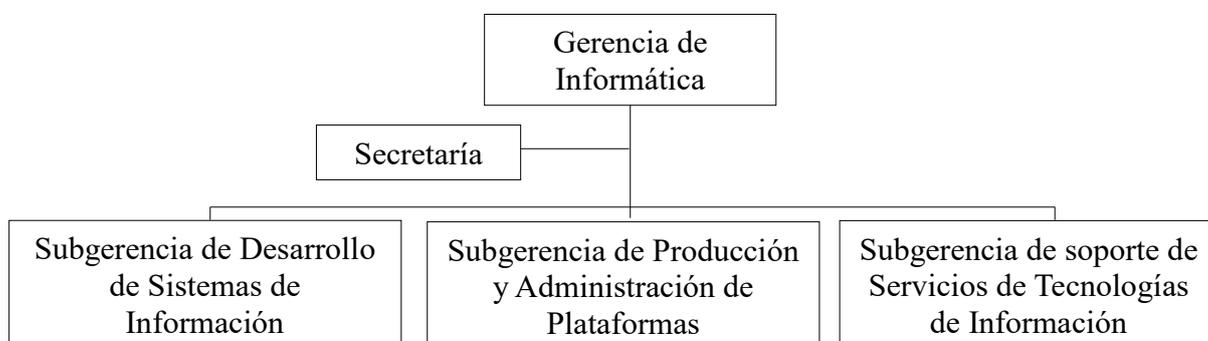


Figura N° 5. Organigrama de la Gerencia de Informática

Fuente: Adaptado de la R.A N° 251-2016-CE-PJ

### Unidades orgánicas de la Gerencia de Informática

La Gerencia de Informática tiene tres unidades orgánicas:

- Subgerencia de Desarrollo de Sistemas de Información (SDSI): es la encargada de proponer el desarrollo de sistemas informáticos nuevos que cumplan con las necesidades solicitadas por los diferentes usuarios, además de realizar el mantenimiento y soporte de los sistemas que se encuentran en producción, es dirigida por el Subgerente de Desarrollo de Sistemas de Información.
- Subgerencia de Producción y Administración de Plataformas (SPAP): es la encargada de supervisar el diseño y la implementación de la infraestructura de tecnologías de información y comunicaciones, además debe garantizar la operatividad de los sistemas, es dirigida por el Subgerente de Producción y Administración de Plataformas
- Subgerencia de Soporte de Servicios de Tecnologías de Información (SSSTI): es la encargada del mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos informáticos, esto a través de la implementación de políticas de seguridad para operar los recursos de hardware, es dirigida por el Subgerente de Soporte de Servicios de Tecnologías de Información.

## 2.2. Planteamiento del problema

### 2.2.1. Problemática

La problemática principal de la Corte Superior de Justicia de Lima es **la inconsistencia de la información** que se maneja en los expedientes judiciales que se encuentran en los diferentes órganos jurisdiccionales, esto ha traído como consecuencia que los tiempos para dar trámite a un proceso judicial sean muy largos, por lo que, se acumula la carga procesal, teniendo como principal afectado al ciudadano.

### 2.2.2. Análisis de la situación actual

En el presente apartado se realizará el análisis de la situación actual de la Corte Superior de Justicia de Lima, desde el enfoque del marco de trabajo Zachman el cual nos permitirá tener una visión holística de la institución y ubicando **la problemática dentro del contexto empresarial**, resolvemos las preguntas: why, what, who, how, where y when, que junto con los pasos de la metodología TOGAF para alinear la misión, visión y los objetivos empresariales.

#### 2.2.2.1. TOGAF y el marco de trabajo Zachman

##### Paso 1: Why – Diagrama de objetivos

En este punto se analizará la visión, misión y objetivos estratégicos de la Corte Superior de Justicia de Lima para establecer su alineación entre sí.

- Visión: Institución autónoma con vocación de servicio, que enfrente los desafíos del futuro con magistrados comprometidos con el proceso de cambio, transformación y modernidad; que se traduzca en seguridad jurídica e inspire plena confianza en la ciudadanía, contando para ello con un adecuado soporte administrativo y tecnológico.
- Misión: Administrar justicia a través de sus órganos jurisdiccionales, con arreglo a la Constitución y a las leyes, garantizando la seguridad jurídica y la tutela jurisdiccional, para contribuir al estado de derecho, al mantenimiento de la paz social y al desarrollo nacional.

Objetivos estratégicos:

Tabla 2. Objetivos estratégicos del Poder Judicial 2019-2021

| Código | Objetivo estratégico del Poder Judicial                              |
|--------|--|
| OEI.01 | Facilitar el acceso a la justicia para la población a nivel nacional |

| <b>Código</b> | <b>Objetivo estratégico del Poder Judicial</b>   |
|---------------|--|
| OEI.02        | Resolver con celeridad los procesos judiciales en beneficio del justiciable              |
| OEI.03        | Impulsar la uniformización de criterios jurisprudenciales en las resoluciones judiciales |
| OEI.04        | Generar confianza en la impartición de justicia a la población                           |
| OEI.05        | Fortalecer la gestión institucional en el Poder Judicial                                 |
| OEI.06        | Implementar la gestión interna de riesgo de desastres                                    |

Fuente: R.A N° 067-2018-CE-PJ

- OEI.01 Facilitar el acceso a la justicia para la población a nivel nacional: busca que los grupos en situaciones de vulnerabilidad tengan acceso a los servicios de justicia.
- OEI.02 Resolver con celeridad los procesos judiciales en beneficio del justiciable: busca que los procesos judiciales se lleven a cabo sin dilaciones.
- OEI.03 Impulsar la uniformización de criterios jurisprudenciales en las resoluciones judiciales: busca el fortalecimiento de un sistema predecible para las decisiones judiciales, todo esto se publicará en la jurisprudencia nacional.
- OEI.04 Generar confianza en la impartición de justicia a la población: tiene como objetivo la lucha contra la corrupción y el control interno.
- OEI.05 Fortalecer la gestión institucional en el Poder Judicial: está orientado a mejorar los procesos internos para incrementar la eficiencia, eficacia y la calidad de los servicios.
- OEI.06 Implementar la gestión interna de riesgo de desastres: busca implementar una cultura de prevención de riesgos a nivel nacional para reducir el impacto de los desastres.

Diagrama de objetivos:

El diagrama de objetivos pone en jerarquía los objetivos específicos para la Corte Superior de Justicia de Lima, mostrando como se apoyan entre sí, estos objetivos están alineados su misión. Este artefacto es de mucha importancia ya que los procesos a modelar deben estar alineados y aportar valor a la razón de ser de la organización.

Este diagrama representa los objetivos de la organización, de lo más general a lo más específico, el cual tiene como base a la visión y misión de la organización.

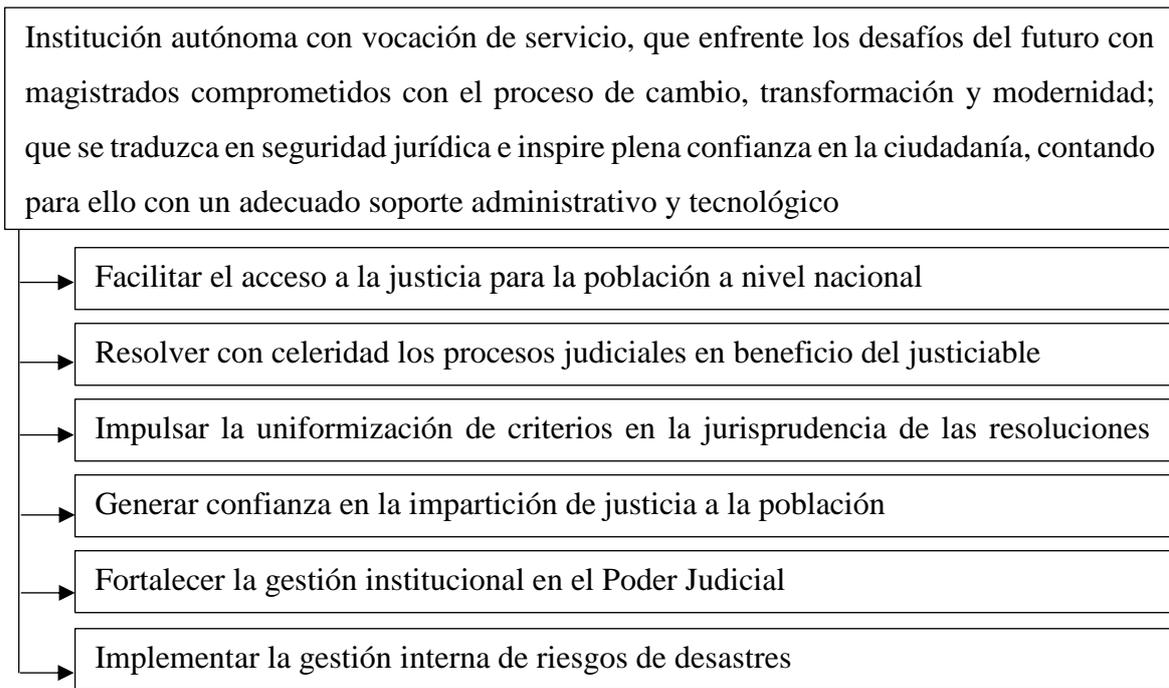


Figura N° 6: Diagrama de objetivos

Fuente: Elaboración propia, 2020

## Paso 2: How – Mapa de procesos

Se describen los procesos que maneja la Corte Superior de Justicia de Lima, porque conocer los procesos de la organización ayudará a identificar si estos apoyan o dan soporte a los objetivos estratégicos, por lo tanto, se procederá a describir los grupos de procesos:

Procesos Estratégicos: en este grupo se han incluido los procesos directamente relacionados con la marcha o gobierno de la institución:

1. Planeamiento y Gobierno: conformado por las actividades que definen los objetivos de la institución, la elaboración y gestión de la normativa que sustenta el gobierno de la institución y la formulación y gestión de proyectos de carácter institucional.
2. Coordinación e Imagen Institucional: establece las acciones que permiten la interrelación del Poder Judicial. Incluye la gestión de los convenios de cooperación e intercambio, el mantenimiento de la imagen institucional y la gestión de la relación con los medios que permite transmitir a la ciudadanía los mensajes adecuados a su rol social.
3. Gestión del Desempeño y Estadísticas: incluye las actividades que recaban información del funcionamiento de la institución, formulan acciones correctivas o preventivas destinadas a lograr la mejora del funcionamiento del Poder Judicial.

4. Control de la Magistratura: agrupa las actividades de control preventivo, concurrente y posterior; respecto de todos los magistrados del Poder Judicial con excepción de los vocales de la Corte Suprema de Justicia de la República. Se incluye también a todos los auxiliares jurisdiccionales.
5. Control Institucional: comprende las actividades que permiten realizar el control posterior interno de la gestión institucional a través de acciones y actividades de control (auditorías) de conformidad con las normas del Sistema Nacional de Control y demás disposiciones pertinentes.

Procesos Operativos: en este grupo se han incluido los procesos directamente relacionados con ejecución de las actividades que prestan directamente los servicios del Poder Judicial y en consecuencia están directamente relacionados con el cumplimiento de la misión institucional. Estos procesos son normalmente denominados en los estudios de procesos como “procesos clave de negocio”. El criterio principal para el modelado de estos procesos ha sido el flujo de los procesos judiciales. Se consideran los siguientes macro - procesos:

1. Atención al Usuario: está conformado por todas aquellas actividades que implican una interacción directa con los usuarios. Establece el punto de entrada de toda la documentación correspondiente al trámite jurisdiccional en los procesos judiciales y otros servicios complementarios.
2. Gestión del Despacho Judicial: considera aquellas actividades que hacen posible el funcionamiento de los diferentes órganos jurisdiccionales (Salas y Juzgados). El Despacho Judicial tiene a su cargo la administración y control de la gestión de los procesos judiciales, aquí se brinda soporte a los jueces en su labor.
3. Gestión de Procesos Judiciales: contempla todas las actividades que permiten que los procesos judiciales se ejecuten para garantizar la administración de justicia, esto con el objetivo de dar una solución efectiva y celeridad. Este proceso es ejecutado por los Juzgados de Paz Letrado, Juzgados Especializados, Salas Superiores y Salas Supremas. Se manejan de acuerdo a cada especialidad (Civil, Penal, Familia, Laboral, Constitucional, Contencioso Administrativo)
4. Servicios Judiciales: congregan las actividades de ejecución de los servicios conexos y complementarios a la administración de justicia (por ejemplo, notificaciones) que son necesarios para el cumplimiento de los fines de la misma.

Procesos de Soporte: son aquellos que facilitan o proporcionan los recursos o servicios necesarios para el funcionamiento de todos los procesos de la institución. Estos macro - procesos son:

1. Administración Documentaria: considera las actividades para la recepción, registro, custodia, derivación y archivo de los documentos de carácter administrativo que se gestionan en las diferentes oficinas y dependencias del Poder Judicial.
2. Gestión de Recursos Financieros: considera las actividades relacionadas directamente con el manejo del dinero en la institución y a través de los procesos presupuestales, procesos contables y procesos de tesorería.
3. Gestión de Recursos Humanos: comprende los procesos dirigidos a lograr que la institución cuente con el personal adecuado para cumplir su misión institucional.
4. Provisión de Bienes y Servicios: se encarga de garantizar la adecuada provisión de los recursos, bienes, equipos, materiales y servicios para el funcionamiento de la institución.
5. Defensa Jurídica y Asesoría Legal: se han agrupado los procesos relacionados con la defensa jurídica del Poder Judicial cuando es parte de un proceso judicial y el soporte legal que requiere la institución en la ejecución de sus actividades.
6. Gestión de Tecnologías de Información: provee a la Institución de los recursos de tecnología requeridos. Abarca la administración de la infraestructura tecnológica, el desarrollo, mantenimiento e implementación de los sistemas y el soporte a las actividades diarias de los usuarios.
7. Gestión de la Seguridad: incluye las actividades de protección a las personas y al patrimonio. La protección de los Magistrados y las actividades de control de acceso a las instalaciones utilizando medios de control y revisión. Se complementa con la protección de las instalaciones para salvaguardar el patrimonio de la Institución. Se incluyen además la gestión de los riesgos en cumplimiento de leyes de Seguridad y Salud Ocupacional en el Trabajo y del Sistema Nacional de Gestión de Riesgos.

Mapa de macro – procesos

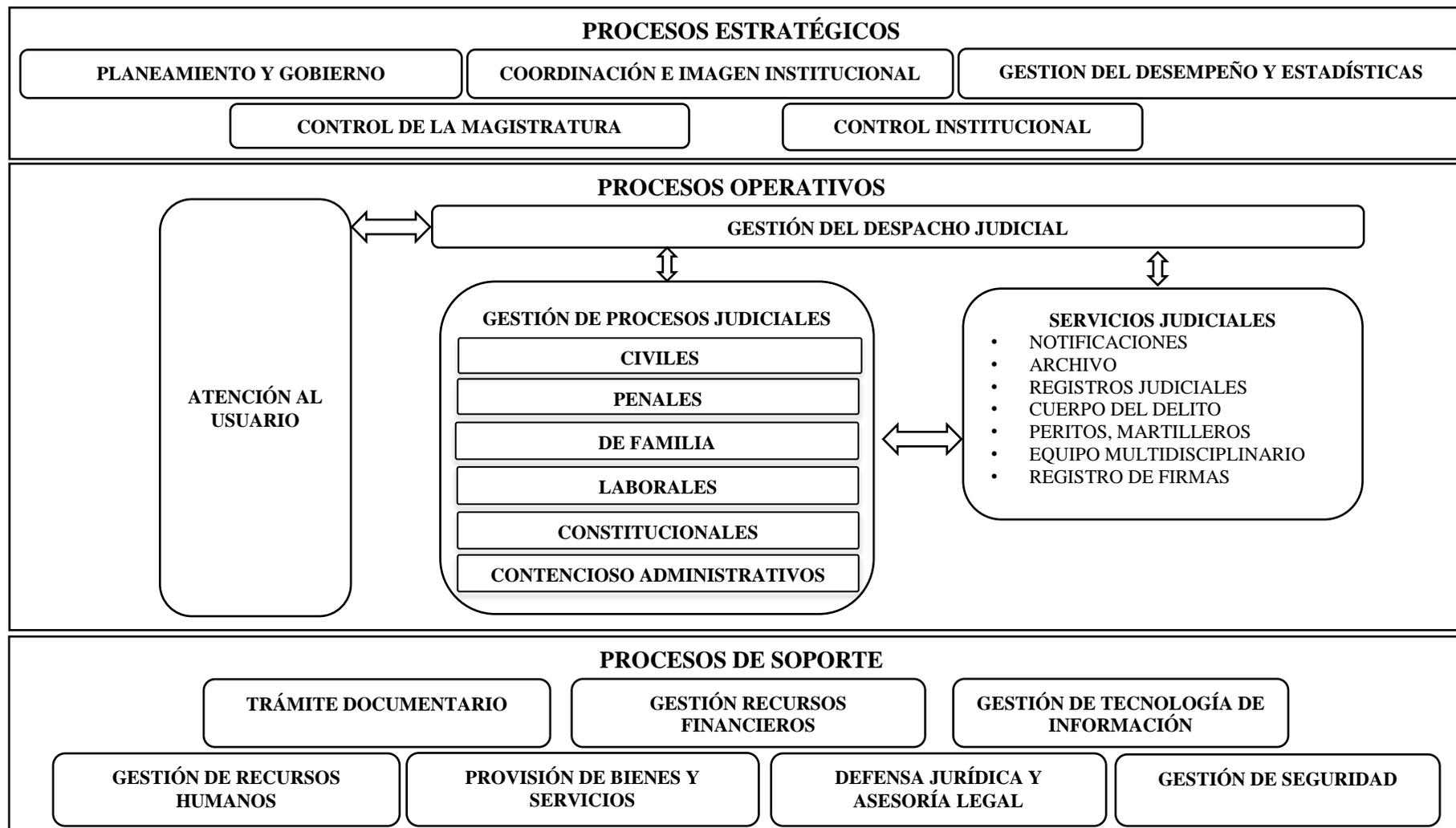


Figura N° 7. Mapa de proceso del Poder Judicial  
 Fuente: Adaptado del PETI 2012-2016 del Poder Judicial

Paso 3: Justificación de macro proceso empresarial (Why vs How)

Se evalúan que objetivos estratégicos impactan en cada proceso de la institución

|                 |                                      | OBJETIVOS ESTRATÉGICOS   |   |   |  |  |  |
|-----------------|--------------------------------------|--|---|---|--|--|--|
|                 |                                      | Facilitar el acceso a la justicia para la población a nivel nacional | Resolver con celeridad los procesos judiciales en beneficio del justiciable | Impulsar la uniformización de criterios en la jurisprudencia de las resoluciones judiciales | Generar confianza en la impartición de justicia a la población | Fortalecer la gestión institucional en el Poder Judicial | Implementar la gestión interna de riesgos de desastres |
| <b>PROCESOS</b> | Planeamiento y Gobierno              | X  |   |   |  |  |  |
|                 | Coordinación e imagen institucional  |  |   |   |  | X  |  |
|                 | Gestión del desempeño y estadísticas |  |   |   |  | X  |  |
|                 | Control de la magistratura           |  |   | X   | X  | X  |  |
|                 | Control institucional                |  |   | X   | X  | X  |  |
|                 | Atención al usuario                  | X  | X   |   | X  | X  |  |
|                 | Gestión del despacho judicial        |  | X   | X   | X  | X  |  |
|                 | Gestión de procesos judiciales       | X  | X   | X   | X  | X  |  |
|                 | Servicios judiciales                 |  | X   |   | X  | X  |  |
|                 | Procesos de soporte                  | X  | X   | X   | X  | X  | X  |

Fuente: Elaboración propia, 2020

Análisis realizado a la matriz de justificación de macro - procesos empresariales:

Tabla 3. Evaluación de objetivos estratégicos cubiertos

| <b>Macro procesos institucionales</b> | <b>Objetivos estratégicos cubiertos</b> |
|---------------------------------------|---|
| Planeamiento y Gobierno               | 1                                       |
| Coordinación e imagen institucional   | 1                                       |
| Gestión del desempeño y estadísticas  | 1                                       |
| Control de la magistratura            | 3                                       |
| Control institucional                 | 3                                       |
| Atención al usuario                   | 4                                       |
| Gestión del despacho judicial         | 4                                       |
| <b>Gestión de procesos judiciales</b> | <b>5</b>                                |
| Servicios judiciales                  | 3                                       |
| Procesos de soporte                   | 6                                       |

Fuente: Elaboración propia, 2020

En esta etapa del análisis se puede concluir que el macro - proceso “Gestión de Procesos Judiciales” que se encuentra dentro de los procesos operativos, está alineado con 5 de los 6 objetivos estratégicos planteados por el Poder Judicial

Paso 4: Who – Organigrama

El organigrama del Poder Judicial está conformado por: Corte Suprema, Presidencia del Poder Judicial y el Consejo Ejecutivo.

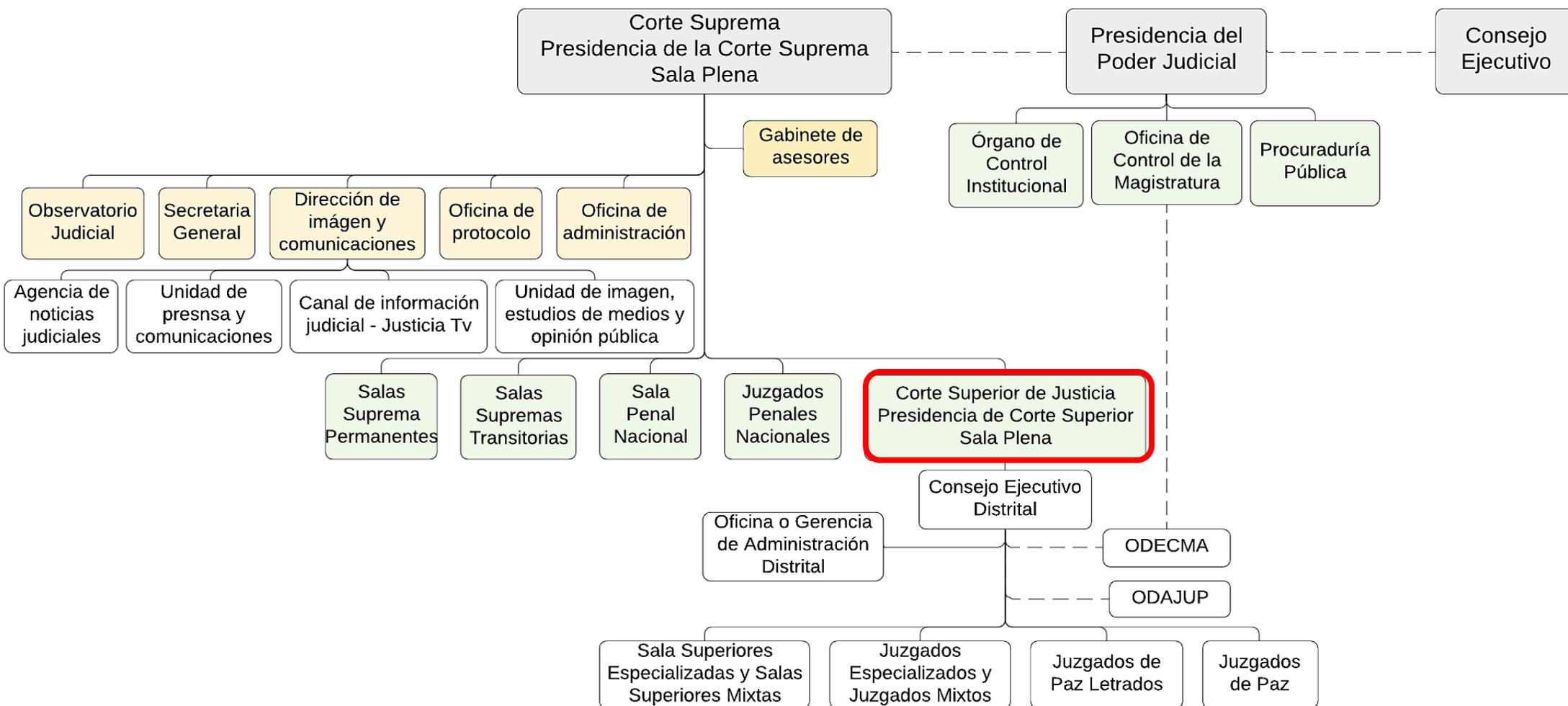


Figura N° 8. Organigrama del Poder Judicial (Corte Suprema)

Fuente: Adaptado del Portal de transparencia – Organigrama del Poder Judicial actualizado al 18 enero 2019

La Corte Suprema es supranacional, por lo que solo tiene una sede la cual se encuentra en Lima y es el máximo órgano jurisdiccional del Perú. Debajo de la Corte Suprema tenemos a las Cortes Superiores las cuales son unidades ejecutoras por eso ahora cuentan con una gerencia dentro de su estructura orgánica. Cabe mencionar que en total se cuenta con 34 cortes superiores las cuales comparten la misma estructura orgánica que se detallara a continuación, nuestro trabajo de investigación se centrara solo en la Corte Superior de Justicia de Lima.

A continuación, se muestra el organigrama de la Corte Superior de Justicia de Lima que está conformado por: el Consejo Ejecutivo Distrital, el Presidente de la Corte y la Sala Plena.

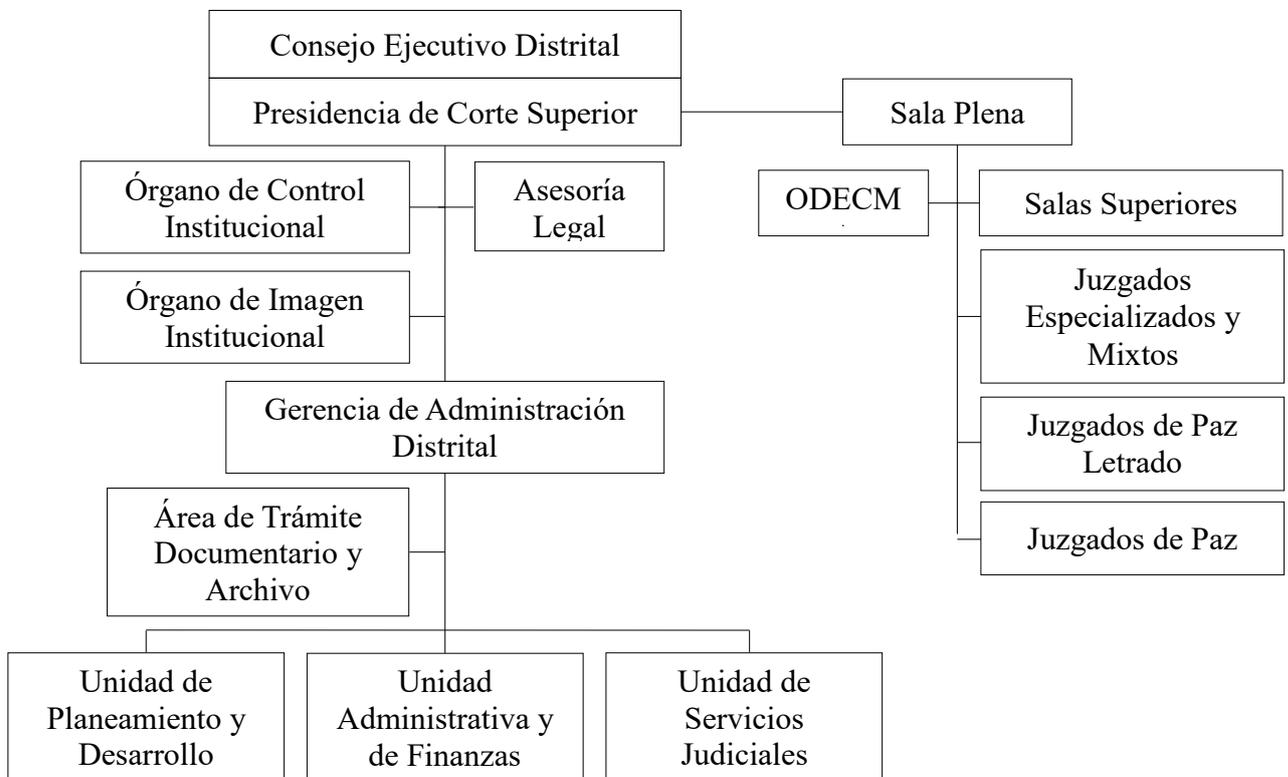


Figura N° 9. Organigrama estructural de las Cortes Superiores de Justicia que operan como Unidades Ejecutoras

Fuente: R.A. N° 090-2018-CE-PJ

Paso 5: Matriz RAM (Who vs How)

Se identificarán la relación entre los actores de la Corte Superior de Justicia de Lima y cada proceso

|                 |                                       | AREAS                             |                                  |                         |                 |          |  |                                |                |  |                                     |                                     |                                | Parte Procesal |  |
|-----------------|---------------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------|-------------------------|-----------------|----------|--|--------------------------------|----------------|--|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------|----------------|--|
|                 |                                       | Presidente de la Corte Sala Plena |                                  |                         |                 |          | Consejo Ejecutivo Distrital Presidente de la Corte |                                |                |  |                                     |                                     |                                |                |  |
|                 |                                       | Salas Superiores                  | Juzgados Especializados y Mixtos | Juzgados de Paz Letrado | Juzgados de Paz | ODECMA   | Órgano de Control Institucional                    | Órgano de Imagen Institucional | Asesoría Legal | Gerencia de Administración Distrital   |                                     |                                     |                                |                |  |
|                 |                                       |                                   |                                  |                         |                 |          |  |                                |                | Área de Trámite Documentario y Archivo | Unidad de Planeamiento y Desarrollo | Unidad Administrativa y de Finanzas | Unidad de Servicios Judiciales |                |  |
| <b>PROCESOS</b> | Planeamiento y Gobierno               | A                                 | A                                | A                       | A               |          |  | A                              | A              | M / R                                  | A                                   |                                     |                                |                |  |
|                 | Coordinación e imagen institucional   |                                   |                                  |                         |                 |          | M / R  |                                | A              |  | A                                   |                                     |                                |                |  |
|                 | Gestión del desempeño y estadísticas  | A                                 | A                                | A                       | A               | A        | A  | R                              |                | R/A / M                                | R/A                                 |                                     |                                |                |  |
|                 | Control de la magistratura            | R/A                               | R/A                              | R/A                     | R/A             | M/R      |  | R/A                            |                |  |                                     |                                     |                                |                |  |
|                 | Control institucional                 |                                   |                                  |                         |                 | A/R      | M  | A                              | A              | A                                      | R/A                                 |                                     |                                |                |  |
|                 | Atención al usuario                   | M /R                              | M /R                             | M /R                    | M /R            |          |  |                                |                |  |                                     |                                     | R                              | A              |  |
|                 | Gestión del despacho judicial         | M/A                               | M/A                              | M/A                     | M/A             | A        |  |                                | A              | A                                      |                                     |                                     | R/A                            |                |  |
|                 | <b>Gestión de procesos judiciales</b> | <b>M/R</b>                        | <b>M/R</b>                       | <b>M/R</b>              | <b>M/R</b>      | <b>A</b> | <b>R</b>   | <b>R</b>                       | <b>R</b>       | <b>R/A</b>                             |                                     |                                     | <b>R/A</b>                     | <b>R/A</b>     |  |
|                 | Servicios judiciales                  | A                                 | A                                | A                       | A               |          |  |                                |                |  |                                     |                                     | M                              | R              |  |
|                 | Procesos de soporte                   | R                                 | R                                | R                       | R               | R        | R  | A                              | R              | R/A                                    | R/A/M                               | R/A/M                               | R/A/M                          | R              |  |

Fuente: Elaboración propia, 2020

La matriz RAM identifica los siguientes roles:

- R (Recibir): procesos que reciben apoyo
- A (Apoyo): muestra proceso que entregan informes
- M (Modificar): responsable de realizar el proceso

En base al análisis realizado en la matriz RAM podemos observar que de manera horizontal el macro proceso “Gestión de procesos judiciales” tiene una relación directa con 11 de las 13 áreas de la Corte Superior de Justicia de Lima, teniendo en cuenta que este se encuentra de los procesos operativos su ejecución depende de las Salas Superiores, Juzgados Especializados y Mixtos, Juzgados de Paz Letrado y Juzgados de Paz, quienes son los dueños del dato que se maneja en el flujo del expediente judicial .

#### Paso 6: What – Diagrama de entidades empresariales

Esta pregunta nos permite identificar cuáles son los datos internos y externos más relevantes que se manejan en los procesos judiciales dentro de la Corte Superior de Justicia de Lima, aquí se tiene en cuenta la relación entre los documentos que vienen de la parte procesal para que se trabajen en los órganos jurisdiccionales.

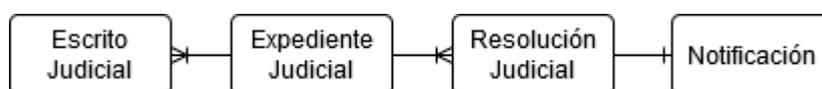


Figura N° 10. Diagrama de entidades

Fuente: Elaboración propia, 2020

A continuación, se describirá las entidades mostradas en el diagrama:

- Escrito judicial: Entidad que representa el documento que debe utilizar una persona para iniciar un proceso judicial, sea en asuntos contenciosos o no contenciosos. La regla es que toda petición realizada ante un juez debe formularse por escrito, salvo las peticiones que se realicen en medio de una audiencia o en un procedimiento oral.
- Expediente judicial: Entidad que representa el conjunto de escritos, actas y resoluciones donde se encuentran consignados todos los actos procesales realizados en un proceso.
- Resolución judicial: Entidad que expresa la decisión de la autoridad jurisdiccional en el ejercicio de sus funciones.

- Notificación: Entidad que representa el acto por el cual se pone en conocimiento a las partes y/o terceras vinculadas con el litigio de las resoluciones o de las citaciones que emiten las dependencias de la Corte Superior de Justicia de Lima.

Podemos decir que el diagrama de entidades empresariales representa lo siguiente:

- Un expediente judicial tiene uno o muchos escritos a lo largo del proceso judicial
- Un expediente judicial tiene una o muchas resoluciones judiciales generadas.
- Una resolución judicial solo puede tener una notificación asociada.

### Paso 7: Where – Localización Geográfica

Esta pregunta nos permite identificar la ubicación geográfica de la Corte Superior de Justicia de Lima que abarca los distritos de Lima Metropolitana, cuenta con 371 órganos jurisdiccionales que se distribuyen alrededor de todas sus sedes descentralizadas que son: Alzamora Valdez, Anselmo Barreto, El Progreso, Comerciales, Alimar, La Mar, Puno-Carabaya, Custer, Arnaldo Márquez, Backus y Mansilla. De esta manera, nos ubicaremos de manera física para definir el alcance de nuestro análisis.

### Paso 8: When – Diagrama de niveles

Esta pregunta nos ayudará a identificar en qué momento de la “Gestión de procesos judiciales” se establece el flujo de los subprocesos.

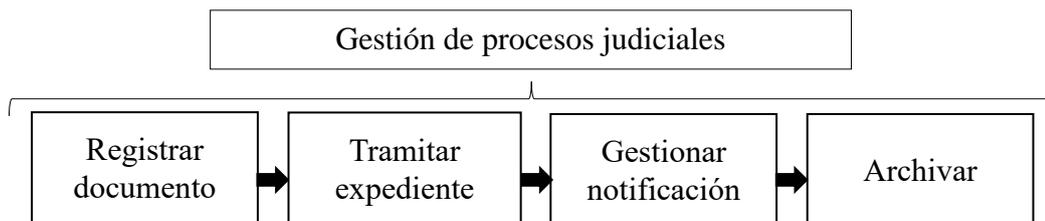


Figura N° 11. Diagrama de niveles

Fuente: Elaboración propia, 2020

Del análisis de la justificación de macro procesos empresariales y de la matriz RAM se obtuvo que el macro proceso “Gestión de procesos judiciales” se alinea a 5 objetivos estratégicos de la institución e interviene en 11 áreas, por lo tanto, es el de mayor importancia en la tramitación de un expediente judicial, el cual abarca los siguientes subprocesos:

- Registrar documento
- Tramitar expediente
- Gestionar notificación
- Archivar

Este proceso tiene como propósito garantizar la solución efectiva de las controversias en la relación de las personas / instituciones contra personas /instituciones.

