



Facultad de Ingeniería y Computación

Escuela Profesional de Ingeniería Industrial

**Evaluación del Impacto del Proyecto de Interoperabilidad de los Operadores De Justicia Pioj que Intervienen en los Casos de Violencia contra la Mujer y los Integrantes del Grupo Familiar**

Presentado por:

**Maria Fernanda Alencastre Rocha**  
**Carlos Andree Rosas Contreras**

Para optar por el título profesional de:

**INGENIERO INDUSTRIAL**

**Orientador:** Jeanette Fabiola Díaz Quintanilla

*Arequipa, Diciembre de 2018*

## RESUMEN

La presente tesis busca evaluar el Impacto del Proyecto de Interoperabilidad de Operadores de Justicia en la ley 30364: Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar. Dicho proyecto fue elaborado el Poder Judicial de Arequipa el cual busca interrelacionar a los Operadores de Justicia a través de un **sistema informático(Sioj)**, en el cual se pretende mejorar el flujo de información entre los Operadores de Justicia, así como ahorra plazos de entrega de documentos y optimizar el uso y tiempos de atención de los Operadores intervinientes en este proyecto, este proyecto piloto se implementó en entidades piloto como: Comisaria de Selva Alegre, Comisaria de Zamácola, Comisaria de Simón Bolívar, Centro de Emergencia Mujer Cerro Colorado, Miraflores y Arequipa, así como Juzgados de Familia de Cerro Colorado, y los que quedan dentro de la Corte Superior de Justicia de Arequipa.

Para poder conocer los procedimientos de cada uno de los Operadores de Justicia estudiados fue necesario realizar un diagnóstico del estado actual de los procesos que realizan para que a partir de la problemática hallada se pueda sustentar la creación del Proyecto a partir del Sistema de Interoperabilidad de Operadores de Justicia(Sioj), en dicho diagnostico se tomaron en cuenta los procedimientos y se elaboraron los diagramas de flujo respectivos así como también se tomaron en cuenta los tiempos aproximados de atención de cada operador tomando como referencia algunos casos, de la misma forma se solicitó a los Operadores estudiados los costos en los que incurrir, sin embargo, dichos costos se tomaron de forma referencial para nuestra investigación ya que el tiempo del proyecto de la puesta en marcha es muy corto.

Para poder determinar cuáles son los procesos clave de cada uno de los Operadores de Justicia estudiados fue necesario aparte de elaborar el diagnostico, comunicarse con cada uno de los encargados de cada Operador para que ellos pudieran dar sus inquietudes y que expliquen cómo es que se desarrolla cada proceso.

Antes de poder implementar el Proyecto Pioj y evaluar su impacto, fue necesario conocer cuál fue la problemática detectada y que llevo a elaborar este proyecto por los encargados del Poder Judicial y los técnicos informáticos, esto lo evaluamos mediante una lluvia de ideas, la cual ayudo a elaborar el FODA y el diagrama de

Ishikawa para poder conocer la causa principal para la creación del Proyecto de Interoperabilidad de Operadores de Justicia, asimismo se elaboraron los objetivos estratégicos que se pretende lograr con el proyecto y se estableció el tiempo de implementación del proyecto, nosotros como parte del diagnóstico se elaboraron los diagramas de flujo de cada proceso que se realiza en cada uno de los operadores de Justicia pilotos, también se tomó en cuenta los tiempos que demora cada actividad, una vez hecho esto y habiendo hecho un análisis exhaustivo se procedió a implementar el Proyecto Pioj en cada uno de los operadores de justicia piloto, como prueba del sistema, la implementación y capacitación a sus usuarios se dio durante 2 meses, luego para poder evaluar la efectividad del sistema se volvió a tomar datos de los procesos, así como tiempos y las actividades existentes en los procesos de cada operador lo cual permitió comparar el sistema antes de la implementación y luego de la misma, encontrando de esta manera la interrelación de los operadores y sustentando el cumplimiento de los objetivos del Proyecto Pioj, ya que se pudo ver que se optimizó el tiempo de atención de los procesos, también se pudo ver que se redujeron actividades del proceso de los Operadores de Justicia que variaron respecto al de ahora, viendo que hubo una disminución del gasto total empleado.

Para poder evaluar y determinar los procesos de implementación del Pioj , luego de haberse realizado el diagnóstico, se procedió con la evaluación de dicho proyecto en donde se volvieron a tomar datos de los procesos ya explicados anteriormente y se volvió a tomar tiempos de los procesos para así establecer una comparación entre al antes de la implementación del aplicativo y el después de la misma, en el cual si se vieron resultados ya que se pudo obtener como resultado la reducción del tiempo así como la optimización de los procesos, ya que se suprimieron pasos de muchos de estos y que nos hicieron ver que el sistema ayudo a que todo se interrelacione y que se atiendan los casos de manera más rápida y oportuna.

