

UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERÍA

FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS



**“PROPUESTA DE MEJORA DEL FUNCIONAMIENTO DE LA
MESA DE PARTES (CDG) DEL MÓDULO BÁSICO DE JUSTICIA
DE VENTANILLA”**

INFORME DE SUFICIENCIA

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
INGENIERO DE SISTEMAS**

CÉSAR JOHN, SANTA CRUZ AGUADO.

LIMA-PERÚ

2013

DEDICATORIA

Al Señor Jesús, que alumbra el camino como lámpara es a mis pies su palabra y a mis padres de manera especial a mi padre Máximo que ya no esta con nosotros en su memoria y a mi madre Graciela, el deseo de superación y al esfuerzo constante por lograr terminar lo que uno empieza.

ÍNDICE

DESCRIPTORES TEMATICOS	6
RESUMEN EJECUTIVO	7
INTRODUCCIÓN	8
Capítulo I.- DIAGNOSTICO FUNCIONAL	9
1.1 Productos y/o servicios	9
1.2 Clientes	9
1.2.1 Clientes externos	10
1.2.2 Clientes internos	10
1.3 Proveedores de bienes y servicios.....	10
1.3.1 Bienes	10
1.3.2 Servicios.....	10
1.4 Arquitectura de sistemas.....	11
1.4.1 Arquitectura de procesos	12
1.4.2 Identificación de los Macro procesos y/o procesos	12
1.4.3 Proceso Judicial	13
1.4.4 Modelo de procesos del Poder Judicial	14
1.5 Organización.....	16
1.5.1 Aspecto jurisdiccional	17
1.5.2 Corte Suprema y Cortes Superiores	17
1.5.3 Módulos corporativos	19
1.5.4 Organización y funcionamiento del módulo corporativo	19
1.5.5 Módulos Básicos de Justicia	21
1.5.6 Objetivos y componentes del sistema de administración de justicia.....	23
1.6 Diagnostico estratégico.....	25
1.6.1 Visión	25
1.6.2 Misión.....	26
1.6.3 Objetivos	26
1.6.4 Análisis FODA.....	28
1.6.4.1 Fortalezas	28

1.6.4.2 Debilidades	28
1.6.4.3 Oportunidades	29
1.6.4.4 Amenazas	30
1.6.5 Matriz FODA	31
1.6.6 Metas estratégicas	33
Capítulo II.- MARCO TEORICO Y METODOLOGICO	35
2.1 Teoría y metodología de referencia	35
2.2. La identificación y secuencia de los procesos	36
2.3 La descripción de los procesos	39
2.3.1 Información incluida en la ficha de proceso.....	41
2.3.2 Proceso “versus” procedimiento.....	42
2.3.3 El procedimiento.....	42
2.4 El seguimiento y la medición de los procesos.....	43
2.5 La mejora de los procesos	45
2.6 Gestión orientada a procesos	47
2.7 Criterios principales.....	48
2.8 Modelo de calidad.....	49
2.9 Marco legal	50
Capítulo III.- TOMA DE DECISIONES	51
3.1 Identificación del problema	51
3.1.1 Problema principal	54
3.1.2 Problemas secundarios.....	55
3.2 Diagrama causa-efecto del problema actual	56
3.2.1 Personal	57
3.2.2 Método	57
3.2.3 Maquinaria	58
3.2.4 Materiales	58
3.2.5 Entorno	59
3.2.6 Medición	59
3.3 Planteamiento de alternativas de solución	61
3.3.1 Análisis de los sistemas de información	61
3.3.2 Plataforma tecnológica	62

3.3.3 Sistema propuesto	65
3.3.4 Recepción de documentos actual CDG	66
3.4 Diagrama funcional de ruta de documentos.....	67
3.5 Diagrama IDEF0 y de nodos.....	67
3.6 Métricas e indicadores	69
3.7 Diagrama sistemático	71
3.8 Selección de una alternativa de solución.....	74
3.8.1 Selección de criterios de evaluación	74
3.8.2 Evaluación de alternativa de solución	75
3.9 Planes de acción para desarrollar la solución.....	78
Capítulo IV.- ANALISIS DE BENEFICIOS - COSTO	81
4.1 Selección de criterios utilizados	81
4.2 Información de situación económica actual.....	81
4.2.1 Análisis de costo	82
4.3. Resultados de la solución planteada.....	82
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	83
CONCLUSIONES	83
RECOMENDACIONES	84
BIBLIOGRAFÍA.....	85
ANEXO A	86

INDICE DE CUADROS

Cuadro N°1 Servicios del Poder Judicial	9
Cuadro N°2 Cortes superiores a nivel nacional.....	18
Cuadro N°3 Clasificación por tipo de módulos básicos de justicia.....	22
Cuadro N°4 Formación organizacional del MBJ.....	23
Cuadro N°5 Impacto de los procesos en la cultura y estructura organizativas.....	35
Cuadro N°6 Orientación estratégica del PJ y la contribución de las TIC.....	61
Cuadro N°7 Mapa de sistemas de información actual.....	62
Cuadro N°8 Análisis de puestos.....	66
<i>Cuadro N°9</i> Evaluación financiera del proyecto.....	82

DESCRIPTORES TEMÁTICOS

Administración de Justicia

Plan Estratégico de Tecnologías de Información

Gestión por procesos

Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC)

RESUMEN EJECUTIVO

La administración de justicia en nuestra sociedad es un proceso constante, y debe adecuarse siempre a los nuevos fenómenos resultantes de la interacción humana, de los inventos tecnológicos y científicos, que crean nuevos sistemas de conductas, nuevas leyes y hechos que se regulan por el derecho, a fin de mantener el equilibrio y la paz social, logrando que los conflictos de intereses puedan resolverse en primera instancia en la propia sociedad, y si esto no es posible, resolverse en los fueros o sistemas de administración de justicia de la sociedad. Para cumplir con esta labor social se ha designado al Modulo Básico de Justicia del distrito de Ventanilla de la provincia constitucional del Callao, cumplir con este deber.

En apoyo a la labor jurisdiccional en el nuevo despacho judicial se ha delimitado las funciones administrativas en apoyo a esa encomiable labor de impartir justicia. Las dependencias administrativas encargadas de ofrecer los servicios de justicia descentralizado y oportuno, a través de los centros de distribución y de gestionar las demoras en el trámite de sus procesos judiciales que le corresponde, e implantar mecanismos eficaces de control que permitan mayor acceso, transparencia e idoneidad en las actividades del sistema de administración de justicia.

Para cumplir con estos objetivos, se establece la propuesta de mejora en el funcionamiento del servicio de atención a los justiciables mediante la gestión por procesos que permite que la institución encuentre grandes oportunidades de mejora o cambios sustanciales en la forma como estos se realizan a través de la mesa de partes automatizada y/o centro de distribución general.

Al estructurar los procesos de gestión existentes, permite integrar la institución que cruzan las diferentes funciones, orientándose a brindar uno o más servicios a un costo adecuado, eliminando actividades que no dan valor, se mejora la coordinación interna y se cuenta con una medición en base a indicadores.

INTRODUCCIÓN

Este documento tiene como propósito gestionar las actividades en base a los procesos al identificar aquellos aspectos que causan una enorme dificultad, incomodidad y desaliento a los operadores de justicia, al iniciar sus procesos judiciales remiten su documentación a las mesas de partes automatizadas en los que se encuentra implementado el sistema integrado judicial en las Cortes Superiores de Justicia del Poder Judicial.

Habiendo superado los problemas de los límites de la cobertura ofrecida por razones territoriales, demográficas y de capacidad del servicio en la Corte del Callao, han desarrollado esfuerzos para atender este problema, mediante la ampliación de unidades judiciales, es así que se crea el 22 mayo del 2000 el MBJ de Ventanilla de la provincia constitucional del Callao encargada de ofrecer un servicio de justicia descentralizado y oportuno, eliminar las demoras en el trámite de los procesos, e implantar mecanismos eficaces de control que permitan mayor acceso, transparencia e idoneidad en las actividades del sistema.

Habiendo transcurrido trece años, todavía se sigue buscando dichos mecanismos de gestión. En la actualidad viene adecuándose los nuevos modelos de justicia, en concordancia con el Plan Estratégico de Tecnologías de Información del Poder Judicial (PETI), con el objetivo de incrementar la productividad tanto jurisdiccional y administrativa a través de la sistematización de los procesos.

Se plantea la propuesta de gestionar los procesos de la mesa de partes automatizadas o centros de distribución en el distrito de Ventanilla para lo cual se divide en 4 secciones para evaluar la mejor alternativa de decisión mediante el enfoque basado en procesos, para analizar y diseñar mejoras, redundando en el costo beneficio de su aplicación.

CAPÍTULO I

DIAGNOSTICO FUNCIONAL

1.1 PRODUCTOS Y/O SERVICIOS

Siendo el servicio un conjunto de actividades que buscan responder a las necesidades de los clientes. Un producto de calidad es lo “QUE” recibe el cliente, mientras que un servicio de calidad es “CÓMO” lo recibe”. Se tiene que los servicios que brinda el Poder Judicial son:

Consulta de Expedientes Judiciales - Supremo y/o superior
Consulta de Fichas Electrónicas
Consultas Judiciales
Consulta de Notificaciones Judiciales
Sistema de Notificaciones Electrónicas
Consulta de Antecedentes Penales
Trámite de Antecedentes Penales en Línea
REDAM: Registro de Deudores Alimentarios Morosos
Geojusticia: Sistema de Información Geográfica
Libro de Reclamaciones
Texto Único de Procedimientos Administrativos
Registro Nacional de autorización y oposición de viaje de menores
Registro Nacional de Condenas
Registro nacional de inculcados y procesados
Jurisprudencia

Cuadro N° 1 Servicios del Poder Judicial al ciudadano/justiciable, fuente: www.pj.gob.pe

1.2 CLIENTES

Es la persona en el ámbito jurisdiccional se denomina justiciable que necesita un servicio, y/o que tiene un vínculo institucional, oneroso o gratuito, en función a la prestación de un servicio. El justiciable no puede elegir, está condicionado a la prestación de un servicio que es requerido a la “administración de justicia”. Hay dos tipos de clientes.

1.2.1 Cliente externo

Es aquella persona ajena de la institución de justicia, que busca satisfacer una necesidad como el abogado (**litigante**), defensor de oficio, defensor del pueblo, estudios de Abogados, persona natural y/o jurídica, fiscalía, notaria, bancos, internos del INPE, colegio de abogados, universidades – facultades de derecho – secigra y otros.

1.2.2 Cliente interno

Es la persona/compañero de la institución que utiliza los servicios internos para realizar sus labores propias a sus funciones e instituciones a fines al interior de las dependencias jurisdiccionales.

1.3 PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS

1.3.1 Bienes

- Aries Comercial S. A. (Útiles de limpieza CSJ Lima)
- Consorcio Anvicar, Alberto Tejada Tejada (Toner T-634)
- Consorcio Tai Loy S. A., Tai Heng S. A. y Schroth Corp. Papelera S. A. C. (Papelería)
- Empresa Peruana de Servicios Editoriales S. A. (Adquisición de diarios El Peruano, dispositivos legales y publicación).

1.3.2 Servicios

- Xerox del Perú S. A. (Servicio de alquiler de fotocopiadoras a nivel

nacional)

- Consorcio Traductores Unidos (Servicio de traducción e interpretación)
- Olva Courrier S. A. C. (Servicio de mensajería)
- Promotora Interamericana de Servicios S. A. (Servicio de limpieza)

1.4 ARQUITECTURA DE SISTEMAS

Al realizar un diseño conjunto entre las entidades que componen el sistema judicial, se requiere normalizar al seguir una metodología aprobada y usada en las organizaciones, por lo cual se evalúan distintas definiciones para arquitectura de sistemas (Systems Architecture), se menciona la visión de Zachman, donde el valor aportado al **negocio** y la agilidad para ejecutarlo, puede ser mejor realizado por un enfoque holístico de la arquitectura de sistemas, que explícitamente abarque todos los temas importantes desde todas las perspectivas importantes. El acercamiento de Zachman, de ver a la arquitectura de sistemas desde varias perspectivas, es lo que inicialmente se describió como un marco de sistemas de información arquitectónica (*information systems architectural framework*) y que pronto se llamaría un marco de Arquitectura **Empresarial** (*Enterprise-Architecture Framework*).