Paso 9: Diagrama SIPOC (When – What - Who)

De acuerdo al diagrama de niveles, la “Gestión de procesos judiciales” se divide en 4 subprocesos: registrar documento, tramitar expediente, generar notificación y archivar, que se desarrollan en los órganos jurisdiccionales en Lima metropolitana, el análisis del funcionamiento se basa en el siguiente diagrama:

Tabla 4. Diagrama SIPOC

| <b>Proveedor</b>  | <b>Input</b>          | <b>Proceso</b>                   | <b>Localización</b> | <b>Output</b>                 | <b>Cliente</b>  |
|---|-----------------------|----------------------------------|---------------------|-------------------------------|---|
| Parte procesal  | Escrito Judicial      | Registrar documento<br>↓         | Lima metropolitana  | Expediente Judicial           | Juzgado de Paz<br>Letrado<br>Juzgado Especializado<br>Sala Superior |
| Asistente de Mesa de Partes   | Expediente Judicial   | Tramitar expediente              | Lima metropolitana  | Resolución Judicial           | Servicios Judiciales:<br>Notificación                               |
| Juzgado de Paz<br>Letrado<br>Juzgado Especializado<br>Sala Superior | Resolución Judicial   | ↓<br>Gestionar notificación<br>↓ | Lima metropolitana  | Notificación                  | Parte procesal  |
| Servicios Judiciales  | Cargo de notificación | Archivar                         | Lima metropolitana  | Expediente Judicial archivado | Juzgado de Paz<br>Letrado<br>Juzgado Especializado<br>Sala Superior |

Fuente: Elaboración propia, 2020

Paso 10: Caracterización de procesos

Se analizará la arquitectura de negocio del macro proceso “Gestión de procesos judiciales” mediante el lenguaje BPMN, a continuación, veremos su interrelación con otros procesos:

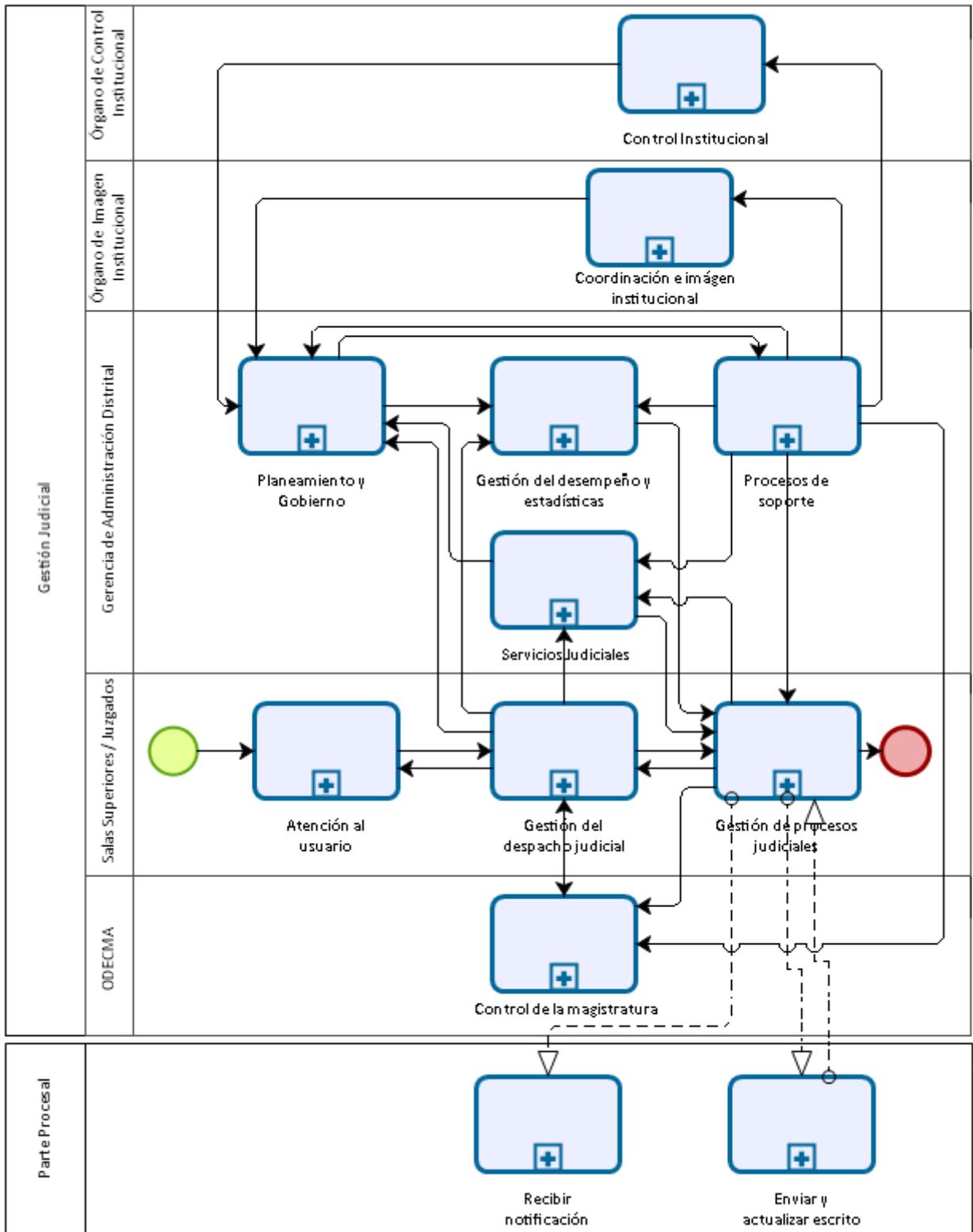


Figura N° 12. Macro – procesos

Fuente: Elaboración propia, 2020

## Macro Proceso “Gestión de procesos judiciales”

De los procesos tradicionales que se dan de manera presencial en los órganos jurisdiccionales.

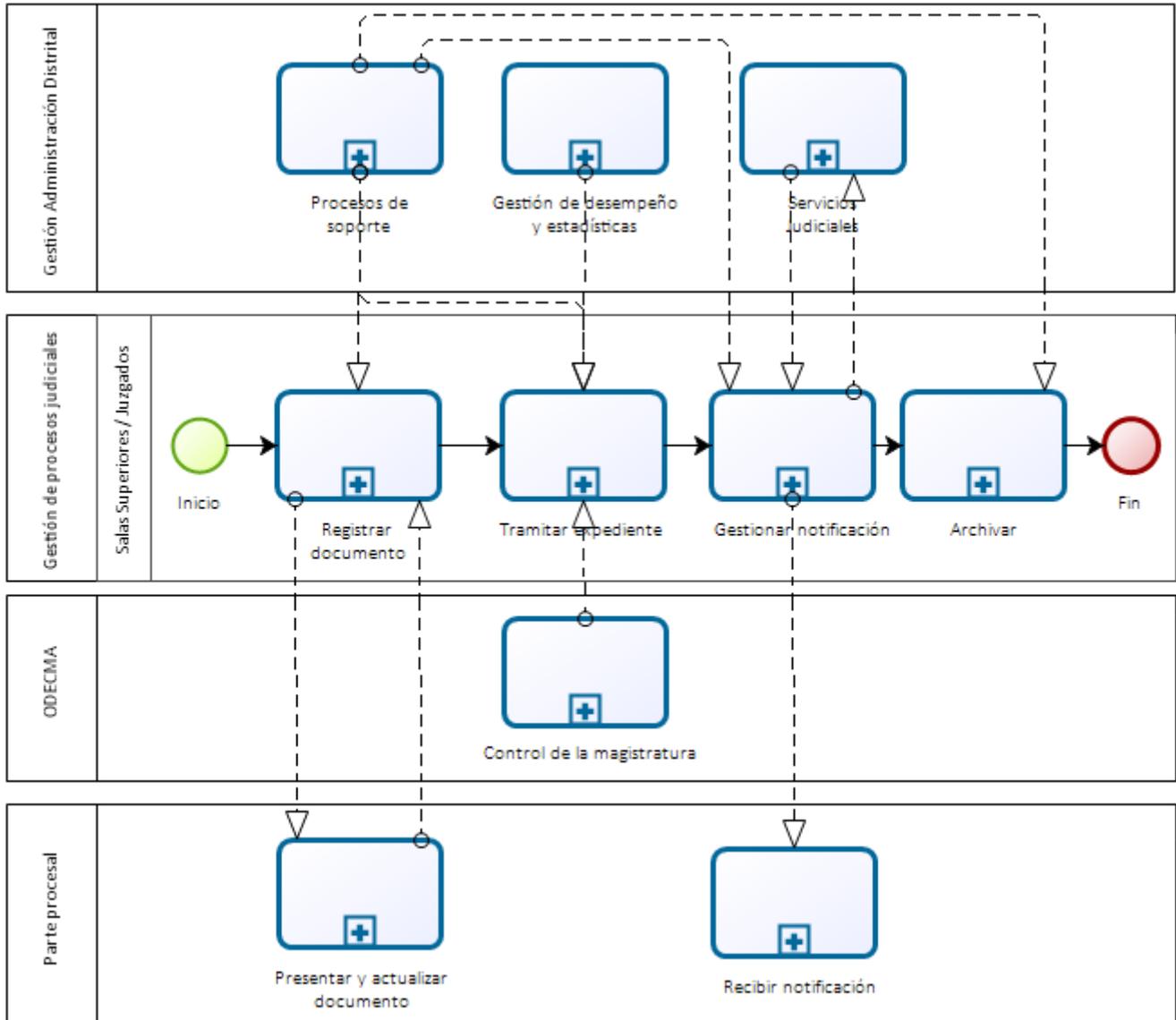


Figura N° 13. Macro – proceso Gestión de procesos judiciales

Fuente: Elaboración propia, 2020

Tabla 5. Caracterización del macro – proceso Gestión de procesos judiciales

| <b>Entrada</b>               | <b>Actividad</b>                 | <b>Salida</b>  | <b>Descripción</b>  | <b>Responsable</b>                   |
|------------------------------|----------------------------------|--|---|--------------------------------------|
|                              | Inicio                           | Documento  | Se recibe el documento que es entregado por la parte procesal, para empezar con el proceso  | Salas Superiores o Juzgados          |
| Documento                    | Registrar documento              | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Expediente judicial generado</li> <li>- Escrito judicial ingresado</li> <li>- Exhorto generado</li> <li>- Pedido especial registrado</li> <li>- Medida cautelar registrado</li> </ul> | Se realiza el registro del documento para generar un expediente o registrar el escrito, exhorto, pedido especial dentro de un expediente existente, esto con el objetivo de distribuir al órgano jurisdiccional | Salas Superiores o Juzgados          |
| Requerimientos o incidencias | Procesos de soporte              | <p>Requerimiento atendido</p> <p>Incidencia resuelta</p>   | En este caso solo nos referiremos a la gestión de las tecnologías de información. Por lo tanto, abarca tanto la infraestructura física como lógica que apoya en la gestión de procesos judiciales.              | Gerencia de administración distrital |
|                              | Presentar y actualizar documento | Documento  | Se ingresa el documento al órgano jurisdiccional, de existir algún error se procede a actualizar  | Parte procesal                       |

| <b>Entrada</b>   | <b>Actividad</b>       | <b>Salida</b>                 | <b>Descripción</b>  | <b>Responsable</b>          |
|--|------------------------|-------------------------------|---|-----------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Expediente judicial generado</li> <li>- Escrito judicial ingresado</li> <li>- Exhorto generado</li> <li>- Pedido especial registrado</li> <li>- Medida cautelar registrado</li> </ul> | Tramitar expediente    | Resolución judicial generada  | Se realiza la evaluación del escrito o del nuevo expediente para que se proyecte la resolución judicial con el mandato del Juez.  | Salas Superiores o Juzgados |
| Resolución judicial  | Gestionar notificación | Notificación judicial enviada | Recibe la resolución judicial para proceder a generar la notificación judicial y realizar su distribución hacia la parte procesal, luego se registrarán los cargos de notificación. | Salas Superiores o Juzgados |
| Cargos de la notificación  | Archivar               | Expediente archivado          | Se recibe los cargos de la notificación a las partes procesales para proceder a archivar el expediente de manera provisional o de manera definitiva                                 | Salas Superiores o Juzgados |

| <b>Entrada</b>                               | <b>Actividad</b>                    | <b>Salida</b>               | <b>Descripción</b>  | <b>Responsable</b>                   |
|--|-------------------------------------|-----------------------------|---|--------------------------------------|
| Informes                                     | Gestión de desempeño y estadísticas | Reportes                    | Recaba información del funcionamiento o ejecución del desempeño judicial.                               | Gerencia de administración distrital |
| Resolución judicial<br>Notificación judicial | Servicios judiciales                | Reportes de notificación    | Se ingresa y proporciona información complementaria a la gestión de las notificaciones.                 | Gerencia de administración distrital |
| Solicitud o petición de investigación        | Control de la magistratura          | Expediente de investigación | Se encarga de velar por la transparencia, honestidad y buen desempeño de la administración de justicia. | ODECMA                               |
| Notificación judicial                        | Recibir notificación                |                             | Recibe la notificación junto con los anexos que esta trae.  | Parte procesal                       |
| Expediente archivado                         | Fin del proceso                     |                             | Se finaliza el proceso archivando el expediente   | Salas Superiores o Juzgados          |

Fuente: Elaboración propia, 2020

Proceso “Registrar documento”

| <b>NOMBRE DEL MACROPROCESO</b>   |  |
|--|--|
| Gestión de procesos judiciales   |  |
| <b>NOMBRE DEL PROCESO</b>  |  |
| Registrar documento  |  |
| <b>RESPONSABLE DEL PROCESO</b>   | <b>LOCALIZACIÓN PRINCIPAL</b>  |
| Jefe de Mesa de Partes   | Lima metropolitana   |
| <b>OBJETIVO</b>  |  |
| Evaluar y registrar el documento presentado por la parte procesal para que se registre y distribuya al Juzgado de Paz, Juzgado de Paz Letrado, Juzgado Especializado y Sala Superior competente.                                 |  |
| <b>PROVEEDORES</b>   | <b>ENTRADAS</b>  |
| Parte procesal   | Documento  |
| <b>SUBPROCESOS</b>   |  |
| No Aplica  |  |
| <b>SALIDAS</b>   | <b>CLIENTES</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Expediente judicial registrado</li> <li>- Escrito judicial ingresado</li> <li>- Exhorto generado</li> <li>- Pedido especial registrado</li> <li>- Medida cautelar registrado</li> </ul> | <p>Órgano Jurisdiccional:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Juzgado de Paz</li> <li>• Juzgado de Paz Letrado</li> <li>• Juzgado Especializado</li> <li>• Sala Superior</li> </ul> |

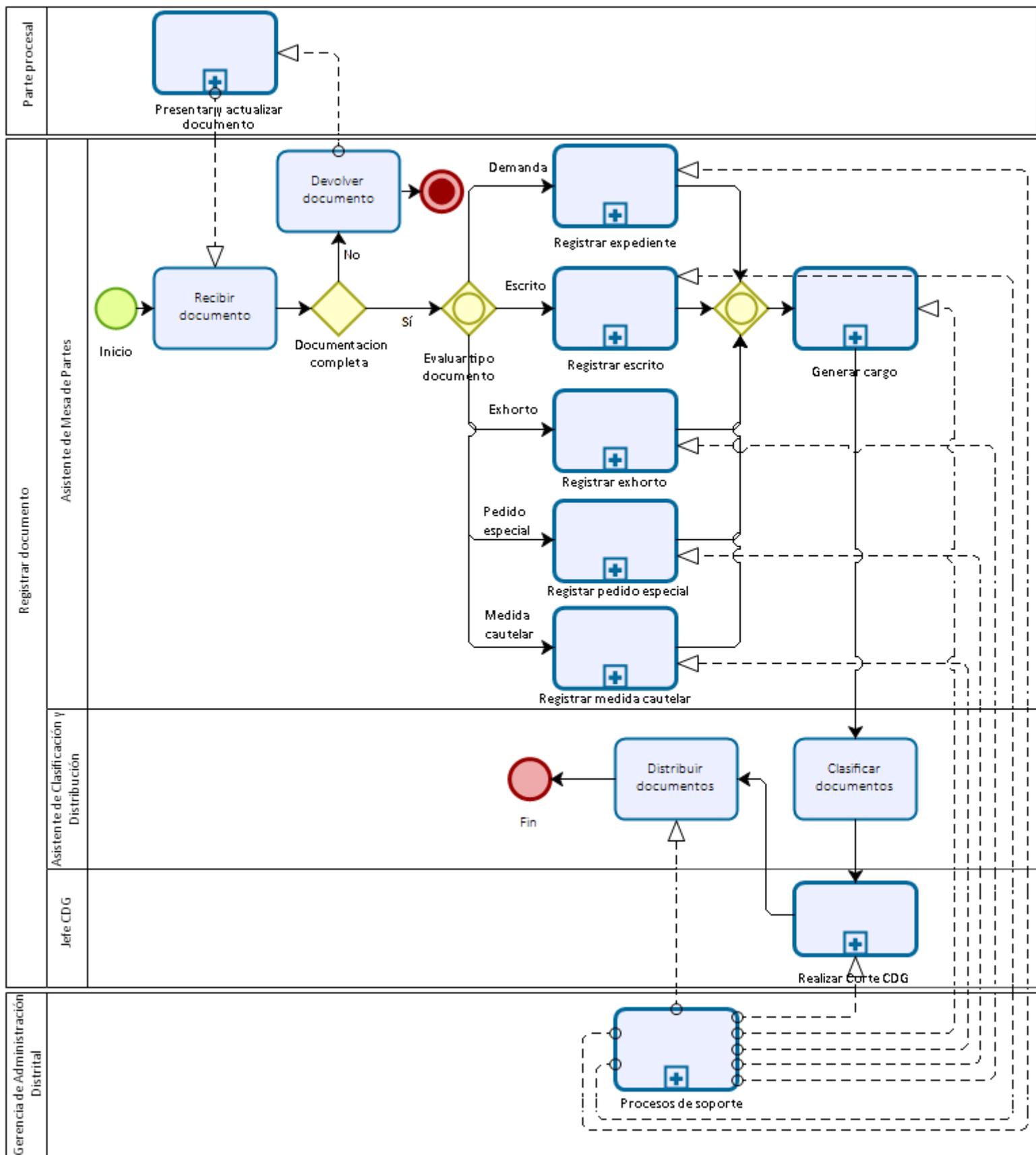


Figura N° 14. Proceso “Registrar documento”

Fuente: Elaboración propia, 2020

Tabla 6. Caracterización del proceso “Registrar documento”

| <b>Entrada</b>                            | <b>Actividad</b>          | <b>Salida</b>   | <b>Descripción</b>  | <b>Responsable</b>          |
|---|---------------------------|---|---|-----------------------------|
|   | Inicio                    | Documento   | Se inicia el proceso para registrar los documentos.   | Asistente de Mesa de partes |
| Documento                                 | Recibir documento         | Documento recibido  | Se reciben los documentos de la parte procesal.   | Asistente de Mesa de partes |
| Documento recibido                        | Documentación completa    | Documento evaluado:<br>- No está completo<br>- Si está Completo                                     | Se revisan los documentos para determinar:<br>- Si está completo<br>- No está completo  | Asistente de Mesa de partes |
| Documento evaluado:<br>- No está completo | Devolver documento        | Documento incompleto devuelto   | El documento se debe devolver a la parte procesal.  | Asistente de Mesa de partes |
| Documento evaluado:<br>- Si está completo | Evaluar tipo de documento | Tipo de documento:<br>- Demanda<br>- Escrito<br>- Exhorto<br>- Pedido especial<br>- Medida cautelar | Se procederá a evaluar el tipo de documento:<br>- Demanda<br>- Escrito<br>- Exhorto<br>- Pedido especial<br>- Medida cautelar | Asistente de Mesa de partes |
| Tipo de documento:<br>- Demanda           | Registrar expediente      | Expediente judicial registrado  | Se realizará el registro de la demanda para generar un expediente que ingresará a un órgano jurisdiccional                    | Asistente de Mesa de partes |

| <b>Entrada</b>   | <b>Actividad</b>          | <b>Salida</b>              | <b>Descripción</b>  | <b>Responsable</b>          |
|--|---------------------------|----------------------------|---|-----------------------------|
| Tipo de documento:<br>- Escrito  | Registrar escrito         | Escrito judicial ingresado | Se procederá a buscar el expediente al cuál se anexará el escrito judicial para que se proceda a su trámite en el órgano jurisdiccional que le compete. | Asistente de Mesa de partes |
| Tipo de documento:<br>- Exhorto  | Registrar exhorto         | Exhorto generado           | Se procederá a buscar el expediente al cuál se anexará el exhorto para que se proceda a su trámite en el órgano jurisdiccional que le compete.          | Asistente de Mesa de partes |
| Tipo de documento:<br>- Pedido especial  | Registrar pedido especial | Pedido especial registrado | Se procederá a buscar el expediente al cuál se anexará el pedido especial para que se proceda a su trámite en el órgano jurisdiccional que le compete.  | Asistente de Mesa de partes |
| Tipo de documento:<br>- Medida cautelar  | Registrar medida cautelar | Medida cautelar registrada | Se realizará el registro de la medida cautelar para generar un expediente que ingresará a un órgano jurisdiccional                                      | Asistente de Mesa de partes |
| - Expediente judicial registrado<br>- Escrito judicial ingresado<br>- Exhorto generado | Generar cargo             | Cargo de registros         | Se procede a generar el cargo del registro de la demanda, escrito, exhorto, pedido especial y medida cautelar, la cual se imprimirá.                    | Asistente de Mesa de partes |

| <b>Entrada</b>   | <b>Actividad</b>   | <b>Salida</b>  | <b>Descripción</b>   | <b>Responsable</b>   |
|--|--|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pedido especial registrado</li> <li>- Medida cautelar registrada</li> </ul>   |  |  |  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cargo de registros</li> <li>- Expediente</li> <li>- Escrito</li> <li>- Exhorto</li> <li>- Pedido especial</li> <li>- Medida cautelar</li> </ul> | <p style="text-align: center;">Clasificar documentos</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Documentos clasificados</li> <li>- Cargos de registros verificados</li> </ul> | <p>Se procede a clasificar los documentos que han sido registrados por el Asistente de mesa de partes y se verifica que todos tengan un cargo del registro generado.</p>   | <p style="text-align: center;">Asistente de Clasificación y distribución</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cargo de registros verificados</li> <li>- Documentos clasificados</li> </ul>  | <p style="text-align: center;">Realizar corte CDG</p>    | <p style="text-align: center;">Reporte de corte</p>  | <p>Aquí se procederá a cerrar los ingresos que se tengan pendientes hasta ese momento, luego a través del sistema se seleccionarán los documentos registrados para realizar la operación de corte que permitirá que estos se habiliten en las bandejas de los órganos jurisdiccionales correspondientes.</p> | <p style="text-align: center;">Jefe CDG</p>                                  |

| <b>Entrada</b>                           | <b>Actividad</b>      | <b>Salida</b>                                     | <b>Descripción</b>   | <b>Responsable</b>                        |
|--|-----------------------|---|--|---|
| Reporte de corte                         | Distribuir documentos | Cargos de entrega de documentos firmados          | Se procederá a entregar los documentos registrados a cada órgano jurisdiccional para que procedan con su trámite   | Asistente de clasificación y distribución |
| - Requerimiento<br>- Incidencia          | Procesos de soporte   | - Requerimiento resuelto<br>- Incidencia Resuelto | Para este caso sólo tomaremos a la gestión de tecnología de información por lo tanto abarca tanto la infraestructura física como lógica que apoya en este proceso. | Gerencia de administración<br>Distrital   |
| Cargos de entrega de documentos firmados | Fin                   |   | Se finaliza el proceso cuando los órganos jurisdiccionales han recibido los documentos y esto se comprueba con la firma de los cargos de entrega.                  | Asistente de clasificación y distribución |

Fuente: Elaboración propia, 2020

Proceso “Tramitar expediente”

| <b>NOMBRE DEL MACROPROCESO</b>  |  |
|---|--|
| Gestión de procesos judiciales  |  |
| <b>NOMBRE DEL PROCESO</b>   |  |
| Tramitar expediente   |  |
| <b>RESPONSABLE DEL PROCESO</b>  | <b>LOCALIZACIÓN PRINCIPAL</b>  |
| Juzgado de Paz / Juzgado de Paz<br>Letrado / Juzgado Especializado / Sala<br>Superior   | Lima metropolitana   |
| <b>OBJETIVO</b>   |  |
| <p>Establecer una secuencia lógica y ordenada de las actividades para:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar los documentos que trae el expediente</li> <li>• Dar una clasificación al expediente</li> <li>• Proyectar la resolución judicial</li> </ul> |  |
| <b>PROVEEDORES</b>  | <b>ENTRADAS</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Jefe de Mesa de Partes</li> <li>- Asistente de Mesa de Partes</li> <li>- Asistente de Clasificación y Distribución</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Expediente judicial</li> <li>- Escrito judicial</li> <li>- Exhorto</li> <li>- Pedido especial</li> <li>- Medida cautelar</li> </ul> |
| <b>SUBPROCESOS</b>  |  |
| No Aplica   |  |
| <b>SALIDAS</b>  | <b>CLIENTES</b>  |
| Resolución judicial   | Servicios Judiciales: Notificación   |

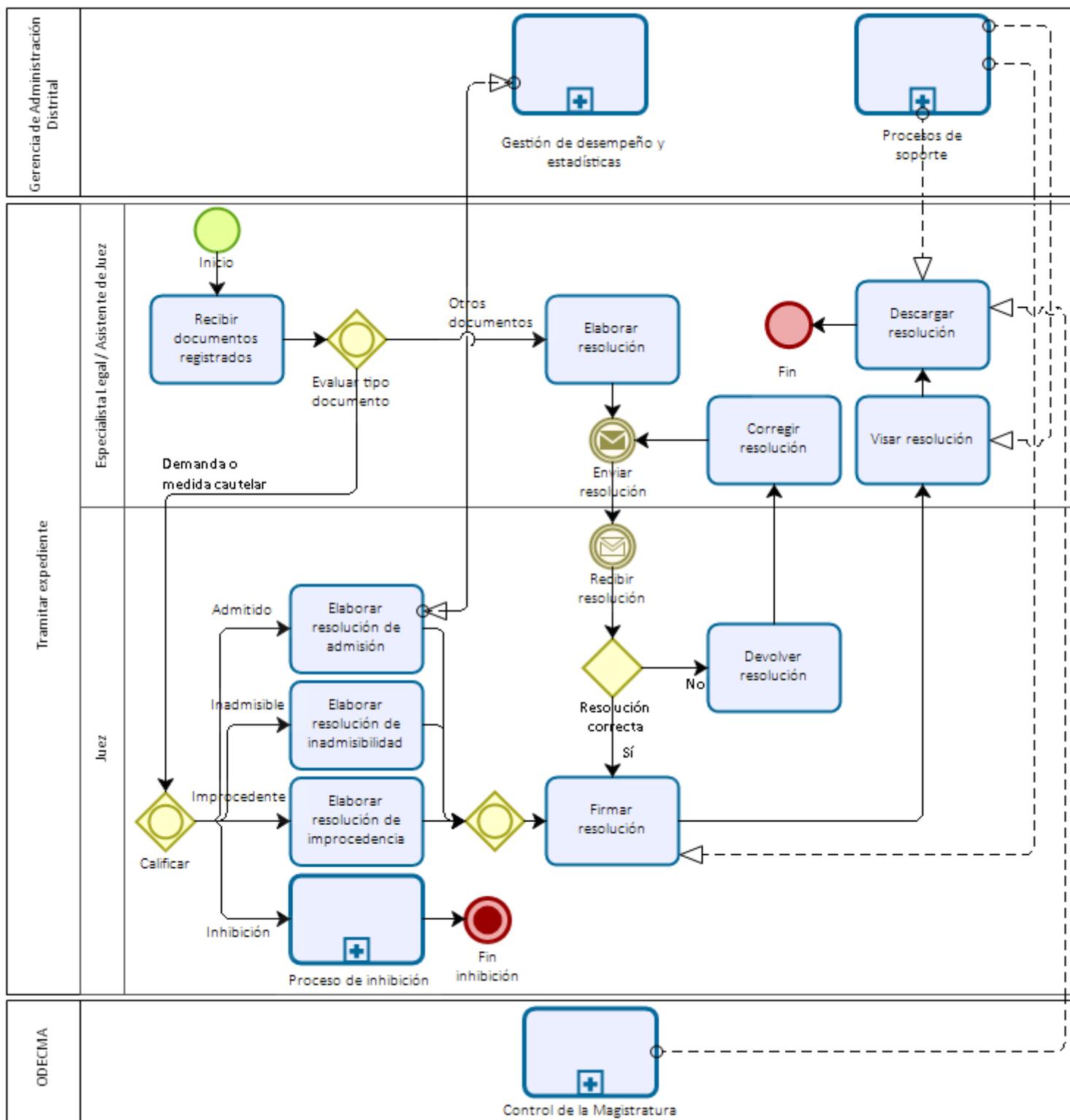


Figura N° 15. Proceso “Tramitar expediente”

Fuente: Elaboración propia, 2020

Tabla 7. Caracterización del proceso “Tramitar expediente”

| <b>Entrada</b>            | <b>Actividad</b>               | <b>Salida</b>   | <b>Descripción</b>   | <b>Responsable</b>                      |
|---------------------------|--------------------------------|---|--|---|
|                           | Inicio                         | Documento   | Llegan todos los documentos registrados en la Mesa de Partes   | Especialista Legal / Asistente del Juez |
| Documento                 | Recibir documentos registrados | Documento recibido  | Se reciben los documentos  | Especialista Legal / Asistente del Juez |
| Documento recibido        | Evaluar tipo documento         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Demanda o Medida Cautelar</li> <li>- Otros documentos</li> </ul>                         | <p>Se procederá a evaluar el tipo de documento que se ha recibido.</p> <p>Tendrá dos salidas válidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Otros documentos (Escrito, Exhorto, Pedido especial)</li> <li>- Demanda o Medida Cautelar (que han generado expedientes)</li> </ul> | Especialista Legal / Asistente del Juez |
| Demanda o Medida Cautelar | Calificar                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Admitido</li> <li>- Inadmisible</li> <li>- Improcedente</li> <li>- Inhibición</li> </ul> | <p>Se procederá a calificar (evaluar) la Demanda o la Medida Cautelar que se ha recibido para emitir una respuesta.</p> <p>Tendrá cuatro salidas válidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Admitido</li> <li>- Inadmisible</li> <li>- Improcedente</li> </ul>              | Juez                                    |

| <b>Entrada</b> | <b>Actividad</b>                       | <b>Salida</b>                            | <b>Descripción</b>  | <b>Responsable</b> |
|----------------|--|--|---|--------------------|
|                |  |  | - Inhibición  |                    |
| Admitido       | Elaborar resolución de admisión        | Resolución de admisión                   | Se procederá a proyectar la resolución con el auto admisorio que admite la demanda o medida cautelar  | Juez               |
| Inadmisible    | Elaborar resolución de inadmisibilidad | Resolución de inadmisibilidad            | Se procederá a proyectar la resolución con el auto de inadmisibilidad que declara que la demanda o medida cautelar no se admite por algún error de forma.   | Juez               |
| Improcedente   | Elaborar resolución de improcedencia   | Resolución de improcedencia              | Se procederá a proyectar la resolución con el auto de improcedencia que declara que la demanda o medida cautelar no procederá.  | Juez               |
| Inhibición     | Proceso de inhibición                  | Traslado de la demanda o medida cautelar | Se procede a indicar que el Juez se inhibirá de atender la demanda o medida cautelar, aquí se deberá trasladar hacia otro órgano jurisdiccional el documento, esto hace que se entre al sub-proceso “Proceso de inhibición” que posee un flujo de trabajo que no se encuentra en el proceso que se está describiendo. | Juez               |

| <b>Entrada</b>  | <b>Actividad</b>    | <b>Salida</b>   | <b>Descripción</b>   | <b>Responsable</b>                      |
|---|---------------------|---|--|---|
|   | Fin inhibición      |   | El sub-proceso “Proceso de inhibición” tendrá su flujo de trabajo que no está incluido en este proceso, por lo tanto, se da por terminado este punto.      | Juez                                    |
| Otros documentos (Escrito, Exhorto, Pedido especial)            | Elaborar resolución | Resolución judicial   | Se generará la resolución judicial correspondiente a la solicitud del documento para que se proceda con el trámite en el órgano jurisdiccional             | Especialista Legal / Asistente del Juez |
| - Resolución judicial<br>- Resolución corregida                 | Enviar resolución   | - Resolución judicial enviada<br>- Resolución corregida enviada   | Una vez que se haya proyectado en el órgano jurisdiccional la resolución judicial se procederá a enviar al despacho del Juez.                              | Especialista Legal / Asistente del Juez |
| - Resolución judicial enviada<br>- Resolución corregida enviada | Recibir resolución  | - Resolución judicial recibida<br>- Resolución corregida recibida | Se procederá a recibir la resolución judicial y la resolución corregida que fueron proyectadas por el Especialista Legal / Asistente del Juez              | Juez                                    |
| - Resolución judicial recibida                                  | Revisar resolución  | - Resolución judicial revisada que contiene errores               | Se procederá a revisar si la resolución judicial y la resolución corregida cumplen con los parámetros legales establecidos.<br>Tendrá dos salidas válidas: | Juez                                    |

| <b>Entrada</b>  | <b>Actividad</b>    | <b>Salida</b>   | <b>Descripción</b>  | <b>Responsable</b>                      |
|---|---------------------|---|---|---|
| - Resolución corregida recibida   |                     | - Resolución judicial correcta  | - Si la resolución contiene errores se procederá a devolver<br>- Si la resolución está correcta se procederá a firmar resolución  |   |
| Resolución judicial revisada que contiene errores   | Devolver resolución | Resolución judicial devuelta que contiene errores   | Se procederá a enviar la resolución con las observaciones para su corrección  | Juez                                    |
| Resolución judicial devuelta que contiene errores   | Corregir resolución | Resolución judicial corregida   | Se procederá a corregir los puntos observados por el Juez, luego se deberá proyectar la resolución judicial corregida.            | Especialista Legal / Asistente del Juez |
| - Resolución judicial corregida<br>- Resolución de admisión<br>- Resolución de inadmisibilidad<br>- Resolución de improcedencia | Firmar resolución   | - Resolución judicial firmada<br>- Resolución de admisión firmada<br>- Resolución de inadmisibilidad firmada<br>- Resolución de improcedencia firmada | Se procederá a firmar la resolución judicial, resolución de admisión, resolución de inadmisibilidad, resolución de improcedencia. | Juez                                    |

| <b>Entrada</b>  | <b>Actividad</b>     | <b>Salida</b>   | <b>Descripción</b>  | <b>Responsable</b>                      |
|---|----------------------|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resolución judicial firmada</li> <li>- Resolución de admisión firmada</li> <li>- Resolución de inadmisibilidad firmada</li> <li>- Resolución de improcedencia firmada</li> </ul> | Visar resolución     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resolución judicial visada</li> <li>- Resolución de admisión visada</li> <li>- Resolución de inadmisibilidad visada</li> <li>- Resolución de improcedencia visada</li> </ul>                 | Se procederá a visar la resolución judicial, resolución de admisión, resolución de inadmisibilidad, resolución de improcedencia.  | Especialista Legal / Asistente del Juez |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resolución judicial visada</li> <li>- Resolución de admisión visada</li> <li>- Resolución de inadmisibilidad visada</li> <li>- Resolución de improcedencia visada</li> </ul>     | Descargar resolución | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resolución judicial descargada</li> <li>- Resolución de admisión descargada</li> <li>- Resolución de inadmisibilidad descargada</li> <li>- Resolución de improcedencia descargada</li> </ul> | Se procederá a descargar los datos que contiene la resolución judicial, resolución de admisión, resolución de inadmisibilidad, resolución de improcedencia., para que se proceda a notificar, además se deberá actualizar el estado del expediente. | Especialista Legal / Asistente del Juez |

| <b>Entrada</b>  | <b>Actividad</b>                    | <b>Salida</b>   | <b>Descripción</b>   | <b>Responsable</b>                         |
|---|-------------------------------------|---|--|--|
| - Requerimiento<br>- Incidencia   | Procesos de soporte                 | - Requerimiento resuelto<br>- Incidencia Resuelto     | Para este caso sólo tomaremos a la gestión de tecnología de información por lo tanto abarca tanto la infraestructura física como lógica que apoya en este proceso  | Gerencia de administración<br>Distrital    |
| Solicitudes y/o peticiones de información sobre desempeño de los órganos jurisdiccionales | Gestión de desempeño y estadísticas | Informes de desempeño de los órganos jurisdiccionales | Se encarga de emitir informes sobre el desempeño de los órganos jurisdiccionales, esto se miden a través de las resoluciones proyectadas que dan paso a una siguiente etapa dentro de un proceso jurisdiccional. | Gerencia de administración<br>Distrital    |
| Solicitudes y peticiones de investigación   | Control de la Magistratura          | Expedientes de investigación.                         | Se encarga de velar por la transparencia, honestidad y buen desempeño de la administración de justicia.  | ODECMA                                     |
|   | Fin                                 |   | El proceso finaliza al descargar la resolución   | Especialista Legal /<br>Asistente del Juez |

Fuente: Elaboración propia, 2020

Proceso “Gestionar notificación”

| <b>NOMBRE DEL MACROPROCESO</b>   |   |
|--|---|
| Gestión de procesos judiciales   |   |
| <b>NOMBRE DEL PROCESO</b>  |   |
| Gestionar notificación   |   |
| <b>RESPONSABLE DEL PROCESO</b>   | <b>LOCALIZACIÓN PRINCIPAL</b>   |
| Servicios judiciales   | Lima metropolitana  |
| <b>OBJETIVO</b>  |   |
| <p>Establecer la secuencia lógica y ordenada de las actividades que se realizan para:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Distribuir las notificaciones</li> <li>• Generar cargos de entrega</li> <li>• Notificar las Resoluciones</li> </ul> |   |
| <b>PROVEEDORES</b>   | <b>ENTRADAS</b>   |
| <p>Órgano Jurisdiccional:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Juzgado de Paz</li> <li>• Juzgado de Paz Letrado</li> <li>• Juzgado Especializado</li> <li>• Sala Superior</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resolución judicial</li> <li>• Resolución de admisión</li> <li>• Resolución de inadmisibilidad</li> <li>• Resolución de improcedencia</li> <li>• Resolución corregida</li> </ul> |
| <b>SUBPROCESOS</b>   |   |
| No Aplica  |   |
| <b>SALIDAS</b>   | <b>CLIENTES</b>   |
| Notificación judicial  | Parte Procesal  |