Al final se concluyó que el Impacto del Proyecto Pioj fue positivo, ya que se comprobó que este sistema permitió la optimización de los procesos reduciendo tiempos de los procesos y ayudo a tener una respuesta más rápida de los casos de violencia familiar mediante las medidas de protección, atendiendo de manera oportuna y mayor cantidad de casos de denuncia de acuerdo a plazos empleados.

Si bien el impacto del Proyecto Pioj fue positivo, es necesario que exista una evaluación constante del aplicativo, ya que si bien está funcionando como se esperaba, todavía tiene algunas deficiencias y no se pudo implementar en todos los

Operadores propuestos por lo que es necesario para atender las necesidades de cada operador y mediante la mejora continua, ir implementando lo que sea necesario para que el uso del aplicativo sea optimo y para que este aplicativo se pueda usar en todos los operadores de justicia del país.

**Palabras clave:** *Interoperabilidad, Proyecto Pioj, ley 30364, estudio de tiempos, costos*

### **ABSTRACT**

This thesis seeks to evaluate the Impact of the Interoperability Project of Justice Operators in Law 30364: Law to prevent, punish and eradicate violence against women and members of the family group. Said project was elaborated by the Judicial Power of Arequipa which seeks to interrelate the Operators of Justice through a computer system (Sioj), in which it is intended to improve the flow of information among the Justice Operators, as well as save delivery times of documents and optimize the use and times of attention of the operators involved in this project, this pilot project was implemented in pilot entities such as: Commissioner of Selva Alegre, Commissioner of Zamacola, Commissioner of Simón Bolívar, Emergency Center Woman Cerro Colorado, Miraflores and Arequipa

In order to know the procedures of each one of the Justice Operators studied, it was necessary to make a diagnosis of the current state of the processes they carry out so that, based on the problems encountered, the creation of the Project can be sustained from the Operators Interoperability System. of Justice (Sioj), in that diagnosis the procedures were taken into account and the respective flow diagrams were elaborated as well as the approximate attention times of each operator taking into account some cases, in the same way it was requested to the Operators studied the costs incurred, however, said costs were taken as a reference for our investigation since the time of the start-up project is very short.

In order to determine which are the key processes of each one of the Justice Operators studied, it was necessary to elaborate the diagnosis, to communicate with

each of the managers of each Operator so that they could give their concerns and explain how it is developed every process.

Before being able to implement the Pioj Project and evaluate its impact, it was necessary to know what was the problem detected and what led to the elaboration of this project by those in charge of the Judicial Power and the computer technicians, we evaluated it through a brainstorm, which helped to elaborate the SWOT and the Ishikawa diagram in order to know the main cause for the creation of the Interoperability Project of Justice Operators, also the strategic objectives to be achieved with the project were elaborated and the project implementation time was established, As part of the diagnosis, the flow diagrams of each process carried out in each of the Pilot Justice operators were drawn up. The time taken by each activity was also taken into account, once this has been done and a thorough analysis has been carried out. proceeded to implement the Pioj Project in each of the pilot justice operators, as proof of whether system, the implementation and training to its users took place during 2 months, then to be able to evaluate the effectiveness of the system it was taken again data of the processes, as well as times and the existing activities in the processes of each operator which allowed to compare the system before the implementation and after the same, finding in this way the interrelation of the operators and supporting the fulfillment of the objectives of the Pioj Project, since it was possible to see that the attention time of the processes was optimized, it was also possible to see that activities of the process of the Justice Operators were reduced that varied with respect to the one of now, seeing that there was a decrease of the total expense used.

In order to evaluate and determine the implementation processes of the Pioj, after having made the diagnosis, we proceeded with the evaluation of said project where they took data from the processes already explained above and took time from the processes to thus establishing a comparison between the before the implementation of the application and the after it, in which if results were seen since it was possible to obtain as a result the reduction of time as well as the optimization of the processes, since steps were suppressed of many of these and that made us see that the system helped everything to interrelate and that cases are dealt with more quickly and in a timely manner.

In the end it was concluded that the Impact of the Pioj Project was positive, since it was proved that this system allowed the optimization of the processes reducing process times and helped to have a faster response of the cases of family violence through the protection measures, attending in a timely manner and more cases of complaint according to deadlines.

Although the impact of the Pioj Project was positive, it is necessary to have a constant evaluation of the application, because although it is working as expected, it still has some deficiencies and could not be implemented in all the Operators proposed, so it is necessary to meet the needs of each operator and through continuous improvement, implement what is necessary for the use of the application is optimal and for this application can be used in all justice operators in the country.

***Keywords:*** *Interoperability, Pioj Project, law 30364, study of times, costs*