En la actualidad el enfoque que dan las organizaciones según Gartner Inc. “Los tres puntos de vista básicos acerca de la arquitectura empresarial es la arquitectura de negocio de la empresa, arquitectura técnica de la empresa y la arquitectura empresarial de la información”.

Reconociendo que la arquitectura de sistemas va más allá de los equipos y del software, incluidos los componentes y los factores adicionales que forman parte del proceso de diseño de software y de la tecnología de información. Puesto que las organizaciones buscan nuevas maneras de explotar sus activos de información, la arquitectura de sistemas, contribuye a logro de este objetivo.

Se tiene que el **Macroproceso de sistemas** es: “Garantizar un eficiente soporte a los usuarios y el desarrollo de nuevos proyectos, con la plataforma tecnológica y la seguridad de la información requerida, para apoyar la estrategia de competitividad de la organización”.

El objetivo perseguido por las organizaciones es centrar su arquitectura global en los procesos de negocio que realiza. Es necesario identificar esta secuencia de actividades para transformar las entradas en salidas se conoce como flujo de procesos.

1.4.1 Arquitectura de Procesos

Descripción de los procesos en los diferentes aspectos de su gestión y operación de la administración de justicia. Tiene como propósito establecer el modelo funcional y de operación como marco para la especificación de las TIC's, que soporta el funcionamiento de la institución. El modelo de procesos presentado releva la información obtenida de diversas fuentes y se ajusta a la situación actual, contribuyendo a entender y gestionar estratégicamente las soluciones de manera eficaz, eficiente, integral y oportuna, y de acuerdo a la demanda de los clientes internos y externos. Permite mejorar los procesos administrativos y jurisdiccionales, y acercar sus servicios a los justiciables, de esta manera se estará asegurando la continuidad y calidad de los servicios.

1.4.2 Identificación de los macro procesos y/o procesos asociados a los servicios del Poder Judicial

Los macro procesos son un conjunto de procesos relacionados que permiten en forma sistémica cumplir con los requerimientos organizacionales, logrando que los procesos se orienten a la visión, misión y objetivos estratégicos de la organización. Son aquellas agrupaciones de procesos que incluyen dentro de sí otros procesos. La importancia que tiene un macro proceso radica en que la organización tenga una visión amplia del conjunto de procesos fundamentales (core) que tiene, y como este conjunto de procesos están relacionados con características similares

que mutuamente generar valor, contribuyendo así a satisfacer los requerimientos de los diferentes grupos de interés de la organización. Los procesos crean los productos o servicios de "valor" para el justiciable cubriendo en mayor o menor medida las expectativas y son los justiciables que determinan los grados de satisfacción o insatisfacción respecto a estos servicios.

1.4.3 Proceso Judicial

Es el conjunto de actos coordinados y sistemáticamente regulados por la ley procesal establecidos siguiendo un orden procesal, por medio de los cuales las partes y el Estado actúan resolviendo sus conflictos y controversias según regulaciones, formas, plazos y recursos. Se identifican los servicios y procesos que ofrecen son:

- a) **La administración de justicia.-** En el ámbito civil, penal, familia, laboral, constitucional, contencioso administrativo y otros que se presentan, se requiere permitir lo siguiente:
 - Accesibilidad, que las personas y organizaciones pueden tener a la información, acceso a su requerimiento y al margen de sus recursos.
 - Celeridad, que los procesos judiciales se ejecuten con la rapidez que la importancia del tema merece.
 - Confiabilidad, que los resultados emitidos sean creíbles.
 - Equidad, que los resultados no dependan de factores diferenciales no dependientes del proceso.
 - Transparencia, que la información del proceso esté disponible para las partes y para toda la sociedad luego de su culminación.
 - Predictibilidad, que los resultados sean predecibles tanto en los tiempos de desarrollo como en su decisión basado en jurisprudencia.
- b) **La atención a los justiciables.-** Desde la orientación, consulta de expedientes, ingreso de documentos, y la expedición de certificados.
- c) **La solución de quejas y/o reclamos.-** Mediante múltiples canales, que brinda una atención oportuna y transparente.

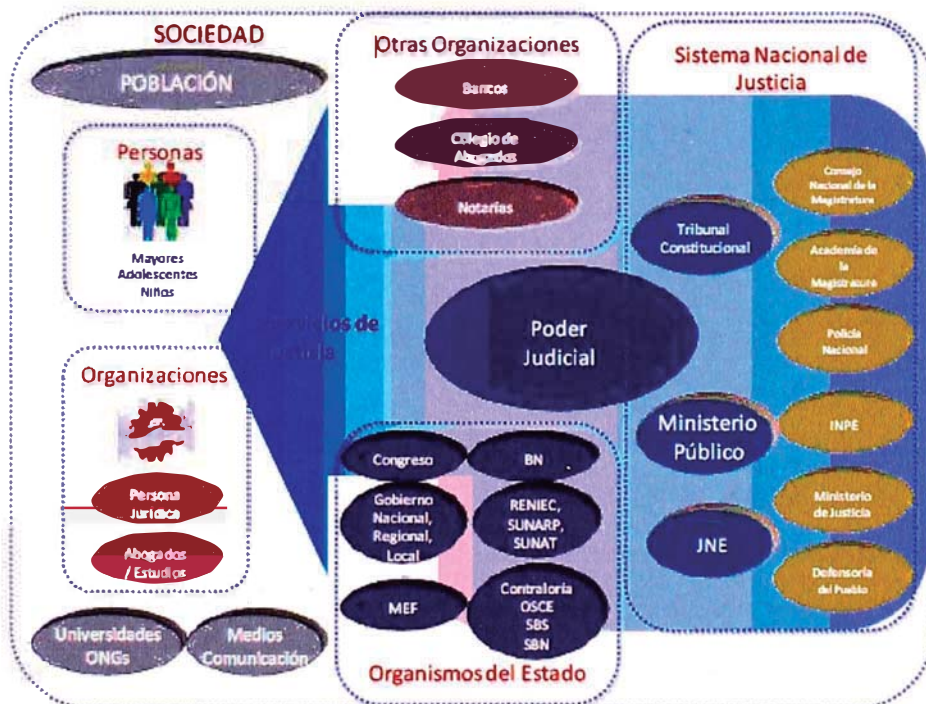
1.4.4 Modelo de procesos del Poder Judicial

El modelo de procesos se establece en tres niveles.

El primer nivel corresponde a los procesos que gobiernan la institución definiendo la dirección de la misma y controlando el cumplimiento de la misión y normativa institucional, estos procesos se definen como procesos de dirección y control.

En el segundo nivel se ubican los procesos que directamente ejecutan la misión de la institución y entregan el valor a los usuarios del Poder Judicial y a la sociedad en general; éstos son los procesos que suministran directamente los servicios de la institución. Estos procesos de negocio o sustantivo es un conjunto de tareas relacionadas lógicamente llevadas a cabo para lograr un resultado definido, se definen como procesos core (sustantivos).

Finalmente en el tercer nivel se describen los procesos que hacen posible que los otros grupos de procesos se ejecuten, y son los que proveen los recursos para el funcionamiento de la institución; estos procesos se denominan procesos de soporte o de apoyo.



Fuente: BDO / Elaboración: Propia

Figura N° 1 Arquitectura de Procesos, modelo conceptual

A. Procesos Externos.- Es necesario considerar que en la prestación de los servicios de justicia intervienen otras Instituciones pertenecientes al Sistema Nacional de Justicia tales como el Ministerio Público, la Policía Nacional, el Instituto Nacional Penitenciario, entre otros. En este estudio se establece la interrelación estas entidades, sin embargo, no es propósito de este estudio la descripción de los procesos de estas entidades.



Fuente: BDO / Elaboración propia

Figura N° 2 Modelo de Procesos del Poder Judicial

B. Procesos Judiciales.- Nos referimos al conjunto de actos coordinados y sistemáticamente regulados por la ley procesal establecidos siguiendo un orden preclusivo y ligados entre sí, por medio de los cuales las partes y el Estado actúan resolviendo sus conflictos y controversias según regulaciones, formas, plazos y recursos.

1.5 ORGANIZACIÓN

El Estado peruano está conformado por tres poderes:

- El Poder Ejecutivo, representado por el Presidente de la República
- El Poder Legislativo, representado por el Presidente del Congreso
- El Poder Judicial, representado por el Presidente de la Corte Suprema de Justicia.

El Poder Judicial es, de acuerdo a la constitución y las leyes, la institución encargada de administrar justicia, que ejerce su función a través de sus órganos jerárquicos que son las diferentes instancias: Corte Suprema de Justicia de la República, Corte Superiores, Salas (Nacional, Superiores), Juzgados (Paz no Letrados, Paz Letrados, Especializados y Mixtos),

La Constitución Política del Perú en su artículo 138º, señala: "La potestad de administrar justicia emana del pueblo y se ejerce por el Poder Judicial a través de sus órganos jerárquicos, con arreglo a la constitución y a las leyes."

La potestad exclusiva de administrar justicia del Poder Judicial es uno de los principios generales que se cita igualmente en el Texto Único Ordenado de la Ley Orgánica del Poder Judicial, que además, precisa lo siguiente:

- No existe ni puede establecerse jurisdicción alguna independiente, con excepción de la militar y la arbitral.
- En su ejercicio funcional es autónomo en lo político, administrativo, económico; disciplinario e independiente en lo jurisdiccional con sujeción a la Constitución y a la Ley Orgánica del Poder Judicial, que establece su estructura orgánica y precisa sus funciones.
- La Ley Orgánica del Poder Judicial determina la estructura del Poder Judicial y define los derechos y deberes de los magistrados, justiciables y auxiliares jurisdiccionales.

1.5.1 Aspecto Jurisdiccional

Dentro del Estado nuestros actos y responsabilidades son regidos por leyes que el Poder Judicial debe hacer cumplir. La justicia debe estar al servicio del pueblo por lo que existe un sistema judicial; Una organización que permite que el ciudadano pueda acceder a la justicia, según diferentes niveles e instancias relacionadas con la gravedad de su falta o delito. Tenemos los siguientes casos:

a). Solucionan casos de delitos.- Un delito es una acción antijurídica y culpable, que se castiga por la ley mediante una pena o medida de seguridad. Generalmente está relacionada con daños a la persona, a la propiedad, etc. Por ejemplo, un asesinato, un robo, una estafa a gran cantidad de personas, etc.

b). Solucionan casos de faltas.- Las faltas son infracción involuntaria de la ley, ordenanza o reglamento, a la cual se señala una sanción leve, por ejemplo, una riña callejera, el arrojar basura en lugares prohibidos, etc.

Juzgados de Paz No Letrados.- Investigan y sentencian en casos de faltas menores, de acuerdo a su competencia.

Juzgados de Paz Letrados.- Resuelven las apelaciones realizadas sobre las sentencias de los juzgados de Paz No Letrados. Investigan y sentencian en casos de faltas, de acuerdo con su competencia.

Juzgados Especializados o Mixtos.- Investigan o abren instrucción de los casos que les son presentados (procesos ordinarios). Investigan y sentencian en los procesos sumarios y especiales. Resuelven las apelaciones realizadas sobre las sentencias de los Juzgados de Paz Letrados.

1.5.2 Corte Suprema y Cortes Superiores

La corte suprema es la última instancia ante la cual se pueden apelar todos los procesos judiciales que provienen de cualquier corte superior de Justicia. Se organiza: con la presidencia, sala plena, consejo ejecutivo, salas

supremas. La sala penal nacional, conformación, competencia y estructura organizacional.

Las cortes superiores, realizan el juzgamiento o juicio oral en los procesos ordinarios. Se resuelven las apelaciones realizadas sobre las sentencias de los juzgados especializados o mixtos.

Cortes Superiores	Distritos Judiciales
I	Amazonas
II	Ancash
III	Apurimac
IV	Arequipa
V	Ayacucho
VI	Cajamarca
VII	Callao - MBJ Ventanilla
VIII	Cañete
IX	Cusco
X	Huancavelica
XI	Huanuco
XII	Huaura
XIII	Ica
XIV	Junín
XV	La Libertad
XVI	Lambayeque
XVII	Lima
XVIII	Lima Norte
XIX	Lima Sur
XX	Loreto
XXI	Madre de Dios
XXII	Moquegua
XXIII	Pasco
XXIV	Piura
XXV	Puno
XXVI	San Martín
XXVII	Santa
XXVIII	Sullana
XXIX	Tacna
XXX	Tumbes
XXXI	Ucayali

Fuente: www.pj.gob.pe

Cuadro N°2, Cortes superiores a nivel nacional.