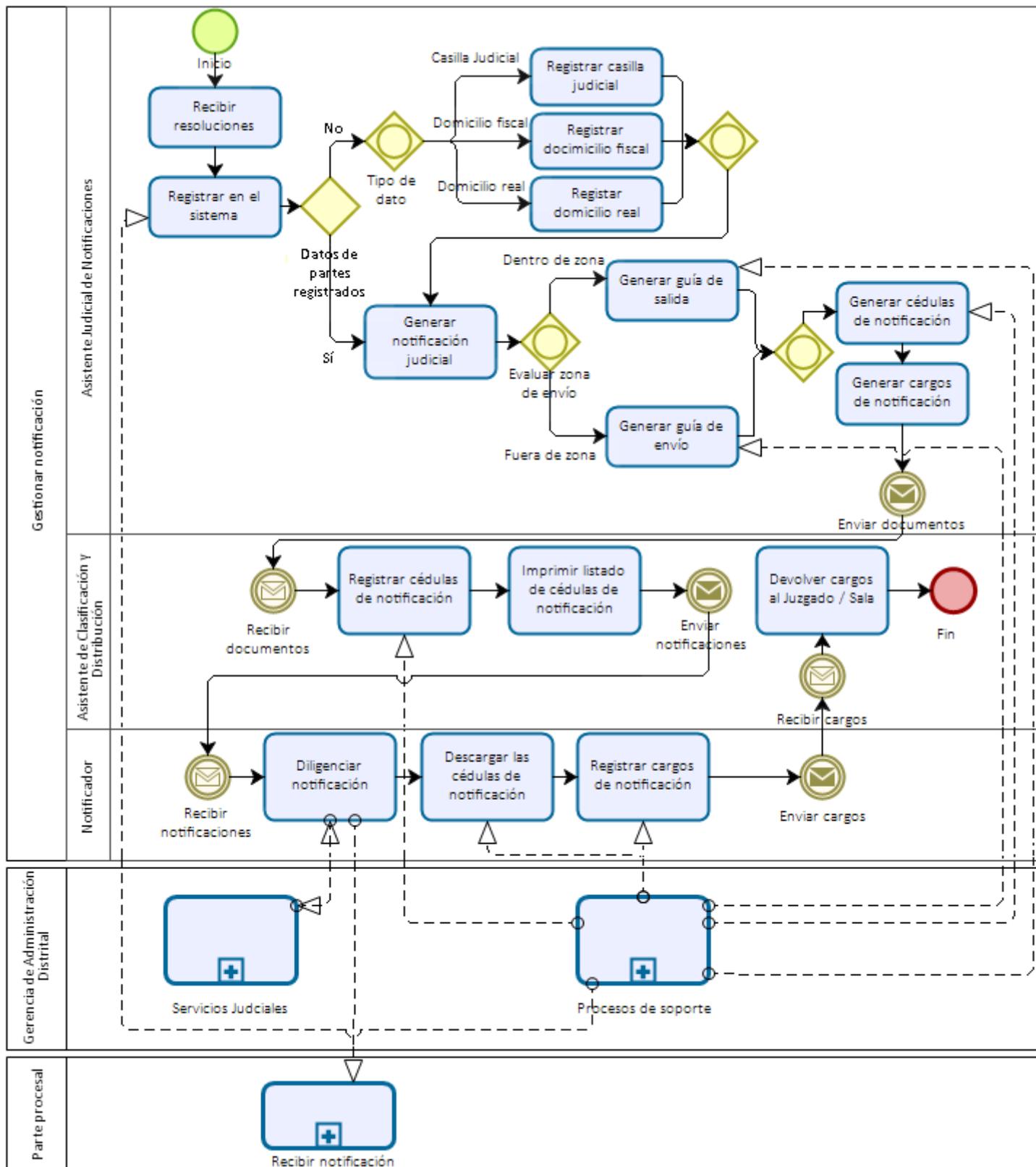


Figura N° 16. Proceso “Gestionar notificación”

Fuente: Elaboración propia, 2020

Tabla 8. Caracterización del proceso “Gestionar notificación”

| <b>Entrada</b>   | <b>Actividad</b>              | <b>Salida</b>  | <b>Descripción</b>   | <b>Responsable</b>                   |
|--|-------------------------------|--|--|--------------------------------------|
|  | Inicio                        | Resoluciones judiciales  | Aquí llegan las resoluciones judiciales generadas en el órgano jurisdiccional  | Asistente judicial de notificaciones |
| Resoluciones judiciales                                    | Recibir resoluciones          | Resoluciones judiciales recibidas  | Se procederá a recibir todas las resoluciones que son enviadas desde el órgano jurisdiccional  | Asistente judicial de notificaciones |
| Resoluciones judiciales recibidas                          | Registrar en el sistema       | Resoluciones judiciales registradas  | Se procederán a registrar en el sistema de notificaciones todas las resoluciones que han sido recibidas  | Asistente judicial de notificaciones |
| Resoluciones judiciales registradas                        | Evaluar dato del destinatario | Resoluciones judiciales registradas:<br>- Con datos del correctos<br>- Con datos incorrectos | Aquí se evaluará si en las resoluciones registradas se encuentran los datos del destinatario registrados de manera correcta, las dos salidas posibles son:<br>- Datos registrados correctamente<br>- Datos registrados incorrectamente | Asistente judicial de notificaciones |
| Resolución judicial registrada:<br>- Con datos incorrectos | Tipo de dato                  | Tipo de dato del destinatario:<br>- Casilla judicial<br>- Domicilio fiscal                   | Se realizará la revisión de los datos que se encuentran en los documentos que vienen con la resolución judicial registrada para  | Asistente judicial de notificaciones |

| <b>Entrada</b>   | <b>Actividad</b>           | <b>Salida</b>               | <b>Descripción</b>   | <b>Responsable</b>                   |
|--|----------------------------|-----------------------------|--|--------------------------------------|
|  |                            | - Domicilio real            | <p>verificar si se encuentran los datos del destinatario, estos pueden ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Casilla judicial</li> <li>- Domicilio fiscal</li> <li>- Domicilio real</li> </ul> <p><i>La casilla judicial es un dato que se solicita al registrarse el expediente judicial mientras que el domicilio fiscal y el domicilio real puede o no ser entregado por las partes a pesar que se utiliza para enviar las notificaciones</i></p> |                                      |
| <p>Tipo de dato del destinatario:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Casilla judicial</li> </ul> | Registrar casilla judicial | Casilla judicial registrada | De encontrarse en la documentación que viene con la resolución judicial el número de la casilla judicial de las partes procesales se procederá a registrar dicho número.   | Asistente judicial de notificaciones |
| <p>Tipo de dato del destinatario:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Domicilio fiscal</li> </ul> | Registrar domicilio fiscal | Domicilio fiscal registrado | De encontrarse en la documentación que viene con la resolución judicial el domicilio fiscal de las partes procesales se  | Asistente judicial de notificaciones |

| <b>Entrada</b>  | <b>Actividad</b>              | <b>Salida</b>                                      | <b>Descripción</b>  | <b>Responsable</b>                   |
|---|-------------------------------|--|---|--------------------------------------|
|   |                               |  | procederá a registrar la dirección correspondiente.   |                                      |
| Tipo de dato del destinatario:<br>- Domicilio real  | Registrar domicilio real      | Domicilio real registrado                          | De encontrarse en la documentación que viene con la resolución judicial el domicilio real de las partes procesales se procederá a registrar la dirección correspondiente.                           | Asistente judicial de notificaciones |
| Resolución judicial registrada:<br>- Con datos correctos<br>- Con casilla judicial registrada<br>- Con domicilio real registrado<br>- Con domicilio fiscal registrado | Generar notificación judicial | Notificación judicial generada                     | Se recibirá la resolución judicial registrada con los datos del destinatario completos para generar un nuevo documento que se llamará notificación judicial el cual anexará la resolución judicial. | Asistente judicial de notificaciones |
| Notificación judicial generada  | Evaluar zona de envío         | Zonas de envío que para una notificación judicial: | Se realizará la evaluación de los datos de la notificación judicial para establecer la zona de envío:   | Asistente judicial de notificaciones |

| <b>Entrada</b>  | <b>Actividad</b>               | <b>Salida</b>   | <b>Descripción</b>  | <b>Responsable</b>                   |
|---|--------------------------------|---|---|--------------------------------------|
|   |                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dentro de su zona</li> <li>- Fuera de su zona</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dentro de su zona: se encuentran dentro del distrito judicial del órgano jurisdiccional, considerándose aquí a las casillas judiciales</li> <li>- Fuera de su zona: se encuentra fuera del distrito judicial del órgano jurisdiccional, en este rubro puede estar los domicilios de las partes.</li> </ul> |                                      |
| Dentro de su zona   | Generar guía de salida         | Guía de salida generada   | Se genera el documento guía de salida el cual contendrá la notificación judicial con sus anexos.  | Asistente judicial de notificaciones |
| Fuera de su zona  | Generar guía de envío          | Guía de envío generada  | Se genera el documento guía de envío el cual contendrá la notificación judicial con sus anexos para ser enviados al Distrito Judicial correspondiente.  | Asistente judicial de notificaciones |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Guía de salida generada</li> <li>- Guía de envío generada</li> </ul> | Generar cédula de notificación | Cédula de notificación generada   | Las guías de salida y de envío deben ser registradas para que se generen las cédulas de notificación por cada una de ellas.   | Asistente judicial de notificaciones |

| <b>Entrada</b>  | <b>Actividad</b>               | <b>Salida</b>   | <b>Descripción</b>   | <b>Responsable</b>                        |
|---|--------------------------------|---|--|---|
| Cédula de notificación generada   | Generar cargos de notificación | Cargos de notificación generado   |  | Asistente judicial de notificaciones      |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resolución judicial recibida</li> <li>- Notificación judicial generada</li> <li>- Cédula de notificación generada</li> <li>- Cargos de notificación generados</li> </ul> | Enviar documentos              | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resolución judicial enviada</li> <li>- Notificación judicial enviada</li> <li>- Cédula de notificación enviada</li> <li>- Cargos de notificación enviados</li> </ul> | Se enviará la resolución judicial, notificación judicial, cédula de notificación y los cargos de notificación que fueron generados para que el trámite de notificación continúe. | Asistente judicial de notificaciones      |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resolución judicial enviada</li> <li>- Notificación judicial enviada</li> <li>- Cédula de notificación enviada</li> </ul>  | Recibir documentos             | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resolución judicial recibida</li> <li>- Notificación judicial recibida</li> <li>- Cédula de notificación recibida</li> </ul>   | Se procederá a recibir la resolución judicial, notificación judicial, cédula de notificación y los cargos de notificación.   | Asistente de Clasificación y Distribución |

| <b>Entrada</b>  | <b>Actividad</b>                            | <b>Salida</b>   | <b>Descripción</b>  | <b>Responsable</b>                        |
|---|---|---|---|---|
| - Cargos de notificación enviados   |   | - Cargos de notificación recibidos  |   |   |
| Cargos de notificación recibidos  | Registrar cédulas de notificación           | Listado de cédulas de notificación generado   | Se procederá a registrar cada cédula de notificación en el sistema para que se generen los listados.  | Asistente de Clasificación y Distribución |
| Listado de cédulas de notificación generado   | Imprimir listado de cédulas de notificación | Listado de cédulas de notificación impreso  | En esta actividad se imprimirán los listados para ser enviados a los notificadores asignados a cada zona.   | Asistente de Clasificación y Distribución |
| - Resolución judicial recibida<br>- Notificación judicial generada<br>- Cédula de notificación generada<br>- Cargos de notificación generados | Enviar notificaciones                       | - Resolución judicial enviada<br>- Notificación judicial enviada<br>- Cédula de notificación enviada<br>- Cargos de notificación enviados | Teniendo el listado de las cédulas de notificación impreso, se procederá a enviar junto con la resolución judicial, notificación judicial, cédula de notificación y los cargos de la notificación al Notificador. | Asistente de clasificación y distribución |

| <b>Entrada</b>   | <b>Actividad</b>         | <b>Salida</b>   | <b>Descripción</b>   | <b>Responsable</b> |
|--|--------------------------|---|--|--------------------|
| - Listados de cargos de notificación impreso   |                          | - Listados de cargos de notificación enviados   |  |                    |
| - Resolución judicial enviada<br>- Notificación judicial enviada<br>- Cédula de notificación enviada<br>- Cargos de notificación enviados<br>- Listados de cargos de notificación enviados | Recibir notificaciones   | - Resolución judicial recibida<br>- Notificación judicial recibida<br>- Cédula de notificación recibida<br>- Cargos de notificación recibidos<br>- Listados de cargos de notificación recibidos | Se procederá a recibir la resolución judicial, notificación judicial, cédula de notificación, cargos de notificación y el listado para que se dé inicio la preparación del diligenciamiento de los mismos. | Notificador        |
| - Resolución judicial recibida<br>- Notificación judicial recibida   | Diligenciar notificación | - Cédulas de notificación firmadas  | En esta actividad el notificador distribuye la resolución judicial, notificación judicial junto con la cédula de notificación a la   | Notificador        |

| <b>Entrada</b>  | <b>Actividad</b>                      | <b>Salida</b>  | <b>Descripción</b>   | <b>Responsable</b> |
|---|---------------------------------------|--|--|--------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cédula de notificación recibida</li> <li>- Cargos de notificación recibidos</li> <li>- Listados de cargos de notificación recibidos</li> </ul> |                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cargos de notificación firmados</li> </ul>  | parte procesal, una vez entregada se procede a firmar el cargo de notificación   |                    |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cédulas de notificación firmadas</li> <li>- Cargos de notificación firmados</li> </ul>   | Descargar las cédulas de notificación | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cédulas de notificación descargadas</li> <li>- Cargos de notificación firmados</li> </ul> | Se procede a realizar a través del sistema el descargo de cada cédula de notificación, aquí se consignarán los datos relevantes del trámite. | Notificador        |
| Cargos de notificación firmados   | Registrar cargos de notificación      | Cargos de notificación registrados   | Se realiza el registro del cargo de notificación para luego informar al Juzgado, Sala Superior que se notificó a las partes procesales.      | Notificador        |

| <b>Entrada</b>  | <b>Actividad</b>                  | <b>Salida</b>   | <b>Descripción</b>  | <b>Responsable</b>                        |
|---|-----------------------------------|---|---|---|
| Cargos de notificación registrados  | Enviar cargos                     | Cargos de notificación enviados   | En esta actividad se procede a juntar todos los cargos de notificación que han sido registrados en el sistema.  | Notificador                               |
| Cargos de notificación enviados   | Recibir cargos                    | Cargos de notificación recibidos  | En esta actividad se procede a revisar que todos los cargos de notificación contengan las firmas de las partes procesales y que estén registrados en el sistema para que sean recibidos.  | Asistente de clasificación y distribución |
| Cargos de notificación recibidos  | Devolver cargos al Juzgado / Sala | Cargos de notificación devueltos al Juzgado / Sala  | En esta actividad el Asistente de clasificación y distribución procederá a agrupar cada los cargos de notificación recibidos por Juzgado / Sala, luego deberá ir a cada uno de los órganos para realizar la devolución de los mismos. | Asistente de clasificación y distribución |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Notificación judicial</li> <li>- Cédula de notificación</li> <li>- Resolución judicial</li> <li>- Cargo de notificación</li> </ul> | Recibir notificación              | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cédula de notificación firmada</li> <li>- Cargo de notificación firmado</li> </ul> | Recibe la notificación judicial, cédula de notificación y resolución judicial emitidas en el órgano jurisdiccional, procede a firmar el cargo de notificación   | Parte procesal                            |

| <b>Entrada</b>                                     | <b>Actividad</b>     | <b>Salida</b>                                 | <b>Descripción</b>  | <b>Responsable</b>                        |
|--|----------------------|---|---|---|
| Resolución judicial<br>Notificación judicial       | Servicios judiciales | Reportes de notificación                      | Se ingresa y proporciona información complementaria a la gestión de las notificaciones.   | Gerencia de administración<br>Distrital   |
| Requerimiento<br>Incidencia                        | Procesos de soporte  | Requerimiento resuelto<br>Incidencia Resuelto | Para este caso sólo tomaremos a la gestión de tecnología de información por lo tanto abarca tanto la infraestructura física como lógica que apoya en este proceso | Gerencia de administración<br>Distrital   |
| Cargos de notificación devueltos al Juzgado / Sala | Fin                  |   | Se finaliza el proceso devolviendo los cargos de notificación al Juzgado / Sala correspondiente   | Asistente de clasificación y distribución |

Fuente: Elaboración propia, 2020

Proceso “Archivar”

| <b>NOMBRE DEL MACROPROCESO</b>   |  |
|--|--|
| Gestión de procesos judiciales   |  |
| <b>NOMBRE DEL PROCESO</b>  |  |
| Archivar   |  |
| <b>RESPONSABLE DEL PROCESO</b>   | <b>LOCALIZACIÓN PRINCIPAL</b>  |
| Juzgado de Paz / Juzgado de Paz<br>Letrado / Juzgado Especializado / Sala<br>Superior  | Lima metropolitana   |
| <b>OBJETIVO</b>  |  |
| Realizar los archivamientos de expedientes tanto provisionales como definitivos  |  |
| <b>PROVEEDORES</b>   | <b>ENTRADAS</b>  |
| <p>Órgano Jurisdiccional:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Juzgado de Paz</li> <li>• Juzgado de Paz Letrado</li> <li>• Juzgado Especializado</li> <li>• Sala Superior</li> </ul> | Cargos de la notificación  |
| <b>SUBPROCESOS</b>   |  |
| No Aplica  |  |
| <b>SALIDAS</b>   | <b>CLIENTES</b>  |
| Expediente judicial archivado  | <p>Órgano Jurisdiccional:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Juzgado de Paz</li> <li>• Juzgado de Paz Letrado</li> <li>• Juzgado Especializado</li> <li>• Sala Superior</li> </ul> |

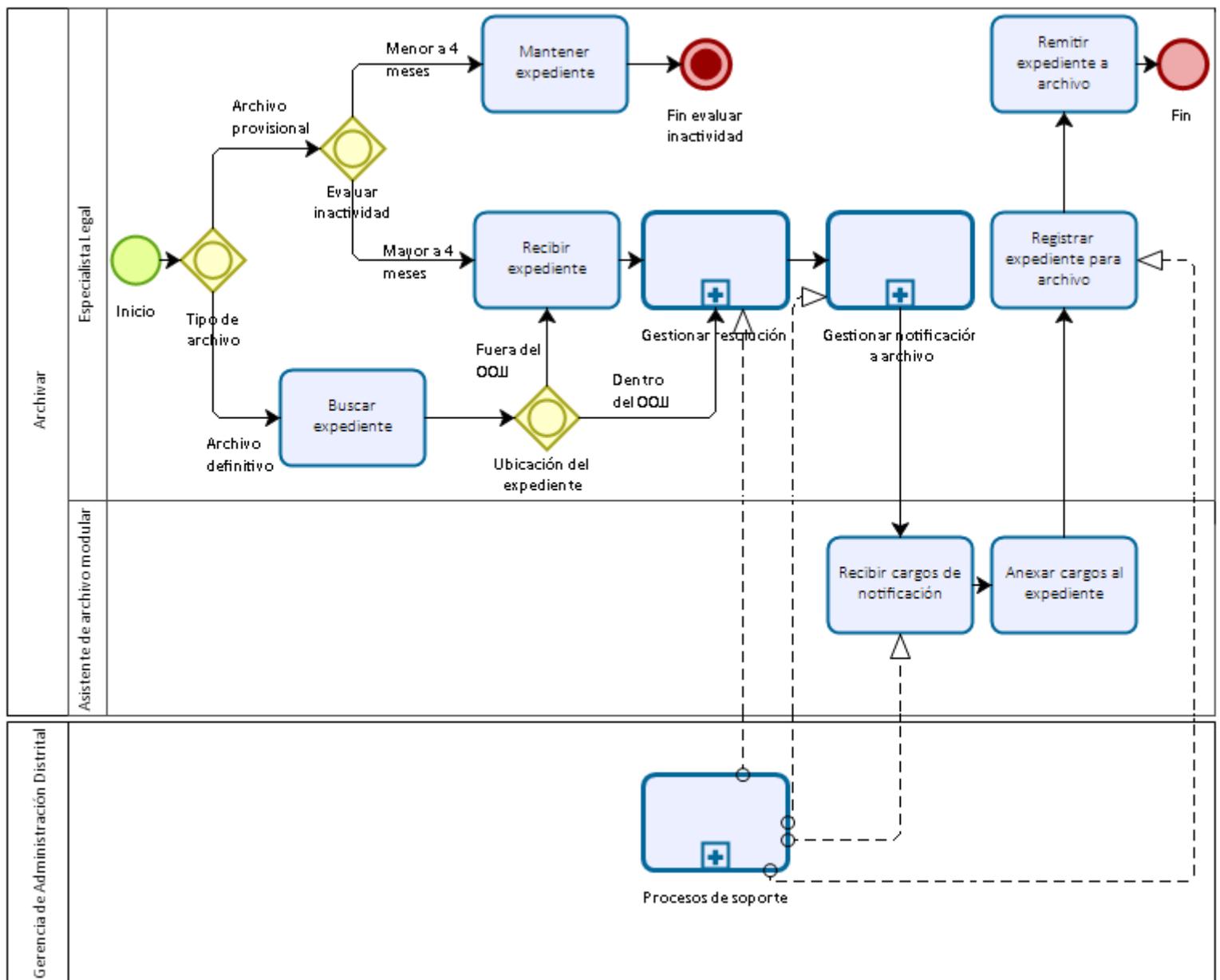


Figura N° 17. Proceso “Archivar”

Fuente: Elaboración propia, 2020

Tabla 9. Caracterización del proceso “Archivar”

| <b>Entrada</b>                            | <b>Actividad</b>        | <b>Salida</b>   | <b>Descripción</b>  | <b>Responsable</b> |
|---|-------------------------|---|---|--------------------|
|   | Inicio                  | Cargos de notificación  | Se tienen los cargos de notificación anexados al expediente   | Especialista Legal |
| Cargos de notificación                    | Tipo de archivo         | Tipo de archivo:<br>- Archivo provisional<br>- Archivo definitivo | Se realizará la evaluación del tipo de archivo que se va a realizar dentro del órgano jurisdiccional, se tiene dos salidas posibles:<br>- Archivo provisional<br>- Archivo definitivo | Especialista Legal |
| Tipo de archivo:<br>Archivo provisional   | Evaluar inactividad     | Tiempo de inactividad:<br>- Menor a 4 meses<br>- Mayor a 4 meses  | Se realizará la evaluación del tiempo de inactividad del expediente, se tiene dos salidas posibles:<br>- Menor a 4 meses<br>- Mayor a 4 meses   | Especialista Legal |
| Tiempo de inactividad:<br>Menor a 4 meses | Mantener expediente     | Expediente en órgano jurisdiccional                               | En esta actividad el órgano jurisdiccional deberá mantener dentro de su sede el expediente judicial   | Especialista Legal |
| Expediente en órgano jurisdiccional       | Fin evaluar inactividad |   | Se finaliza con la evaluación de inactividad menor a 4 meses porque no se realizará ninguna actividad posterior.  | Especialista Legal |

| <b>Entrada</b>   | <b>Actividad</b>                 | <b>Salida</b>  | <b>Descripción</b>  | <b>Responsable</b> |
|--|----------------------------------|--|---|--------------------|
| Tipo de archivo<br>Archivo definitivo  | Buscar el expediente             | Expediente ubicado   | En esta actividad se procede a buscar donde se encuentra físicamente el expediente judicial   | Especialista Legal |
| Expediente ubicado   | Ubicación del expediente         | Ubicación del expediente:<br>- Fuera del OO.JJ.<br>- Dentro del OO.JJ. | Se realizará la evaluación de la ubicación actual del expediente, tiene dos salidas válidas:<br>- Fuera del OO.JJ.<br>- Dentro del OO.JJ. | Especialista Legal |
| Tiempo de inactividad:<br>Mayor a 4 meses<br>Ubicación del expediente:<br>Fuera del OO.JJ. | Recibir expediente               | Expediente recibido  | En esta actividad el especialista legal procederá a recibir el expediente para proseguir con las gestiones de archivo                     | Especialista Legal |
| Expediente recibido  | Gestionar resolución             | Resolución generada y firmada  | En este sub - proceso se generará, revisará y firmará la resolución judicial para enviar a archivo el expediente                          | Especialista Legal |
| Resolución generada y firmada  | Gestionar notificación a archivo | Cargos de notificación enviados  | En este sub – proceso se procederá a generar y enviar los cargos de notificación  | Especialista Legal |

| <b>Entrada</b>                  | <b>Actividad</b>                  | <b>Salida</b>                              | <b>Descripción</b>   | <b>Responsable</b>                   |
|---------------------------------|-----------------------------------|--|--|--------------------------------------|
| Cargos de notificación enviados | Recibir cargos de notificación    | Cargos de notificación recibido            | En esta actividad se procederá a recibir los cargos de las notificaciones sobre el archivamiento de expedientes  | Asistente de archivo modular         |
| Cargos de notificación recibido | Anexar cargos al expediente       | Cargos de notificación anexados            | En esta actividad se procederá a anexar los cargos de notificaciones sobre el archivamiento en los expedientes   | Asistente de archivo modular         |
| Cargos de notificación anexados | Registrar expediente para archivo | Registro de archivo                        | En esta actividad se procederá a realizar el registro de los expedientes que se deberán enviar al archivo modular.                                       | Especialista Legal                   |
| Registro de archivo             | Remitir expediente a archivo      | Expediente remitido a archivo              | En esta actividad se procederá a enviar hacia el archivo modular el expediente judicial con todos los actuados   | Especialista Legal                   |
| Requerimiento Incidencia        | Procesos de soporte               | Requerimiento resuelto Incidencia Resuelto | Para este caso sólo tomaremos a la gestión de tecnología de información que abarca tanto la infraestructura física como lógica que apoya en este proceso | Gerencia de Administración Distrital |
| Expediente remitido a archivo   | Fin                               |  | Una vez enviado el expediente judicial con todos los actuados hacia el archivo modular se termina este proceso.  | Especialista Legal                   |

Fuente: Elaboración propia, 2020

### 2.2.2.2. Medición y evaluación del proceso

En base al análisis realizado en el punto anterior, se ha determinado que el macro proceso más importante es la “Gestión de procesos judiciales”, por lo tanto, para determinar las causas que no permiten el cumplimiento de sus objetivos haremos uso del diagrama de causa – efecto (diagrama de Ishikawa). Se analizarán los 3 procesos identificados para la “Gestión de procesos judiciales”.

Análisis del proceso “Registrar documento”: en este proceso se han definido como variables demanda, escrito, exhorto, medida cautelar, pedido especial, cargo, personal y procedimientos

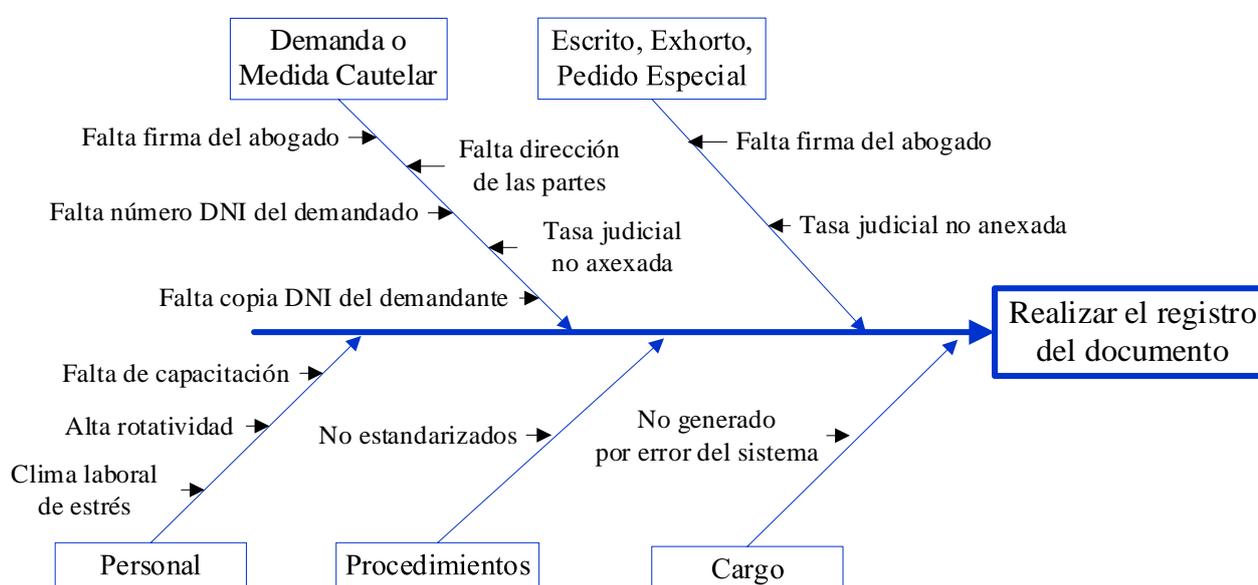


Figura N° 18. Diagrama Ishikawa del proceso “Registrar documento”

Fuente: Elaboración propia, 2020

Análisis del proceso “Tramitar expediente”: en este proceso se han definido como variables demanda, medida cautelar, escrito, exhorto, pedido especial, normatividad, procedimientos, personal y tiempo.

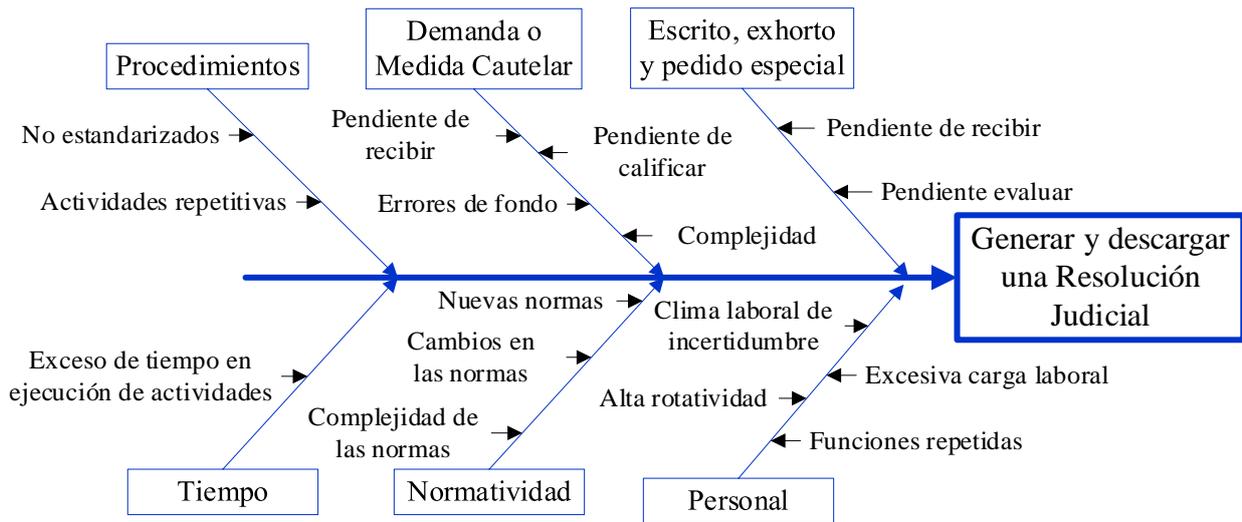


Figura N° 19. Diagrama Ishikawa del proceso “Tramitar expediente”  
 Fuente: Elaboración propia, 2020

Análisis del proceso “Gestionar notificación”: en este proceso se han definido como variables resolución judicial, casilla judicial, domicilio fiscal, domicilio real, guía de salida, guía de envío, cédula de notificación, cargo de notificación y procedimientos.

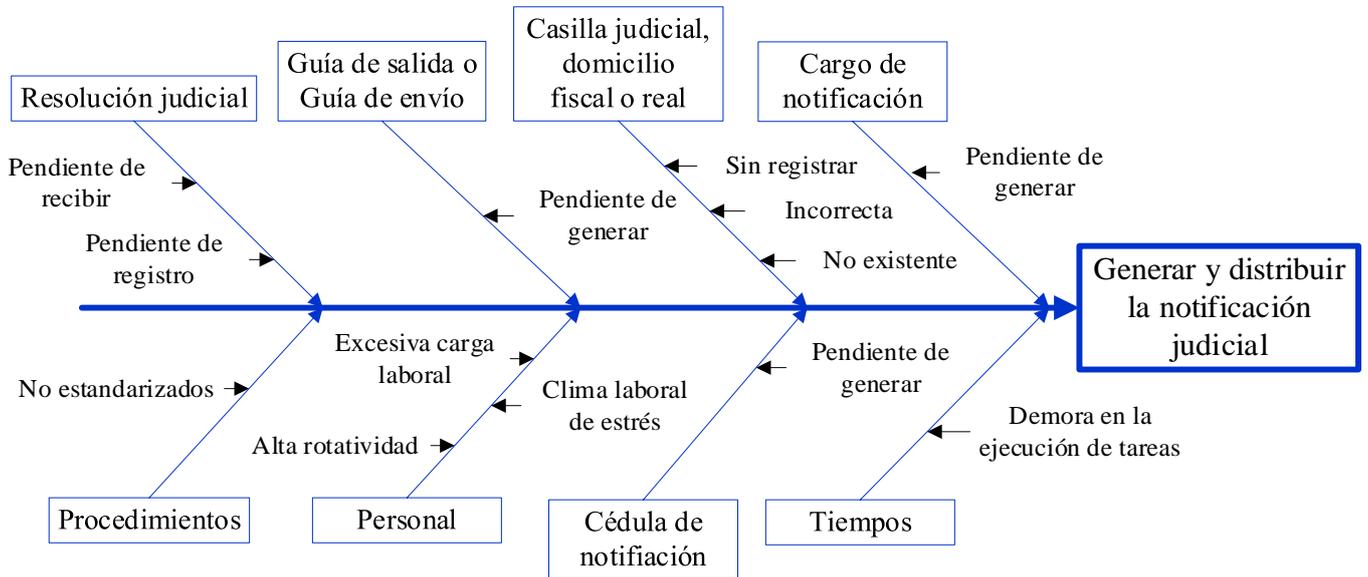


Figura N° 20. Diagrama Ishikawa del proceso “Gestionar notificación”  
 Fuente: Elaboración propia, 2020

Análisis del proceso “Archivar”: en este proceso se han definido como variables procedimiento, notificación, cargos de notificación, resolución, expediente y personal.

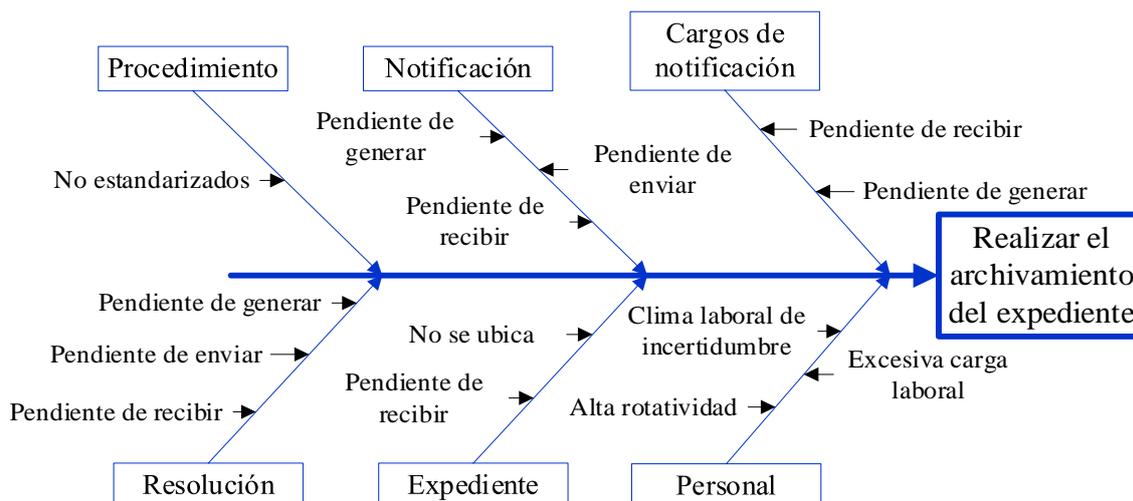


Figura N° 21. Diagrama Ishikawa del proceso "Archivar"  
Fuente: Elaboración propia, 2020

### 2.2.2.3. Indicadores

Se procederá a identificar los indicadores de cada proceso para evaluar las actividades y/o tareas involucradas. Las características que se buscan mapear son:

- Medir resultados en base a los objetivos estratégicos
- Cuantificar valores
- Proporcionar información

Tabla 10. Indicadores del proceso "Registrar documento"

| Indicador   | Expresión matemática  |
|---|---|
| Tiempo promedio de atención a las personas preferenciales en ventanilla | $\frac{\sum \text{de tiempos de atención (preferencial)}}{\text{Total de atenciones (preferencial)}}$ |
| Promedio de atenciones por persona preferencial al día en ventanilla    | $\frac{\text{Total de atenciones de personas preferenciales al mes}}{30}$                             |
| Promedio de tiempo de atención por persona en ventanilla                | $\frac{\sum \text{de tiempos de atención}}{\text{Total de atenciones}}$                               |
| Promedio de atenciones por día en ventanilla                            | $\frac{\text{Total de atenciones al mes}}{30}$  |

Fuente: Elaboración propia, 2020

Tabla 11. Indicadores del proceso “Tramitar expediente”

| <b>Indicador</b>                           | <b>Expresión matemática</b>   |
|--|---|
| Tiempo promedio para tramitar demandas     | $\frac{\sum \text{de tiempos de atención de demandas}}{\text{Total de demandas}}$     |
| Tiempo promedio para calificar demandas    | $\frac{\sum \text{de tiempos de calificación de demandas}}{\text{Total de demandas}}$ |
| Tiempo promedio para tramitar escritos     | $\frac{\sum \text{de tiempos de atención de escritos}}{\text{Total de escritos}}$     |
| Promedio de resoluciones generadas por día | $\frac{\text{Total de resoluciones generadas}}{30}$                                   |

Fuente: Elaboración propia, 2020

Tabla 12. Indicadores del proceso “Gestionar notificación”

| <b>Indicador</b>                              | <b>Expresión matemática</b>   |
|---|---|
| Porcentaje de resoluciones registradas        | $\frac{\text{Total de resoluciones registradas}}{\text{Total de resoluciones recibidas}}$             |
| Tiempo promedio de generación del cargo       | $\frac{\sum \text{de tiempos de generación de cargos}}{\text{Total de cargos}}$                       |
| Tiempo promedio de entrega de notificación    | $\frac{\sum \text{de tiempos de entrega de notificación}}{\text{Total de notificaciones entregadas}}$ |
| Promedio de notificaciones realizadas por día | $\frac{\text{Total de notificaciones entregadas}}{30}$  |

Fuente: Elaboración propia, 2020

Tabla 13. Indicadores del proceso “Archivar”

| <b>Indicador</b>   | <b>Expresión matemática</b>  |
|--|--|
| Promedio de expedientes enviados al archivo provisional al día       | $\frac{\text{Total de expedientes enviados al archivo provisional}}{30}$   |
| Promedio de expedientes enviados al archivo definitivo al día        | $\frac{\text{Total de expedientes enviados al archivo definitivo}}{30}$  |
| Porcentaje de resoluciones de envío al archivo pendientes de remitir | $\frac{\text{Total de resoluciones pendientes de envío al archivo pendientes de remitir}}{\text{Total de resoluciones generadas}}$ |

Fuente: Elaboración propia, 2020

## Encuestas

En este punto se realizarán encuestas al personal de la Corte Superior de Justicia de Lima para que a través de su juicio experto nos ayuden a determinar la prioridad de los indicadores por cada proceso definido en el macro proceso “Gestión de procesos judiciales”, cabe resaltar que por temas de confidencialidad no se colocarán los nombres de los encuestados.