En todo caso judicial siempre hay dos partes: el demandante (la persona o institución que inicia el proceso) y el demandado (la persona o institución sobre la que se inicia el proceso). Cuando se inicia un proceso judicial ambas partes presentan al juez pruebas y alegatos con la finalidad de

demostrar que tienen la razón. Basándose en ello y en su criterio, el juez toma una decisión que se conoce con el nombre de sentencia. Si una persona no está conforme con la sentencia puede apelar a la instancia superior.

Dentro del proceso de reforma y modernización del Poder Judicial, se ha diseñado una nueva organización en la que se hace la distinción entre funciones de carácter administrativo y jurisdiccional.

1.5.3 Módulos corporativos

La división de funciones entre un equipo jurisdiccional y otro administrativo conformados por personal que realizan la labor de apoyo a dos o más Jueces agrupados en módulos, ha sido plasmada en los diseños personalizados para los Nuevos Despachos Judiciales de los juzgados especializados en los distritos judiciales de la república, con la adecuación respectiva de su realidad.

1.5.4 Organización y funcionamiento del módulo corporativo

A) Centro de Distribución General – CDG.- Núcleo de acceso a todo documento referido a un proceso judicial, donde se atiende al público, se reciben, y asigna los documentos que dan inicio y/o seguimiento del proceso; concluidas las acciones descritas se procede a clasificar los documentos ingresados por módulo para su posterior remisión a través de los mensajeros a los despachos. Los magistrados cuentan con un área donde se ubican sus despachos, donde hay un ambiente que está destinado para la realización de las audiencias. Aquí, también se encuentra el asistente de juez, quien lo apoya tanto en lo relativo a la gestión del despacho y al seguimiento de los procesos.

B) Equipo de apoyo administrativo.- Conformado por:

1. **Administración del módulo.-** Es el órgano encargado de la labor administrativa dentro del módulo corporativo de apoyo a los juzgados y responsable del funcionamiento normal de éste dentro de su ámbito,

así como de los servicios de apoyo, tales como mantenimiento del local, software, hardware, logística, estadística, etc.

2. **Centro de distribución del módulo – CDM.-** Se recibe aquí toda la documentación proveniente del centro de distribución general, el público no podrá presentar sus escritos, oficios, etc., directamente. Los justiciables acudirán al CDM cuando requiera información muy precisa sobre su proceso, legalizaciones de firma, audiencias o concertaciones para diligencias fuera del juzgado. Además se realizan registro de entrada/salida de documentos.
3. **Oficina de atención, recepción y registro.-** Es el área de atención que brinda la información a los justiciables sobre alguna diligencia; entrega de consignaciones, ficha de lectura de expedientes previa verificación del expediente se encuentra en archivo y en general, se realizarán todas las acciones necesarias para el normal seguimiento de sus procesos.
4. **El área de recepción.-** Donde ingresan todas las demandas, escritos y oficios provenientes del centro de distribución general, para luego ser distribuidas entre los magistrados y especialistas legales según corresponda.
5. **El área de registro.-** Ambiente donde se verifican los datos de los documentos presentados y que fueron consignados en el centro de distribución general y se ingresarán en el sistema los datos adicionales que sean necesarios; posteriormente, se remitirán al juzgado que corresponda.
6. **La oficina de archivo de expedientes y de medios probatorios y sala de lectura.-** Lugar donde se custodian los expedientes y medios probatorios de los procesos que se encuentran en giro. La sala de lectura es el ambiente donde el justiciable, tendrá acceso al expediente, a fin de tomar nota de puntos de importancia del proceso, registrados en el expediente. Se accede al haber verificado en la oficina de atención, recepción y registro que el expediente esta en archivo y haya recogido la ficha de lectura respectiva.

7. **Equipos de apoyo a la función jurisdiccional.-** Este equipo es el que realiza la labor jurisdiccional propiamente dicha dentro del esquema del módulo corporativo de apoyo a los juzgados, trabaja directamente con el magistrado y se encuentra conformado por especialistas legales y por asistentes judiciales.
8. **Especialistas legales.-** Se encuentran asignados a cada magistrado y apoyan su labor jurisdiccional en la tramitación de los expedientes, mediante la elaboración de proyectos de resolución, proveídos de autos y decretos, tramitación y resolución de solicitudes de consignaciones, copias certificadas, exhortos, edictos y realización de diligencias.
9. **Equipo de asistentes judiciales.-** No está asignado a un juzgado en especial, sino que forman parte de un equipo que apoya indistintamente a los especialistas legales. Tienen a su cargo la elaboración de la notificación y formación de expedientes.

Los juzgados especializados laborales, deberían contar con un equipo de peritos y de verificadores de planilla (lo remiten a la corte superior del Callao), y los juzgados especializados de familia, con un equipo multidisciplinario, conformado por asistentes sociales y psicólogos, en ambos casos, estos profesionales coadyuvan con el juez brindándole mayores elementos de juicio para resolver los procesos judiciales.

1.5.5 Módulos Básicos de Justicia

Los Módulos Básicos de Justicia (MBJ), constituyen un nuevo Modelo de Despacho Judicial Corporativo, de carácter netamente social, porque se encuentra orientado a acercar la justicia a las poblaciones de menores recursos, ubicadas en zonas populosas marginales, distritos alejados y cuentan con un diseño arquitectónico especial.

Son construcciones modulares en las que se ha integrado en un solo ambiente a todos los agentes que intervienen en la administración de

justicia, con la finalidad de facilitar el acceso del pueblo a la Justicia, dar una mejor atención a los usuarios y reducir los costos. El Módulo Básico de Justicia de Ventanilla se encuentra ubicado en la Urb. Antonia Moreno de Cáceres 1° Sector derecho Mz k-Lote UV, ciudad del deporte del distrito de Ventanilla, provincia constitucional del Callao.

1.5.5.1 Tipos de Módulos Básicos de Justicia.- De acuerdo a su índice de pobreza, habitantes de la zona geográfica, el MBJ de Ventanilla es del tipo II, según se tiene el cuadro siguiente:

Tipo	Población Atendida	Carga Procesal estándar	Expedientes anuales	Índice de pobreza
I	100,000 Habitantes	4000 Expedientes anuales	4,000 Expedientes para tres Juzgados de Paz Letrados 1350 para un Juzgado Mixto y un Juzgado Especializado Penal	Índice de pobreza
II	40,000 a 100,000 Habitantes.	3,000 Expedientes	2,000 Juzgados de Paz Letrados. 1000 Juzgados Mixtos	De pobre a muy pobre.
III	Menos de 40,000 Habitantes	3,000 Expedientes	1,000 expedientes anuales para un Juzgado Mixto. 2,000 expedientes anuales para los Juzgados de Paz Letrados.	De pobre a muy pobre.

Fuente: Poder Judicial

Cuadro N° 3 Clasificación por tipo de Módulos Básicos de Justicia

El tipo de servicio esta a cargo de la Corte Superior de Justicia del Callao, donde se brinda atención a los “justiciables” También la clasificación de los módulos básicos de justicia se basan en:

1. Dependiendo de la población y su crecimiento.
2. La carga procesal efectiva y oculta.
3. Condiciones de ubicación geográfica a ser atendida.
4. El área física destinada para su construcción.
5. El nivel de vida de la población.
6. Índice de necesidades insatisfechas.
7. Medios de comunicación.
8. La carencia de servicios de Administración de Justicia.

Por su formación se clasifican en:

Tipo	Poder Judicial	Ministerio Público	Ministerio de Justicia	Equipo Multidisciplinario	Otros
I	Juzgados Especializados o Mixtos Juzgados de Paz Letrados	Fiscalías Provinciales Especializados y/o Mixtos. Oficina de Medicina Legal	Defensores de Oficio, Consultorio Jurídico Popular	Asistente social, Psicología	Conciliadores, Instituto Nacional Penitenciario Policía Nacional
II	Juzgados Especializados o Mixtos Juzgados de Paz Letrados	Fiscalías Provinciales Especializadas y/o Mixtos. Oficina de Medicina Legal	Defensores de Oficio, Consultorio Jurídico Popular	Asistente social, Psicología	Conciliadores, Instituto Nacional Penitenciario Policía Nacional
III	Juzgados Mixtos Juzgados de Paz Letrados	Fiscalía Provincial Mixta. Oficina de Medicina Legal	Defensores de Oficio, Consultorio Jurídico Popular	Asistente social, Psicología	Conciliadores, Instituto Nacional Penitenciario Policía Nacional

Fuente: Poder Judicial

Cuadro N °4 Formación organizacional del Modulo Básico de Justicia por tipo

1.5.6 Objetivos y componentes del sistema de administración de justicia

Los MBJ, como extensión de la administración de justicia del Poder Judicial de la Republica del Perú, forman parte del programa de mejoramiento de acceso a la justicia y mejora de calidad. Han sido creados con la intención de acercar la justicia a la población. Los objetivos son:

- a) Fortalecer los primeros niveles de administración de justicia ofreciendo un servicio integrado
- b) Promover la descentralización y la participación de las instituciones involucradas en la prestación del servicio de justicia en beneficio directo de la población.
- c) Mejorar y facilitar el acceso de la población a los servicios que prestan a las instituciones competentes del sistema de administración de justicia.
- d) Optimizar la calidad y cobertura del servicio que prestan las instituciones conformantes del sistema de administración de justicia.

- e) Racionalizar la carga procesal a estándares que permitan una atención oportuna y especializada a los justiciables.
- f) Lograr la transparencia en los procesos de administración de justicia.
- g) Fomentar la eficacia y eficiencia dentro de las dependencias de las instituciones conformantes del sistema de administración de justicia y sus equipos de apoyo.
- h) Implantar mecanismos de autocontrol del costo y de la calidad en el servicio de administración de justicia.

Cada uno de los integrantes del MBJ, los cuales son determinados de acuerdo a sus leyes orgánicas y a la normatividad legal que le sea aplicable.

Los componentes de la administración de justicia en el MBJ son:

- Poder Judicial.- Conformado por el nuevo despacho judicial, asignado a magistrados y del equipo de apoyo jurisdiccional (especialistas legales, asistentes judiciales) y el equipo multidisciplinario.
- Ministerio Público.- Conformado por las fiscalías y la oficina de medicina legal.
- Ministerio de Justicia.- Conformado por las defensorías de oficio y los consultorios jurídicos populares.
- Defensoría del Pueblo (itinerante).
- Policía Judicial (custodia de los depositarios a la carceleta)
- Consejo de coordinación interinstitucional.- Se formara un consejo con representantes del Poder Judicial, del Ministerio Publico y del Ministerio de Justicia, el cual será presidido en forma rotativo por dichos representantes por periodos anuales. Este consejo actuara como un directorio.

ORGANIGRAMA MATRIZ MODULO BASICO DE JUSTICIA

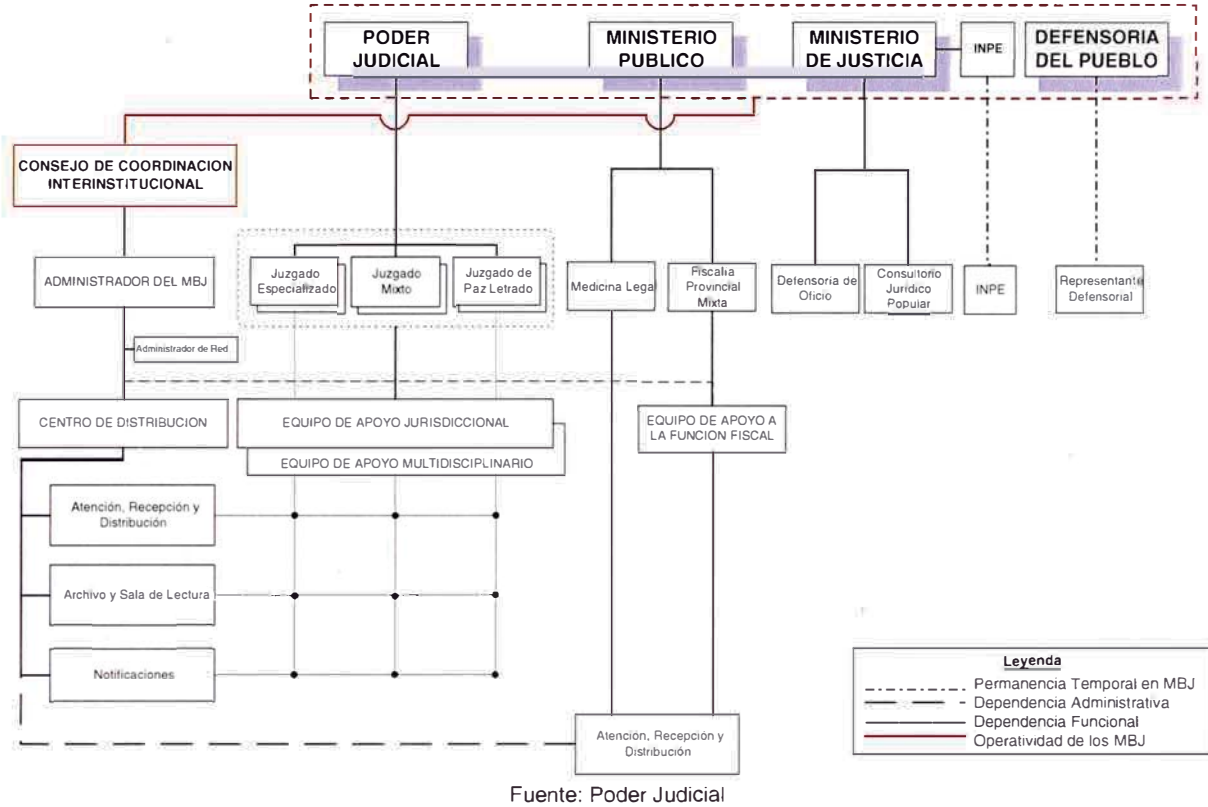


Figura N°3

1.6 DIAGNOSTICO ESTRATEGICO DEL PODER JUDICIAL

1.6.1 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.

Visión TIC: “Ser el principal agente de cambio e innovación tecnológica del sistema nacional de justicia, incorporando buenas prácticas de gestión y utilización de tecnologías de vanguardia, en beneficio de los ciudadanos demandantes de los servicios de justicia”.

1.6.2 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".

Para el cabal cumplimiento de esta misión es necesario dotar al Poder Judicial de los siguientes elementos: Magistrados respetados, probos, capaces, éticos y justos y, además, actualizados en su calificación jurídica. Proporcionar a los magistrados el personal de apoyo jurisdiccional y administrativo capacitado y con vocación de servicio. Articular una administración con criterio gerencial moderno y descentralizado. Crear nuevos sistemas de gestión y modernización para contar con despachos judiciales modernos, con infraestructura adecuada y sistemas de información actualizados.

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

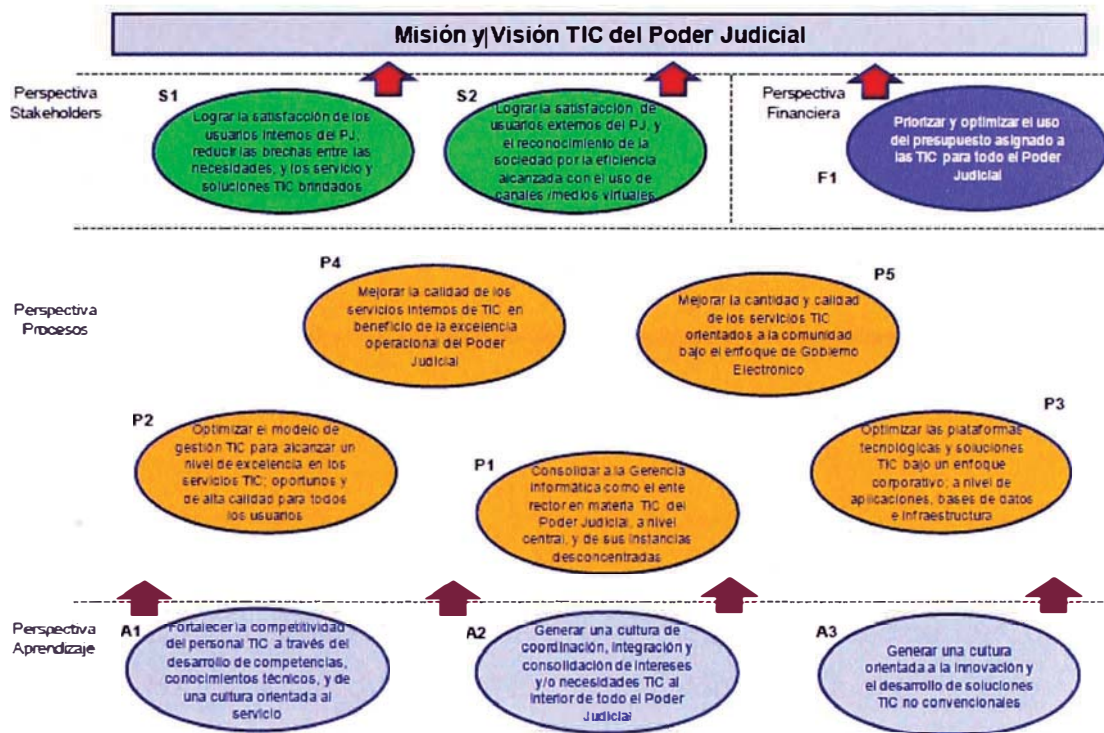
1.6.3 OBJETIVOS

1.6.3.1 Generales

- Consolidar la autonomía del Poder Judicial y la independencia de los magistrados.
- Mejorar y ampliar el acceso a la justicia.
- Modernizar la administración de justicia.
- Alcanzar una alta calidad de justicia y optimizar el servicio al ciudadano.

1.6.3.2 Específicos:

- Priorizar el acceso a la justicia.
- Priorizar la confianza en el sistema judicial.
- Priorizar la racionalización de la inversión en los recursos a utilizarse.



Fuente: Poder Judicial / Taller Estratégico TIC

Figura N°4

VISION Y MISION DE TECNOLOGIA DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN

- Modernizar la estructura del Poder Judicial al:
 - a. Romper con los paradigmas tradicionales.
 - b. Orientar la institución al servicio del ciudadano.
 - c. Buscar el equilibrio entre la oferta y la demanda de los servicios judiciales.
- Promover el incremento de la productividad a través de:
 - a. La sistematización de los procesos y procedimientos.
 - b. La racionalización de los recursos humanos.
 - c. La permanente capacitación y evaluación.

1.6.4 ANALISIS FODA

1.6.4.1 FORTALEZAS

F1. Tiene procesos de reforma del sistema judicial y su reestructuración (CERIAJUS). Se cuenta actualmente con documentos de gestión que señalan acciones de mejoras en la administración de justicia.

F2. Participación de la sociedad civil en la OCMA, tomando medidas preventivas adoptadas por la jefatura y ODECMAS, mejorando los indicadores de control de la función jurisdiccional.

F3. Incremento el nombramiento de magistrados titulares revertiendo la crítica situación de provisionalidad y suplencia de magistrados,

F4. Implemento la comisión anticorrupción y de imagen institucional, que permitan la vigencia de los valores éticos, mediante el código que brinda soporte a las iniciativas de mejorar los valores dentro de la organización.

F5. Adecuación de la infraestructura física, técnica y tecnológica a través de planes de renovación, en cada corte superior de justicia del Perú. (Proyecto WAN)

F6. Disposición por ejecutar procesos de modernización de entes administrativos.

F7. En producción funcionamiento del sistema (SIJ a nivel nacional), para ofrecer información oportuna confiable y transparente a los abogados, fiscales y justiciables de los procesos judiciales, mejorando la productividad de estos servidores.

F8. Diseño y ejecución frecuente de plenos jurisdiccionales.

F9. Implementación a nivel nacional del N.C.P.P y N.L.P.T lo que contribuye a la oralidad de los procesos y se creen nuevos órganos jurisdiccionales mas efectivos.

1.6.4.2 DEBILIDADES

D1. Prolongada duración de los procesos judiciales, lentitud de los trámites.

D2. Persiste la Impunidad ante la corrupción, en el Poder Judicial, se dan conductas anti-éticas y prácticas que violan la igualdad.

D3. Exceso de carga procesal origina lentitud de los procesos (número de causas ingresadas y en trámite en cada unidad jurisdiccional suele ser sustancialmente mayor al de las resueltas).

D4. Políticas débiles e incipientes de R.R.H.H. que prevean condiciones de empleo compatible con las exigencias mínimas de cualquier sistema laboral y la falta de carrera pública basada en el mérito.

D5. Insuficiente asignación de recursos presupuestarios, no permiten el desarrollo de sus capacidades, en el crecimiento al ritmo de las demandas de la sociedad y las mejoras para el desarrollo de sus funciones.

D6. Inadecuado mecanismos de comunicación y de difusión de procesos judiciales con la sociedad civil y medios de comunicación.

D7. Sistema de gestión centralizada y concentrada en las sedes centrales, genera debilidad en la autoridad descentralizada e ineficiencia en el uso de recursos y lentitud en los procesos internos de decisión.

D8. Altos costos y complejidad de procesos (vicios burocráticos que entorpecen la fluidez), manteniendo una estructura vertical, jerárquica y formalista, lo cual hace los procedimientos engorrosos o extensos.

D9. Inadecuadas condiciones de acceso a la justicia por su ubicación (ser onerosa), su ineficiencia no garantiza el cumplimiento de la ley.

D10. Ausencia de sistemas modernos para la administración de las dependencias externas a la sede central, estando limitadas, dificultando la celeridad, confiabilidad de la información y la integración de los órganos jurisdiccionales y administrativos.

1.6.4.3 OPORTUNIDADES

O1. El Estado y la sociedad han dado prioridad a las acciones de mejora integral y sostenida de la administración de justicia.

O2. Decisión de las autoridades de la Institución por priorizar la informatización nacional, para acercar a los justiciables su acceso a los servicios judiciales.

O3. Apoyo de organismos internacionales en la mejora de la administración de justicia en el país.

O4. Medios alternativos de resolución de conflictos como solución complementaria de administración de justicia la “conciliación”.

O5. Disponibilidad de nuevas tecnologías para sistematizar e ingresar a la etapa de digitalización de la información, culminando la implantación del NLPT y NCPP,

O6. Posibilidades para el desarrollo de trabajos según requerimientos y necesidades de servicio; Orientado a brindar de manera oportuna la información que requieren los usuarios trámite documentario/archivos.

O7. Desarrollo de convenios con gobiernos locales, que permitan instaurar mecanismos para el control y adecuado administración de justicia.

1.6.4.4 AMENAZAS

A1. Pérdida de legitimidad ante la ciudadanía e imagen negativa en la opinión pública (relacionada a la impunidad ante la corrupción).

A2. Interferencia de otros poderes públicos, mellando de esta forma su capacidad de administrar justicia y legitimidad (Influencia externa a la organización).

A3. Escaso conocimiento de la población respecto a sus derechos en el sistema de justicia.

A4. Exclusión de varios sectores de la población (mujeres, indígenas, menores de edad desprotegidos) que se encuentran imposibilitados de acceder a la administración de justicia. (Por factores de costo, ubicación geográfica y barreras lingüísticas).

A5. Reducción del presupuesto, lo que responde a la prioridad que da el gobierno central a otras acciones determinadas por la coyunturas políticas.

A6. Desconocimiento de los medios de comunicación en temas Técnicos-Jurídicos, quienes tienden a desvirtuar la información sobre los procesos judiciales.

A7. Reforma judicial externa, las reformas anteriores al sistema de administración de justicia se hacen sin coordinar con los operadores de justicia.