Las encuestas se realizarán a 4 expertos por proceso haciendo uso de la escala de Likert.

Tabla 14. Escala de Likert

| <b>Puntaje</b> | <b>Descripción</b>             |
|----------------|--------------------------------|
| 1              | Totalmente en desacuerdo       |
| 2              | En desacuerdo                  |
| 3              | Ni de acuerdo ni en desacuerdo |
| 4              | De acuerdo                     |
| 5              | Totalmente de acuerdo          |

Fuente: Elaboración propia, 2020

Los resultados de la primera ronda de encuestas son:

Tabla 15. Resultado de la encuesta para el proceso registrar documento

| <b>Pregunta</b>  | <b>Indicador</b>  | <b>Puntaje</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--|---|----------------|-------------------|
| ¿Qué indicadores influyen en el proceso registrar documento? | Tiempo promedio de atención a las personas preferenciales en ventanilla | 13             | 21%               |
|  | Promedio de atención por persona preferencial al día en ventanilla      | 14             | 23%               |
|  | Promedio de tiempo de atención por persona en ventanilla                | 16             | 26%               |
|  | Promedio de atenciones por día en ventanilla                            | 19             | 31%               |
|  | <b>Total</b>  | <b>62</b>      | <b>100%</b>       |

Fuente: Elaboración propia, 2020

Tabla 16. Resultado de la encuesta para el proceso tramitar expediente

| <b>Pregunta</b>                 | <b>Indicador</b>                        | <b>Puntaje</b> | <b>Porcentaje</b> |
|---------------------------------|---|----------------|-------------------|
| ¿Qué indicadores influyen en el | Tiempo promedio para tramitar demandas  | 17             | 25%               |
|                                 | Tiempo promedio para calificar demandas | 16             | 24%               |

| <b>Pregunta</b>              | <b>Indicador</b>                           | <b>Puntaje</b> | <b>Porcentaje</b> |
|------------------------------|--|----------------|-------------------|
| proceso tramitar expediente? | Tiempo promedio para tramitar escritos     | 15             | 22%               |
|                              | Promedio de resoluciones generadas por día | 19             | 28%               |
| <b>Total</b>                 |  | <b>67</b>      | <b>100%</b>       |

Fuente: Elaboración propia, 2020

Tabla 17. Resultado de la encuesta para el proceso gestionar notificación

| <b>Pregunta</b>   | <b>Indicador</b>                              | <b>Puntaje</b> | <b>Porcentaje</b> |
|---|---|----------------|-------------------|
| ¿Qué indicadores influyen en el proceso gestionar notificación? | Porcentaje de resoluciones registradas        | 12             | 19%               |
|   | Tiempo promedio de generación del cargo       | 13             | 20%               |
|   | Tiempo promedio de entrega de notificación    | 19             | 30%               |
|   | Promedio de notificaciones realizadas por día | 20             | 31%               |
| <b>Total</b>  |   | <b>64</b>      | <b>100%</b>       |

Fuente: Elaboración propia, 2020

Tabla 18. Resultado de la encuesta para el proceso archivar

| <b>Pregunta</b>                                   | <b>Indicador</b>   | <b>Puntaje</b> | <b>Porcentaje</b> |
|---|--|----------------|-------------------|
| ¿Qué indicadores influyen en el proceso archivar? | Promedio de expedientes enviados al archivo provisional al día       | 15             | 33%               |
|   | Promedio de expedientes enviados al archivo definitivo al día        | 17             | 38%               |
|   | Porcentaje de resoluciones de envío al archivo pendientes de remitir | 13             | 29%               |
| <b>Total</b>                                      |  | <b>45</b>      | <b>100%</b>       |

Fuente: Elaboración propia, 2020

Selección de indicadores: Los indicadores con menor puntaje fueron retirados para hacer un ajuste.

Tabla 19. Selección de indicadores

| <b>Proceso</b>      | <b>Indicador</b>   | <b>Puntaje</b> |
|---------------------|--|----------------|
| Registrar documento | Promedio de atenciones por día en ventanilla                         | 19             |
|                     | Promedio de tiempo de atención por persona en ventanilla             | 16             |
|                     | Promedio de atenciones por persona preferencial al día en ventanilla | 14             |

| <b>Proceso</b>         | <b>Indicador</b>   | <b>Puntaje</b> |
|------------------------|--|----------------|
| Tramitar expediente    | Promedio de resoluciones generadas por día                     | 19             |
|                        | Tiempo promedio para tramitar demandas                         | 17             |
|                        | Tiempo promedio para calificar demandas                        | 16             |
| Gestionar notificación | Promedio de notificaciones realizadas por día                  | 20             |
|                        | Tiempo promedio de entrega de notificación                     | 19             |
|                        | Tiempo promedio de generación del cargo                        | 13             |
| Archivar               | Promedio de expedientes enviados al archivo definitivo al día  | 17             |
|                        | Promedio de expedientes enviados al archivo provisional al día | 15             |

Fuente: Elaboración propia, 2020

Sobre la selección de indicadores ajustada se realizó la consulta a los expertos para que definan los que consideren de mayor importancia, estos son:

Tabla 20. Resultado de la definición de importancia de importancia de indicadores

| <b>Proceso</b>         | <b>Indicador</b>   | <b>Puntaje</b> |
|------------------------|--|----------------|
| Registrar documento    | Promedio de tiempo de atención por persona en ventanilla | 20             |
| Tramitar expediente    | Tiempo promedio para tramitar demandas                   | 20             |
|                        | Tiempo promedio para calificar demandas                  | 19             |
| Gestionar notificación | Promedio de notificaciones realizadas por día            | 20             |
|                        | Tiempo promedio de entrega de notificación               | 19             |

Fuente: Elaboración propia, 2020

Estacionalidad: De acuerdo a lo indicado por los expertos la estacionalidad será anual.

Análisis del promedio de tiempo de atención por persona en ventanilla:

Tabla 21. Cálculo de datos del promedio de tiempo de atención por persona en ventanilla

|                      | Promedio de tiempo de atención por persona en ventanilla (min) |
|----------------------|--|
| Enero                | 16   |
| Febrero <sup>1</sup> | 8  |
| Marzo                | 19   |

<sup>1</sup> Vacaciones a nivel jurisdiccional por lo que los justiciables bajan su afluencia.

|                        | Promedio de tiempo de atención por persona en ventanilla (min) |
|------------------------|--|
| Abril                  | 17   |
| Mayo                   | 18   |
| Junio                  | 16   |
| Julio                  | 15   |
| Agosto                 | 17   |
| Setiembre              | 14   |
| Octubre                | 16   |
| Noviembre              | 20   |
| Diciembre <sup>2</sup> | 0  |
| <b>Promedio</b>        | <b>14.67</b>   |

Fuente: Elaboración propia, 2020

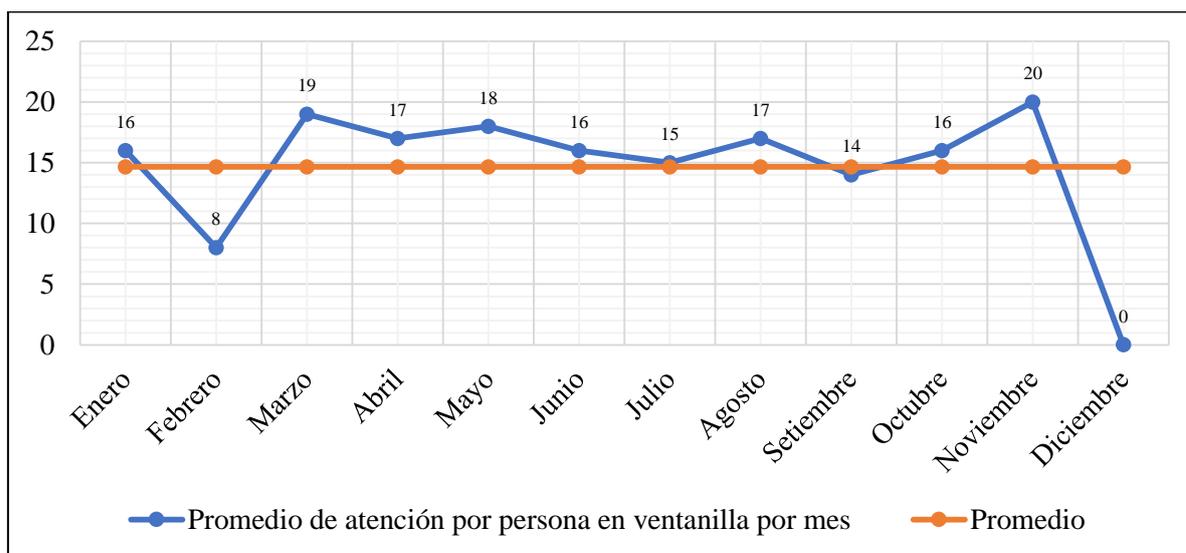


Figura N° 22. Indicador promedio de tiempo de atención por persona

Fuente: Elaboración propia, 2020

Tabla 22. Cálculo del análisis descriptivo del promedio de tiempo de atención por persona en ventanilla

|              |       |
|--------------|-------|
| Media        | 14.67 |
| Error típico | 1.59  |

<sup>2</sup> En diciembre del 2019 hubo huelga en el Poder Judicial

|                            |        |
|----------------------------|--------|
| Mediana                    | 16.00  |
| Moda                       | 16.00  |
| Desviación estándar        | 5.52   |
| Varianza de la muestra     | 30.42  |
| Curtosis                   | 4.41   |
| Coficiente de asimetría    | -2.05  |
| Rango                      | 20.00  |
| Mínimo                     | 0.00   |
| Máximo                     | 20.00  |
| Suma                       | 176.00 |
| Cuenta                     | 12.00  |
| Nivel de confianza (95.0%) | 3.50   |

Fuente: Elaboración propia, 2020

Análisis del tiempo promedio para tramitar demandas:

Tabla 23. Cálculo de datos del tiempo promedio para tramitar demandas

|                        | Tiempo promedio para tramitar demandas (día) |
|------------------------|--|
| Enero                  | 9  |
| Febrero <sup>3</sup>   | 6  |
| Marzo                  | 8  |
| Abril                  | 10   |
| Mayo                   | 9  |
| Junio                  | 7  |
| Julio                  | 8  |
| Agosto                 | 8  |
| Setiembre              | 7  |
| Octubre                | 9  |
| Noviembre              | 9  |
| Diciembre <sup>4</sup> | 0  |

<sup>3</sup> Vacaciones a nivel jurisdiccional por lo que los justiciables bajan su afluencia.

<sup>4</sup> En diciembre del 2019 hubo huelga en el Poder Judicial

|                 |  |
|-----------------|--|
|                 | Tiempo promedio para tramitar demandas (día) |
| <b>Promedio</b> | <b>7.5</b>                                   |

Fuente: Elaboración propia, 2020

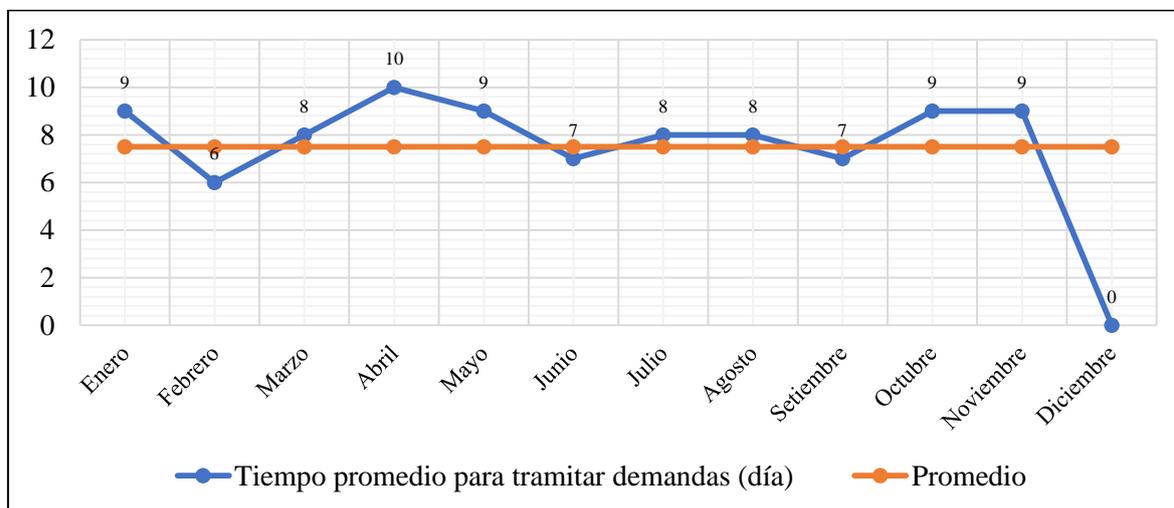


Figura N° 23. Indicador tiempo promedio para tramitar demandas

Fuente: Elaboración propia, 2020

Tabla 24. Cálculo del análisis descriptivo del tiempo promedio para tramitar demandas

|                            |             |
|----------------------------|-------------|
| Media                      | 7.5         |
| Error típico               | 0.75377836  |
| Mediana                    | 8           |
| Moda                       | 9           |
| Desviación estándar        | 2.61116484  |
| Varianza de la muestra     | 6.81818182  |
| Curtosis                   | 6.91093333  |
| Coefficiente de asimetría  | -2.42650326 |
| Rango                      | 10          |
| Mínimo                     | 0           |
| Máximo                     | 10          |
| Suma                       | 90          |
| Cuenta                     | 12          |
| Nivel de confianza (95.0%) | 1.65905499  |

Fuente: Elaboración propia, 2020

Análisis del tiempo promedio para calificar demandas:

Tabla 25. Cálculo de datos del tiempo promedio para calificar demandas

|                        | Tiempo promedio para calificar demandas (día) |
|------------------------|---|
| Enero                  | 3   |
| Febrero <sup>5</sup>   | 1   |
| Marzo                  | 4   |
| Abril                  | 3   |
| Mayo                   | 3   |
| Junio                  | 5   |
| Julio                  | 4   |
| Agosto                 | 3   |
| Setiembre              | 4   |
| Octubre                | 3   |
| Noviembre              | 4   |
| Diciembre <sup>6</sup> | 0   |
| <b>Promedio</b>        | <b>3.08</b>                                   |

Fuente: Elaboración propia, 2020

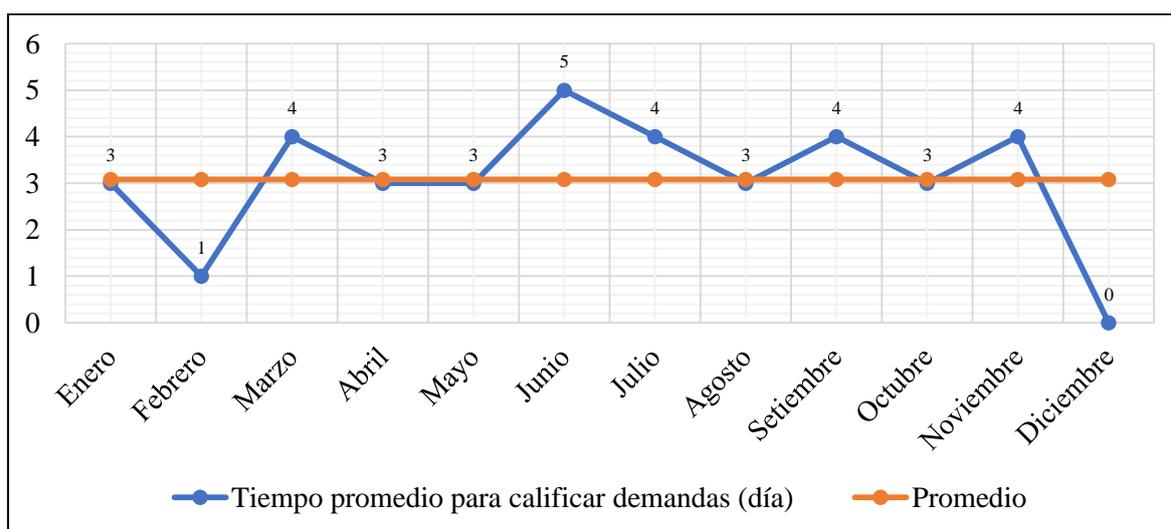


Figura N° 24. Indicador tiempo promedio para calificar demandas

<sup>5</sup> Vacaciones a nivel jurisdiccional por lo que los justiciables bajan su afluencia.

<sup>6</sup> En diciembre del 2019 hubo huelga en el Poder Judicial

Tabla 26. Cálculo del análisis descriptivo del tiempo promedio para calificar demandas

|                            |             |
|----------------------------|-------------|
| Media                      | 3.08333333  |
| Error típico               | 0.39806984  |
| Mediana                    | 3           |
| Moda                       | 3           |
| Desviación estándar        | 1.37895437  |
| Varianza de la muestra     | 1.90151515  |
| Curtosis                   | 1.43772956  |
| Coficiente de asimetría    | -1.17474541 |
| Rango                      | 5           |
| Mínimo                     | 0           |
| Máximo                     | 5           |
| Suma                       | 37          |
| Cuenta                     | 12          |
| Nivel de confianza (95.0%) | 0.87614581  |

Fuente: Elaboración propia, 2020

Análisis del promedio de notificaciones realizadas por día:

Tabla 27. Cálculo de datos del promedio de notificaciones realizadas por día

|                      | Promedio de notificaciones<br>realizadas por día |
|----------------------|--|
| Enero                | 20   |
| Febrero <sup>7</sup> | 12   |
| Marzo                | 26   |
| Abril                | 18   |
| Mayo                 | 23   |
| Junio                | 19   |
| Julio                | 22   |
| Agosto               | 20   |

<sup>7</sup> Vacaciones a nivel jurisdiccional por lo que los justiciables bajan su afluencia

|                        | Promedio de notificaciones realizadas por día |
|------------------------|---|
| Setiembre              | 22  |
| Octubre                | 21  |
| Noviembre              | 19  |
| Diciembre <sup>8</sup> | 0   |
| <b>Promedio</b>        | <b>18.5</b>                                   |

Fuente: Elaboración propia, 2020

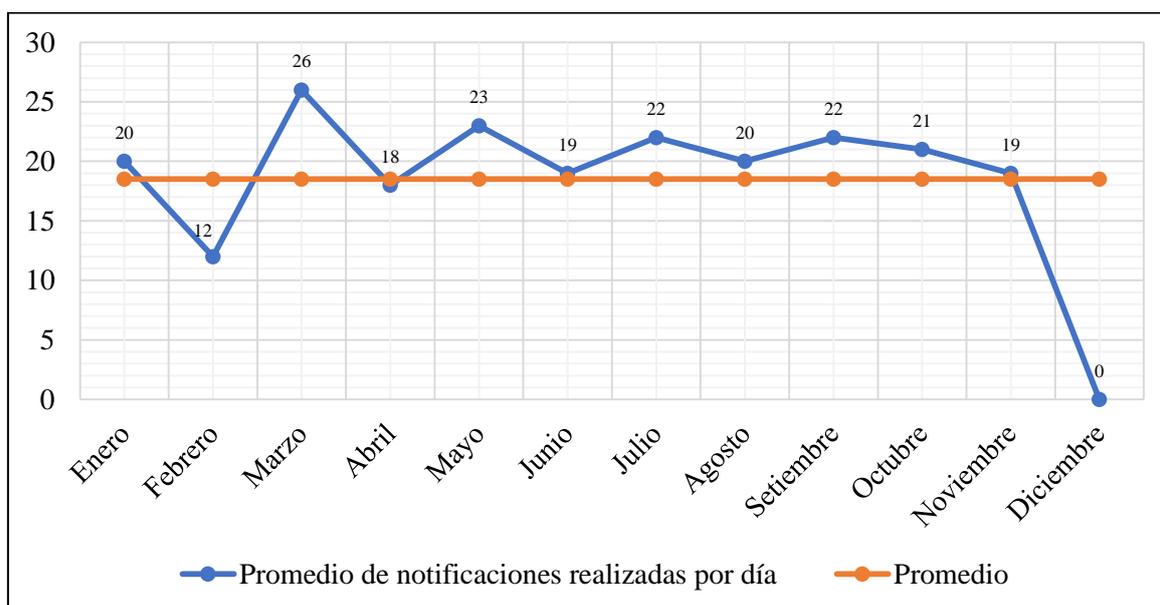


Figura N° 25. Indicador promedio de notificaciones realizadas por día

Fuente: Elaboración propia, 2020

Tabla 28. Cálculo del análisis descriptivo del promedio de notificaciones realizadas por día

|                         |             |
|-------------------------|-------------|
| Media                   | 18.5        |
| Error típico            | 1.94039983  |
| Mediana                 | 20          |
| Moda                    | 20          |
| Desviación estándar     | 6.7217422   |
| Varianza de la muestra  | 45.1818182  |
| Curtosis                | 5.4489966   |
| Coficiente de asimetría | -2.14984505 |

<sup>8</sup> En diciembre del 2019 hubo huelga en el Poder Judicial

|                            |            |
|----------------------------|------------|
| Rango                      | 26         |
| Mínimo                     | 0          |
| Máximo                     | 26         |
| Suma                       | 222        |
| Cuenta                     | 12         |
| Nivel de confianza (95.0%) | 4.27079124 |

Fuente: Elaboración propia, 2020

Análisis del tiempo promedio de entrega de notificaciones:

Tabla 29. Cálculo de datos del tiempo promedio de entrega de notificaciones

|                         | Tiempo promedio de entrega de notificaciones (día) |
|-------------------------|--|
| Enero                   | 26   |
| Febrero <sup>9</sup>    | 15   |
| Marzo                   | 33   |
| Abril                   | 23   |
| Mayo                    | 31   |
| Junio                   | 34   |
| Julio                   | 30   |
| Agosto                  | 21   |
| Setiembre               | 29   |
| Octubre                 | 24   |
| Noviembre               | 26   |
| Diciembre <sup>10</sup> | 0  |
| <b>Promedio</b>         | <b>24.33</b>                                       |

Fuente: Elaboración propia, 2020

<sup>9</sup> Vacaciones a nivel jurisdiccional por lo que los justiciables bajan su afluencia

<sup>10</sup> En diciembre del 2019 hubo huelga en el Poder Judicial

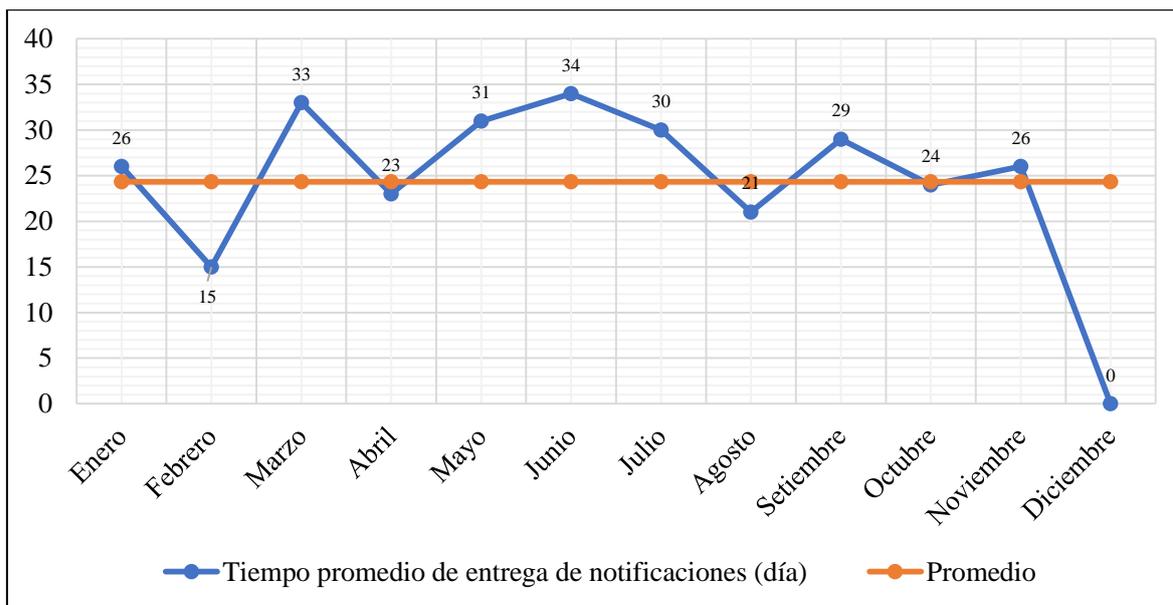


Figura N° 26. Indicador tiempo promedio de entrega de notificaciones

Fuente: Elaboración propia, 2020

Tabla 30. Cálculo del análisis descriptivo del tiempo promedio de entrega de notificaciones

|                            |             |
|----------------------------|-------------|
| Media                      | 24.3333333  |
| Error típico               | 2.70334622  |
| Mediana                    | 26          |
| Moda                       | 26          |
| Desviación estándar        | 9.36466602  |
| Varianza de la muestra     | 87.6969697  |
| Curtosis                   | 3.67421379  |
| Coefficiente de asimetría  | -1.74240809 |
| Rango                      | 34          |
| Mínimo                     | 0           |
| Máximo                     | 34          |
| Suma                       | 292         |
| Cuenta                     | 12          |
| Nivel de confianza (95.0%) | 5.95002492  |

Fuente: Elaboración propia, 2020

### Metas de los indicadores

De acuerdo a la información recabada de los indicadores, se pudieron identificar las unidades de medida y las variables para la evaluación adecuada de los procesos y de las metas.

A continuación, se listarán las metas propuestas por los expertos:

- **Disminuir en un 30% el tiempo de atención en ventanilla**

Interpretando los valores Curtosis y desviación estándar de la tabla 22 “Cálculo del análisis descriptivo del promedio de tiempo de atención por persona en ventanilla” podemos decir que el rango de tiempo se mueve entre 4 y 6 minutos de su media.

- **Disminuir en un 30% el tiempo promedio para tramitar demandas**

Interpretando el valor de la desviación estándar de la tabla 24 “Cálculo del análisis descriptivo del tiempo promedio para tramitar demandas” podemos decir que el rango de tiempo se aproxima a 2 días.

- **Disminuir en un 30% el tiempo promedio para calificar demandas**

Interpretando el valor de la desviación estándar de la tabla 26 “Cálculo del análisis descriptivo del tiempo promedio para calificar demandas” podemos decir que el rango de tiempo se aproxima a 1 día.

- **Aumentar en un 30% el promedio de notificaciones realizadas por día**

Interpretando los valores Curtosis y desviación estándar de la tabla 28 “Cálculo del análisis descriptivo del promedio de notificaciones realizadas por día” podemos decir que el rango de tiempo se mueve entre 5 y 6 notificaciones de su media.

- **Disminuir en un 30% el tiempo promedio de entrega de notificación**

Interpretando los valores Curtosis y desviación estándar de la tabla 30 “Cálculo del análisis descriptivo del tiempo promedio de entrega de notificaciones” podemos decir que el rango de tiempo se mueve entre 3 y 9 días de su media.

### Rangos de semaforización por indicadores

En base a la información analizada anteriormente se ha elaborado el siguiente rango de semaforización para los indicadores seleccionados por los expertos:

Tabla 31. Definición de rangos para los indicadores

| Indicadores  |   |            |                  |      |           |                  |            |
|--|---|------------|------------------|------|-----------|------------------|------------|
| Nombre   | Fórmula del indicador   | Frecuencia | Unidad de medida | Meta | Óptimo    | Tolerable        | Deficiente |
| Promedio de tiempo de atención por persona en ventanilla | $\frac{\sum \text{de tiempos de atención}}{\text{Total de atenciones}}$                               | Anual      | Minutos          | 10   | $\leq 10$ | $10 < x \leq 14$ | $> 14$     |
| Tiempo promedio para tramitar demandas                   | $\frac{\sum \text{de tiempos de atención de demanda}}{\text{Total de demandas}}$                      | Anual      | Día              | 2    | $\leq 2$  | $2 < x \leq 7$   | $> 7$      |
| Tiempo promedio para calificar demandas                  | $\frac{\sum \text{de tiempos de calificación de demandas}}{\text{Total de demandas}}$                 | Anual      | Día              | 1    | $\leq 1$  | $1 < x \leq 3$   | $> 3$      |
| Promedio de notificaciones realizadas por día            | $\frac{\text{Total de notificaciones entregadas}}{30}$  | Anual      | Notificación     | 24   | $\geq 24$ | $24 > x > 18$    | $\leq 18$  |
| Tiempo promedio de entrega de notificaciones             | $\frac{\sum \text{de tiempos de entrega de notificación}}{\text{Total de notificaciones entregadas}}$ | Anual      | Día              | 15   | $\leq 15$ | $15 < x \leq 24$ | $> 24$     |

Fuente: Elaboración propia, 2020

### Priorización de indicadores

De acuerdo a los rangos definidos en el punto anterior se procederá a determinar en qué rango se encuentran los promedios obtenidos en las encuestas

Tabla 32. Priorización de indicadores

| <b>Nombre</b>  | <b>Unidad de medida</b> | <b>Promedio de la encuesta</b> | <b>Rango</b>  |            |
|--|-------------------------|--------------------------------|---------------|------------|
| Promedio de tiempo de atención por persona en ventanilla | Minutos                 | 14.67                          | > 14          | Deficiente |
| Tiempo promedio para tramitar demandas                   | Día                     | 7.5                            | > 7           | Deficiente |
| Tiempo promedio para calificar demandas                  | Día                     | 3.08                           | > 3           | Deficiente |
| Promedio de notificaciones realizadas por día            | Notificación            | 18.5                           | $24 > x > 18$ | Tolerable  |
| Tiempo promedio de entrega de notificaciones             | Día                     | 24.33                          | > 24          | Deficiente |

Fuente: Elaboración propia, 2020

En base a lo obtenido en la tabla 32, se priorizarán los indicadores que se encuentren en el rango deficiente, estos son:

- Promedio de tiempo de atención por persona en ventanilla
- Tiempo promedio para tramitar demandas
- Tiempo promedio para calificar demandas
- Tiempo promedio de entrega de notificación

### Niveles de Indicadores

A continuación, se establecerán los niveles para los indicadores, estos son:

- Nivel 1: se encontrarán todos los indicadores que han sido considerados por los expertos como importantes en cada proceso
- Nivel 2: se encontrarán todos los indicadores que obtuvieron mayor puntaje después de la primera ronda de encuestas.

Nos concentraremos en los indicadores del nivel 1 debido a que luego de la priorización se encuentran en un estado.

Se recomienda incluir y analizar los indicadores de nivel 2 en una segunda etapa.

Tabla 33. Niveles de indicadores

| <b>Nivel</b>   | <b>Indicador</b>   | <b>Proceso</b>         |
|----------------|--|------------------------|
| <b>Nivel 1</b> | Promedio de tiempo de atención por persona en ventanilla             | Registrar documento    |
|                | Tiempo promedio para tramitar demandas                               | Tramitar expediente    |
|                | Tiempo promedio para calificar demandas                              | Tramitar expediente    |
|                | Tiempo promedio de entrega de notificaciones                         | Gestionar Notificación |
| <b>Nivel 2</b> | Promedio de notificaciones realizadas por día                        | Gestionar Notificación |
|                | Promedio de atenciones por día en ventanilla                         | Registrar documento    |
|                | Promedio de atenciones por persona preferencial al día en ventanilla | Registrar documento    |
|                | Promedio de resoluciones generadas por día                           | Tramitar expediente    |
|                | Tiempo promedio de generación del cargo                              | Gestionar Notificación |
|                | Promedio de expedientes enviados al archivo definitivo al día        | Archivar               |
|                | Promedio de expedientes enviados al archivo provisional al día       | Archivar               |

Fuente: Elaboración propia, 2020

Selección de actividades a optimizar vs los indicadores seleccionados

Tabla 34. Análisis de actividades vs indicadores seleccionados

|                     | <b>Actividad</b>       | <b>Tipo de actividad</b> | <b>Indicador</b>   |
|---------------------|------------------------|--------------------------|--|
| Registrar documento | Recibir documento      | Manual                   | Promedio de tiempo de atención por persona en ventanilla |
|                     | Documentación completa | Manual                   | Promedio de tiempo de atención por persona en ventanilla |

|                     | <b>Actividad</b>               | <b>Tipo de actividad</b> | <b>Indicador</b>   |
|---------------------|--------------------------------|--------------------------|--|
|                     | Devolver documento             | Manual                   | Promedio de tiempo de atención por persona en ventanilla |
|                     | Evaluar tipo de documento      | Manual                   | Promedio de tiempo de atención por persona en ventanilla |
|                     | Registrar expediente           | Manual / Automatizada    | Promedio de tiempo de atención por persona en ventanilla |
|                     | Registrar exhorto              | Manual / Automatizada    | Promedio de tiempo de atención por persona en ventanilla |
|                     | Registrar pedido especial      | Manual / Automatizada    | Promedio de tiempo de atención por persona en ventanilla |
|                     | Registrar medida cautelar      | Manual / Automatizada    | Promedio de tiempo de atención por persona en ventanilla |
|                     | Generar cargo                  | Automatizada             | Promedio de tiempo de atención por persona en ventanilla |
| Tramitar expediente | Recibir documentos registrados | Manual / Automatizada    | Tiempo promedio para tramitar demandas                   |
|                     | Evaluar tipo de documento      | Manual                   | Tiempo promedio para tramitar demandas                   |
|                     | Enviar resolución              | Manual / Automatizada    | Tiempo promedio para tramitar demandas                   |
|                     | Recibir resolución             | Manual / Automatizada    | Tiempo promedio para tramitar demandas                   |
|                     | Resolución correcta            | Manual                   | Tiempo promedio para tramitar demandas                   |
|                     | Devolver resolución            | Manual / Automatizada    | Tiempo promedio para tramitar demandas                   |
|                     | Corregir resolución            | Manual                   | Tiempo promedio para tramitar demandas                   |
|                     | Firmar resolución              | Manual / Automatizada    | Tiempo promedio para tramitar demandas                   |

|                               | <b>Actividad</b>                       | <b>Tipo de actividad</b> | <b>Indicador</b>                             |
|-------------------------------|--|--------------------------|--|
|                               | Visar resolución                       | Manual /<br>Automatizada | Tiempo promedio para tramitar demandas       |
|                               | Descargar resolución                   | Automatizada             | Tiempo promedio para tramitar demandas       |
|                               | Calificar                              | Manual                   | Tiempo promedio para calificar demandas      |
|                               | Elaborar resolución de admisión        | Manual /<br>Automatizada | Tiempo promedio para calificar demandas      |
|                               | Elaborar resolución de inadmisibilidad | Manual /<br>Automatizada | Tiempo promedio para calificar demandas      |
|                               | Elaborar resolución de improcedencia   | Manual /<br>Automatizada | Tiempo promedio para calificar demandas      |
|                               | Proceso de inhibición                  | Manual /<br>Automatizada | Tiempo promedio para calificar demandas      |
| <b>Gestionar notificación</b> | Diligenciar notificación               | Manual                   | Tiempo promedio de entrega de notificaciones |

Fuente: Elaboración propia, 2020

### 2.3. Factores que justifican el problema

#### Justificación

- a. El macro proceso “Gestión de procesos judiciales” se apalanca en aplicaciones que no se encuentran integradas
- b. Los procesos y subprocesos no se encuentran documentados
- c. Para el subproceso “Registrar documento” se busca disminuir en un 30% el tiempo de atención en ventanilla para atender a más personas.
- d. Para el subproceso “Tramitar expediente” se busca disminuir en un 30% el tiempo de la calificación y tramitación de las demandas, con el fin de optimizar los recursos del órgano jurisdiccional y brindar una atención más celerante al justiciable.

- e. Para el subproceso de “gestionar notificación” se ha planteado disminuir en un 30% el tiempo de entrega de la notificación, esto busca ir equiparando los tiempos procesales planteados en las normas y leyes.
- f. Los procesos no cuentan con los indicadores que midan apropiadamente el trabajo que se realiza en las actividades.

Costo social

A continuación, se presentarán las encuestas que fueron realizadas en la ciudad de Lima en donde se evaluó la aprobación del pliego:

- a. La Corte Superior de Justicia Lima como entidad estatal ha denotado una deficiente afinidad con el ciudadano, y esto se observa en la encuesta de fecha 20 de noviembre del 2018, publicada por el diario “El Comercio”, que obtuvo como resultado una aprobación de 27%, lo cual confirma la disconformidad de la población con el desempeño del servicio brindado, que no es coherente con la visión de la organización.

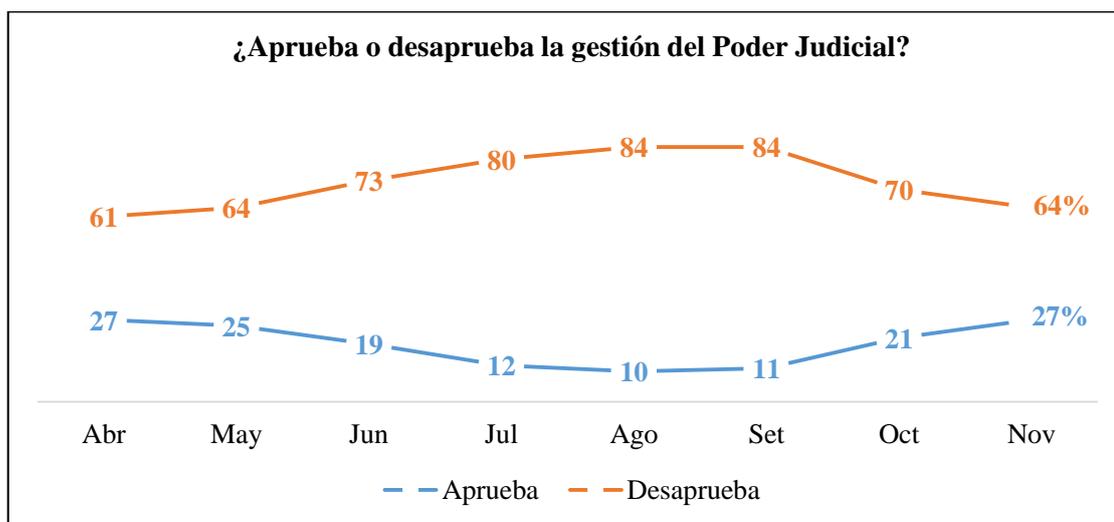


Figura N° 27. Encuesta de aprobación y desaprobación del Poder Judicial  
 Fuente: Diario el Comercio de fecha 20 de noviembre del 2018

- b. El estudio realizado por CPI sobre la aprobación y desaprobación de la gestión del Poder Judicial publicada el 26 de febrero del 2019 en la página web de “Radio Exitosa” – “Diario Exitosa” demostró que solo el 4.8% aprueba la gestión, mientras que un 94.8% la desaprueba y un 0.6% no sabe o no opina. La “Gestión de procesos judiciales” es el servicio al cuál la ciudadanía tiene acceso y es el que se mide en las encuestas porque enmarca el proceso judicial.