1.6.5 MATRIZ ESTRATEGICA FODA

ANÁLISIS INTERNO		ANÁLISIS EXTERNO	
FORTALEZAS	DEBILIDADES	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<p>F1. Tiene procesos de reforma del sistema judicial y su reestructuración (CERIAJUS). Se cuenta actualmente con documentos de gestión que señalan acciones de mejoras en la administración de justicia</p> <p>F2. Participación de la sociedad civil en la OCMA, tomando medidas preventivas con jefaturas y ODECIMAS, mejorando los indicadores: control de la función jurisdiccional</p> <p>F3. Incremento el nombramiento de magistrados titulares revertiendo la crítica situación de provisionalidad y suplencia de magistrados</p> <p>F4. Implemento, comisión anticorrupción e imagen, permiten la vigencia de los valores éticos, (código de ética), dan soporte a mejorar los valores dentro de la organización</p> <p>F5. Adecuación de la infraestructura física, técnica y tecnológica a través de planes de renovación, en cada corte superior de justicia del Perú, por parte de la Gerencia General (proyecto wan)</p> <p>F6. Disposición por ejecutar procesos de modernización de entes administrativos.</p> <p>F7. En producción funcionamiento del sistema (SIJ a nivel nacional), para ofrecer información oportuna confiable y transparente a los justiciables de los procesos judiciales, mejorando la productividad de estos servidores.</p> <p>F8. Diseño y ejecución frecuente de plenos jurisdiccionales</p> <p>F9. Implementación a nivel nacional del N.C.C.P y N.L.P.T lo que contribuye a la oralidad de los procesos y se creen nuevos órganos jurisdiccionales</p>	<p>D1. Prolongada duración de los procesos judiciales, lentitud de los tramites</p> <p>D2. Persiste la impunidad ante la corrupción, en el Poder Judicial, se dan conductas anti-éticas y prácticas que violan la igualdad.</p> <p>D3. Exceso de carga procesal origina lentitud de los procesos (número de causas ingresadas y en trámite en cada unidad jurisdiccional suele ser sustancialmente mayor a los resueltos).</p> <p>D4. Políticas débiles e incipientes de R.R.H.H. que prevengan condiciones de empleo compatible con las exigencias mínimas de cualquier sistema laboral y la falta de carrera pública basada en el mérito.</p> <p>D5. Insuficiente asignación de recursos presupuestarios, no permiten el desarrollo sus capacidades, al ritmo de las demandas de la sociedad y las mejoras de sus funciones.</p> <p>D6. Inadecuado mecanismos de comunicación y de difusión de procesos judiciales con la sociedad civil y medios de comunicación.</p> <p>D7. Sistema de gestión centralizada y concentrada en las sedes central genera debilidad en la autoridad descentralizada e ineficiencia en el uso de recursos y lentitud en los procesos internos de decisión.</p> <p>D8. Altos costos y complejidad de procesos (vicios burocráticos que entorpecen la fluidez), estructura vertical, jerárquica y formalista, procedimientos engorrosos-extensos.</p> <p>D9. Inadecuadas condiciones de acceso a la justicia por su ubicación (ser onerosa), su ineficiencia no garantiza el cumplimiento de la Ley.</p> <p>D10. Ausencia de sistemas modernos para la administración de las dependencias externas a la sede central, estando limitadas, dificultando la celeridad, confiabilidad e integración de información.</p>	<p>FO</p>	<p>DO</p>

ANÁLISIS EXTERNO

<p>O1. El Estado y la sociedad han dado prioridad a las acciones de mejora integral y sostenida de la administración de justicia.</p> <p>O2. Decisión de las autoridades por priorizar la informatización nacional, para acercar a los justiciables su acceso a los servicios judiciales.</p> <p>O3. Apoyo de organismos internacionales en la mejora de la administración de justicia en el país</p> <p>O4. Medios alternativos de resolución de conflictos como solución complementaria "la conciliación".</p> <p>O5. Disponibilidad de nuevas tecnologías para sistematizar, etapa de digitalización de información, NLPT-NCPP, uso del portal web.</p> <p>O6. Posibilidades para el desarrollo de trabajos según requerimientos y necesidades de servicios; orientado a brindar de manera oportuna la información que requieren los usuarios a través de trámites documentario/archivos</p> <p>O7. Desarrollo de convenios con gobiernos locales, permitan instaurar mecanismos de control en la administración de justicia</p>	<p>FA1. Consolidar los nuevos órganos jurisdiccionales del NCPP en funcionamiento a fin de combatir el delito de corrupción de funcionarios y NLPT para la nueva ley procesal de trabajo</p> <p>FA2. Consolidación de magistrados titulares y evitar la provisionalidad y suplencia por parte del consejo nacional de la magistratura. (CNM)</p> <p>FA3. Desarrollo de programas centrados en el ciudadano, mejora en la prestación de los servicios mediante herramientas con alto valor tecnológico.</p> <p>FA4. Proponer soluciones o recomendaciones, en un ambiente propicio para a implantar cambios estructurales en la organización.</p> <p>FA5. Fortalecer el juzgado de paz urbanos y programas de difusión "expo justicia" a los justiciables actuales y futuros del PJ a fin de no incrementar la carga procesal existente.</p> <p>FA6.-Desarrollar y/o fortalecimiento en la organización TIC, que acerque a los justiciables a los diversos sistemas de justicia.</p> <p>FA7. Fortalecer la participación de la sociedad civil en la OCMA y ODECMAS, mejorando el control en todos los niveles de la función jurisdiccional y administrativa.</p>	<p>DO1. Mejorar la gestión del área de recursos humanos para dotar de personal calificado a las dependencias jurisdiccionales y administrativas.</p> <p>DO2. Mejorar los procedimientos administrativos engorrosos en las adquisiciones, así como intereses particulares que podrían afectar el principio de transparencia.</p> <p>DO3. Incorporar tendencias tecnológicas y/o tecnología de vanguardia aplicable a la organización y de acuerdo a las prioridades y disponibilidad presupuestal.</p>
<p>AMENAZAS</p> <p>A1. Pérdida de legitimidad ante la ciudadanía e imagen negativa en la opinión pública (impunidad ante la corrupción)</p> <p>A2. Interferencia de otros poderes públicos, mermado su capacidad de administrar justicia y legitimidad</p> <p>A3. Escaso conocimiento de la población respecto a sus derechos en el sistema de justicia</p> <p>A4. Exclusión de varios sectores de la población (mujeres, indígenas, menores de edad) imposibilitados de acceder al P.J (Por factores de costo, ubicación geográfica y barreras lingüísticas)</p> <p>A5. Reducción del presupuesto, por la prioridad del gobierno central a otras acciones determinadas por coyunturas políticas.</p> <p>A6. Desconocimiento de los medios de comunicación en temas Técnicos-Jurídicos, tienden a desvirtuar la información sobre los procesos judiciales.</p> <p>A7. Reforma Judicial externa, anteriores al sistema de administración de justicia, sin coordinar con operadores de justicia.</p>	<p>FA1. Consolidar las dependencias de imagen institucional con los medios de comunicación local y nacional.</p> <p>FA2. Consolidar la participación de la sociedad civil en comisiones de órganos de control y supervisión de la administración de justicia.</p> <p>FA3. Culminar la creación de juzgados de paz en comunidades rurales y urbanas elegidos por su población, para resolver conflicto comunes mediante el diálogo y conciliación. Realizando el monitoreo y la evaluación respectiva.</p> <p>FA4. Concretizar los procesos de la administración de justicia en todos los niveles para optimizar sus procesos haciendo frente a la reducción de presupuesto, adaptándose a los cambios, coyunturas políticas, etc.</p>	<p>DA</p> <p>DA1. Minimizar la limitada infraestructura / componentes TIC (hardware, software, base de datos, comunicaciones), seguridad y layout de las oficinas, mediante su renovación.</p> <p>DA2. Minimizar el uso de documentos en forma impresa para ser digitalizados que afectan la ecología. "Eco - eficiencia"</p>

Las descripciones usadas en el ámbito de la administración de justicia, son:
CERIAJUS (Comisión especial para la reforma integral de la administración de Justicia)
OCMA (Oficina de control de la magistratura)
ODECMA (Oficina desconcentrado de control de la magistratura)
NCPP (Nuevo código procesal penal)
NLPT (Nueva ley procesal de trabajo)
OOJJ: Órganos jurisdiccionales.

1.6.6 METAS ESTRATEGICAS

1.6.6.1 Gestionar la ampliación y mejoras de la cobertura del servicio de justicia

FO1. Consolidar los nuevos órganos jurisdiccionales del NCPP en funcionamiento a fin de combatir el delito de corrupción de funcionarios y NLPT para la nueva ley procesal de trabajo

FO3. Desarrollo de programas centrados en el ciudadano, mejora en la prestación de los servicios mediante herramientas con alto valor tecnológico.

FO4. Proponer soluciones o recomendaciones, en un ambiente propicio para a implantar cambios estructurales en la organización.

FO6. Desarrollar y/o fortalecimiento en la organización TIC, que acerque a los justiciables a los diversos sistemas de justicia.

DO1. Mejorar la gestión del área de recursos humanos para dotar de personal calificado a las dependencias jurisdiccionales y administrativas.

DO2. Mejorar los procedimientos administrativos engorrosos en las adquisiciones, así como intereses particulares que podrían afectar el principio de transparencia.

DO3. Incorporar tendencias tecnológicas y/o tecnología de vanguardia aplicable a la organización y de acuerdo a las prioridades y disponibilidad presupuestal.

FA4. Concretar los procesos de la administración de justicia en todos lo niveles para optimizar sus procesos haciendo frente a la reducción de presupuesto, adaptándose a los cambios, coyunturas políticas, etc.

DA1. Minimizar la limitada infraestructura / componentes TIC (hardware, software, base de datos, comunicaciones), seguridad y layout de las oficinas, mediante su renovación.

DA2. Minimizar el uso de documentos en forma impresa para ser digitalizados que afectan la ecología, "Eco - eficiencia".

1.6.6.2 Gestionar la imagen e implementar programas de difusión de carácter institucional

FO2. Consolidación de magistrados titulares y evitar la provisionalidad y suplencia por parte del consejo nacional de la magistratura. (CNM)

FO5. Fortalecer los juzgado de paz urbanos y programas de difusión "expo justicia, justicia en tu comunidad" a los justiciables actuales y futuros del Poder Judicial a fin de no incrementar la carga procesal existente.

FA1. Consolidar las dependencias de imagen institucional con los medios de comunicación local y nacional.

FA3. Culminar la creación de juzgados de paz en comunidades rurales y urbanas elegidos por su población, para resolver conflicto comunes mediante el dialogo y conciliación. Realizando el monitoreo y la evaluación respectiva.

1.6.6.3 Gestionar el control disciplinario y la previsión con la sociedad civil

FO7. Fortalecer la participación de la sociedad civil en la OCMA y ODECMAS, mejorando el control en todos los niveles de la función jurisdiccional y administrativa.

FA2. Consolidar la participación de la sociedad civil en comisiones de órganos de control y supervisión de la administración de justicia.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO Y METODOLÓGICO

2.1 TEORÍA Y METODOLOGÍA DE REFERENCIA

La orientación a procesos no es un fin en sí mismo, sino un medio para que la organización se gestione de forma más eficiente y alcance sus objetivos.

La orientación a procesos proporciona un sistema de gestión con indicadores y facilita la toma de decisiones basada en datos fiables. Permite la asignación equilibrada de recursos a las actividades.

Organización funcional	Gestión por procesos
Compartimentación, visión vertical	Eliminación de barreras, visión transversal
Enfoque a la línea jerárquica	Enfoque al cliente externo
La línea jerárquica ejerce su poder personal sobre recursos humanos y técnicos	Los recursos humanos y técnicos se utilizan para aportar valor a los clientes
El organigrama es visible	Los procesos son más a su interior
No hay responsabilidad de todo el proceso	Existe responsabilidad sobre el conjunto de las actividades del proceso
El cliente ve la estructura	El cliente ve el proceso horizontalmente
Actividades se encuadran en el departamento	Actividades se estructuran en procesos

Cuadro N° 5 Impacto de los procesos en la cultura y estructura organizativas

Es importante destacar la importancia de la implicación de los líderes de la organización para dirigir e impulsar la configuración de la estructura de procesos de la organización, así como para garantizar la alineación con la misión definida.

La identificación y selección de los procesos a formar parte de la estructura de procesos no deben ser algo trivial, y debe nacer de una reflexión acerca de las actividades que se desarrollan en la organización y de cómo éstas influyen y se orientan hacia la consecución de los resultados.

Los principales factores para la identificación y selección de los procesos son:

- Influencia en la satisfacción del cliente.
- Los efectos en la calidad del producto/servicio.
- Influencia en Factores Clave de Éxito (FCE).
- Influencia en la misión y estrategia.
- Cumplimiento de requisitos legales o reglamentarios.
- Los riesgos económicos y de insatisfacción.
- Utilización intensiva de recursos.

Una organización puede recurrir a diferentes herramientas de gestión; (aplicar técnicas de “Brainstorming”, dinámicas de equipos de trabajo, etc) que permitan llevar a cabo la identificación de los procesos que componen la estructura.

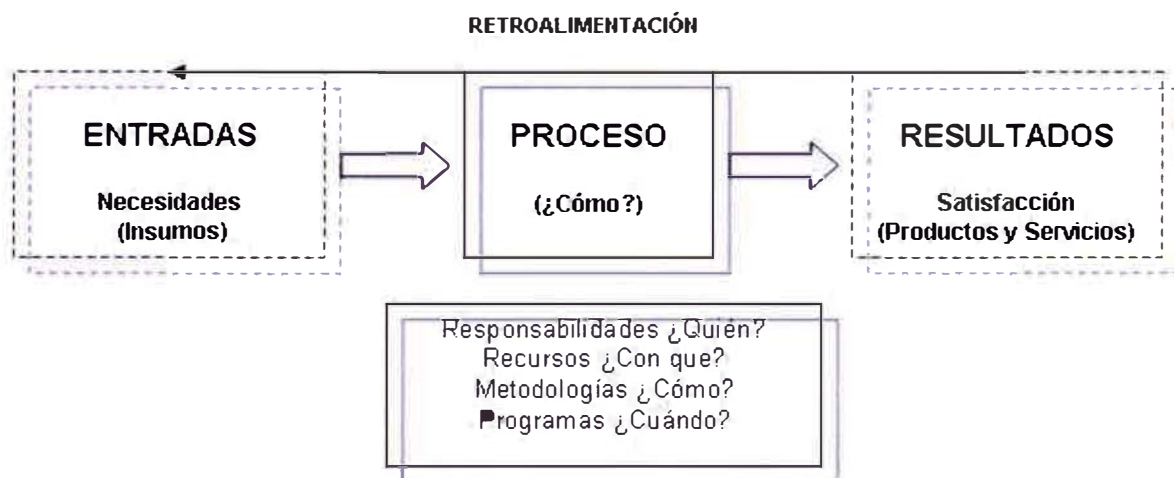


Figura N°6 Elementos del Proceso

Una vez efectuada la identificación y la selección de los procesos, surge la necesidad de definir y reflejar esta estructura de forma que facilite la determinación e interpretación de las interrelaciones existentes entre los mismos. La manera más representativa de reflejar los procesos identificados y sus interrelaciones es precisamente a través de un **mapa de procesos, que viene a ser la representación gráfica de la estructura de procesos que conforman el sistema de gestión.**

Para la elaboración de un mapa de procesos, y con el fin de facilitar la interpretación del mismo, es necesario reflexionar previamente en las posibles agrupaciones en las que pueden encajar los procesos identificados. La agrupación de los procesos dentro del mapa permite establecer analogías entre procesos, al tiempo que facilita la interrelación y la interpretación del mapa en su conjunto. El tipo de agrupación puede y debe ser establecido por la propia organización, no existiendo para ello ninguna regla específica.

“El nivel de detalle de los mapas de proceso dependerá, del tamaño de la propia organización y de la complejidad de sus actividades”. **Es importante alcanzar un adecuado punto de equilibrio entre la facilidad de interpretación del mapa o los mapas de proceso y el contenido de información.**

Los mapas de **proceso excesivamente** detallados pueden contener mucha información, pero presentar dificultad para el entendimiento de la estructura de procesos (el exceso de información con poco valor y/o un excesivo detalle, que dificultan la interpretación). Un despliegue excesivo de los procesos podría conducir a la consideración de procesos muy “atomizados” que representan resultados de escaso interés por sí solos, y que sería de mayor utilidad y más fácil manejo si se consideraran de manera más agregada. Un **escaso nivel de despliegue de los procesos** nos podría conducir a la pérdida de información relevante para la gestión de la organización. Es **necesario alcanzar una solución de equilibrio**. Hay que tener en cuenta que cada proceso implicará el manejo de una serie de indicadores y los indicadores ofrecen información

El último nivel de despliegue que se considere a la hora de establecer la estructura de procesos debe permitir que cada proceso sea **“gestionable”**.

Es conveniente que esta información sea la adecuada y relevante, y que los indicadores seleccionados sean, a su vez, manejables. El establecimiento y determinación de la estructura de procesos de una organización es una “tarea” que implica la realización de muchos ajustes.

Enfocar a procesos la gestión de una organización requiere de un importante dinamismo que implica la posibilidad de que la estructura de procesos sufra modificaciones y actualizaciones a lo largo del tiempo, aunque lo deseable es buscar una estabilidad en la estructura, una vez implantado este enfoque

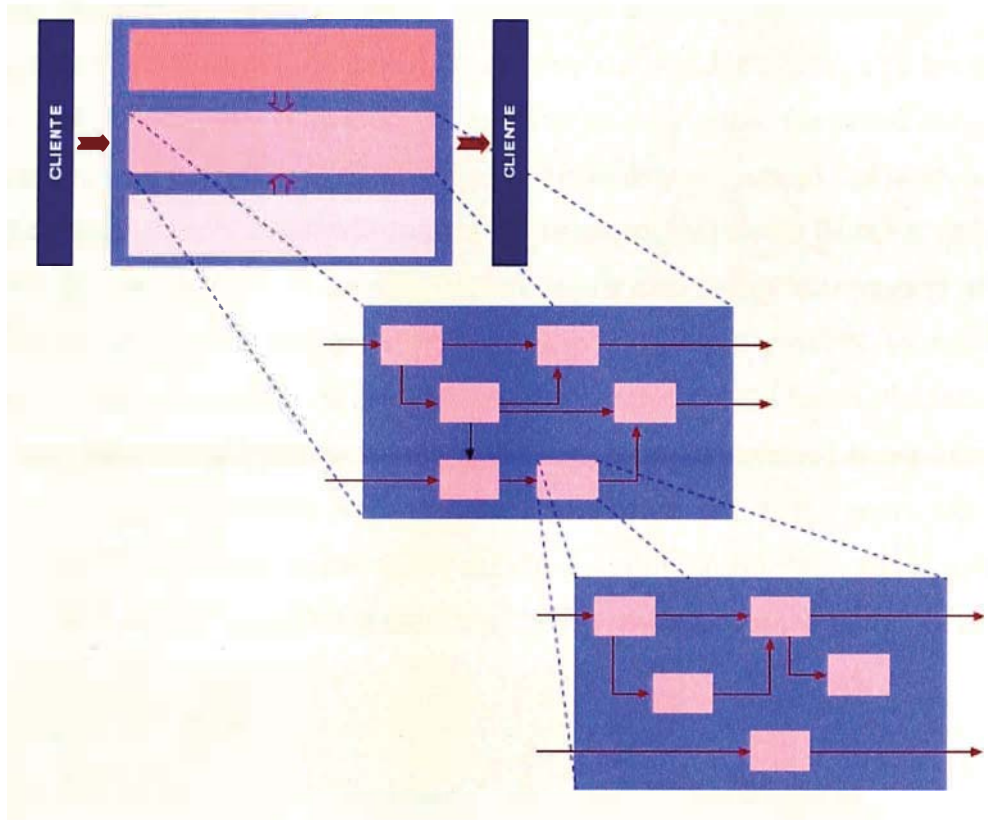


Figura N°7 Mapa de procesos "en cascada"

Estableciéndose un primer mapa de procesos y, al cabo del tiempo, se percate de la necesidad de modificar dicha estructura por diferentes motivos:

- Necesidad de agregar procesos para establecer indicadores más relevantes.
- Conveniencia de desagrupar procesos para obtener información de resultados de interés a mayor nivel de detalle.
- Solape entre actividades contempladas en diferentes procesos.

Por último, es necesario recordar que la representación e información relativa a los procesos (incluyendo sus interrelaciones) no acaba con el mapa de procesos, si no que a través de la descripción individual de los mismos, se puede aportar información relativa a estas interrelaciones.

2.3 LA DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS

El mapa de procesos permite a una organización identificar los procesos y conocer la estructura de los mismos, reflejando las interacciones entre los mismos, si bien el mapa no permite saber cómo son "por dentro" y cómo permiten la transformación de entradas en salidas. La descripción de un proceso tiene como finalidad determinar los criterios y métodos para asegurar que las

actividades que comprende dicho proceso se llevan a cabo de manera eficaz, al igual que el control del mismo. Esto implica que la descripción de un proceso se debe centrar en las actividades, así como en todas aquellas características relevantes que permitan el control de las mismas y la gestión del proceso.

La descripción de las actividades de un proceso se puede llevar a cabo a través de un diagrama, donde se pueden representar estas actividades de manera gráfica e interrelacionadas entre sí. Uno de los aspectos importantes que deberían recoger estos diagramas es la vinculación de las actividades con los responsables de su ejecución, ya que esto permite reflejar, a su vez, cómo se relacionan los diferentes actores que intervienen en el proceso. Se trata, por tanto, de un esquema “quién-qué”, donde en la columna del “quién” aparecen los responsables y en la columna del “qué” aparecen las propias actividades en sí.

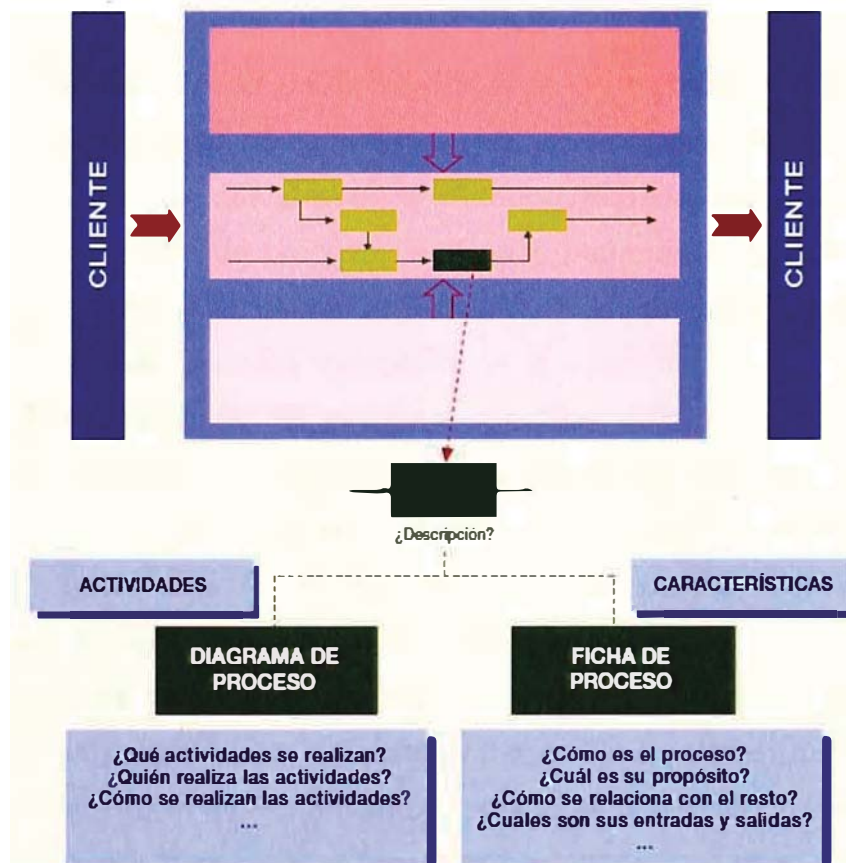


Figura N°8 Esquema de descripción de procesos a través de diagramas y fichas

Una *Ficha de Proceso* se puede considerar como un soporte de información que pretende recabar todas aquellas características relevantes para el control de las actividades definidas en el diagrama, así como para la gestión del proceso.

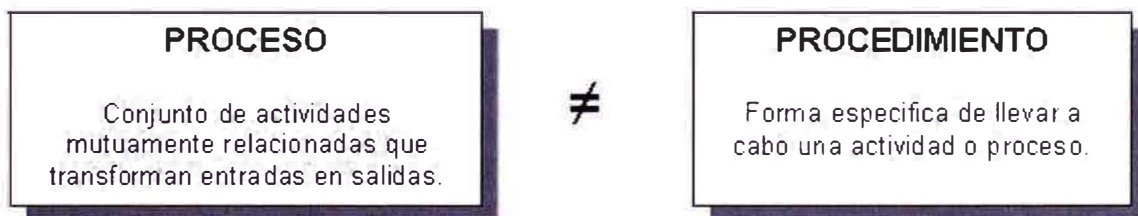
2.3.1 Información incluida en la ficha de proceso.- Se obtiene de la misión u objeto, es decir del propósito del proceso. Hay que preguntarse ¿cuál es la razón de ser del proceso? ¿Para qué existe el proceso?. La misión u objeto debe inspirar los indicadores y la tipología de resultados que interesa conocer.