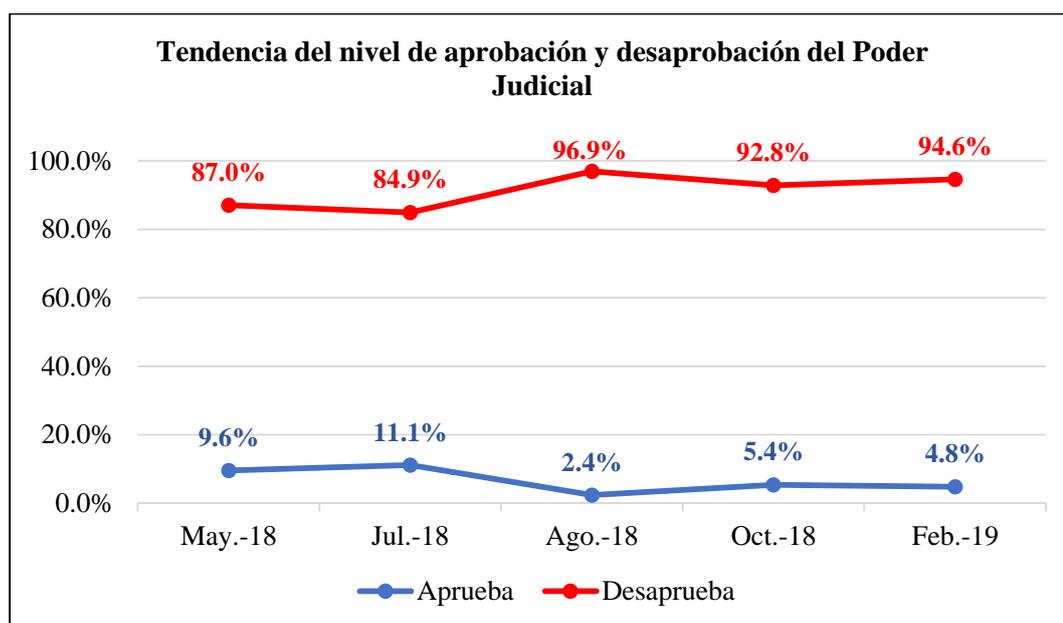


Figura N° 28. Encuesta de aprobación y desaprobación del Poder Judicial

Fuente: Radio Exitosa - Diario Exitosa de fecha 26 de febrero del 2019

## 2.4. Conclusiones del capítulo

- a. En este capítulo se realizó un análisis de la situación actual de la Corte Superior de Justicia de Lima, para lo cual se hizo uso de la metodología TOGAF y el marco de trabajo Zachman, dando como resultado que el macro proceso de “Gestión de procesos judiciales” es el proceso que está alineado con 5 de los 6 objetivos estratégicos de la organización (justificación de macro proceso empresarial) y a su vez tiene relación directa con 11 de 13 áreas de la Corte Superior de Justicia de Lima (Matriz RAM).
- b. Se realizó una evaluación del proceso mediante el uso del diagrama de causa efecto (Diagrama de Ishikawa), lo cual nos permitió identificar 15 indicadores, y a través de las encuestas realizadas a expertos se logró priorizar 5 indicadores claves:
  - Promedio de tiempo de atención por persona en ventanilla
  - Tiempo promedio para tramitar demandas
  - Tiempo promedio para calificar demandas
  - Promedio de notificaciones realizadas por día
  - Tiempo promedio de entrega de notificaciones
- c. Con el análisis descriptivo se logró establecer metas para cada indicador, los cuales son:
  - Disminuir en un 30% el tiempo de atención en ventanilla
  - Disminuir en un 30% el tiempo promedio para tramitar demandas

- Disminuir en un 30% el tiempo promedio para calificar demandas
  - Aumentar en un 30% el promedio de notificaciones realizadas por día
  - Disminuir en un 30% el tiempo promedio de entrega de notificación
- d. Se estableció rangos de semaforización para los indicadores, dando como resultado que 4 de los indicadores se encontraban en el rango “deficiente”.
- Promedio de tiempo de atención por persona en ventanilla
  - Tiempo promedio para tramitar demandas
  - Tiempo promedio para calificar demandas
  - Tiempo promedio de entrega de notificaciones
- e. Se realizó un mapeo entre los indicadores y el macro proceso “Gestión de procesos judiciales” lo cual permitió identificar los procesos que necesitan mejoras:
- Registrar documento
  - Tramitar expediente
  - Gestionar notificación

## **CAPÍTULO III: OBJETIVO DE LA PROPUESTA DE SOLUCIÓN**

### **3.1. Objetivos de la propuesta de solución del problema**

#### **3.1.1. Objetivo general**

Formular una arquitectura de solución basada en Arquitectura Empresarial que integre procesos, datos, aplicativos y tecnología, lo cual permitirá que la Corte Superior de Justicia de Lima solucione el problema de la inconsistencia de la información. Esta solución se basa en el alineamiento de objetivos estratégicos de la organización con los objetivos del área de TI.

#### **3.1.2. Objetivos específicos**

- a. Realizar la identificación de la situación actual (AS IS) y de la situación objetivo (TO BE) en los dominios de datos, aplicativos y tecnología, tomando como referencia el marco de trabajo TOGAF, todo esto para el macro - proceso “Gestión de procesos judiciales”
- b. Realizar la identificación de brechas entre la situación actual y la situación objetivo del macro - proceso “Gestión de procesos judiciales”.
- c. Generar valor a través de la arquitectura de aplicaciones del macro - proceso de “Gestión de procesos judiciales” identificando los requerimientos de un sistema nuevo y/u homologando los sistemas existentes.
- d. Identificar un nuevo modelo conceptual y lógico de la arquitectura de aplicaciones y datos para el macro - proceso de “Gestión de procesos judiciales”

### **3.2. Alcance de la propuesta**

La arquitectura empresarial propuesta se deberá aplicar sólo al macro - proceso de “Gestión de procesos judiciales” para optimizarlo a través de: nuevos procesos, automatización de actividades, para esto se tendrá que hacer uso de las tecnologías de información existentes en el mercado para llegar a un óptimo uso de los recursos. Este trabajo de investigación buscará proponer políticas que alineen a la Gerencia de Informática con los objetivos estratégicos de la organización.

En el capítulo anterior se ha realizado el análisis de la situación actual de una Corte Superior de Justicia y del Poder Judicial, haciendo uso del marco de trabajo Zachman y la metodología

TOGAF, permitiendo identificar los procesos y subprocesos claves de la institución. Además, se ha evaluado el proceso seleccionado para medirlo y obtener los indicadores que permitirán detectar que actividades no se encuentran en un nivel óptimo.

En el siguiente capítulo se realizará una propuesta de solución, para lo cual se ha revisará los modelos de mejora aplicados en los diferentes Poderes Judiciales a nivel mundial, esto permitirá obtener las buenas prácticas que se pueden aplicar en la propuesta de arquitectura empresarial.

## **CAPÍTULO IV: PROPUESTA DE SOLUCIÓN AL PROBLEMA**

En el presente capítulo estudiaremos **algunos modelos de poderes judiciales internacionales que pueden tomarse como referencia identificando sus buenas prácticas**, luego haremos una evaluación de aquellas que nos ayuden a **mejorar el proceso en estudio**.

### **4.1. Modelos de mejoras internacionales**

En esta sección se evaluaron diversos artículos que tenían como principal estudio la mejora del servicio brindado por el Poder Judicial de diversos países, estos a través de nuevas implementaciones a nivel de procesos y tecnologías.

#### **4.1.1. Modelos de mejoras internacionales aplicado a los diferentes Poderes Judiciales**

En base a los artículos revisados se destaca las implementaciones realizadas por los siguientes países:

- Argentina
- Brasil
- Costa Rica
- Finlandia
- Singapur
- España

Los cuales tomaremos como modelo de referencia para la mejora del proceso de “Gestión de procesos judiciales” que es objeto de estudio de este trabajo. La recepción de estos modelos al sistema judicial de nuestro país se evaluará teniendo en cuenta el contexto cultural, normativo y la realidad a nivel de la Corte Superior de Justicia de Lima.

A continuación, se realizará una comparación de lo diversos modelos en base a las acciones, normativas e implementaciones realizadas:

Tabla 35. Cuadro comparativo de Modelos de Justicia Internacionales

|  | <b>Argentina</b>  | <b>Brasil</b>  | <b>Costa Rica</b>   | <b>Finlandia</b>   | <b>Singapur</b>  | <b>España</b>   |
|--|---|--|---|--|--|---|
| <b>Acciones</b>                              | Elaboró planes de sistemas, equipamiento y capacitación al personal                               | Re - definición del acceso de información y los procesos de adjudicación       | Implemento el programa “Hacia el papel cero” bajo la modalidad de expediente digital      | Construcción de una infraestructura de justicia electrónica y tecnológica      | Implementó estrategia de manejo de casos para la tramitación electrónica                           | Implementar expediente judicial electrónico accesible e interoperable             |
| <b>Normativa</b>                             | Incorporar normas en sus códigos procesales para el uso de TIC's                                  |  | Incorporó nuevas leyes para los procesos que usan las TIC's                               | Actualizó normativas al analizar procedimientos civiles                        |  | Actualizar el marco normativo para el uso de TIC's                                |
| <b>Buenas prácticas en la Implementación</b> | Data center que concentra información   | Sistema online de seguimiento de demandas                                      | Sistema de Gestión de Despachos Judiciales  | Base de datos automatizada con información de los casos                        | Electronic filing System (EFS): tramitación electrónica  | Cicerone informatiza los procesos jurisdiccionales                                |
|  | Sistema de notificaciones y pagos electrónicos, firma digital, oficios y notificaciones en línea. | Sistema push permite registrar usuarios para recibir actualizaciones vía email | Sistema Automatizado de Notificaciones, sistema de Recepción y Distribución de Documentos | Tiene una oficina que apoya al usuario para enviar documentos electrónicamente | Los litigantes ingresan escritos judiciales y solicitan copias del caso a través de un sistema web | Lexanet permite presentar escritos y enviar notificaciones por medios telemáticos |

|  | <b>Argentina</b>                                      | <b>Brasil</b>  | <b>Costa Rica</b>   | <b>Finlandia</b>   | <b>Singapur</b>  | <b>España</b>   |
|--|---|--|---|--|--|---|
|  | Digitalización de expedientes                         | Posee una base de datos pública que facilita las referencias cruzadas de información | Escritorio Virtual, agenda única y sistema de Mensajería Judicial | Tuomas: sistema de decisiones que permite la interrelación entre instituciones | Envío de copias de los documentos presentados de forma automática  | Punto Neutro Judicial: red que enlaza todos los órganos judiciales                |
|  | Red nacional de videoconferencia                      |  | Sistema de Gestión en Línea                                       |  | Integrar información de facturación a sus sistemas de contabilidad | Esquema judicial de interoperabilidad y de seguridad (EJIS)                       |
|  | Expedientes, documentos y comunicaciones electrónicas |  | Sistema para la generación de la estadística Judicial             |  | Acceso a la búsqueda online de información legal                   | Persona “dinamizadora” que acompaña a los magistrados en el uso de la herramienta |

Fuente: Elaboración propia, 2020

#### 4.1.2. Buenas Prácticas

De los modelos obtenidos de la tabla 34 se identifican 26 buenas prácticas, de las cuales se mencionan las acciones para la implementación de nuevas herramientas tecnológicas, además de las normas que se tuvieron que crear o modificar para su adaptación.

Tabla 36. Cuadro de buenas prácticas de los modelos internacionales

|          | <b>Buenas prácticas</b>   | <b>Referencia</b>  |
|----------|---|--|
| <b>1</b> | El uso de herramientas tecnológicas debe impulsar a la mejora del acceso a la justicia, forjar un acercamiento con la comunidad a través del acceso a información legal.                    | Ricardo Lillo Lobos (2010). Informe: Buenas Prácticas en el uso de nuevas tecnologías en el poder judicial, pág. 14    |
| <b>2</b> | Contar con un sitio web que provea servicios al ciudadano y le permita consultar, registrar durante el proceso de su demanda.   | Ricardo Lillo Lobos (2010). Informe: Buenas Prácticas en el uso de nuevas tecnologías en el poder judicial, pág. 18    |
| <b>3</b> | Conectar el Poder Judicial con instituciones gubernamentales a través de la construcción de una base de datos pública que facilite las referencias cruzadas de información.                 | Ricardo Lillo Lobos (2010). Informe: Buenas Prácticas en el uso de nuevas tecnologías en el poder judicial, pág. 18-19 |
| <b>4</b> | Implementar un proyecto de automatización de despachos judiciales, que incluya un sistema de tramitación y gestión electrónica, recepción de documentos y automatización de notificaciones. | Ricardo Lillo Lobos (2010). Informe: Buenas Prácticas en el uso de nuevas tecnologías en el poder judicial, pág. 20    |
| <b>5</b> | Incluir el expediente digital a través del servicio de recepción de documentos digitales generando eficiencia en el tiempo de respuesta, ahorro de recursos e integridad del documento.     | Ricardo Lillo Lobos (2010). Informe: Buenas Prácticas en el uso de nuevas tecnologías en el poder judicial, pág. 22-23 |

|           | <b>Buenas prácticas</b>  | <b>Referencia</b>   |
|-----------|--|---|
| <b>6</b>  | Realizar capacitaciones al usuario y ciudadano por medio de videos en línea de entrenamiento en el uso de las nuevas herramientas tecnológicas insertadas en el poder judicial.  | Ricardo Lillo Lobos (2010). Informe: Buenas Prácticas en el uso de nuevas tecnologías en el poder judicial, pág. 23   |
| <b>7</b>  | Implementar una herramienta que facilite la toma de decisiones a los jueces que incluya modelos estándares de decisiones pre programados.  | Ricardo Lillo Lobos (2010). Informe: Buenas Prácticas en el uso de nuevas tecnologías en el poder judicial, pág. 25   |
| <b>8</b>  | Contar con una infraestructura básica para entregar información que el sistema pueda requerir, además que las entidades públicas con las que interactúa posean el mismo nivel de tecnología, mismos estándares y códigos en uso. | Ricardo Lillo Lobos (2010). Informe: Buenas Prácticas en el uso de nuevas tecnologías en el poder judicial, pág. 27   |
| <b>9</b>  | Los sistemas a implementar deben caracterizarse por su exhaustividad, confiabilidad, versatilidad de uso y su estricta protección de datos personales.   | Ricardo Lillo Lobos (2010). Informe: Buenas Prácticas en el uso de nuevas tecnologías en el poder judicial, pág. 28   |
| <b>10</b> | Redefinición de los procesos con la incorporación masiva de las TIC que permita reducir tiempo, costos y esfuerzos del personal.   | Ricardo Lillo Lobos (2010). Informe: Buenas Prácticas en el uso de nuevas tecnologías en el poder judicial, pág. 46   |
| <b>11</b> | Incorporación de un marco normativo que regule las condiciones de uso de las herramientas tecnológicas. Además, adaptación de las normas que regulan la administración de justicia o el proceso judicial                         | CERRILLO, Agustí (2007). «Las tecnologías de la información y el conocimiento al servicio de la justicia iberoamericana en el siglo XXI». En: «E-justicia» [monográfico en línea]. IDP. Revista de Internet, Derecho y Política. N. ° 4. UOC.<br><a href="http://www.uoc.edu/idp/4/dt/esp/cerrillo1.pdf">http://www.uoc.edu/idp/4/dt/esp/cerrillo1.pdf</a> ISSN 1699-8154 |

|           | <b>Buenas prácticas</b>  | <b>Referencia</b>   |
|-----------|--|---|
| <b>12</b> | Incorporar en la red nacional del poder judicial la videoconferencia que permita comunicar a personas ubicadas en diferentes lugares.  | Ricardo Lillo Lobos (2011). El Uso de Nuevas Tecnologías en el Sistema Judicial: experiencias y precauciones, 129                               |
| <b>13</b> | Incluir a todas las partes interesadas (stakeholders) en el proceso de planificación e implementación, la colaboración y consulta de ellos facilita una mejor comprensión y facilita la aceptación y adopción del usuario.                         | Lupo, Giampiero & Bailey, Jane. (2014). Designing and Implementing e-Justice Systems: Some Lessons Learned from EU and Canadian Examples. Laws. |
| <b>14</b> | Ofrecer tarifas más bajas para el uso del proceso en línea que su equivalente en forma física o presencial.  | Lupo, Giampiero & Bailey, Jane. (2014). Designing and Implementing e-Justice Systems: Some Lessons Learned from EU and Canadian Examples. Laws. |
| <b>15</b> | Permitir a los usuarios, aquellos que no están muy familiarizados con la tecnología, cambiar del proceso en línea al procedimiento en papel/físico/presencial en cualquier etapa del proceso.  | Lupo, Giampiero & Bailey, Jane. (2014). Designing and Implementing e-Justice Systems: Some Lessons Learned from EU and Canadian Examples. Laws. |
| <b>16</b> | Identificar si se generaran sobrecostos a los usuarios del sistema (software, firma digital) que puedan frenar la adopción del sistema.  | Lupo, Giampiero & Bailey, Jane. (2014). Designing and Implementing e-Justice Systems: Some Lessons Learned from EU and Canadian Examples. Laws. |
| <b>17</b> | Identificar sistemas ya implementados y analizar su estado, ya que estos constituyen un conjunto de recursos disponibles que pueden ser adaptados y reutilizados, y por otro lado pueden impedir la evolución o avance de la nueva implementación. | Lupo, Giampiero & Bailey, Jane. (2014). Designing and Implementing e-Justice Systems: Some Lessons Learned from EU and Canadian Examples. Laws. |

|           | <b>Buenas prácticas</b>  | <b>Referencia</b>   |
|-----------|--|---|
| <b>18</b> | La inversión en TIC debe estar alineado a la visión estratégica del desarrollo institucional, ya que compromete la sustentabilidad y confiabilidad de las herramientas tecnológicas.   | Montserrat Solano (2015). El acceso a la información judicial en Perú, Chile y Argentina. Sistemas Judiciales, 39-57                                  |
| <b>19</b> | Armar un plan de concientización a los usuarios para que hagan uso eficiente de las herramientas tecnológicas.   | Montserrat Solano (2015). El acceso a la información judicial en Perú, Chile y Argentina. Sistemas Judiciales, 39-57                                  |
| <b>20</b> | Dar soluciones parciales y evolutivas a los usuarios   |   |
| <b>21</b> | Contar con el apoyo directo de las altas autoridades del Poder Judicial, factor determinante para el éxito de estas iniciativas  | Centro de Estudios de Justicia de las Américas (2016). Perspectivas de Uso de Impactos de las TIC en la Administración de Justicia en América Latina. |
| <b>22</b> | La solución tecnológica debe tener en cuenta la implementación de una solución especial para usuarios con discapacidades.  | Centro de Estudios de Justicia de las Américas (2016). Perspectivas de Uso de Impactos de las TIC en la Administración de Justicia en América Latina. |
| <b>23</b> | Desarrollar capacidades avanzadas de oficina automatizada que permita al usuario completar automáticamente documentos estándar, y luego ser enviados electrónicamente a la oficina de correo más cercana a la residencia del receptor.                                     | Ricardo Lillo Lobos (2010). Informe: Buenas Prácticas en el uso de nuevas tecnologías en el poder judicial, pág. 25                                   |
| <b>24</b> | La finalidad del servicio de justicia como máxima efectividad posible en la solución de conflictos (en tiempo, costo y calidad), debe repensarse la forma de construir el proceso, que conlleva a una ardua tarea de mentalización y capacitación de los recursos humanos, | Análía As pis (2010), Las TICs y el Rol de la Justicia en Latinoamérica. Pág. 328   |

|           | <b>Buenas prácticas</b>  | <b>Referencia</b>  |
|-----------|--|--|
|           | reasignación de funciones, roles y responsabilidades dentro de cada organización.  |  |
| <b>25</b> | Seguimiento de casos (demandas a través de Internet, expediente virtual, desnormalización de notificaciones, indicadores de tramitación). Estas soluciones han permitido brindar un mejor servicio a los usuarios del sistema de justicia al permitir una mejor gestión de sus expedientes. (expediente virtual vs expediente electrónico) | Analía Aspis (2010), Las TICs y el Rol de la Justicia en Latinoamérica. Pág. 331 |
| <b>26</b> | Posibilitar a las personas involucradas en una demanda ser notificados a través de un portal web, correo electrónico mediante el uso de la firma digital que garantice la autenticidad, integridad e inalterabilidad de una resolución o ser notificados en su domicilio.  | Analía Aspis (2010), Las TICs y el Rol de la Justicia en Latinoamérica. Pág. 331 |

Fuente: Elaboración propia, 2020

#### 4.1.3. Selección de buenas prácticas por indicador

De las 26 buenas prácticas identificadas, se seleccionaron 8 que apoyan a la mejora de los indicadores que resultaron como deficientes en el capítulo anterior, por lo que, debemos buscar su mejora. Estas buenas prácticas son:

- **Buena práctica 2:** Apoya al indicador Nro.1, proporcionar de una herramienta web al ciudadano que le permita consultar el estado de su demanda, así como registrar alguna información pendiente, permitirá reducir el tiempo en ventanilla.
- **Buena práctica 3:** Apoya al indicador Nro.2 y 3, se deberá contar con la infraestructura necesaria para poder permitir conexiones masivas y en tiempo real, así como una estructura de datos robusta que facilite el cruce de información.
- **Buena práctica 6:** Apoya a los 4 indicadores, se deberá tener en cuenta realizar una campaña de concientización para realizar el uso eficiente de las herramientas tecnológicas que darán soporte al proceso. Se sugiere hacer un seguimiento inicial, para confirmar o de ser necesario reforzar el uso adecuado de las herramientas tecnológicas.
- **Buena práctica 9:** Apoya al indicador Nro.1, se deberá contar con los mecanismos necesarios para garantizar la protección de datos personales en los repositorios de información de los distintos sistemas. Para lo cual también se cuenta con el soporte de la Ley 29733, Ley de protección de datos personales.
- **Buena práctica 10:** Apoya a los 4 indicadores, el cambio debe partir desde reorientar si es necesario reestructurar el proceso en la que pertenecen, donde los tiempos de duración en los procesos judiciales específicamente en atención en ventanilla, trámite y calificación de demandas y finalmente en la entrega de notificaciones se verán reducidos.
- **Buena práctica 15:** Apoya al indicador Nro.1, donde la atención por ventanilla será inclusiva, es decir el ciudadano tendrá la opción a registrar su demanda de forma manual u a través de medios electrónicos, viéndose reducido el tiempo de atención por la disminución de carga en el registro de su demanda.
- **Buena práctica 25:** Apoya al indicador Nro.2 y 3, el proceso de gestión de expediente judicial a través de expedientes electrónicos conducirá a un servicio más eficiente en tiempo y recurso, reduciendo el tiempo de tramitación y calificación por parte de los usuarios.
- **Buena práctica 26:** Apoya al indicador Nro.4, que facilitará al ciudadano y las partes involucradas de la demanda ser notificados no sólo a través de su domicilio, sino a través

de los medios virtuales que disminuiría el tiempo de entrega de las notificaciones, sobre todo reduciéndose la carga de notificaciones por domicilio.

Tabla 37. Cuadro de buenas prácticas seleccionadas por indicador

| <b>Nro.</b> | <b>Indicador</b>   | <b>Buena práctica</b> |
|-------------|--|-----------------------|
| 1           | Promedio de tiempo de atención por persona en ventanilla | 2, 6, 9, 10,15        |
| 2           | Tiempo promedio para tramitar demandas                   | 3, 6, 10, 25          |
| 3           | Tiempo promedio para calificar demandas                  | 3, 6, 10, 25          |
| 4           | Tiempo promedio de entrega de notificaciones             | 6, 10, 26             |

Fuente: Elaboración propia, 2020

#### **4.1.4. Aportes del equipo para el TO – BE**

a. Con respecto a la Arquitectura de infraestructura:

El apoyo de las tecnologías es un pilar importante para poder cumplir con los indicadores establecidos, tener una infraestructura con una alta disponibilidad y una estrategia de recuperación ante desastres es vital para mejorar los tiempos de atención, así como mejorar el costo social por disponibilidad del servicio. Por este motivo y de acuerdo a las buenas prácticas 1, 8 y 18, proponemos las siguientes mejoras:

- Implementar alta disponibilidad a la solución tecnológica, la cual debe ser a nivel de componente de softwares y de a nivel de la base de datos, tanto en el mismo centro de cómputo como un centro de cómputo alternativo.
- Crear los procedimientos respectivos para poder implementar contingencia de manera manual, es decir, seguir atendiendo al público sin la necesidad de tener el sistema disponible.

Adicionalmente, pensando en elevar la seguridad en la solución proponemos lo siguiente:

- Las PC's dónde se instalen los aplicativos clientes deben tener una llave de seguridad para asegurar la comunicación entre estas y el sistema central. La cual debe ser cifrada con valores asociados a la misma PC, ubicación de la misma y al sistema central.
- Las cadenas de conexión hacia la base de datos desde las PC's clientes deben estar encriptadas.

- Recomendamos que se implemente un SIEM o Gestión de Eventos e Información de Seguridad (Security Information and Event Management) para que, a través de este software mediante un análisis centralizado de datos de seguridad (logs, auditorías) se pueda gestionar de forma proactiva las potenciales vulnerabilidades, protegiendo a la entidad de filtraciones de datos.
- Se sugiere que se realice una campaña de concientización para fomentar el uso de las casillas electrónicas, poniendo una fecha de inicio de uso de las estas.

b. Con respecto a la Arquitectura de Data

- En base a las buenas practica 9 y 24, podemos comentar que de acuerdo al actual marco normativo se debe implementar la Ley 29733, Ley de Protección de Datos Personales (LPDP) en cualquier sistema implementado en el Perú, por este motivo se sugiere que se implementa un mecanismo de encriptación de datos en sus bases de datos. Apoyándose en un componente de hardware criptográfico para el manejo de las llaves. De cara a la visualización de los datos se debe considerar la ofuscación.
- Con base a la buena practica 2, recomendamos la implementación de un sistema de reportería que le permita al ciudadano saber el estado de las solicitudes. Adicionalmente con miras a saber el estado histórico y actual de los diferentes servicios que brinda el Poder Judicial se recomienda la implementación de reportes /dashborads para poder realizar seguimiento a sus principales servicios. Finalmente, se sugiere analizar la viabilidad de implementar una solución de inteligencia de negocios.

#### **4.2. Propuesta del modelo de la arquitectura empresarial**

Se hará uso del ADM (Architecture Development Method) de TOGAF que enmarca el desarrollo de una arquitectura empresarial donde se cubre las necesidades empresariales y de tecnología de información. Las fases que se abarcarán son:

- Visión de arquitectura
- Arquitectura de negocios
- Arquitectura de aplicaciones
- Arquitectura de datos
- Arquitectura tecnológica

#### 4.2.1. Visión de la arquitectura

En este punto se identificarán las partes interesadas de los subprocesos seleccionados de la organización.

#### Partes interesadas del macro - proceso “Gestión de procesos judiciales”:

Tabla 38. Descripción de partes interesadas

| <b>Partes interesadas</b>                   | <b>Descripción</b>  |
|---|---|
| Presidente de la Corte Superior de Justicia | Encargado de dar cumplimiento con toda la disposición legal emitida por los órganos gubernamentales del país            |
| Consejo Ejecutivo Distrital                 | Se encarga de administrar a los Magistrados y a los órganos jurisdiccionales  |
| ODECMA                                      | Órgano que se encarga de supervisar e investigar las denuncias contra los magistrados y trabajadores                    |
| Juez Superior                               | Es el encargado de dar trámite a los expedientes que se encuentran en la Sala Superior.                                 |
| Juez Especializado y Mixto                  | Es el encargado de dar trámite a los expedientes que se encuentran en el Juzgado Especializado y Mixto                  |
| Juez de Paz Letrado                         | Es el encargado de dar trámite a los expedientes que se encuentran en el Juzgado de Paz Letrado                         |
| Juez de Paz                                 | Es el encargado de dar trámite a los conflictos a través de un pronunciamiento.   |
| Gerencia de Administración Distrital        | Es el órgano que se encarga de brindar las herramientas necesarias a los órganos jurisdiccionales para apoyar su labor. |
| Parte procesal                              | Es el que se beneficia por la ejecución de los procesos judiciales en las Salas y/o Juzgados.                           |

Fuente: Elaboración propia, 2020

#### 4.2.2. Arquitectura de negocio propuesta

El alcance del presente trabajo de arquitectura de negocio se centrará en el proceso “Gestión de procesos judiciales”, especialmente en los subprocesos que tienen indicadores en el escenario deficiente, esto de acuerdo al análisis realizado en el capítulo II del presente trabajo. La optimización de los mismos apoyará a que la información sea consistente dentro del flujo de los procesos judiciales.

### Análisis de brechas de la arquitectura de negocio

Para realizar el análisis de brechas se hará uso de una matriz en donde se definirán si se eliminarán o crearán nuevas actividades para los procesos que se encuentran en el macro – proceso “Gestión de los procesos judiciales”

Tabla 39. Matriz de análisis de brechas – Arquitectura de negocio – macro proceso de “Gestión de procesos judiciales”

|                  |                        | Procesos TO - BE    |                         |                     |  |          |
|------------------|------------------------|---------------------|-------------------------|---------------------|--|----------|
|                  |                        | Registrar documento | Nuevo proceso Calificar | Tramitar expediente | Nuevo proceso Gestionar notificación electrónica | Archivar |
| Procesos AS – IS | Registrar documento    | Mejorar             |                         |                     |  |          |
|                  | Tramitar expediente    |                     |                         | Mejorar             |  |          |
|                  | Gestionar notificación | PROCESO ELIMINADO   |                         |                     |  |          |
|                  | Archivar               |                     |                         |                     |  | Mejorar  |

Fuente: Elaboración propia, 2020

Tabla 40. Descripción de Gaps entre la Arquitectura AS-IS y TO-BE

| <b>Proceso</b>      | <b>AS – IS / TO-BE</b> | <b>Gap</b>                             | <b>Descripción</b>   |
|---------------------|------------------------|--|--|
| Registrar documento | AS – IS                | Registrar exhorto                      | Actividad eliminada. Será incluida en la actividad registrar documento   |
|                     |                        | Registrar pedido especial              | Actividad eliminada. Será incluida en la actividad registrar documento   |
|                     |                        | Registrar medida cautelar              | Actividad eliminada. Será incluida en la actividad registrar expediente  |
|                     |                        | Clasificar documentos                  | Actividad eliminada. No será incluida porque los documentos vienen clasificados como expediente o escritos   |
| Tramitar expediente | AS – IS                | Recibir documentos registrados         | Actividad eliminada. Será incluida en las actividades de recibir escritos y recibir demanda o medida cautelar.   |
|                     |                        | Evaluar tipo de documento              | Actividad eliminada. No será incluida porque se ha creado un subproceso llamado “Calificar”, por lo tanto, no habrá necesidad de evaluar el tipo de documento. |
|                     |                        | Calificar                              | Actividad eliminada. Será incluida en el subproceso “Calificar”.   |
|                     |                        | Elaborar resolución de admisión        | Actividad eliminada. Será incluida en el subproceso “Calificar”.   |
|                     |                        | Elaborar resolución de inadmisibilidad | Actividad eliminada. Será incluida en el subproceso “Calificar”.   |
|                     |                        | Elaborar resolución de improcedencia   | Actividad eliminada. Será incluida en el subproceso “Calificar”.   |

| <b>Proceso</b>         | <b>AS – IS / TO-BE</b> | <b>Gap</b>                       | <b>Descripción</b>   |
|------------------------|------------------------|----------------------------------|--|
|                        |                        | Proceso de inhibición            | Actividad eliminada. Será incluida en el subproceso “Calificar”.   |
|                        |                        | Firmar resolución                | Actividad eliminada. Será reemplazada por la actividad firmar resolución digitalmente.   |
|                        |                        | Visar resolución                 | Actividad eliminada. Será reemplazada por la actividad visar resolución digitalmente.  |
| Gestionar notificación | AS – IS                | Proceso eliminado en el TO-BE    | Proceso eliminado al no aportar valor en la propuesta del envío de las notificaciones a través de la casilla electrónica en el TO-BE, esto no existía en el AS-IS. |
| Archivar               | AS – IS                | Gestionar resolución             | Actividad eliminada. Será reemplazada por la actividad gestionar resolución y notificación electrónica.  |
|                        |                        | Gestionar notificación a archivo | Actividad eliminada. Será reemplazada por la actividad gestionar resolución y notificación electrónica.  |
|                        |                        | Recibir cargos de notificación   | Actividad eliminada. Será reemplazada por la actividad recibir notificación electrónica.   |
|                        |                        | Anexar cargos al expediente      | Actividad eliminada.   |
| Calificar              | TO – BE                | Proceso incorporado en el TO-BE  | Proceso incorporado en el TO-BE, que permitirá balancear la carga de trabajo porque quienes intervendrán serán el Asistente de Juez y el Juez.                     |

| <b>Proceso</b>                     | <b>AS – IS / TO-BE</b> | <b>Gap</b>                      | <b>Descripción</b>  |
|------------------------------------|------------------------|---------------------------------|---|
| Gestionar notificación electrónica | TO – BE                | Proceso incorporado en el TO-BE | Proceso incorporado en el TO-BE, que permitirá el envío electrónico de las notificaciones generadas en los órganos jurisdiccionales |

Fuente: Elaboración propia, 2020

## Macro Proceso TO – BE “Gestión de procesos judiciales”

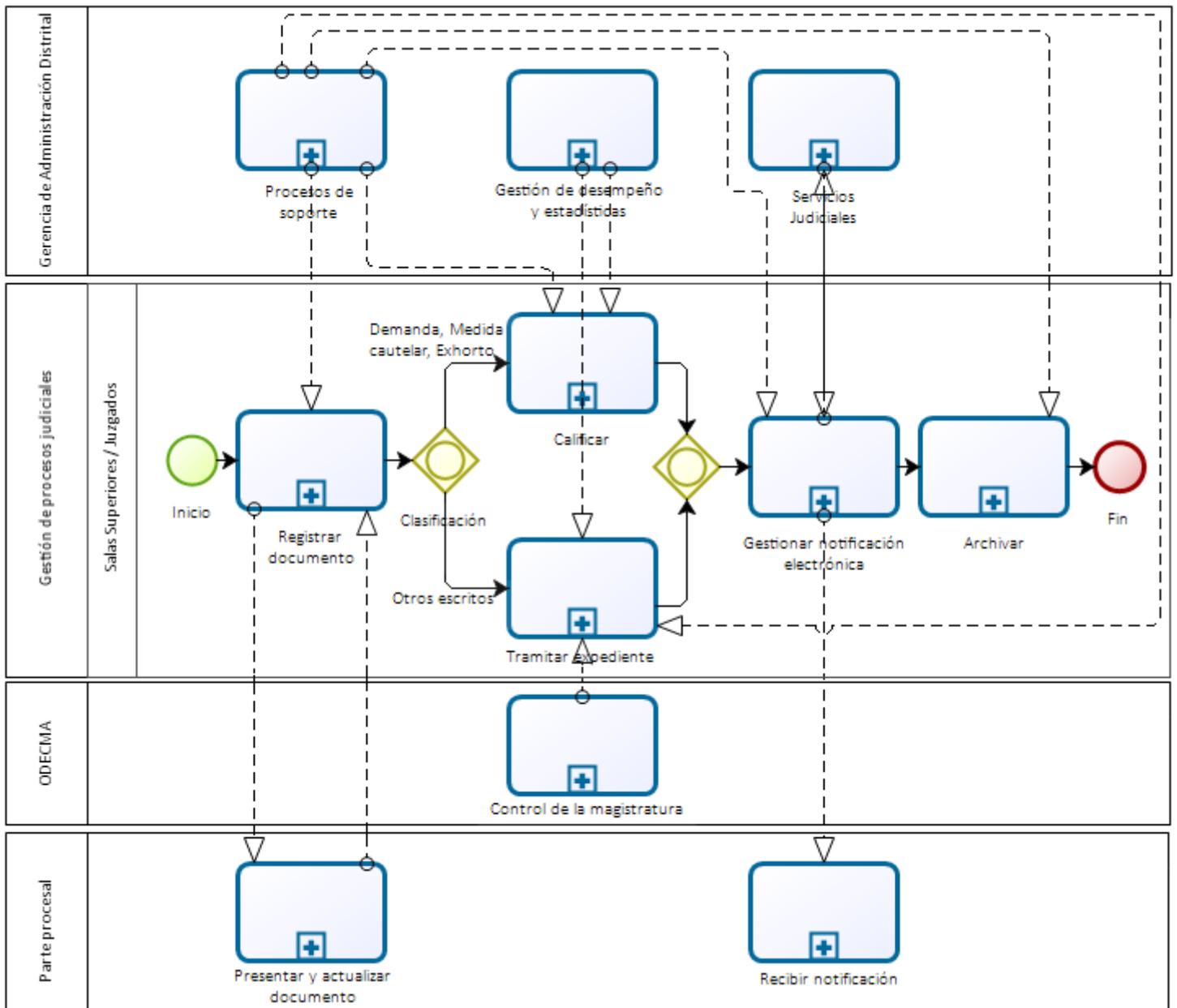


Figura N° 29. Macro- proceso TO-BE Gestión de procesos judiciales

Fuente: Elaboración propia, 2020

Tabla 41. Caracterización del macro proceso TO – BE “Gestión de procesos judiciales”

| <b>Entrada</b>   | <b>Actividad</b>    | <b>Salida</b>   | <b>Descripción</b>   | <b>Responsable</b>          |
|--|---------------------|---|--|-----------------------------|
|  | Inicio              | Documento   | Se recibe el documento que es entregado por la parte procesal, para empezar con el proceso   | Salas Superiores o Juzgados |
| Documento  | Registrar documento | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Expediente judicial generado</li> <li>- Escrito judicial ingresado</li> </ul>                                      | Se realizará el registro del documento para generar un expediente o registrar un escrito dentro del expediente existente, esto con el objetivo de distribuir al órgano jurisdiccional.   | Salas Superiores o Juzgados |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Expediente judicial generado</li> <li>- Escrito judicial ingresado</li> </ul> | Clasificación       | Clasificación del documento: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Demanda, medida cautelar, exhorto</li> <li>- Otros escritos</li> </ul>                | Se realizará una evaluación de lo registrado como expediente (demanda o medida cautelar o exhorto) y escrito (otros escritos como: pedido especial y escrito).   | Salas Superiores o Juzgados |
| Demanda, Medida cautelar, Exhorto  | Calificar           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resolución de admisorio</li> <li>- Resolución de improcedencia</li> <li>- Resolución de inadmisibilidad</li> </ul> | Se realizará la calificación de la demanda o medida cautelar para proceder a emitir una resolución que será firmada digitalmente por el Juez y visada por el Asistente del Juez, en caso el Juez indique que se va a inhibir por un motivo probable, se deberá acceder realizar el | Salas Superiores o Juzgados |

| <b>Entrada</b>   | <b>Actividad</b>                   | <b>Salida</b>                    | <b>Descripción</b>  | <b>Responsable</b>          |
|--|------------------------------------|----------------------------------|---|-----------------------------|
|  |                                    | - Realizar proceso de inhibición | proceso de inhibición que tendrá internamente sus propias actividades.  |                             |
| Otros escritos   | Tramitar expediente                | Resolución judicial generada     | Se realiza la evaluación del escrito para que se proyecte la resolución judicial, la cual será firmada digitalmente por el Juez y visada por el Especialista Legal. | Salas Superiores o Juzgados |
| - Resolución de admisorio<br>- Resolución de improcedencia<br>- Resolución de inadmisibilidad<br>- Resolución judicial | Gestionar notificación electrónica | Notificación electrónica enviada | A través del sistema se recibirán las notificaciones para que se proceda a enviar las notificaciones electrónicas a las casillas de las partes procesales           | Salas Superiores o Juzgados |
| Cargos de la notificación electrónica  | Archivar                           | Expediente archivado             | Se recibe a través del sistema los cargos de la notificación electrónica para proceder a archivar el expediente de manera provisional o de manera definitiva        | Salas Superiores o Juzgados |

| <b>Entrada</b>                                      | <b>Actividad</b>                    | <b>Salida</b>                                 | <b>Descripción</b>   | <b>Responsable</b>                   |
|---|-------------------------------------|---|--|--------------------------------------|
| Requerimientos o incidencias                        | Procesos de soporte                 | Requerimiento atendido<br>Incidencia resuelta | En este caso solo nos referiremos a la gestión de las tecnologías de información. Por lo tanto, abarca tanto la infraestructura física como lógica que apoya en la gestión de procesos judiciales. | Gerencia de administración distrital |
|   | Presentar y actualizar documento    | Documento                                     | Se ingresa el documento al órgano jurisdiccional, de existir algún error se procede a actualizar   | Parte procesal                       |
| - Informes  | Gestión de desempeño y estadísticas | Reportes                                      | Recaba información del funcionamiento o ejecución del desempeño judicial.  | Gerencia de administración distrital |
| - Resolución judicial<br>- Notificación electrónica | Servicios judiciales                | Reportes de notificación                      | Se ingresa y proporciona información complementaria a la gestión de las notificaciones.  | Gerencia de administración distrital |
| Solicitud o petición de investigación               | Control de la magistratura          | Expediente de investigación                   | Se encarga de velar por la transparencia, honestidad y buen desempeño de la administración de justicia.  | ODECMA                               |

| <b>Entrada</b>           | <b>Actividad</b>     | <b>Salida</b> | <b>Descripción</b>   | <b>Responsable</b>          |
|--------------------------|----------------------|---------------|--|-----------------------------|
| Notificación electrónica | Recibir notificación |               | Recibe las notificaciones electrónicas que traen todos anexos y la cédula generadas. | Parte procesal              |
| Expediente archivado     | Fin del proceso      |               | Se finaliza el proceso archivando el expediente                                      | Salas Superiores o Juzgados |