- a) **Propietario del proceso.-** Es la función a la que se le asigna la responsabilidad del proceso y que éste obtenga los resultados esperados (objetivos). Es necesario que tenga capacidad de actuación y debe liderar el proceso para implicar y movilizar a los actores que intervienen.
- b) **Límites del proceso.-** Están marcados por las entradas y las salidas, así como por los proveedores (quienes dan las entradas) y los clientes (quienes reciben las salidas). Esto permite reforzar las interrelaciones con el resto de procesos, y es necesario asegurarse de la coherencia con lo definido en el diagrama de proceso y en el propio mapa de procesos. La exhaustividad en la definición de las entradas y salidas dependerá de la importancia de conocer los requisitos para su cumplimiento.
- c) **Alcance del proceso.-** Aunque debería estar definido por el propio diagrama de proceso, el alcance pretende establecer la primera actividad (inicio) y la última actividad (fin) del proceso, para tener noción de la extensión de las actividades en la propia ficha.
- d) **Indicadores del proceso.-** Son los indicadores que permiten hacer una medición y seguimiento de cómo el proceso se orienta hacia el cumplimiento de su misión u objeto. Permiten conocer la evolución y las tendencias del proceso, así como planificar los valores deseados.
- e) **Variables de control.-** Se refieren a aquellos parámetros sobre los que se tiene capacidad de actuación dentro del ámbito del proceso (es decir, que el propietario o los actores del proceso pueden modificar) y que pueden alterar el funcionamiento o comportamiento del proceso, y por tanto de los indicadores establecidos. Permiten conocer a priori dónde se puede “tocar” en el proceso para controlarlo.
- f) **Inspecciones.-** Se refieren a las inspecciones sistemáticas que se hacen en el ámbito del proceso con fines de control del mismo. Pueden ser inspecciones finales o inspecciones en el propio proceso.

- g) **Documentos y/o registros.**- Se referencia en la ficha de proceso aquellos documentos o registros vinculados al proceso. Los registros permiten evidenciar la conformidad del proceso y de los productos con los requisitos.
- h) **Recursos.**- Se pueden también reflejar en la ficha (aunque la organización puede optar en describirlo en otro soporte) los recursos humanos, la infraestructura y el ambiente de trabajo necesario para ejecutar el proceso.

“A la hora de incluir el alcance y los límites de un proceso en una ficha de proceso (o en el soporte que la organización considere oportuno), es importante garantizar la coherencia con las actividades consideradas en el diagrama de proceso (o en el documento donde se hayan descrito)”

2.3.2 Proceso “versus” procedimiento.- Los procesos se caracterizan por tener un principio y un fin. Un *proceso* transforma entradas en salidas, lo que acentúa la finalidad de las actividades que componen dicho proceso. El proceso debe permitir el que se efectúe un cambio de estado cuando se recibe una determinada entrada. Para llevar a cabo esta transformación, será necesario ejecutar una serie de actividades, las cuales pueden ser de “procedimiento” o ser de tipo mecánico, químico, o de otra índole.



2.3.3 El procedimiento.- Conjunto o sucesión de pasos, ampliamente vinculados y cronológicamente dispuestos, realizados al interior de la entidad por las personas y dirigidos a precisar la forma de hacer algo, incluyendo el qué, cómo y a quién corresponde el desarrollo de una tarea. Es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de un proceso. El procedimiento incluye además los cargos o dependencias de la organización que intervienen en su desarrollo precisando su responsabilidad y participación. Suele contener información y ejemplos de formatos, autorizaciones o documentos necesarios, software, máquinas o equipo de oficina a utilizar y cualquier otro dato

que pueda auxiliar al correcto desarrollo de las actividades dentro de una organización. En él se encuentra registrada y transmitida sin distorsión la información básica referente al funcionamiento de todos los procesos, facilita las labores de auditoria, la evaluación y control interno y su vigilancia, genera la conciencia en los empleados y en sus jefes de que el trabajo se está realizando o no adecuadamente.

2.4 EL SEGUIMIENTO Y LA MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

El enfoque basado en procesos de los sistemas de gestión pone de manifiesto la importancia de llevar a cabo un seguimiento y medición de los procesos con el fin de conocer los resultados que se están obteniendo y si estos resultados cubren los objetivos previstos. No se puede considerar que un sistema de gestión tiene un enfoque basado en procesos si, aún disponiendo de un “buen mapa de procesos” y unos “diagramas y fichas de procesos coherentes”, el sistema no se “preocupa” por conocer sus resultados. El seguimiento y la medición constituyen, por tanto, la base para saber qué se está obteniendo, en qué extensión se cumplen los resultados deseados y por dónde se deben orientar las mejoras.

Dado que la finalidad de los indicadores es conocer la capacidad y eficacia asociadas a un proceso, es importante en este punto introducir estos conceptos:

- **Capacidad.-** Aptitud de una organización, sistema o proceso para realizar un producto que cumple los requisitos para ese producto.
- **Eficacia.-** Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados. *ISO 9000:2000*
- **Eficiencia.-** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados. *ISO 9000:2000*

Indicadores del proceso.- Los indicadores constituyen un instrumento que permite recoger de manera adecuada y representativa la información relevante respecto a la ejecución y los resultados de uno o varios procesos, de forma que se pueda determinar la capacidad y eficacia de los mismos, así como la eficiencia. “Un indicador es un soporte de información (habitualmente expresión numérica) que representa una magnitud, de manera que a través del análisis del mismo se

permite la toma de decisiones sobre los parámetros de actuación (variables de control) asociados”

Pasos generales para el establecimiento de indicadores en un proceso.-

- 1.º Reflexionar sobre la misión del proceso.
- 2.º Determinar la tipología de resultados a obtener y las magnitudes a medir.
- 3.º Determinar los indicadores representativos de las magnitudes a medir.
- 4.º Establecer los resultados que se desean alcanzar para cada indicador definido.
- 5.º Formalizar los indicadores con los resultados que se desean alcanzar (objetivos).

Para el establecimiento de indicadores, una organización debería considerar tanto la eficacia (obtención de los resultados deseados) como la eficiencia (eficacia con optimización de recursos) en los procesos.

El control de los procesos.- Para ejercer un control sobre los procesos, la información recabada por los indicadores debe permitir el análisis del proceso y la toma de decisiones que repercutan en una mejora del comportamiento del proceso. Obviamente, estas decisiones deberán ser adoptadas por el responsable de la gestión del proceso o del conjunto de procesos (propietario), y se adoptará sobre aquellos parámetros del proceso (o del conjunto de procesos) para los que tiene capacidad de actuación. Estos parámetros son los que en la ficha de proceso se han denominado como *“variables de control”*.

El esquema para el control del proceso es, por tanto, muy simple. A través de indicadores se analizan los resultados del proceso (para conocer si alcanzan los resultados esperados) y se toman decisiones sobre las variables de control (se adoptan acciones). De la implantación de estas decisiones se espera, a su vez, un cambio de comportamiento del proceso y, por tanto, de los indicadores. Esto es lo que se conoce como *bucle de control*.

Sólo es posible que funcione el bucle de control si se es consciente de que la actuación sobre las variables de control consiguen alterar los resultados del proceso y, por tanto, los indicadores, es decir, si existe una *relación “causa-efecto” entre las variables de control y los indicadores.*

“La organización debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento, y cuando sea aplicable, la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad. Estos métodos deben demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados. Cuando no se alcancen los resultados planificados, deben llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente, para asegurarse de la conformidad del producto” **Apartado 8.2.3. ISO 9001:2000**

2.5 LA MEJORA DE LOS PROCESOS

Los datos recopilados del seguimiento y la medición de los procesos deben ser analizados con el fin de conocer las características y la evolución de los procesos.

De este análisis de datos se debe obtener la información relevante para conocer:

- 1.º Qué procesos no alcanzan los resultados planificados.
- 2.º Dónde existen oportunidades de mejora.

Cuando un proceso no alcanza sus objetivos, la organización deberá establecer las correcciones y acciones correctivas para asegurar que las salidas del proceso sean conformes, lo que implica actuar sobre las variables de control para que el proceso alcance los resultados planificados. También puede ocurrir que, aún cuando un proceso esté alcanzando los resultados planificados, la organización identifique una oportunidad de mejora en dicho proceso por su importancia, relevancia o impacto en la mejora global de la organización.

En cualquiera de estos casos, es necesario seguir una serie de pasos que permitan llevar a cabo la mejora buscada. Estos pasos se pueden encontrar en el clásico ciclo de mejora continua de Deming, o ciclo PDCA (Plan-Do-Check-Act). Todo proceso debe tener un responsable designado que asegure su cumplimiento, eficacia y control. Tiene que ser capaz de satisfacer el ciclo estratégico de mejoramiento - español -PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar).

El ciclo considera cuatro grandes pasos para establecer la mejora continua:

P. Planificar: La etapa de planificación implica establecer qué se quiere alcanzar (objetivos) y cómo se pretende alcanzar (planificación de las acciones). Esta etapa se puede descomponer, a su vez, en las siguientes subetapas:

- Identificación y análisis de la situación.
- Establecimiento de las mejoras a alcanzar (objetivos).
- Identificación, selección y programación de las acciones.

D. Hacer: En esta etapa se lleva a cabo la implantación de las acciones planificadas según la etapa anterior.

C. Verificar: En esta etapa se comprueba la implantación de las acciones y la efectividad de las mismas para alcanzar las mejoras planificadas (objetivos).

A. Actuar: En función de los resultados de la comprobación anterior, en esta etapa se realizan las correcciones necesarias (ajuste) o se convierten las mejoras alcanzadas en una *“forma estabilizada”* de ejecutar el proceso (actualización).

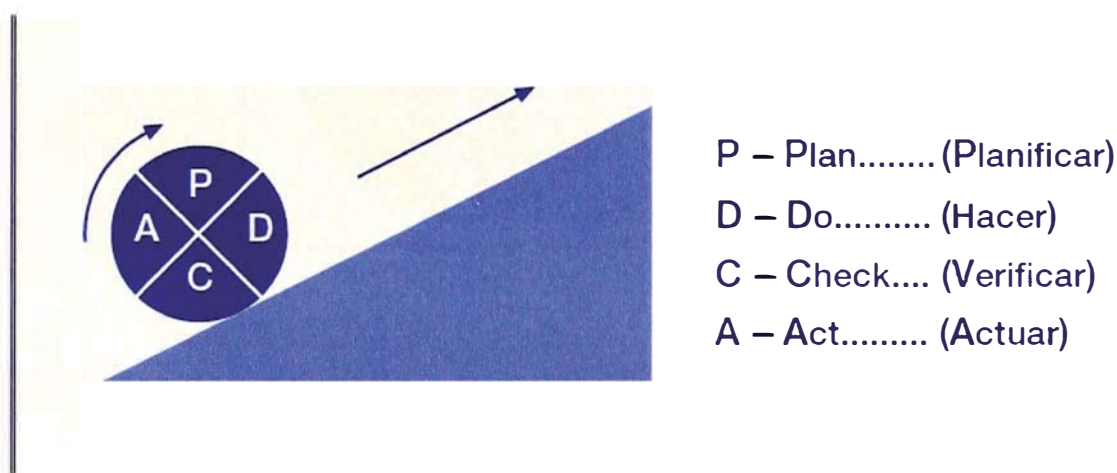


Figura N° 9 Ciclo de mejora continua PDCA,

2.5.1 La mejora continua y la estabilización de los procesos

Cuando en un proceso se aplica el ciclo de mejora continua (PDCA), se adoptan una serie de acciones que permiten ejecutar el proceso de forma que la capacidad del mismo (y por tanto su eficacia) aumente.

A través de la verificación de las acciones adoptadas (etapa C del ciclo PDCA), se puede conocer si las mismas han servido para mejorar el proceso o no. En el caso de que las acciones sean eficaces, la última fase del ciclo de mejora debe materializarse en una nueva *“forma estabilizada”* de ejecutar el proceso, actualizándolo mediante la incorporación de dichas acciones al propio proceso.