Fuente: Elaboración propia, 2020

#### 4.2.2.1. Proceso TO – BE “Registrar documento”

| <b>NOMBRE DEL MACROPROCESO</b>  |  |
|---|--|
| Gestión de procesos judiciales  |  |
| <b>NOMBRE DEL PROCESO</b>   |  |
| Registrar documento   |  |
| <b>RESPONSABLE DEL PROCESO</b>  | <b>LOCALIZACIÓN PRINCIPAL</b>  |
| Jefe de Mesa de Partes  | Lima metropolitana   |
| <b>OBJETIVO</b>   |  |
| Evaluar y registrar el documento que es presentado por la parte procesal para que se registre y distribuya al Juzgado de Paz, Juzgado de Paz Letrado, Juzgado Especializado y Sala Superior competente. |  |
| <b>PROVEEDORES</b>  | <b>ENTRADAS</b>  |
| Parte procesal  | Documento  |
| <b>SUBPROCESOS</b>  |  |
| No Aplica   |  |
| <b>SALIDAS</b>  | <b>CLIENTES</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Expediente judicial registrado</li> <li>- Escrito judicial ingresado</li> </ul>  | <p>Órgano Jurisdiccional:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Juzgado de Paz</li> <li>• Juzgado de Paz Letrado</li> <li>• Juzgado Especializado</li> <li>• Sala Superior</li> </ul> |

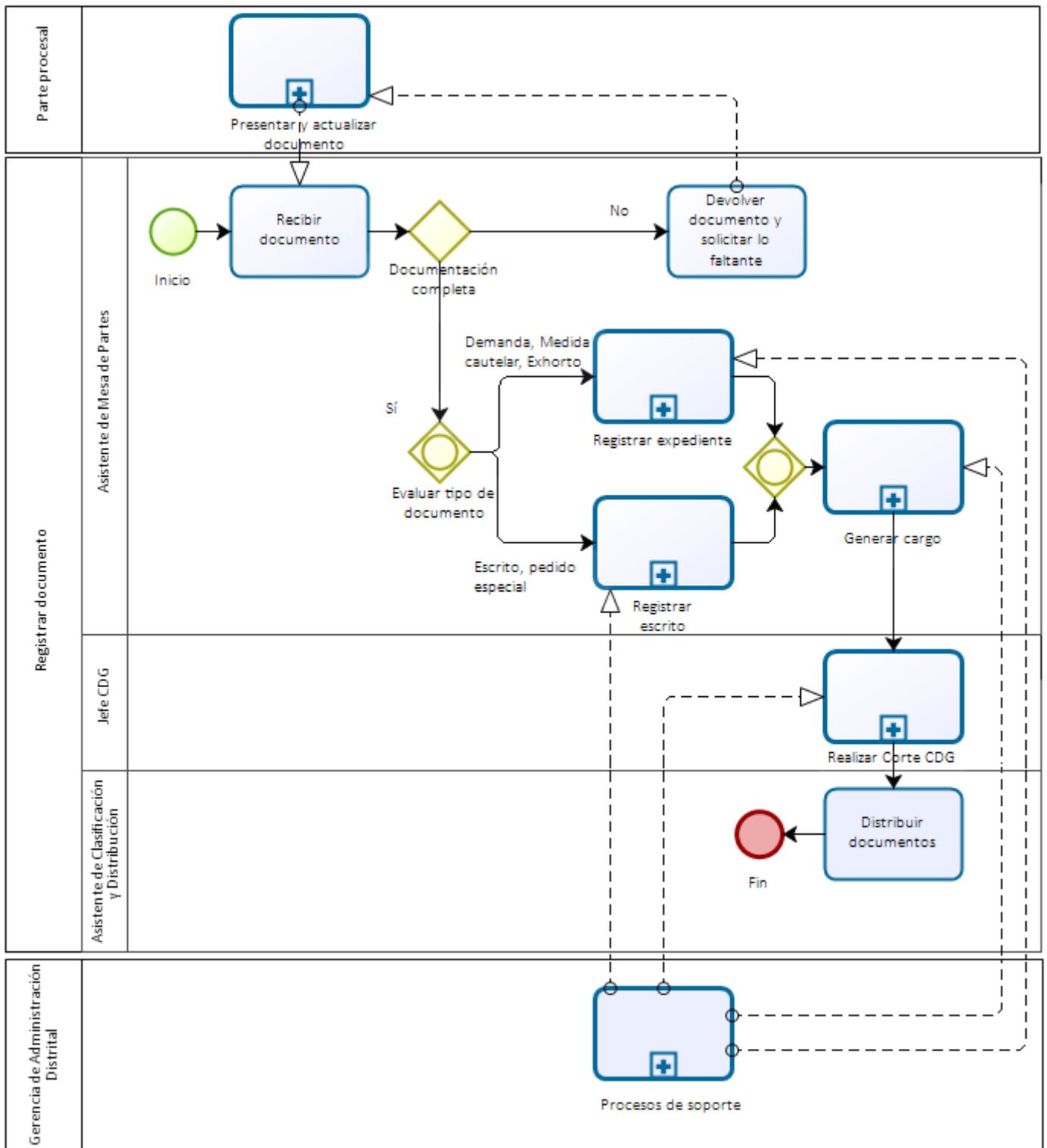


Figura N° 30. Proceso TO-BE “Registrar documento”

Fuente: Elaboración propia, 2020

Tabla 42. Caracterización del proceso TO – BE “Registrar documento”

| <b>Entrada</b>  | <b>Actividad</b>          | <b>Salida</b>   | <b>Descripción</b>   | <b>Responsable</b>          |
|---|---------------------------|---|--|-----------------------------|
|   | Inicio                    | Documento   | Se inicia el proceso para registrar los documentos.  | Asistente de Mesa de partes |
| Documento   | Recibir documento         | Documento recibido  | Se reciben los documentos de la parte procesal.  | Asistente de Mesa de partes |
| Documento recibido  | Documentación completa    | Documento evaluado:<br>- No está completo<br>- Si está Completo                         | Se revisan los documentos para determinar:<br>- Si está completo<br>- No está completo   | Asistente de Mesa de partes |
| Documento evaluado:<br>- No está completo                 | Devolver documento        | Documento incompleto devuelto   | El documento se debe devolver a la parte procesal.   | Asistente de Mesa de partes |
| Documento evaluado:<br>- Si está completo                 | Evaluar tipo de documento | Tipo de documento:<br>- Demanda, medida cautelar, exhorto<br>- Escrito, pedido especial | Se evalúan los tipos de documentos que se han recibido, teniendo dos salidas posibles:<br>- Son demandas, medidas cautelares o exhortos<br>- Son escritos o pedidos especiales | Asistente de Mesa de partes |
| Tipo de documento:<br>- Demanda, medida cautelar, exhorto | Registrar expediente      | Expediente judicial registrado  | Se realizará el registro de la demanda, medida cautelar o exhorto para generar un  | Asistente de Mesa de partes |

| <b>Entrada</b>   | <b>Actividad</b>      | <b>Salida</b>                            | <b>Descripción</b>  | <b>Responsable</b>                        |
|--|-----------------------|--|---|---|
|  |                       |  | expediente que ingresará al órgano jurisdiccional   |   |
| Tipo de documento:<br>- Escrito, pedido especial                 | Registrar documento   | Escrito judicial ingresado               | Se procederá a buscar el expediente al cuál se anexará el escrito judicial o pedido especial para que se proceda a su trámite en el órgano jurisdiccional que le compete.   | Asistente de Mesa de partes               |
| - Expediente judicial registrado<br>- Escrito judicial ingresado | Generar cargo         | Cargo de registros                       | Se procede a generar el cargo del registro de la demanda, escrito, exhorto, pedido especial y medida cautelar, la cual se imprimirá.  | Asistente de Mesa de partes               |
| Cargo de registros   | Realizar corte CDG    | Reporte de corte                         | Aquí se procederá a cerrar los ingresos que se tengan pendientes hasta ese momento, luego a través del sistema se seleccionarán los documentos registrados para realizar la operación de corte que permitirá que estos se habiliten en las bandejas de los órganos jurisdiccionales correspondientes. | Jefe CDG                                  |
| Reporte de corte   | Distribuir documentos | Cargos de entrega de documentos firmados | Se procederá a entregar los documentos registrados a cada órgano jurisdiccional para que procedan con su trámite  | Asistente de clasificación y distribución |

| <b>Entrada</b>                           | <b>Actividad</b>    | <b>Salida</b>                                     | <b>Descripción</b>   | <b>Responsable</b>                        |
|--|---------------------|---|--|---|
| - Requerimiento<br>- Incidencia          | Procesos de soporte | - Requerimiento resuelto<br>- Incidencia Resuelto | Para este caso sólo tomaremos a la gestión de tecnología de información por lo tanto abarca tanto la infraestructura física como lógica que apoya en el registrar documento. | Gerencia de administración<br>Distrital   |
| Cargos de entrega de documentos firmados | Fin                 |   | Se finaliza el proceso cuando los órganos jurisdiccionales han recibido los documentos y esto se comprueba con la firma de los cargos de entrega.                            | Asistente de clasificación y distribución |

Fuente: Elaboración propia, 2020

#### 4.2.2.2. Proceso TO – BE “Calificar”

| <b>NOMBRE DEL MACROPROCESO</b>  |   |
|---|---|
| Gestión de procesos judiciales  |   |
| <b>NOMBRE DEL PROCESO</b>   |   |
| Calificar   |   |
| <b>RESPONSABLE DEL PROCESO</b>  | <b>LOCALIZACIÓN PRINCIPAL</b>   |
| Juzgado de Paz / Juzgado de Paz<br>Letrado / Juzgado Especializado / Sala<br>Superior   | Lima metropolitana  |
| <b>OBJETIVO</b>   |   |
| Realizar una evaluación del petitorio de la demanda, medida cautelar y exhorto para que el órgano jurisdiccional pueda emitir una resolución en donde califique su procedencia. |   |
| <b>PROVEEDORES</b>  | <b>ENTRADAS</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Jefe de Mesa de Partes</li> <li>- Asistente de Mesa de Partes</li> <li>- Asistente de Clasificación y Distribución</li> </ul>          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Demanda</li> <li>- Medida cautelar</li> <li>- Exhorto</li> </ul> |
| <b>SUBPROCESOS</b>  |   |
| Realizar proceso de inhibición  |   |
| <b>SALIDAS</b>  | <b>CLIENTES</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resolución admitida</li> <li>- Resolución improcedente</li> <li>- Resolución inadmisible</li> </ul>                                    | Servicios Judiciales: Notificación  |

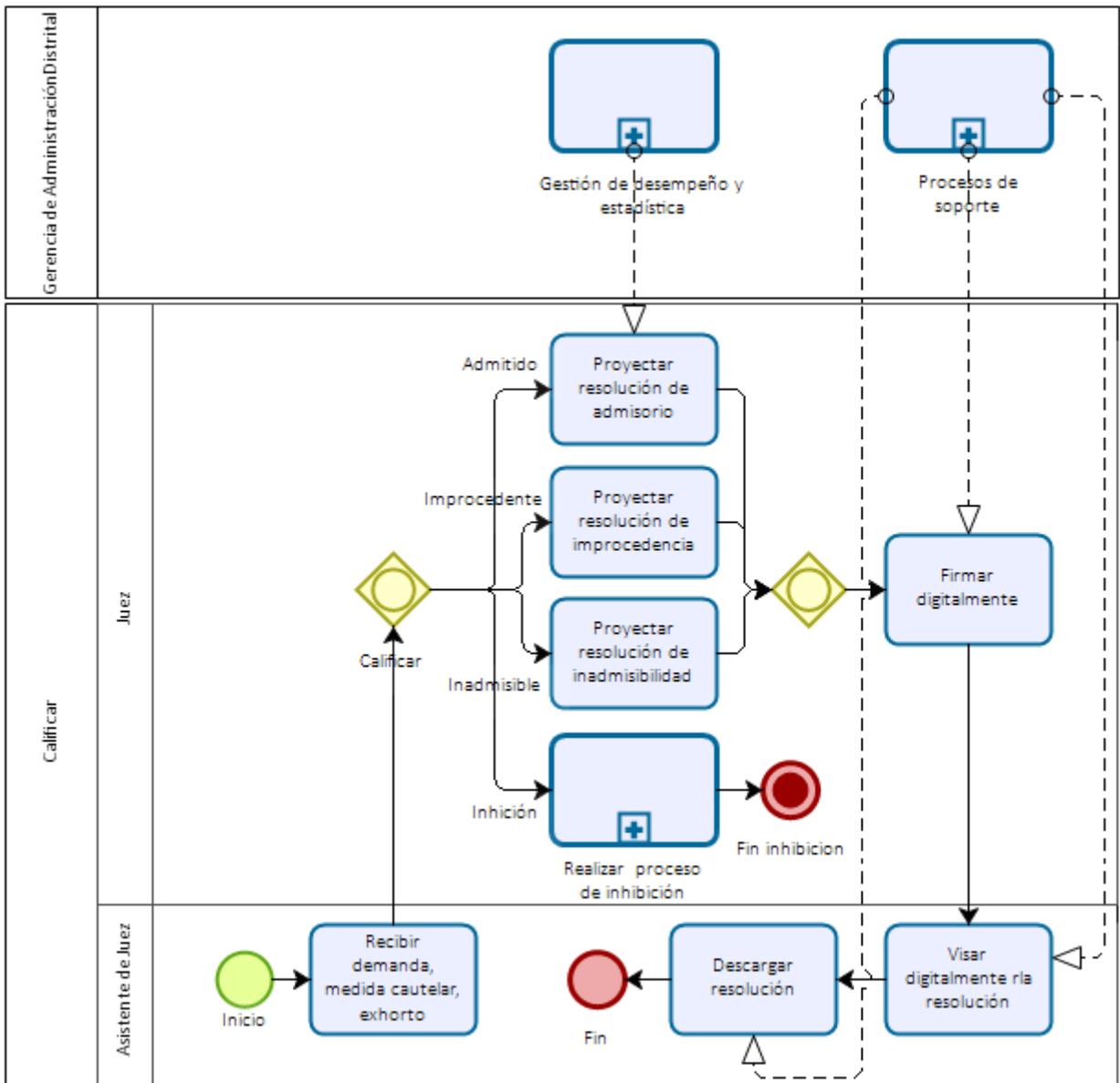


Figura N° 31. Proceso TO – BE “Calificar”

Fuente: Elaboración propia, 2020

Tabla 43. Caracterización del proceso TO – BE “Calificar”

| <b>Entrada</b>   | <b>Actividad</b>                          | <b>Salida</b>  | <b>Descripción</b>  | <b>Responsable</b> |
|--|---|--|---|--------------------|
|  | Inicio                                    | Demanda, medida cautelar, exhorto  | Llegan todos los expedientes nuevos registrados en la Mesa de Partes  | Asistente del Juez |
| Demanda, medida cautelar, exhorto                            | Recibir demanda, medida cautelar, exhorto | Demanda recibida, medida cautelar recibida, exhorto recibido                           | Se reciben los documentos   | Asistente del Juez |
| Demanda recibida, medida cautelar recibida, exhorto recibido | Calificar                                 | La calificación será:<br>- Admitido<br>- Inadmisible<br>- Improcedente<br>- Inhibición | Se procederá a calificar (evaluar) la demanda, medida cautelar o exhorto que se han recibido para emitir una respuesta, tendrá cuatro salidas válidas:<br>- Admitido<br>- Inadmisible<br>- Improcedente<br>- Inhibición | Juez               |
| Admitido   | Proyectar resolución de admisorio         | Resolución de admisión   | Se procederá a proyectar la resolución con el auto admisorio que admite la demanda o medida cautelar  | Juez               |
| Inadmisible  | Proyectar resolución de inadmisibilidad   | Resolución de inadmisibilidad  | Se procederá a proyectar la resolución con el auto de inadmisibilidad que declara que   | Juez               |

| <b>Entrada</b>                        | <b>Actividad</b>                      | <b>Salida</b>                                 | <b>Descripción</b>  | <b>Responsable</b> |
|---------------------------------------|---------------------------------------|---|---|--------------------|
|                                       |                                       |   | la demanda o medida cautelar no se admite por algún error de forma.   |                    |
| Improcedente                          | Proyectar resolución de improcedencia | Resolución de improcedencia                   | Se procederá a proyectar la resolución con el auto de improcedencia que declara que la demanda o medida cautelar no procederá.  | Juez               |
| Inhibición                            | Realizar proceso de inhibición        | Traslado a otro órgano jurisdiccional         | Se procede a indicar que el Juez se inhibirá de atender la demanda o medida cautelar, aquí se deberá trasladar hacia otro órgano jurisdiccional el documento, esto hace que se entre al subproceso “Realizar proceso de inhibición” que posee un flujo de trabajo que no se encuentra en el proceso que se está describiendo. | Juez               |
| Traslado a otro órgano jurisdiccional | Fin inhibición                        |   | El subproceso “Realizar proceso de inhibición” tendrá su flujo de trabajo que no está incluido en este proceso, por lo tanto, se da por terminado este punto.   | Juez               |
| - Resolución de admisorio             | Firmar resolución digitalmente        | - Resolución de admisión firmada digitalmente | Se procederá a firmar digitalmente a través del sistema la resolución de  | Juez               |

| <b>Entrada</b>  | <b>Actividad</b>              | <b>Salida</b>  | <b>Descripción</b>  | <b>Responsable</b> |
|---|-------------------------------|--|---|--------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resolución de inadmisibilidad</li> <li>- Resolución de improcedencia</li> </ul>  |                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resolución de inadmisibilidad firmada digitalmente</li> <li>- Resolución de improcedencia firmada digitalmente</li> </ul>   | admisión, resolución de inadmisibilidad, resolución de improcedencia.   |                    |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resolución de admisión firmada digitalmente</li> <li>- Resolución de inadmisibilidad firmada digitalmente</li> <li>- Resolución de improcedencia firmada digitalmente</li> </ul> | Visar resolución digitalmente | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resolución de admisión visada digitalmente</li> <li>- Resolución de inadmisibilidad visada digitalmente</li> <li>- Resolución de improcedencia visada digitalmente</li> </ul> | Se procederá a visar digitalmente a través del sistema la resolución de admisión, resolución de inadmisibilidad, resolución de improcedencia                  | Asistente del Juez |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resolución de admisión visada digitalmente</li> </ul>  | Descargar resolución          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resolución de admisión descargada</li> <li>- Resolución de inadmisibilidad descargada</li> </ul>  | Se procederá a descargar los datos que contiene la resolución de admisión, resolución de inadmisibilidad, resolución de improcedencia., para que se proceda a | Asistente del Juez |

| <b>Entrada</b>   | <b>Actividad</b>                    | <b>Salida</b>   | <b>Descripción</b>   | <b>Responsable</b>                      |
|--|-------------------------------------|---|--|---|
| - Resolución de inadmisibilidad visada digitalmente<br>- Resolución de improcedencia visada digitalmente |                                     | - Resolución de improcedencia descargada              | notificar electrónicamente, además se deberá actualizar el estado del expediente.  |   |
| - Requerimiento<br>- Incidencia  | Procesos de soporte                 | - Requerimiento resuelto<br>- Incidencia Resuelto     | Para este caso sólo tomaremos a la gestión de tecnología de información por lo tanto abarca tanto la infraestructura física como lógica que apoya en este proceso.   | Gerencia de administración<br>Distrital |
| Solicitudes y/o peticiones de información sobre desempeño de los órganos jurisdiccionales                | Gestión de desempeño y estadísticas | Informes de desempeño de los órganos jurisdiccionales | Se encarga de emitir informes sobre el desempeño de los órganos jurisdiccionales, esto se miden a través de las resoluciones proyectadas que dan paso a una siguiente etapa dentro de un proceso jurisdiccional. | Gerencia de administración<br>Distrital |
| Resolución judicial descargada   | Fin                                 |   | El proceso finaliza al descargar la resolución de admisión, inadmisibilidad e improcedencia  | Asistente del Juez                      |

Fuente: Elaboración propia, 2020

#### 4.2.2.3. Proceso TO – BE “Tramitar expediente”

| <b>NOMBRE DEL MACROPROCESO</b>   |   |
|--|---|
| Gestión de procesos judiciales   |   |
| <b>NOMBRE DEL PROCESO</b>  |   |
| Tramitar expediente  |   |
| <b>RESPONSABLE DEL PROCESO</b>   | <b>LOCALIZACIÓN PRINCIPAL</b>   |
| Juzgado de Paz / Juzgado de Paz<br>Letrado / Juzgado Especializado / Sala<br>Superior  | Lima metropolitana  |
| <b>OBJETIVO</b>  |   |
| Evaluar los escritos y pedidos especiales para que se pueda proyectar la resolución judicial que será enviada a las partes procesales.                                 |   |
| <b>PROVEEDORES</b>   | <b>ENTRADAS</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Jefe de Mesa de Partes</li> <li>- Asistente de Mesa de Partes</li> <li>- Asistente de Clasificación y Distribución</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Escrito judicial</li> <li>- Pedido especial</li> </ul> |
| <b>SUBPROCESOS</b>   |   |
| No Aplica  |   |
| <b>SALIDAS</b>   | <b>CLIENTES</b>   |
| Resolución judicial  | Servicios Judiciales: Notificación  |

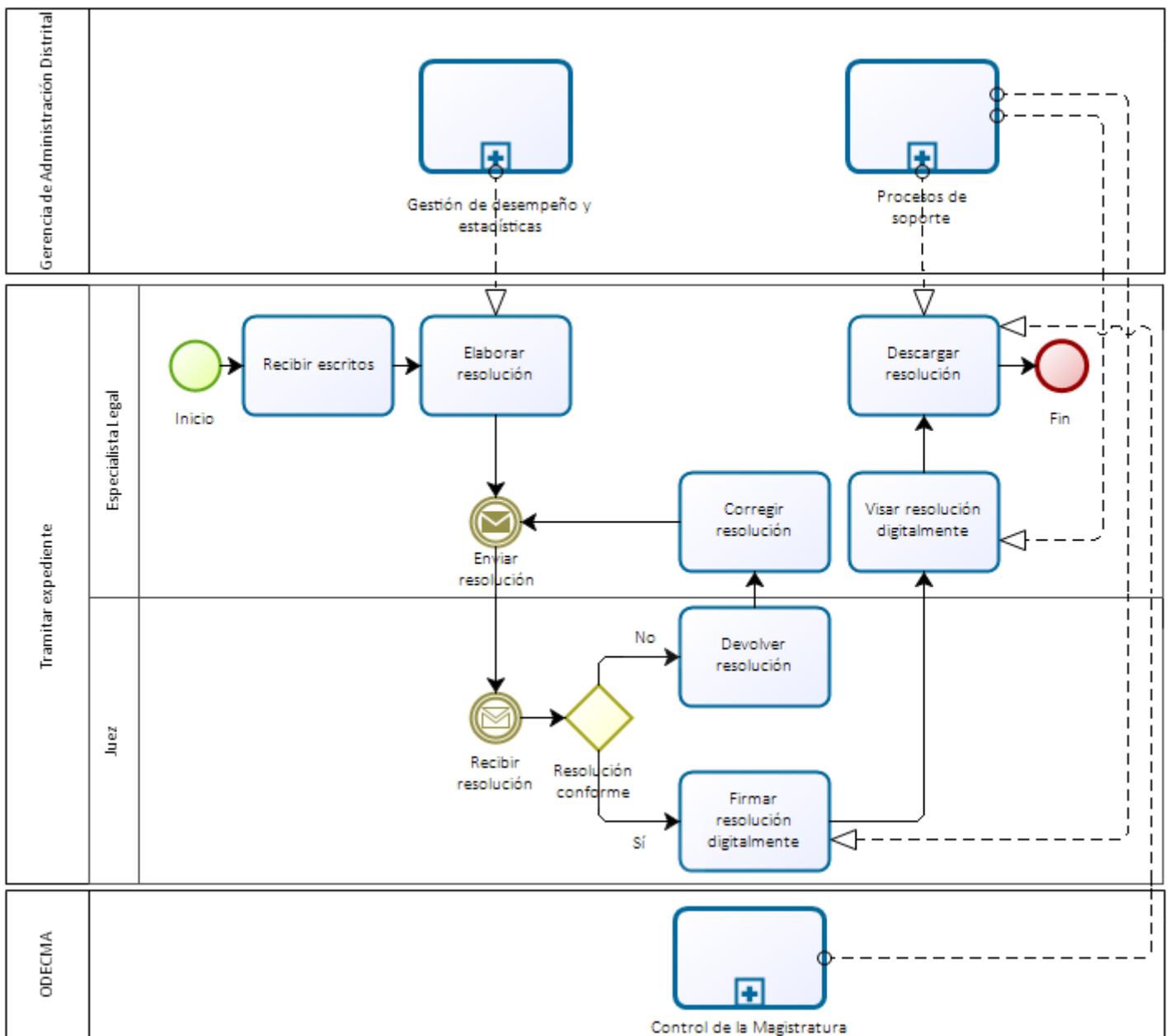


Figura N° 32. Proceso TO – BE “Tramitar expediente”

Fuente: Elaboración propia, 2020

Tabla 44. Caracterización del proceso TO – BE “Tramitar expediente”

| <b>Entrada</b>  | <b>Actividad</b>    | <b>Salida</b>   | <b>Descripción</b>   | <b>Responsable</b>    |
|---|---------------------|---|--|-----------------------|
|   | Inicio              | Escrito registrado  | Llegan todos los escritos registrados en mesa de partes  | Especialista<br>Legal |
| Escrito registrado  | Recibir escritos    | Escrito recibido  | Se reciben los escritos  | Especialista<br>Legal |
| Escrito recibido  | Elaborar resolución | Resolución judicial   | Se generará la resolución judicial correspondiente a la solicitud del escrito para que se proceda con el trámite en el órgano jurisdiccional | Especialista<br>Legal |
| - Resolución judicial<br>- Resolución corregida                 | Enviar resolución   | - Resolución judicial enviada<br>- Resolución corregida enviada   | Una vez que se haya proyectado en el órgano jurisdiccional la resolución judicial se procederá a enviar al despacho del Juez.                | Especialista<br>Legal |
| - Resolución judicial enviada<br>- Resolución corregida enviada | Recibir resolución  | - Resolución judicial recibida<br>- Resolución corregida recibida | Se procederá a recibir la resolución judicial y la resolución corregida que fueron proyectadas por el Especialista Legal                     | Juez                  |

| <b>Entrada</b>  | <b>Actividad</b>               | <b>Salida</b>  | <b>Descripción</b>   | <b>Responsable</b> |
|---|--------------------------------|--|--|--------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resolución judicial recibida</li> <li>- Resolución corregida recibida</li> </ul> | Resolución conforme            | Resolución conforme <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sí está conforme</li> <li>- No está conforme</li> </ul> | Se procederá a revisar si la resolución judicial y la resolución corregida son conformes, tendrá dos salidas válidas: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sí está conforme</li> <li>- No está conforme</li> </ul> | Juez               |
| Resolución judicial revisada no conforme  | Devolver resolución            | Resolución judicial devuelta que contiene errores  | Se procederá a enviar la resolución con las observaciones para su corrección   | Juez               |
| Resolución judicial devuelta que contiene errores   | Corregir resolución            | Resolución judicial corregida  | Se procederá a corregir los puntos observados por el Juez, luego se deberá proyectar la resolución judicial corregida.   | Especialista Legal |
| Resolución judicial conforme  | Firmar resolución digitalmente | Resolución judicial firmada digitalmente   | Se procederá a firmar digitalmente a través del sistema la resolución judicial.  | Juez               |
| Resolución judicial firmada digitalmente  | Visar resolución digitalmente  | Resolución judicial visada digitalmente  | Se procederá a visar digitalmente a través del sistema la resolución judicial.   | Especialista Legal |
| Resolución judicial visada digitalmente   | Descargar resolución           | Resolución judicial descargada   | Se procederá a descargar los datos que contiene la resolución judicial para que se proceda a notificar, además se deberá actualizar el estado del expediente.  | Especialista Legal |

| <b>Entrada</b>  | <b>Actividad</b>                    | <b>Salida</b>   | <b>Descripción</b>   | <b>Responsable</b>                      |
|---|-------------------------------------|---|--|---|
| - Requerimiento<br>- Incidencia   | Procesos de soporte                 | - Requerimiento resuelto<br>- Incidencia Resuelto     | Para este caso sólo tomaremos a la gestión de tecnología de información por lo tanto abarca tanto la infraestructura física como lógica que apoya en el proceso tramitar expediente.                             | Gerencia de administración<br>Distrital |
| Solicitudes y/o peticiones de información sobre desempeño de los órganos jurisdiccionales | Gestión de desempeño y estadísticas | Informes de desempeño de los órganos jurisdiccionales | Se encarga de emitir informes sobre el desempeño de los órganos jurisdiccionales, esto se miden a través de las resoluciones proyectadas que dan paso a una siguiente etapa dentro de un proceso jurisdiccional. | Gerencia de administración<br>Distrital |
| Solicitudes y peticiones de investigación   | Control de la Magistratura          | Expedientes de investigación.                         | Se encarga de velar por la transparencia, honestidad y buen desempeño de la administración de justicia.  | ODECMA                                  |
| Resolución judicial descargada  | Fin                                 |   | El proceso finaliza al descargar la resolución   | Especialista<br>Legal                   |

Fuente: Elaboración propia, 2020

4.2.2.4. Proceso TO – BE “Gestionar notificación electrónica”

| <b>NOMBRE DEL MACROPROCESO</b>   |   |
|--|---|
| Gestión de procesos judiciales   |   |
| <b>NOMBRE DEL PROCESO</b>  |   |
| Gestionar notificación electrónica   |   |
| <b>RESPONSABLE DEL PROCESO</b>   | <b>LOCALIZACIÓN PRINCIPAL</b>   |
| Servicios judiciales   | Lima metropolitana  |
| <b>OBJETIVO</b>  |   |
| Establecer las actividades para realizar el envío de la notificación electrónica a través de las casillas  |   |
| <b>PROVEEDORES</b>   | <b>ENTRADAS</b>   |
| <p>Órgano Jurisdiccional:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Juzgado de Paz</li> <li>• Juzgado de Paz Letrado</li> <li>• Juzgado Especializado</li> <li>• Sala Superior</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resolución judicial</li> <li>• Resolución de admisión</li> <li>• Resolución de inadmisibilidad</li> <li>• Resolución de improcedencia</li> <li>• Resolución corregida</li> </ul> |
| <b>SUBPROCESOS</b>   |   |
| No Aplica  |   |
| <b>SALIDAS</b>   | <b>CLIENTES</b>   |
| Notificación electrónica   | Parte Procesal  |

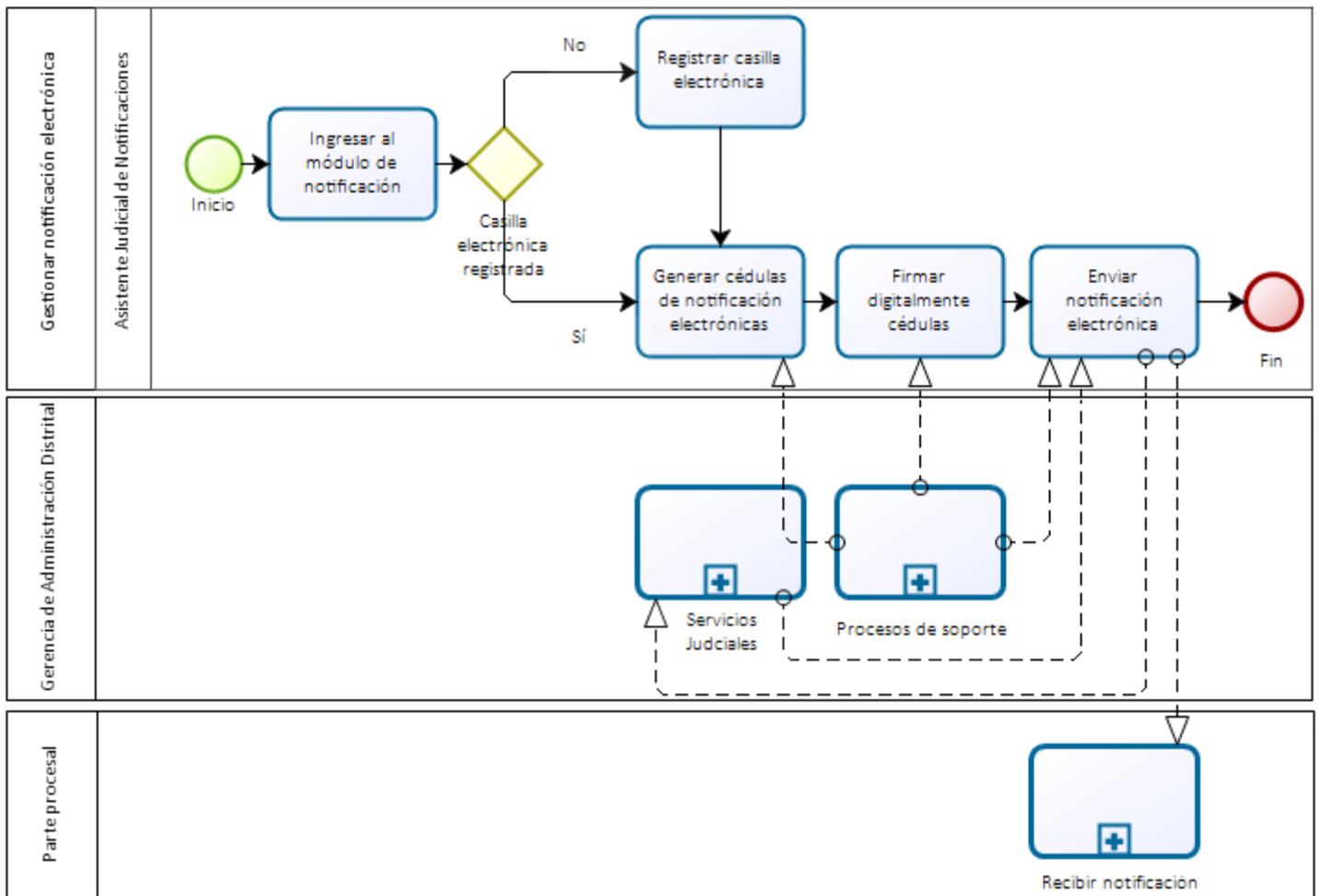


Figura N° 33. Proceso TO – BE “Gestionar notificación electrónica”

Fuente: Elaboración propia, 2020

Tabla 45. Caracterización del proceso TO – BE “Gestionar notificación electrónica”

| <b>Entrada</b>                                   | <b>Actividad</b>                             | <b>Salida</b>   | <b>Descripción</b>  | <b>Responsable</b>                   |
|--|--|---|---|--------------------------------------|
|  | Inicio                                       | Resoluciones judiciales descargadas   | Aquí llegan las resoluciones judiciales generadas en el órgano jurisdiccional   | Asistente judicial de notificaciones |
| Resoluciones judiciales descargadas              | Ingresar al módulo de notificación           | Resoluciones judiciales descargadas visualizadas                                | Se realizará el ingreso al módulo de notificaciones en donde se visualizarán todas las resoluciones que han sido descargadas                        | Asistente judicial de notificaciones |
| Resoluciones judiciales descargadas visualizadas | Casilla electrónica registrada               | Casilla electrónica registrada:<br>- Sí está registrada<br>- No está registrada | Se procederá a evaluar si se encuentra registrada la casilla electrónica. Tomará estos dos valores:<br>- Sí está registrada<br>- No está registrada | Asistente judicial de notificaciones |
| Casilla electrónica:<br>No está registrada       | Registrar casilla electrónica                | Casilla electrónica registrada  | Se procederá a registrar en un mantenimiento el número de la casilla electrónica de la parte procesal a notificar                                   | Asistente judicial de notificaciones |
| Casilla electrónica:<br>Sí está registrada       | Generar cédulas de notificación electrónicas | Cédula de notificación generada   | Se procederá a generar a través del sistema las cédulas de notificación por grupos  | Asistente judicial de notificaciones |

| <b>Entrada</b>                              | <b>Actividad</b>                | <b>Salida</b>                                     | <b>Descripción</b>  | <b>Responsable</b>                   |
|---|---------------------------------|---|---|--------------------------------------|
| Cédula de notificación generada             | Firmar digitalmente cédulas     | Cédula de notificación firmada digitalmente       | Se procederá a firmar digitalmente las cédulas para que se puedan enviar a las casillas electrónicas de las partes procesales                                     | Asistente judicial de notificaciones |
| Cédula de notificación firmada digitalmente | Enviar notificación electrónica | Notificación electrónica enviada                  | El sistema enviará a la casilla electrónica la resolución judicial, la notificación, anexos y las cédulas de notificación   | Asistente judicial de notificaciones |
| Notificación electrónica enviada            | Recibir notificación            | Notificación electrónica recibida                 | Recibe la notificación electrónica, cédula de notificación y resolución judicial emitidas en el órgano jurisdiccional   | Parte procesal                       |
| Notificación electrónica                    | Servicios judiciales            | Reportes de notificación                          | Se ingresa y proporciona información complementaria a la gestión de las notificaciones.   | Gerencia de administración Distrital |
| Requerimiento Incidencia                    | Procesos de soporte             | - Requerimiento resuelto<br>- Incidencia Resuelto | Para este caso sólo tomaremos a la gestión de tecnología de información por lo tanto abarca tanto la infraestructura física como lógica que apoya en este proceso | Gerencia de administración Distrital |
| Notificación electrónica enviada            | Fin                             |   | Se finaliza el proceso cuando se envía la notificación electrónica  | Asistente judicial de notificaciones |

Fuente: Elaboración propia, 2020

4.2.2.5. Proceso TO – BE “Archivar”

| <b>NOMBRE DEL MACROPROCESO</b>  |   |
|---|---|
| Gestión de procesos judiciales  |   |
| <b>NOMBRE DEL PROCESO</b>   |   |
| Archivar  |   |
| <b>RESPONSABLE DEL PROCESO</b>  | <b>LOCALIZACIÓN PRINCIPAL</b>   |
| Juzgado de Paz / Juzgado de Paz Letrado / Juzgado Especializado / Sala Superior   | Lima metropolitana  |
| <b>OBJETIVO</b>   |   |
| Realizar los archivamientos de expedientes tanto provisionales como definitivos   |   |
| <b>PROVEEDORES</b>  | <b>ENTRADAS</b>   |
| Órgano Jurisdiccional: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Juzgado de Paz</li> <li>• Juzgado de Paz Letrado</li> <li>• Juzgado Especializado</li> <li>• Sala Superior</li> </ul> | Cargos de la notificación   |
| <b>SUBPROCESOS</b>  |   |
| No Aplica   |   |
| <b>SALIDAS</b>  | <b>CLIENTES</b>   |
| Expediente judicial archivado   | Órgano Jurisdiccional: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Juzgado de Paz</li> <li>• Juzgado de Paz Letrado</li> <li>• Juzgado Especializado</li> <li>• Sala Superior</li> </ul> |

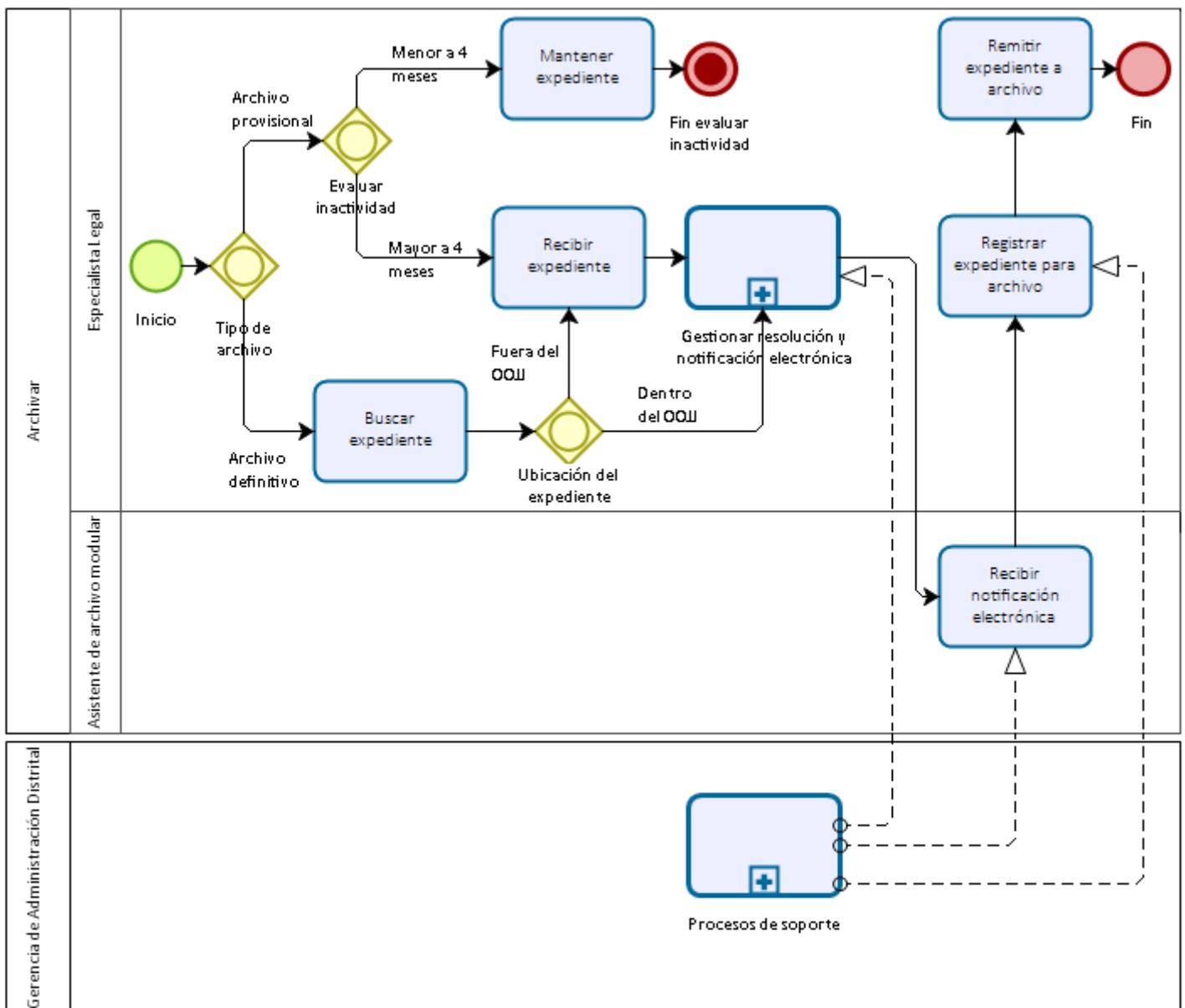


Figura N° 34. Proceso TO – BE “Archivar”

Fuente: Elaboración propia, 2020

Tabla 46. Caracterización del proceso TO – BE “Archivar”

| <b>Entrada</b>                            | <b>Actividad</b>        | <b>Salida</b>   | <b>Descripción</b>  | <b>Responsable</b> |
|---|-------------------------|---|---|--------------------|
|   | Inicio                  | Cargos de notificación  | Se tienen los cargos de notificación anexados al expediente   | Especialista Legal |
| Cargos de notificación                    | Tipo de archivo         | Tipo de archivo:<br>- Archivo provisional<br>- Archivo definitivo | Se realizará la evaluación del tipo de archivo que se va a realizar dentro del órgano jurisdiccional, se tiene dos salidas posibles:<br>- Archivo provisional<br>- Archivo definitivo | Especialista Legal |
| Tipo de archivo:<br>Archivo provisional   | Evaluar inactividad     | Tiempo de inactividad:<br>- Menor a 4 meses<br>- Mayor a 4 meses  | Se realizará la evaluación del tiempo de inactividad del expediente, se tiene dos salidas posibles:<br>- Menor a 4 meses<br>- Mayor a 4 meses   | Especialista Legal |
| Tiempo de inactividad:<br>Menor a 4 meses | Mantener expediente     | Expediente en órgano jurisdiccional                               | En esta actividad el órgano jurisdiccional deberá mantener dentro de su sede el expediente judicial   | Especialista Legal |
| Expediente en órgano jurisdiccional       | Fin evaluar inactividad |   | Se finaliza con la evaluación de inactividad menor a 4 meses porque no se realizará ninguna actividad posterior.  | Especialista Legal |

| <b>Entrada</b>   | <b>Actividad</b>                                | <b>Salida</b>  | <b>Descripción</b>  | <b>Responsable</b> |
|--|---|--|---|--------------------|
| Tipo de archivo<br>Archivo definitivo  | Buscar el expediente                            | Expediente ubicado   | En esta actividad se procede a buscar donde se encuentra físicamente el expediente judicial   | Especialista Legal |
| Expediente ubicado   | Ubicación del expediente                        | Ubicación del expediente:<br>- Fuera del OO.JJ.<br>- Dentro del OO.JJ. | Se realizará la evaluación de la ubicación actual del expediente, tiene dos salidas válidas:<br>- Fuera del OO.JJ.<br>- Dentro del OO.JJ. | Especialista Legal |
| Tiempo de inactividad:<br>Mayor a 4 meses<br>Ubicación del expediente:<br>Fuera del OO.JJ. | Recibir expediente                              | Expediente recibido  | En esta actividad el especialista legal procederá a recibir el expediente para proseguir con las gestiones de archivo                     | Especialista Legal |
| Expediente recibido  | Gestionar resolución y notificación electrónica | Resolución generada y enviada  | En este sub - proceso se generará, revisará, firmará electrónicamente y enviará la resolución judicial a la casilla del archivo modular   | Especialista Legal |

| <b>Entrada</b>                  | <b>Actividad</b>                  | <b>Salida</b>                                 | <b>Descripción</b>   | <b>Responsable</b>                   |
|---------------------------------|-----------------------------------|---|--|--------------------------------------|
| Resolución generada y enviada   | Recibir notificación electrónica  | Notificación electrónica recibida             | En esta actividad se procederá a recibir la notificación electrónica sobre el archivamiento de expedientes   | Asistente de archivo modular         |
| Cargos de notificación anexados | Registrar expediente para archivo | Registro de archivo                           | En esta actividad se procederá a realizar el registro de los expedientes que se deberán enviar al archivo modular.                                       | Especialista Legal                   |
| Registro de archivo             | Remitir expediente a archivo      | Expediente remitido a archivo                 | En esta actividad se procederá a enviar hacia el archivo modular el expediente judicial con todos los actuados   | Especialista Legal                   |
| Requerimiento Incidencia        | Procesos de soporte               | Requerimiento resuelto<br>Incidencia Resuelto | Para este caso sólo tomaremos a la gestión de tecnología de información que abarca tanto la infraestructura física como lógica que apoya en este proceso | Gerencia de Administración Distrital |
| Expediente remitido a archivo   | Fin                               |   | Una vez enviado el expediente judicial con todos los actuados hacia el archivo modular se termina este proceso.  | Especialista Legal                   |

Fuente: Elaboración propia, 2020

### 4.2.3. Arquitectura de aplicaciones

#### 4.2.3.1. Arquitectura de aplicaciones (AS-IS)

En este punto se detallarán las aplicaciones que soportan al macro proceso de “Gestión de procesos judiciales” para el trámite tradicional que usa el Sistema Integrado Judicial, las cuales apoyan de manera parcial y/o total en cada una de las actividades, estas son:

Tabla 47. Aplicativos del macro proceso Gestión de procesos judiciales

| <b>Proceso</b>         | <b>Aplicativos</b>                         | <b>Actividad</b>   |
|------------------------|--|--|
| Registrar documento    | SINAREJ                                    | Registrar las tasas judiciales   |
|                        | Sistema Integrado Judicial                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar el registro del expediente</li> <li>- Programación de turnos</li> </ul>  |
| Tramitar expediente    | Sistema Integrado Judicial                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Generar resolución</li> <li>- Firmar resolución</li> <li>- Descargar resolución</li> </ul>  |
| Gestionar notificación | Sistema Integrado Judicial                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Generar guía de salidas</li> <li>- Generar guía de envío</li> <li>- Generar cédula de notificación</li> <li>- Generar notificación judicial</li> </ul>                        |
|                        | Sistema de notificaciones físicas (SERNOT) | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Generar cargos de notificación</li> <li>- Diligenciar notificación</li> </ul>   |
| Archivar               | Sistema Integrado Judicial                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Generar resolución</li> <li>- Firmar resolución</li> <li>- Descargar resolución</li> <li>- Generar cédula de notificación</li> <li>- Generar notificación judicial</li> </ul> |
|                        | Sistema de notificaciones físicas (SERNOT) | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Generar cargos de notificación</li> <li>- Diligenciar notificación</li> </ul>   |

Fuente: Elaboración propia, 2020

En la siguiente figura se presenta el diagrama de arquitectura de aplicaciones actual para el proceso de “Gestión de procesos judiciales” tradicional.

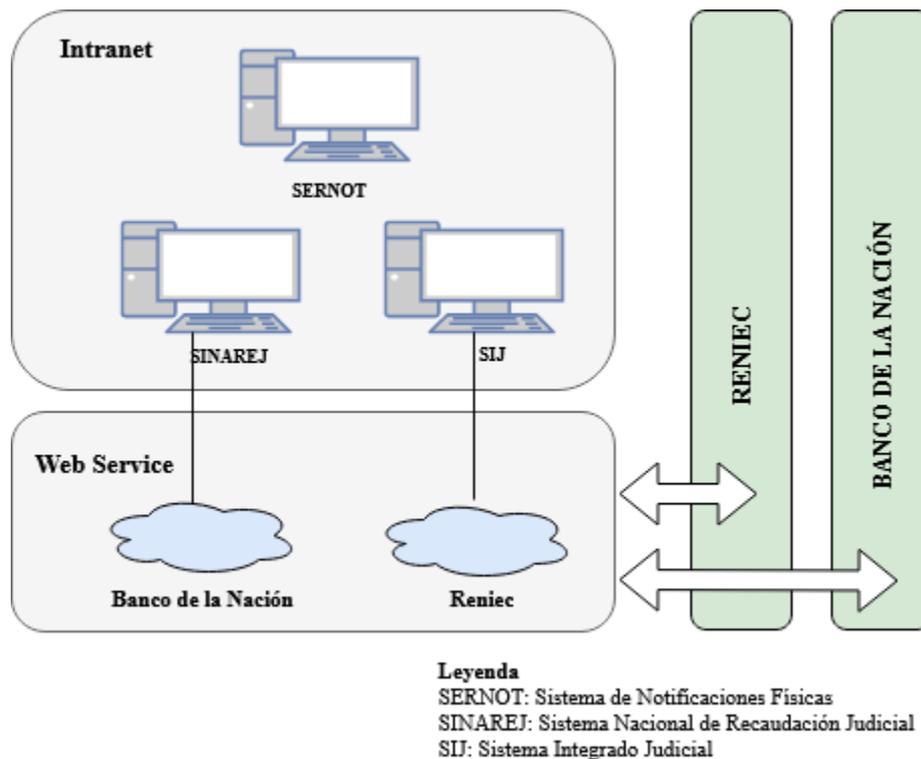


Figura N° 35. Aplicativos de la “Gestión de procesos judiciales”

Fuente: Elaboración propia, 2020

#### 4.2.3.2. Análisis de brechas de la arquitectura de aplicaciones

En la arquitectura de aplicaciones hemos considerado que las aplicaciones existentes serán eliminadas para ser reemplazadas por un único sistema integrado, que, de acuerdo a las buenas prácticas identificadas, puede mejorar los siguientes puntos:

- Tiempo de atención en ventanilla: El sistema podrá validar la información en línea y evitará retrabajo al no permitir ingresar documentos con información incorrecta o incompleta.
- Tiempos en tramitar/calificar demanda: El sistema permitirá en registro de demandas en línea, así como su tramitación, al tener toda la información en digital se evitarán demoras en el traslado de documentos físicos, el proceso de la calificación también se agilizará al hacer uso de la firma electrónica.
- Tiempo entrega de notificaciones: Al ser un único sistema integrado, permitirá generar las guías de salidas/cedulas de notificaciones de forma automatizada y de manera más optima. Así como también se hará uso de la casilla electrónica

Tabla 48. Diagrama de análisis de brechas – Arquitectura de aplicaciones

|                  |                        | Procesos TO - BE             |   |                     |                                    |          |  |
|------------------|------------------------|------------------------------|---|---------------------|------------------------------------|----------|--|
|                  |                        | Registrar documento          | Calificar                                   | Tramitar expediente | Gestionar notificación electrónica | Archivar |  |
|                  |                        | Aplicativos correspondientes | Sistema Integrado Judicial V2.0             |                     |                                    |          |  |
| Procesos AS - IS | Registrar documento    | SINAREJ                      | Realizar unificación a un sistema integrado |                     |                                    |          |  |
|                  |                        | SIJ                          |   |                     |                                    |          |  |
|                  | Tramitar expediente    | SIJ                          |   |                     |                                    |          |  |
|                  | Gestionar notificación | SIJ                          |   |                     |                                    |          |  |
|                  |                        | SERNOT                       |   |                     |                                    |          |  |
|                  | Archivar               | SIJ                          | Realizar unificación a un sistema integrado |                     |                                    |          |  |
| SERNOT           |                        |                              |   |                     |                                    |          |  |

Fuente: Elaboración propia, 2020

#### 4.2.3.3.Arquitectura de aplicaciones (TO-BE)

A continuación, se presenta la aplicación que reemplazará a las aplicaciones que actualmente se vienen usando para proporcionar automatización a los procesos que intervienen en el flujo de la “Gestión de procesos judiciales” con información coherente y alta disponibilidad

Tabla 49. Análisis de aplicaciones propuestas – Arquitectura de aplicaciones

| <b>Proceso</b>                     | <b>Aplicativos</b>                | <b>Actividad</b>                      |
|------------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------------|
| Registrar documento                | Sistema Integrado Judicial V2.0   | - Registrar las tasas judiciales      |
|                                    |                                   | - Realizar el registro del expediente |
|                                    |                                   | - Programación de turnos              |
| Calificar                          |                                   | - Generar resolución                  |
|                                    |                                   | - Firmar resolución                   |
|                                    |                                   | - Descargar resolución                |
| Tramitar expediente                |                                   | - Generar resolución                  |
|                                    |                                   | - Firmar resolución                   |
|                                    |                                   | - Descargar resolución                |
| Gestionar notificación electrónica |                                   | - Firmar cédulas de notificación      |
|                                    | - Generar cédulas de notificación |                                       |
|                                    | - Enviar notificación             |                                       |
| Archivar                           | - Generar resolución              |                                       |
|                                    | - Firmar resolución               |                                       |
|                                    | - Descargar resolución            |                                       |
|                                    | - Firmar cédula de notificación   |                                       |
|                                    | - Generar cédulas de notificación |                                       |
|                                    | - Enviar notificación             |                                       |

Fuente: Elaboración propia, 2020

En la siguiente figura se presenta el diagrama de arquitectura de aplicaciones propuesto para el proceso de “Gestión de procesos judiciales” tradicional.

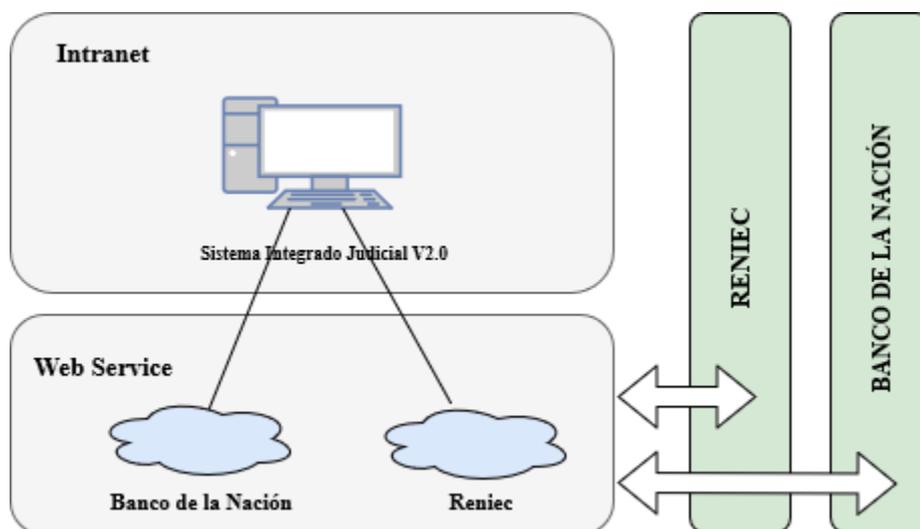


Figura N° 36. Aplicativo de la “Gestión de procesos judiciales” propuesto

Fuente: Elaboración propia, 2020

Para esta propuesta cabe resaltar lo siguiente:

- La ubicación del nuevo Sistema Judicial Integrado V2.0, el cual para su despliegue hará uso de contenedores y kubernetes, para garantizar un despliegue continuo y rápido, así como una alta disponibilidad de la aplicación.
- La nueva aplicación contará con 2 versiones, uno para el uso de los trabajadores internos, que tendrá todas las funcionalidades y otro para uso externo de los ciudadanos en donde se manejarán funcionalidades de seguimiento de casos.
- Ambas versiones serán adaptables a cualquier dispositivo, de tal manera que se pueda usar desde un celular, tablet o PC.

#### 4.2.4. Arquitectura de datos

##### 4.2.4.1. Arquitectura de datos (AS-IS)

Por temas de seguridad no se presentará la arquitectura AS – IS de los datos que actualmente se tiene en la “Gestión de procesos judiciales”.

Se puede indicar que las especificaciones técnicas son las siguientes:

- La base de datos es: Sybase
- Las tablas no se encuentran centralizadas
- Los webs services están en alta disponibilidad

#### 4.2.4.2. Análisis de brechas de la arquitectura de datos

Debido a que no se tiene la arquitectura actual del modelo de datos no se puede realizar el análisis de brechas.

#### 4.2.4.3. Arquitectura de datos (TO-BE)

En la propuesta que se va a presentar estamos considerando un modelo lógico sólo para las tablas que soportan los subprocesos de registrar documento, calificar, tramitar expediente, gestionar notificación electrónica y archivar.

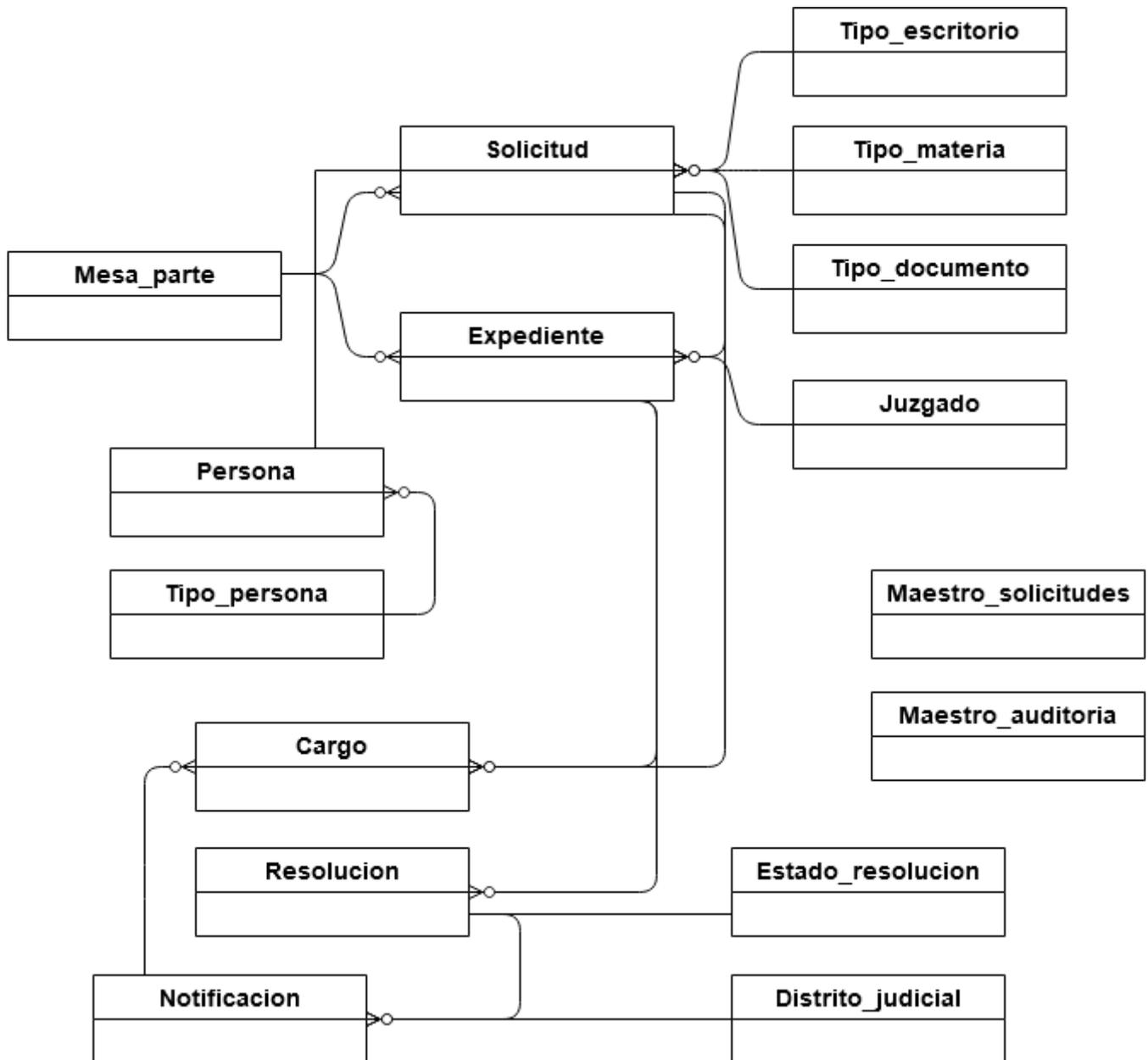


Figura N° 37. Modelo lógico propuesto

Fuente: Elaboración propia, 2020

#### **4.2.5. Arquitectura tecnológica**

La arquitectura tecnológica actual está formada por estructura de red y seguridad, sistema de archivos y bases de datos

##### **4.2.5.1. Arquitectura tecnológica (AS-IS)**

Actualmente el Poder Judicial tiene implementado sus principales aplicaciones en un centro de cómputo propio ubicado en la ciudad de Lima. A continuación, se listarán las principales observaciones con respecto a los componentes tecnológicos de la entidad en mención:

- Actualmente el Poder Judicial brinda sus diferentes servicios a través de diversos softwares informáticos tanto Web como Cliente Servidor.
- En base a lo que se ha podido observar los diferentes componentes no tienen alta disponibilidad, esto debido a que el centro de cómputo dónde se encuentran desplegados sus servicios no tiene alta disponibilidad.
- El acceso a las diferentes aplicaciones maneja una única autenticación, es decir, usuario y contraseña.
- El ciudadano tiene que acercarse a una sucursal del Poder Judicial para poder saber el estado de su solicitud porque no confían en la información que se encuentra en los medios digitales
- El aprovisionamiento de nuevos recursos como hardware y software depende del tiempo de publicación de un TDR y los procesos de selección que se manejan en el estado.



#### 4.2.5.2. Análisis de brechas de la arquitectura tecnológica

Se propone cambiar toda la arquitectura tecnológica actual para:

- Tener un estándar de centros de cómputo nivel 4 en la nube
- Mejorar el tiempo de aprovisionamiento de los servicios brindados
- Tener un alto SLA de disponibilidad de servicios
- Manejar dos aplicaciones centralizadas una Web y una para dispositivos móviles que cumplan con los requerimientos de negocios establecidos por el usuario
- Incrementar el nivel de seguridad en la autenticación a nivel de red y con un segundo factor de autenticación a través de códigos enviados por mensajes de texto

Para esto se propone implementar Microsoft Azure, que ofrece lo siguiente:

- Centro de datos nivel 4.
- Los servicios ofrecen un 99.9% SLA de disponibilidad.
- La centralización de los diferentes servicios en una aplicación Web y algunos servicios en una aplicación móvil.
- Manejar un doble factor de autenticación para el acceso a la Web incrementa la seguridad para la validación de identidad del usuario de la aplicación.
- Manejar tres tipos de almacenamiento como Azure Blob Storage, Azure CosmosDB y Azure Redis Cache que permitirá que la aplicación se desacople a nivel de datos, brindando un mejor tiempo de respuesta para sus diversas funcionalidades.
- Al tener Azure CosmosDB como base de datos principal se tendrá una alta disponibilidad de servicios incluso pudiendo habilitar su funcionalidad de auto escalamiento de recursos de acuerdo a las peticiones que se le solicitan.
- El tiempo de aprovisionamiento de recursos ya no dependerá de una compra de hardware y software.
- Al utilizar servicios PaaS (Plataforma como servicios) ya no será necesario realizar actualización de versiones a nivel de software.
- El ciudadano podrá ser notificado ante algún cambio en su solicitud a su celular previamente registrado y/o mediante la aplicación móvil.

Tabla 50. Diagrama de análisis de brechas – Arquitectura tecnológica

|                                  |                                 | Arquitectura tecnológica TO - BE |                                      |                             |   |  |                               |
|----------------------------------|---------------------------------|----------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------|---|--|-------------------------------|
|                                  |                                 | Centro de cómputo en la nube     | Disponibilidad de los servicios      | Aplicativos web y móviles   | Almacenamiento en nube                  | COSMOS DB                                | Seguridad                     |
| Arquitectura tecnológica AS - IS | Centro de cómputo físico        | Tener un estándar de nivel 4     |                                      |                             |   |  |                               |
|                                  | Disponibilidad de los servicios |                                  | Alta disponibilidad de los servicios |                             |   |  |                               |
|                                  | Aplicativo cliente - servidor   |                                  |                                      | Centralización de servicios |   |  |                               |
|                                  | Almacenamiento en la BD del SIJ |                                  |                                      |                             | Mejorar tiempo de respuesta del sistema |  |                               |
|                                  | Base de datos SyBase            |                                  |                                      |                             |   | Alta disponibilidad<br>Auto escalamiento |                               |
|                                  | Seguridad                       |                                  |                                      |                             |   |  | Doble factor de autenticación |

Fuente: Elaboración propia, 2020

#### 4.2.5.3. Arquitectura tecnológica (TO-BE)

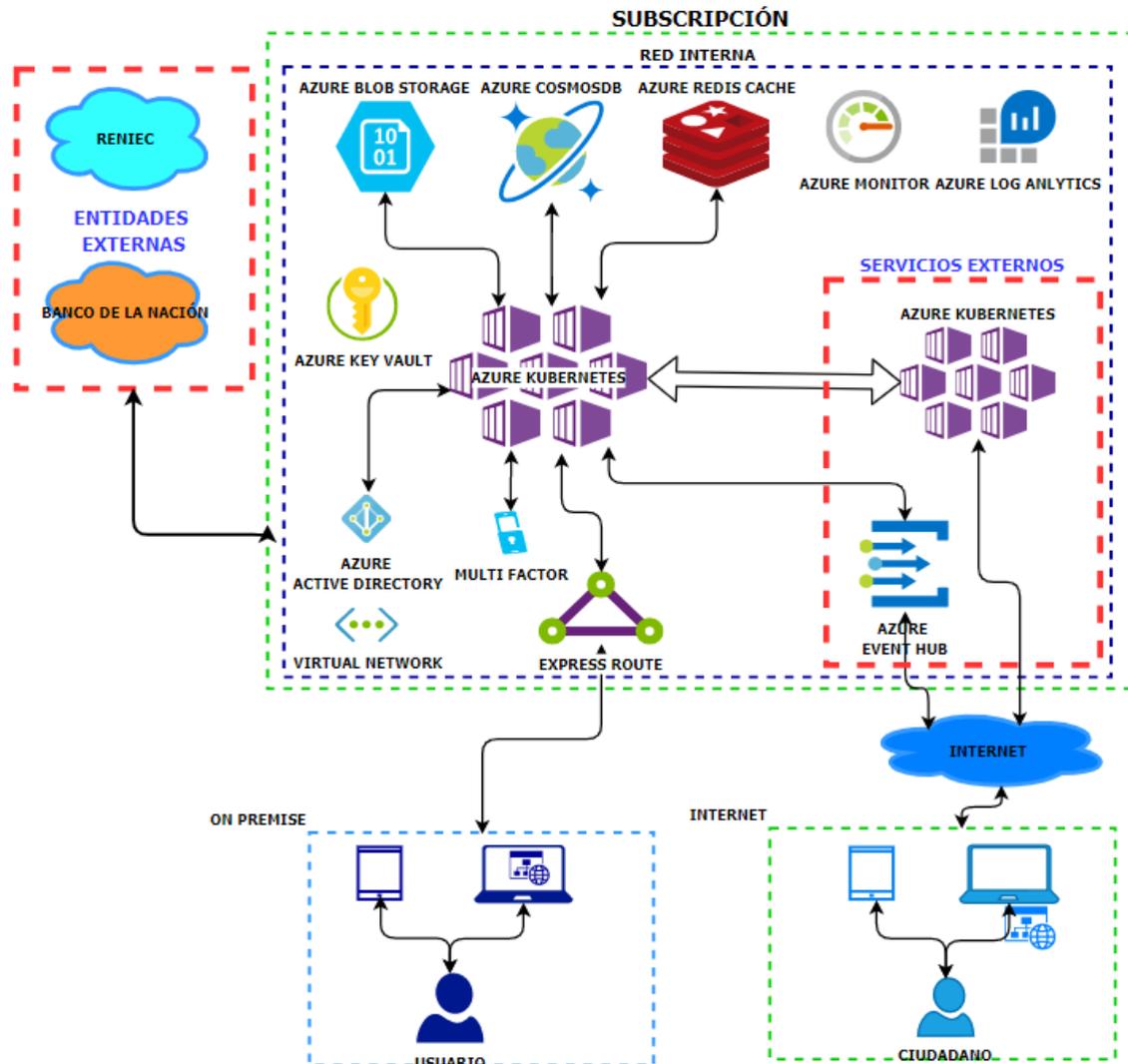


Figura N° 39. Arquitectura tecnológica propuesta

Fuente: Elaboración propia, 2020

A continuación, se describe cada uno de los componentes de la arquitectura tecnológica.

**1. Suscripción:** Espacio exclusivo de recursos utilizados por el Poder Judicial en la Nube Azure de Microsoft.

**a. Red interna:** Red interna del Poder Judicial donde todos sus recursos se pueden comunicar entre sí.

- i. Azure BLOB STORAGE: Recurso de almacenamiento dónde se almacenarán encriptadas las resoluciones.
- ii. Azure COSMOSDB: Recurso de base de datos dónde se almacenarán la data encriptada de la intranet.

- iii. Azure REDIS CACHE: Recurso de base de datos en memoria dónde se almacenarán los datos más consultados y con poca actualización de estos. Como los catálogos, lista de tipos de solicitudes, lista de distritos, etc.
  - iv. Azure KEY VAULT: Recurso de seguridad donde se almacenarán las llaves y secretos de la suscripción, también se utilizará para encriptar los datos asociados a la ley de Protección de datos almacenados en COSMODB.
  - v. Azure KUBERNETES: Recurso dónde se encontrarán los componentes lógicos de negocios, así como la parte web.
  - vi. Azure ACTIVE DIRECTORY: Recurso de seguridad de autenticación que servirá para validar la de la identidad del usuario que usará la aplicación.
  - vii. MULTIFACTOR: Recurso de seguridad que permitirá tener un segundo factor de autenticación para poder confirmar el usuario que desea acceder a la aplicación.
  - viii. Azure MONITOR: Recurso de auditoría que permite auditar acciones de los diferentes componentes.
  - ix. Azure LOG ANALYTICS: Recurso de almacenamiento que permitirá tener los logs de los diferentes componentes.
  - x. VIRTUAL NETWORK: Recurso de comunicación que permitirá crear una red donde se encontrarán todos los recursos de la suscripción.
  - xi. EXPRESS ROUTE: Recurso de comunicación que permite la integración a nivel de red del Poder Judicial con la suscripción.
- b. Servicios externos:** Sección donde se encuentran los recursos que permitirán consumir los servicios al ciudadano a través de internet.
- i. Azure KUBERNETES: Recurso dónde se encontrarán los componentes lógicos de negocios, así como la parte web. Para poder consultar el estado de una solicitud.
  - ii. Azure EVENT HUB: Recurso que podrá enviar alertas a los usuarios que usen el App del Poder Judicial.
- 2. Entidades externas:** que tienen comunicación con el Poder Judicial
- a. RENIEC:** para poder verificar la identidad de un ciudadano peruano.
  - b. Banco de la Nación:** permitirá validar los diferentes pagos relacionados a los servicios brindados por el Poder Judicial
- 3. ON PREMISE:** Cualquier sucursal del Poder Judicial.

4. **Internet:** Cualquier dispositivo que tenga acceso a internet y que consuma los servicios brindados por el Poder Judicial a través de su Web y/o aplicación móvil.

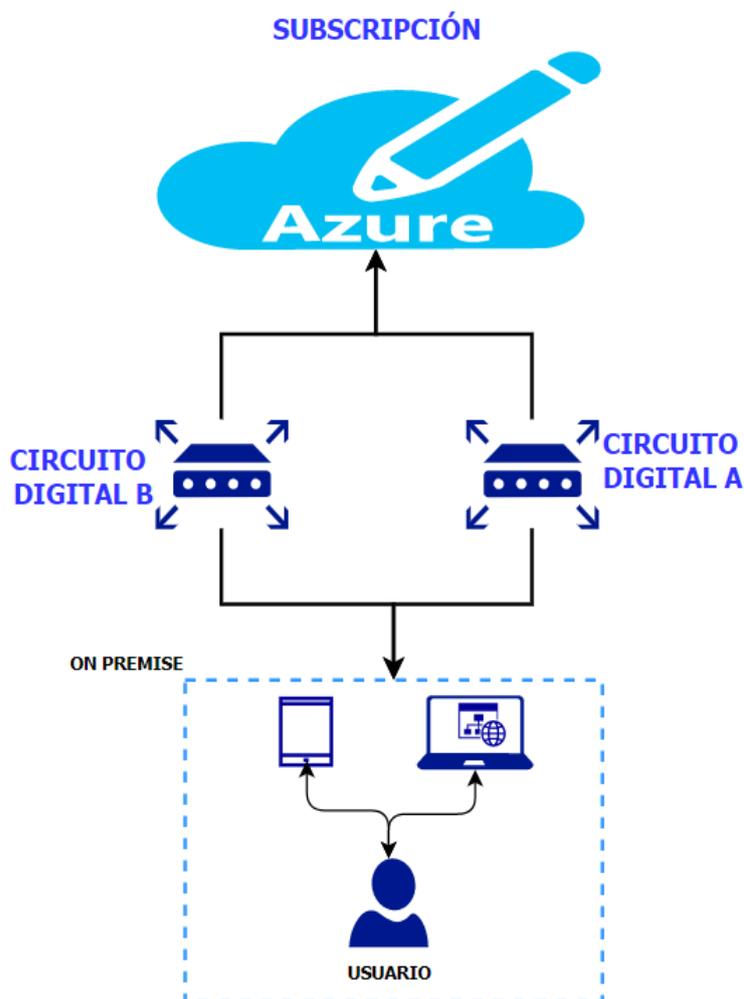


Figura N° 40. Arquitectura de red propuesta  
Fuente: Elaboración propia, 2020

A continuación, se describe cada uno de los componentes de la arquitectura de red:

1. **Subscripción:** Espacio exclusivo de recursos utilizados por el Poder Judicial en la Nube Azure de Microsoft.
2. **Circuito digital A:** Conexión que tiene el Poder Judicial hacia la suscripción por medio de una empresa de telecomunicación A.
3. **Circuito digital B:** Conexión que tiene el Poder Judicial hacia la suscripción por medio de una empresa de telecomunicación B.
4. **ON PREMISE:** Cualquier sucursal del Poder Judicial.

**Fundamentos para implementar la arquitectura tecnológica propuesta:**

- La propuesta no solo se basa en mejorar los componentes tecnológicos, sino también, el proceso actual y la información a la cuál pueda acceder el usuario y/o ciudadano. Debido a que el uso de herramientas tecnológicas debe impulsar a la mejora del acceso a la justicia, se propone contar con un sitio web que provea servicios al ciudadano y le permita consultar el proceso de su demanda.
- La mejora de los tiempos en los diferentes procesos debe apoyarse en la tecnología a través de la automatización de despachos judiciales, que incluya un sistema de tramitación y gestión electrónica, recepción de documentos y automatización de notificaciones.
- La inclusión del expediente digital a través del servicio de recepción de documentos digitales es fundamental para la generar eficiencia en el tiempo de respuesta, ahorrar recursos y manejar una integridad del documento, esto permitirá reducir costos y tiempos de atención

### 4.3. Plan de implementación

El plan de implementación para la propuesta de una arquitectura empresarial es el siguiente:

Tabla 51. Cronograma del plan de implementación de la propuesta de solución

| Nombre de tarea  | Duración        | Comienzo            | Fin                 | Predecesoras |
|--|-----------------|---------------------|---------------------|--------------|
| <b>Propuesta de implementación de la arquitectura empresarial para la Gestión de procesos judiciales</b> | <b>257 días</b> | <b>mar 01/09/20</b> | <b>mié 25/08/21</b> |              |
| <b>Planificación del proyecto</b>  | <b>46 días</b>  | <b>mar 01/09/20</b> | <b>mar 03/11/20</b> |              |
| <b>Gestión del proyecto</b>  | <b>25 días</b>  | <b>mar 01/09/20</b> | <b>lun 05/10/20</b> |              |
| Plan de Recursos Humanos   | 5 días          | mar 01/09/20        | lun 07/09/20        |              |
| Plan de Costos   | 5 días          | mar 08/09/20        | lun 14/09/20        | 4            |
| Plan de Comunicaciones   | 5 días          | mar 15/09/20        | lun 21/09/20        | 5            |
| Plan de Compras  | 5 días          | mar 22/09/20        | lun 28/09/20        | 6            |
| Plan de Riesgos  | 5 días          | mar 29/09/20        | lun 05/10/20        | 7            |
| <b>Planificación y formulación</b>   | <b>20 días</b>  | <b>mar 06/10/20</b> | <b>lun 02/11/20</b> |              |
| Definición del equipo de trabajo   | 5 días          | mar 06/10/20        | lun 12/10/20        | 8            |
| Definición de compras y adquisiciones  | 5 días          | mar 06/10/20        | lun 12/10/20        | 8            |
| Elaboración del plan del proyecto  | 5 días          | mar 13/10/20        | lun 19/10/20        | 11           |
| Ejecución y Control  | 5 días          | mar 20/10/20        | lun 26/10/20        | 12           |

| Nombre de tarea  | Duración       | Comienzo            | Fin                 | Predecesoras |
|--|----------------|---------------------|---------------------|--------------|
| Definición del alcance   | 5 días         | mar 27/10/20        | lun 02/11/20        | 13           |
| <b>Kick Off del proyecto</b>                                     | <b>1 día</b>   | <b>mar 03/11/20</b> | <b>mar 03/11/20</b> | <b>14</b>    |
| <b>Levantamiento de información de procesos por especialidad</b> | <b>38 días</b> | <b>mié 04/11/20</b> | <b>vie 25/12/20</b> |              |
| Conformación de equipos por especialidad                         | 1 día          | mié 04/11/20        | mié 04/11/20        | 15           |
| Realizar entrevistas al personal asignado                        | 15 días        | jue 05/11/20        | mié 25/11/20        | 17           |
| Definición de procesos actuales por especialidad                 | 10 días        | jue 26/11/20        | mié 09/12/20        | 18           |
| Validación de procesos por parte de los usuarios                 | 1 día          | jue 10/12/20        | jue 10/12/20        | 19           |
| Elaboración de propuesta de procesos TO - BE por especialidad    | 10 días        | vie 11/12/20        | jue 24/12/20        | 20           |
| Aprobación de procesos propuestos por especialidad               | 1 día          | vie 25/12/20        | vie 25/12/20        | 21           |
| <b>Levantamiento de requerimientos</b>                           | <b>21 días</b> | <b>lun 28/12/20</b> | <b>lun 25/01/21</b> |              |
| Conformación de equipos de usuarios                              | 1 día          | lun 28/12/20        | lun 28/12/20        | 22           |
| Realizar entrevistas con usuarios                                | 15 días        | mar 29/12/20        | lun 18/01/21        | 24           |
| Definición de matriz de requerimientos                           | 1 día          | mar 19/01/21        | mar 19/01/21        | 25           |
| Elaboración de requerimientos funcionales                        | 2 días         | mié 20/01/21        | jue 21/01/21        | 26           |
| Elaboración de requerimientos no funcionales                     | 2 días         | vie 22/01/21        | lun 25/01/21        | 27           |
| <b>Análisis</b>  | <b>15 días</b> | <b>mar 26/01/21</b> | <b>lun 15/02/21</b> |              |
| Modelado de los casos de uso de sistema                          | 7 días         | mar 26/01/21        | mié 03/02/21        | 28           |
| Diseño de diagramas de secuencia y despliegue                    | 5 días         | jue 04/02/21        | mié 10/02/21        | 30           |

| Nombre de tarea                                   | Duración       | Comienzo            | Fin                 | Predecesoras |
|---|----------------|---------------------|---------------------|--------------|
| Evaluación de las herramientas para el desarrollo | 3 días         | jue 11/02/21        | lun 15/02/21        | 31           |
| <b>Diseño</b>                                     | <b>20 días</b> | <b>mar 16/02/21</b> | <b>lun 15/03/21</b> |              |
| Elaboración del modelo de datos                   | 10 días        | mar 16/02/21        | lun 01/03/21        | 32           |
| Elaboración del diccionario de datos              | 5 días         | mar 02/03/21        | lun 08/03/21        | 34           |
| Elaboración de prototipos del sistema             | 5 días         | mar 09/03/21        | lun 15/03/21        | 35           |
| <b>Desarrollo</b>                                 | <b>80 días</b> | <b>mar 16/03/21</b> | <b>lun 05/07/21</b> |              |
| <b>Subproceso: registrar documento</b>            | <b>80 días</b> | <b>mar 16/03/21</b> | <b>lun 05/07/21</b> |              |
| Programación y codificación                       | 45 días        | mar 16/03/21        | lun 17/05/21        | 36           |
| Estructuras de BD                                 | 45 días        | mar 16/03/21        | lun 17/05/21        | 36           |
| Desarrollo de pantallas y reportes                | 15 días        | mar 18/05/21        | lun 07/06/21        | 40           |
| Configuraciones                                   | 10 días        | mar 08/06/21        | lun 21/06/21        | 41           |
| Pruebas funcionales                               | 10 días        | mar 22/06/21        | lun 05/07/21        | 42           |
| <b>Subproceso: calificar</b>                      | <b>80 días</b> | <b>mar 16/03/21</b> | <b>lun 05/07/21</b> |              |
| Programación y codificación                       | 45 días        | mar 16/03/21        | lun 17/05/21        | 36           |
| Estructuras de BD                                 | 45 días        | mar 16/03/21        | lun 17/05/21        | 36           |
| Desarrollo de pantallas y reportes                | 15 días        | mar 18/05/21        | lun 07/06/21        | 46           |
| Configuraciones                                   | 10 días        | mar 08/06/21        | lun 21/06/21        | 47           |
| Pruebas funcionales                               | 10 días        | mar 22/06/21        | lun 05/07/21        | 48           |

| Nombre de tarea                                       | Duración       | Comienzo            | Fin                 | Predecesoras |
|---|----------------|---------------------|---------------------|--------------|
| <b>Subproceso: tramitar expediente</b>                | <b>80 días</b> | <b>mar 16/03/21</b> | <b>lun 05/07/21</b> |              |
| Programación y codificación                           | 45 días        | mar 16/03/21        | lun 17/05/21        | 36           |
| Estructuras de BD                                     | 45 días        | mar 16/03/21        | lun 17/05/21        | 36           |
| Desarrollo de pantallas y reportes                    | 15 días        | mar 18/05/21        | lun 07/06/21        | 52           |
| Configuraciones                                       | 10 días        | mar 08/06/21        | lun 21/06/21        | 53           |
| Pruebas funcionales                                   | 10 días        | mar 22/06/21        | lun 05/07/21        | 54           |
| <b>Subproceso: gestionar notificación electrónica</b> | <b>80 días</b> | <b>mar 16/03/21</b> | <b>lun 05/07/21</b> |              |
| Programación y codificación                           | 45 días        | mar 16/03/21        | lun 17/05/21        | 36           |
| Estructuras de BD                                     | 45 días        | mar 16/03/21        | lun 17/05/21        | 36           |
| Desarrollo de pantallas y reportes                    | 15 días        | mar 18/05/21        | lun 07/06/21        | 58           |
| Configuraciones                                       | 10 días        | mar 08/06/21        | lun 21/06/21        | 59           |
| Pruebas funcionales                                   | 10 días        | mar 22/06/21        | lun 05/07/21        | 60           |
| <b>Subproceso: archivar</b>                           | <b>80 días</b> | <b>mar 16/03/21</b> | <b>lun 05/07/21</b> |              |
| Programación y codificación                           | 45 días        | mar 16/03/21        | lun 17/05/21        | 36           |
| Estructuras de BD                                     | 45 días        | mar 16/03/21        | lun 17/05/21        | 36           |
| Desarrollo de pantallas y reportes                    | 15 días        | mar 18/05/21        | lun 07/06/21        | 64           |
| Configuraciones                                       | 10 días        | mar 08/06/21        | lun 21/06/21        | 65           |
| Pruebas funcionales                                   | 10 días        | mar 22/06/21        | lun 05/07/21        | 66           |

| <b>Nombre de tarea</b>                           | <b>Duración</b> | <b>Comienzo</b>     | <b>Fin</b>          | <b>Predecesoras</b>   |
|--|-----------------|---------------------|---------------------|-----------------------|
| <b>Pase a calidad</b>                            | <b>35 días</b>  | <b>mar 06/07/21</b> | <b>lun 23/08/21</b> |                       |
| <b>Pruebas de calidad</b>                        | <b>20 días</b>  | <b>mar 06/07/21</b> | <b>lun 02/08/21</b> |                       |
| Iteración 1 - Registrar documento                | 20 días         | mar 06/07/21        | lun 02/08/21        | 43                    |
| Iteración 2 - Calificar                          | 20 días         | mar 06/07/21        | lun 02/08/21        | 49                    |
| Iteración 3 - Tramitar expediente                | 20 días         | mar 06/07/21        | lun 02/08/21        | 55                    |
| Iteración 4 - Gestionar notificación electrónica | 20 días         | mar 06/07/21        | lun 02/08/21        | 61                    |
| Iteración 5 - Archivar                           | 20 días         | mar 06/07/21        | lun 02/08/21        | 67                    |
| <b>Pruebas integrales</b>                        | <b>15 días</b>  | <b>mar 03/08/21</b> | <b>lun 23/08/21</b> | <b>70,71,72,73,74</b> |
| <b>Pase a producción</b>                         | <b>2 días</b>   | <b>mar 24/08/21</b> | <b>mié 25/08/21</b> | <b>75</b>             |

Fuente: Elaboración propia, 2020

#### 4.4. Costos de implementación

En esta sección se colocarán los costos para implementar la arquitectura empresarial propuesta, para lo cual se tomará en cuenta: contratación de personal, desarrollo del sistema integrado judicial y de la arquitectura en la nube de Microsoft Azure.

Para realizar la estimación de estos costos se hará uso de las siguientes herramientas:

- Juicio de expertos
- Software de estimación de costos

##### 4.4.1. Costos de contratación de personal

En este punto se realizará la proyección de los costos aproximados por contratación de personal tanto para el equipo de arquitectura empresarial como para el equipo de sistemas.

###### 4.4.1.1. Equipo de la arquitectura empresarial

Para la conformación del equipo de la Arquitectura empresarial se necesitará:

- 1 jefe del proyecto
- 2 gestores de proyectos
- 6 analistas de procesos

Por lo tanto, los gastos aproximados que se generarán por el pago del personal serán:

Tabla 52. Costo del equipo de arquitectura empresarial

| <b>Personal</b>      | <b>Cantidad</b> | <b>Costo mensual</b> | <b>Meses</b> | <b>Costo Total</b>   |
|----------------------|-----------------|----------------------|--------------|----------------------|
| Jefe de proyecto     | 1               | S/ 12,000.00         | 11           | S/ 132,000.00        |
| Gestor de Proyecto   | 2               | S/ 9,500.00          | 11           | S/ 209,000.00        |
| Analista de procesos | 6               | S/ 7,500.00          | 3            | S/ 135,000.00        |
|                      |                 |                      | <b>Total</b> | <b>S/ 476,000.00</b> |

Fuente: Elaboración propia, 2020

###### 4.4.1.2. Equipo de sistemas

Para la conformación del equipo de sistemas se necesitará:

- 3 analistas de sistemas
- 5 analistas de calidad

Por lo tanto, los gastos aproximados que se generarán por el pago del personal serán:

Tabla 53. Costo del equipo de sistemas

| <b>Personal</b>       | <b>Cantidad</b> | <b>Costo mensual</b> | <b>Meses</b> | <b>Costo Total</b>  |
|-----------------------|-----------------|----------------------|--------------|---------------------|
| Analistas de sistemas | 3               | S/ 6,500.00          | 2            | S/ 39,000.00        |
| Analistas de calidad  | 5               | S/ 4,500.00          | 1            | S/ 22,500.00        |
|                       |                 |                      | <b>Total</b> | <b>S/ 61,500.00</b> |

Fuente: Elaboración propia, 2020

#### 4.4.2. Costos de desarrollo del sistema integrado

En este punto se proyectarán los costos aproximados para el desarrollo de los módulos que se necesitan dentro del sistema integrado judicial para el macro proceso “Gestión de procesos judiciales”

Tabla 54. Costo de desarrollo del sistema integrado judicial

| <b>Proceso</b>                     | <b>Personal</b>          | <b>Cantidad</b> | <b>Costo mensual</b> | <b>Meses</b> | <b>Costo Total</b>   |
|------------------------------------|--------------------------|-----------------|----------------------|--------------|----------------------|
| Registrar documento                | Programador Java         | 1               | S/ 5,500.00          | 3            | S/ 16,500.00         |
|                                    | Programador de servicios | 1               | S/ 5,800.00          | 3            | S/ 17,400.00         |
|                                    | Analista DBA             | 1               | S/ 6,000.00          | 1            | S/ 6,000.00          |
| Calificar                          | Programador Java         | 2               | S/ 5,500.00          | 3            | S/ 33,000.00         |
|                                    | Programador de servicios | 1               | S/ 5,800.00          | 3            | S/ 17,400.00         |
|                                    | Analista DBA             | 1               | S/ 6,000.00          | 1            | S/ 6,000.00          |
| Tramitar expediente                | Programador Java         | 2               | S/ 5,500.00          | 3            | S/ 33,000.00         |
|                                    | Programador de servicios | 1               | S/ 5,800.00          | 3            | S/ 17,400.00         |
|                                    | Analista DBA             | 1               | S/ 6,000.00          | 1            | S/ 6,000.00          |
| Gestionar notificación electrónica | Programador Java         | 2               | S/ 5,500.00          | 3            | S/ 33,000.00         |
|                                    | Programador de servicios | 1               | S/ 5,800.00          | 3            | S/ 17,400.00         |
|                                    | Analista DBA             | 1               | S/ 6,000.00          | 1            | S/ 6,000.00          |
| Archivar                           | Programador Java         | 1               | S/ 5,500.00          | 3            | S/ 16,500.00         |
|                                    | Analista DBA             | 1               | S/ 6,000.00          | 1            | S/ 6,000.00          |
|                                    |                          |                 |                      | <b>Total</b> | <b>S/ 231,600.00</b> |

Fuente: Elaboración propia, 2020

#### 4.4.3. Costos de implementación de la arquitectura tecnológica en Azure

A continuación, se mostrará el costo estimado obtenido en la calculadora de Microsoft Azure para la implementación de la arquitectura tecnológica propuesta, esta estimación se encuentra en dólares americanos costeados de manera mensual.

Tabla 55. Presupuesto estimado por la calculadora de Microsoft Azure

| Tipo de servicio               | Descripción  | Costo mensual |
|--------------------------------|--|---------------|
| Cuentas de almacenamiento      | Redundancia Almacenamiento de blobs en bloque, Blob Storage y LRS, Acceso frecuente Nivel de acceso, Capacidad: 5 TB - Pago por uso, 100,000 operaciones de escritura, 100,000 operaciones de lista y creación de contenedores, 100.000 operaciones de lectura, 100.000 operaciones de lectura de alta prioridad de Archive Storage, 1 operaciones de otro tipo. 1000 GB de recuperación de datos, 1000 GB de recuperación de alta prioridad de Archive Storage, 1000 GB de escritura de datos | \$ 768.69     |
| Azure Cosmos DB                | Procesamiento aprovisionado de escalabilidad automática, Escritura en varias regiones (arquitectura multimaestro) - East US; 10 x 1000 RU x 730 Horas x 100 % del uso medio; 1024 GB de almacenamiento   | \$ 1,424.00   |
| Azure Kubernetes Service (AKS) | 4 D8 v3 (8 vCPU; 32 GB de RAM) nodos x 730 Horas; Pago por uso; 2 discos de SO administrados: E6, 1 clústeres  | \$ 1,449.16   |
| Azure Kubernetes Service (AKS) | 4 D8 v3 (8 vCPU; 32 GB de RAM) nodos x 730 Horas; Pago por uso; 2 discos de SO administrados: E6, 1 clústeres  | \$ 1,449.16   |
| App Service                    | Nivel Premium V2; 3 P2V2 (2 núcleos, 7 GB de RAM, 250 GB de almacenamiento) x 730 Horas; SO Windows  | \$ 876.00     |
| Azure Cache for Redis          | 2 C2 instancias x 730 Horas; nivel Estándar  | \$ 327.04     |

| <b>Tipo de servicio</b> | <b>Descripción</b>   | <b>Costo mensual</b>      |
|-------------------------|--|---------------------------|
| Key Vault               | 10000 operaciones/mes, 10000 operaciones avanzadas/mes, 50 renovaciones/mes, 100 claves protegidas/mes, 10 claves protegidas avanzadas/mes | \$ 300.18                 |
| Azure Active Directory  | Nivel Gratis, Enterprise objetos de directorio, 730 Horas de bosque de usuarios, 730 Horas de bosque de recursos.                          | \$ 438.00                 |
| Application Gateway     | Nivel Firewall de aplicaciones web V2, 730 Horas de puerta de enlace fijos, 500 GB de transferencia de datos                               | \$ 831.47                 |
| Azure Monitor           | 10 GB ingeridos, 10 pruebas web de varios pasos  | \$ 111.50                 |
| Event Hubs              | Nivel Estándar: 1 millones de eventos de entrada, 1 unidades de rendimiento x 730 Horas  | \$ 21.93                  |
| Azure ExpressRoute      | ExpressRoute, Medido, Premium, circuito de 10 Gbps x 1   | \$ 6,400.00               |
| Soporte                 | <b>Soporte</b>   | \$ -                      |
|                         | <b>Programa de licencias</b>   | <b>Servicios en línea</b> |
|                         | <b>Total</b>   | <b>\$ 14,397.12</b>       |

Fuente: Adaptado de <https://azure.microsoft.com/pricing/calculator/>

#### 4.4.4. Costos de capacitaciones

Se considera sumamente necesario contar con un plan de capacitación para el personal cuyas actividades se vean impactadas con esta nueva implementación.

Luego de esta selección y priorización del personal se establecerán los objetivos de la capacitación. Finalmente se realizará una evaluación de resultados para identificar si la capacitación cumplió con los objetivos planteados.

Tabla 56. Costos de capacitaciones

| <b>Objetivo</b>   | <b>Personal</b>   | <b>Costo</b> |
|---|---|--------------|
| Identificar y mostrar el uso de las funcionalidades del módulo “Registro de documentos” | <ul style="list-style-type: none"> <li>Asistente de mesa de Partes</li> </ul> | S/ 120,000   |

| <b>Objetivo</b>   | <b>Personal</b>   | <b>Costo</b>      |
|---|---|-------------------|
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asistente de clasificación y distribución</li> <li>• Jefe CDG</li> </ul> |                   |
| Identificar y mostrar el uso de las funcionalidades del módulo “Calificar”              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Juez</li> <li>• Asistente de Juez</li> </ul>                             | S/ 60,000         |
| Identificar y mostrar el uso de las funcionalidades del módulo “Tramitar expediente”    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Juez</li> <li>• Especialista Legal</li> </ul>                            | S/ 60,000         |
| Identificar y mostrar el uso de las funcionalidades del módulo “Gestionar Notificación” | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asistente Judicial de notificaciones</li> </ul>                          | S/ 60,000         |
| Identificar y mostrar el uso de las funcionalidades del módulo “Archivar”               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Especialista Legal</li> <li>• Asistente de archivo modular</li> </ul>    | S/ 60,000         |
| <b>Total</b>  |   | <b>S/ 360,000</b> |

Fuente: Elaboración propia, 2020

#### **4.4.5. Costos/Beneficios social**

Con esta propuesta algunos de los beneficios identificados que la Corte Superior de Justicia de Lima podría obtener para la ciudadanía son:

- Mejorar la imagen o percepción que la ciudadanía tiene del sistema de justicia, reduciendo la brecha de insatisfacción.
- Incremento en el nivel de confianza en el sistema de justicia.
- Transparencia, mediante el acceso el acceso a la información de una manera más eficiente y automatizado.
- Reducir el número de visitas recurrentes e innecesarias de los usuarios al poder judicial.
- Reducir el tiempo requerido para obtener la respuesta de un proceso judicial.

## **CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1. Conclusiones**

- a. Nuestra propuesta de arquitectura empresarial se da inicio con el análisis de la situación actual de la Corte Superior de Justicia. Apoyados en el marco de trabajo Zachman, aplicamos el modelo de dos dimensiones que responden a las seis preguntas, identificándose que entre los objetivos estratégicos y los procesos actuales de la institución: estratégicos, operativos y de soporte, el macro proceso de Gestión de procesos judiciales es el que se alinea más a los objetivos estratégicos, además, es el que tiene mayor presencia al interactuar con 11 de las 13 áreas existentes, quienes también son responsables de su ejecución. Por consiguiente, enfocaremos nuestro estudio en la optimización de este macro proceso.
  
- b. En la evaluación y medición realizada al macro proceso Gestión de procesos Judiciales, se ha usado el diagrama casusa efecto para identificar las causas que impiden cumplir con los objetivos, de los cuales se desprendieron cinco indicadores que fueron analizados y priorizados por expertos por medio de encuestas, luego, con el análisis descriptivo se lograron establecer metas que a través de los rangos de semaforización se identificaron aquellos indicadores con valor deficiente que impactan negativamente en la ejecución del proceso. Como resultado de esta evaluación se propone aplicar buenas prácticas de países con buen desempeño en su sistema judicial que apoyen en la mejora de estos indicadores, asimismo generen mayor valor al macroproceso y por ende a la organización.
  
- c. Adicionalmente, en la mejora del macro proceso Gestión de procesos judiciales, convenimos usar el marco de trabajo TOGAF, dado que cubre las necesidades de la organización y de tecnología de información y, además de, proporcionarnos de métodos y herramientas para crear un nuevo modelo conceptual y lógico. El análisis se ha basado en el uso de la matriz de brecha entre la situación actual (AS IS) y situación deseable (TO BE) en los cuatro dominios: negocios, tecnología, datos y aplicaciones, que nos ha permitido identificar los puntos de mejora de los procesos de este macroproceso enfocados al cumplimiento de los objetivos estratégicos.

- d. De los resultados obtenidos, proponemos la optimización en los cuatro dominios del ADM: en negocio reingeniería de sus procesos, centralización de los datos, uniformización de las aplicaciones existentes y en rediseñar la arquitectura que impacte favorablemente en la continuidad del negocio. Iniciativas pensadas en la sostenibilidad y mejora continua donde el beneficiado no sea sólo el usuario interno sino el ciudadano y así lograr recobrar su confianza con una atención eficiente.
- e. Para los nuevos procesos que se están proponiendo se deberá trabajar un procedimiento que sea normado por la institución, cabe indicar que no se requerirá la contratación de nuevo personal sino más la redistribución de tareas.
- f. El personal y los recursos logísticos que se encuentran en los procesos y actividades que se están eliminando deberán ser reutilizados en la medida de lo posible por los nuevos procesos, para esto, el personal deberá ser capacitado en las herramientas tecnológicas a implementar.

## **5.2. Recomendaciones**

- a. Para la implementación de una arquitectura empresarial en este tipo de institución estatal, se recomienda que primero que se realice un estudio de factibilidad, esto con el fin de obtener el costo real actualizado del proyecto, y de esta manera solicitar un presupuesto específico para el proyecto.
- b. La participación y compromiso por parte de la alta dirección es fundamental en la implementación de una arquitectura empresarial. Todo el equipo de trabajo debe estar convencido del proyecto, de esta manera el involucramiento de las diversas áreas de negocio será una pieza clave para garantizar la culminación exitosa del proyecto.
- c. Los proyectos de arquitectura empresarial además de ser proyectos de TI también son de proyecto de negocios. Por este motivo, se debe tener dos sponsors: uno de TI, normalmente Gerente de TI y uno del área de negocios, este último deberá ser un Gerente que tenga un rol importante dentro de la organización.

- d. Para la parte inicial de proyecto se debe capacitar a todos los integrantes de este, no solamente sobre arquitectura empresarial sino también sobre las herramientas a utilizar durante el proyecto.
- e. Se debe definir hitos del proyecto, así como, cuáles serán los entregables de estos.
- f. Se debe tratar de tener una empresa como modelo de referencia ya sea local o internacional. Realizar una visita para consultar por la experiencia de implementar arquitectura empresarial.
- g. La organización debe difundir a todos sus colaboradores la importancia del proyecto, así como concientizar que su participación es fundamental. Las sugerencias y/o consultas deben ser formalizadas a través de los miembros del proyecto, lo cuales deben ser colaboradores de las diversas áreas de negocios.
- h. Tener una consultoría previa y durante la implementación del proyecto para que a través de sus consultores puedan instruir al equipo del proyecto. De esta manera se podrán mitigar los riesgos y/o manejar los posibles incidentes o problemas que se presenten en el proyecto.
- i. Finalmente, teniendo en cuenta que la implementación de una arquitectura empresarial lleva un gran esfuerzo y adicionalmente que el Poder Judicial es una institución pública, primero se debe seleccionar los procesos que tienen un mayor impacto en el ciudadano y con una complejidad media o baja, con miras a un plazo mediano mostrar los beneficios a la institución y el ciudadano.

## REFERENCIAS

1. Puerta-Ramírez, Jorge E, & Giraldo-García, Jaime A. (2016). Dominio de Arquitectura Empresarial, Armonizando la Simulación de Procesos y la Metodología de Desarrollo de Arquitectura (ADM). *Información tecnológica*, 27(6), 19-30.  
<https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642016000600004>
2. Arango-Serna, Martín Darío, Branch-Bedoya, John Willian, & Londoño-Salazar, Jesús Enrique. (2014). Arquitectura empresarial como instrumento para gestionar la complejidad operativa en las organizaciones. *DYNA*, 81(185), 219-226.  
<https://dx.doi.org/10.15446/dyna.v81n185.41928>
3. Arango-Serna, M., & Londoño-Salazar, J., & Branch-Bedoya, J. (2015). Enfoque de arquitectura de solución, mecanismo para reducir la brecha entre la arquitectura empresarial y la implementación de soluciones tecnológicas. *Dyna*, 82 (193), 117-126.
4. Camilo Fabiola, Cervantes Humberto (2017). Desarrollo de un modelo de arquitectura empresarial para una organización educativa. *Abstraction & Application*, 17-35
5. Consejo Nacional de la Competitividad. (enero de 2015). *Diagnóstico de la Situación de la Interoperabilidad en Entidades del Estado Peruano*.
6. Lahtela, A., & Kortelainen, P. (2014). Government enterprise architecture in practice. Kidmore End: Academic Conferences International Limited. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1545344509?accountid=43860>
7. Hernán, C. B., & Wilson Briceño Pineda. (2015). Identificación de principios de arquitectura empresarial para la gestión de factores de impacto en entidades públicas colombianas utilizando TOGAF. *Revista Inventum*, 10(18), 22-28.  
<http://dx.doi.org/10.26620/uniminuto.inventum>
8. Schekkerman J. (2004). *How to survive in the jungle of enterprise architecture frameworks: creating or choosing an enterprise architecture framework*. Trafford Publishing. 2º Edition.
9. AZALIAH, Nur y otros (2016) *Enterprise Architecture Development and Implementation in Public Sector: The Malaysian Perspective*. Kuala Lumpur: JATIT Editorial Board Retrieved from [https://www.researchgate.net/publication/304942589\\_Enterprise\\_architecture\\_development\\_and\\_implementation\\_in\\_public\\_sector\\_The\\_Malaysian\\_perspective](https://www.researchgate.net/publication/304942589_Enterprise_architecture_development_and_implementation_in_public_sector_The_Malaysian_perspective)

10. Budoor, S. E., & Zafar, A. (2016). Enterprise architecture: A tool for IS strategy formulation. *International Journal of Education and Management Engineering*, 6(2), 14. doi: <http://dx.doi.org/10.5815/ijeme.2016.02.02>
11. Hugoson, M., Magoulas, T., & Pessi, K. (2010). The impact of enterprise architecture principles on the management of IT investments. Reading: Academic Conferences International Limited. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/869618657?accountid=43860>
12. SESSIONS, Roger and DE VADOSS, John (2014), "A Comparison of the Top Four Enterprise Architecture Approaches in 2014". Retrieved from <https://docplayer.net/2664675-A-comparison-of-the-top-four-enterprise-architecture-approaches-in-2014-by-roger-sessions-and-john-devadoss.html>
13. Iyamu, T. (2018). Implementation of the enterprise architecture through the zachman framework. *Journal of Systems and Information Technology*, 20(1), 2-18. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/2014926303?accountid=43860>
14. Wisitpongphan, N., & Khampachua, T. (2016). Sufficient enterprise architecture components for public sector in Thailand. Kidmore End: Academic Conferences International Limited. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1803417023?accountid=43860>
15. de Vries, M. (2010). A framework for understanding and comparing enterprise architecture models. *Management Dynamics*, 19(2), 17-29. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/863259570?accountid=43860>
16. CABRERA, Danny y LOPEZ, Gustavo (2014). Diseño de una Arquitectura Empresarial basada en el framework TOGAF para INSOTEC. página 6.
17. MENDIETA, Maritza (2014). Propuesta de Framework de Arquitectura Empresarial para PYMES en un análisis comparativo de los frameworks Zachman y TOGAF. Cuenca, Ecuador. Universidad de Cuenca (pág.23 – pág. 27)
18. Cesar Esquetini Cáceres, Oswaldo Moscoso Zea (2014). Propuesta de un marco de referencia de gestión de organizaciones usando Arquitectura Empresarial. Retrieved from <http://ingenieria.ute.edu.ec/enfoqueute/index.php/revista/article/view/48/52>
19. Charry, E. (2016) Análisis del marco de referencia de arquitectura empresarial para la gestión de las tecnologías de la información de estado colombiano aplicado a entidades de economía mixta. Retrieved from <https://repositorio.escuelaing.edu.co/bitstream/001/551/2/Anexo.pdf>

20. Ross, J. R. Jeanne, Weill, P. T. Peter, & Robertson, D. R. David. (2006). Enterprise Architecture As Strategy: Creating a Foundation for Business Execution. Boston, United States: Harvard business school press.
21. Cruz Bueno, Hernán; Briceño Pineda, Wilson (2015). Identificación de principios de arquitectura empresarial para la gestión de factores de impacto en entidades públicas colombianas utilizando TOGAF
22. LLEDÓ, ALEJANDRO (2014). Análisis de una empresa de la industria de la madera a través de la Arquitectura Empresarial. Universitat Politecnica de Valencia.
23. Annette Malleuve Martínez, Daniel Alfonso Robaina, Mavis Lis Stuart Cárdenas (2015). Una aproximación hacia la evaluación del nivel de madurez de la arquitectura empresarial. Retrieved from <http://rci.cujae.edu.cu/index.php/rci/article/viewFile/352/pdf>
24. Patricia Suárez Fernández, Leisis Villar Ledo, Marta B. Infante Abreu, Lisbeth de las M., Jiménez Rubido (2017). Análisis del modelo de madurez de arquitectura empresarial.
25. Constitución Política del Perú (1993)
26. Fatemeh N., Binti A., Darvish R. y Naz'ri M. (2016). An effective Enterprise Architecture Implementation Methodology. Springer-Verlag, 3-29. doi: 10.1007/s10257-016-0336-5. Retrieved from [https://umexpert.um.edu.my/file/publication/00001319\\_148831.pdf](https://umexpert.um.edu.my/file/publication/00001319_148831.pdf)
27. Halén, M., Blomqvist, S., & Helenius, M. (2014). Enterprise architecture applied or not? Kidmore End: Academic Conferences International Limited. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1674836159?accountid=43860>
28. Wang, S., Elatlassi, R., & Calvo-Amodio, J. (2016). Critical System Thinking On Enterprise Architecture. Huntsville: American Society for Engineering Management (ASEM). Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/2010276373?accountid=43860>
29. Lankhorst Marc. (2014). Enterprise Architecture at work. Sprinfern. 3° Edition.
30. Lapkin, A., Allega, P., Burke, B., Burton, B., Bittler, R. S., Handler, R. A., Gal, N. (2008). Gartner Clarifies the Definition of the Term 'Enterprise Architecture'. Gartner. Retrieved from <http://my.gartner.com/portal/server.pt?open=512&objID=256&mode=2&PageID=2350940&docCode=156559&ref=docDisplay>

31. Open Group. (2011). The Open Group. Retrieved from <http://pubs.opengroup.org/architecture/togaf9-doc/arch/index.html>
32. Resolución Administrativa N° 090-2018-CE-PJ “Reglamento de Organización y Funciones de las Cortes Superiores de Justicia que operan como Unidades Ejecutoras”
33. Resolución Administrativa N° 251-2016-CE-PJ “Reglamento de Organización y Funciones de la Gerencia General”
34. Resolución Administrativa de la Presidencia del Poder Judicial N° 069-2018-P-PJ “Plan Operativo Informático 2018”
35. Resolución Administrativa de la Presidencia del Poder Judicial N° 068-2018-CE-PJ “Plan Estratégico Institucional (PEI) 2019-2021 del Poder Judicial”
36. Informe de Bienio 2017-2018, Corte Superior de Justicia de Lima