“Adoptar un programa de gestión orientada a procesos implica un compromiso con su mejora, y para ello es necesaria su medición sistemática”.

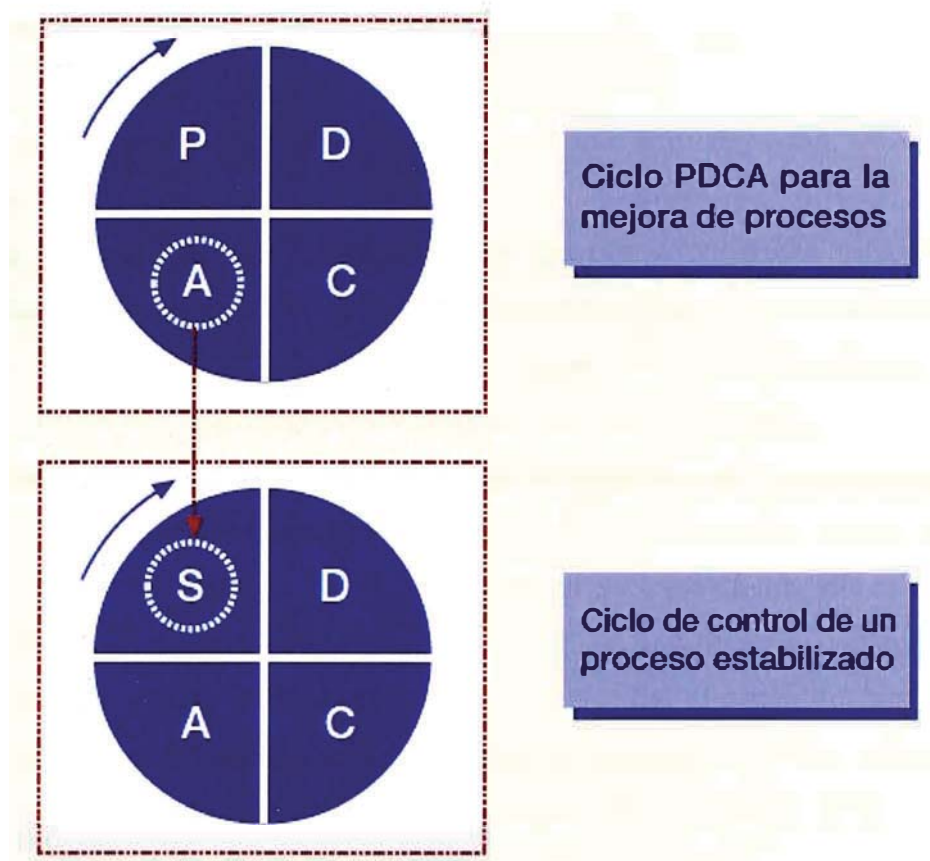


Figura N°10 Ciclo de mejora continua

2.6 GESTIÓN ORIENTADA A PROCESOS

En términos simples, un proceso es un conjunto estructurado de actividades para producir un resultado concreto para un cliente o mercado. Implica un fuerte énfasis en cómo se realiza el trabajo en una organización frente a un enfoque por producto, cuyo énfasis está en el qué se produce.

La gestión orientada a procesos incluye aspectos de estructura, enfoque, medición y responsabilidad sobre procesos y clientes.

El objetivo de la gestión orientada a procesos es mejorar el resultado económico, bien sea por los mayores ingresos derivados de unos clientes más fieles y satisfechos, o por un mejor ajuste en la necesidad de recursos.

Principio de excelencia.- “gestión por procesos y hechos”: las organizaciones actúan de manera más efectiva cuando todas sus actividades se comprenden y gestionan de manera interrelacionada y sistemática, orientándolas al cumplimiento de los objetivos de la organización.

2.7 CRITERIOS PRINCIPALES

El desarrollo de la arquitectura de procesos se toma como base las siguientes consideraciones:

1. **Modelo Conceptual.-** La arquitectura de procesos configura un modelo conceptual para el entendimiento de la gestión y operación de la entidad, en este caso el Poder Judicial. Como modelo no pretende explicar la totalidad del funcionamiento sino sus aspectos más importantes.
2. **Los Procesos Judiciales.-** Es necesario hacer la distinción entre los “Procesos” y los “Procesos Judiciales”. En el primer caso no referimos al concepto general utilizado en las organizaciones para definir un conjunto de actividades interrelacionadas que generan un resultado y entregan un valor específico a un “cliente” externo o interno. En el segundo caso nos referimos al conjunto de actos coordinados y sistemáticamente regulados por la ley procesal establecidos siguiendo un orden y ligados entre sí, por medio de los cuales las partes actúan resolviendo sus controversias.
3. **Situación Actual.-** Información ha sido recopilada en las entrevistas efectuadas a diversos órganos administrativos y jurisdiccionales complementándola con la información de los documentos o reglamentos oficiales (ROF) más información recopilada de la Web Institucional y de estudios complementarios de otras fuentes.
4. **Modelo en Desarrollo.-** La arquitectura de procesos presentada se considera como punto de partida para el desarrollo de un modelo final de procesos dentro del Poder Judicial.
5. **Congruencia con otros modelos.-** El diagrama de procesos propuesto tiene como referencia otros modelos de la propia institución.
6. **Manejo de Niveles de Gestión.-** Se ha optado por presentar el modelo de procesos en un esquema de tres niveles de gestión: el de dirección o estratégico, el de operación o de línea denominado en este caso sustantivo y el de apoyo o soporte.
7. **Desarrollo del Concepto “Cliente”.-** Como en todo modelo de procesos el concepto “cliente” está presente en el desarrollo de esta arquitectura de procesos. En este caso en particular se han agrupado las principales

actividades de contacto con los “clientes” en un proceso denominado atención al usuario.

8. **Determinación de los procesos sustantivos.-** La elección de los procesos sustantivos se ha establecido considerando las actividades relacionadas directamente con el cumplimiento de la misión institucional y la prestación de los servicios de justicia.
9. **Nivel de madurez de los procesos.-** La arquitectura de procesos presentada proporciona un modelo de la situación actual en el cual hay que considerar que los procesos se pueden encontrar en un cierto nivel de madurez, entendido éste como el grado de desarrollo que la institución presenta en un aspecto particular. Este nivel de madurez no es uniforme entre todos los procesos.
10. **Niveles de Procesos.-** La arquitectura de procesos presentada utiliza la descomposición de los procesos en niveles, especificándose los macro-procesos, procesos, sub-procesos y actividades.
11. **Los Procesos Externos.-** En la prestación de los servicios de justicia intervienen otras Instituciones pertenecientes al Sistema Nacional de Justicia tales como el Ministerio Público, la Policía Nacional, el Instituto Nacional Penitenciario, entre otros. No es propósito de este estudio la descripción de los procesos de estas entidades.
12. **Los Procesos y las Áreas Organizacionales.-** Un punto importante es precisar la diferencia entre los procesos y las áreas. En algunos casos podría ser materia de confusión “Considerando además que un proceso podría tener el mismo nombre que un área. Se da la situación que un área puede ejecutar más de un proceso y además un proceso puede ser ejecutado por más de un área”.

2.8 MODELO DE CALIDAD

Es un conjunto de prácticas vinculadas a los procesos de gestión y el desarrollo de proyectos. Este modelo supone una planificación para alcanzar un impacto estratégico, cumpliendo con los objetivos fijados en lo referente a la calidad del producto o servicio.

La herramientas de calidad mencionado anteriormente es el "Círculo de Deming" o PDCA, y el **Diagrama Causa-Efecto**, que es una representación gráfica que permite relacionar un problema con sus posibles causas, facilita la selección de las causas de mayor influencia y ayuda a adoptar medidas correctivas.

2.9. MARCO LEGAL

- Decreto Supremo N° 017-93-JUS, Texto Único Ordenado de la Ley Orgánica del Poder Judicial y sus modificatorias.
- Resolución Administrativa N° 0226-2012-CE-PJ, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Poder Judicial.
- Ley N° 28411: Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto.
- Resolución Directoral N° 012-2012-EF/50.01, que aprueba la "Directiva para la Programación y formulación del Presupuesto del Sector Público" año 2013.
- Ley N° 28821, Ley de Coordinación entre el Poder Judicial y el Poder Ejecutivo para la Programación y formulación del Presupuesto Institucional.
- Ley N° 29951, Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2013.
- Acuerdo de Sala Plena de fecha 12.04.04, que aprueba los Lineamientos de Política para el Cambio Estructural en el Poder Judicial.
- Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Resolución Administrativa de la Presidencia del Poder Judicial N° 308-2011-P-PJ que aprueba la Directiva N° 002-2011-GG-PJ "Normas y Procedimientos para el Proceso de Planeamiento Operativo de las Dependencias del Poder Judicial".
- Resolución Administrativa N° 182-2011-CE/PJ, de fecha 6 de Julio 2011, que aprueba modificar el Plan de Desarrollo Institucional del Poder Judicial 2009-2018 (PDI).

CAPITULO III

TOMA DE DECISIONES

3.1 IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

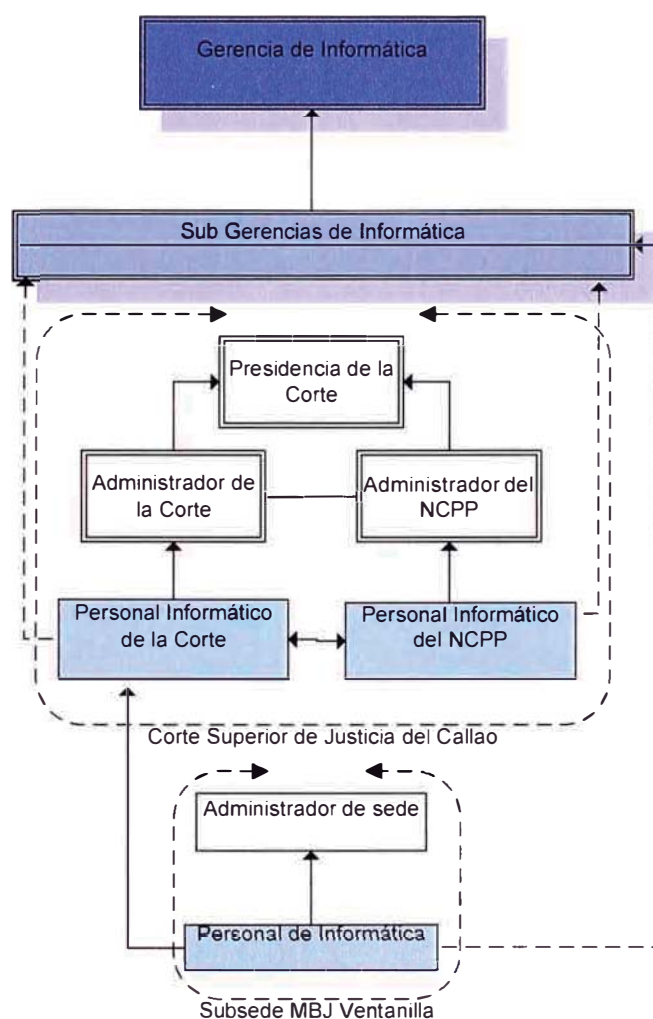
El crecimiento de los OO.JJ del distrito de Ventanilla se debe por la demanda de servicios de justicia de la población, por consiguiente se crean los juzgados de descarga, requiriendo juzgados especializados en el uso del sistema judicial (SMBJ) por la mesa de partes automatizada del MBJ a fin de registrar y controlar el traslado de expedientes de los juzgados de origen a destino.

En el marco de la implementación, uso de tecnologías de información y comunicación (**TICs**), en estos años, se realizó la migración de la base de datos anterior SQL server al software de administración de base de datos, actualmente el estándar definido es Sybase, configurada con las mismas estructuras de datos de la sede central para su integración, empleando un nuevo aplicativo SIJ Nacional por versiones (actualizado periódicamente).

La creación de los juzgados especializados penales que anteriormente eran juzgados mixtos, se encuentran pendiente de trasladar la data histórica (resoluciones, plantillas), como la integración de la base de datos. El ancho de banda de conexión VPN que tiene el MBJ, requiere su ampliación, debido a la implementación de nuevos juzgados del NCPP y NLPT, que hacen uso de nuevos recursos tecnológicos como la grabación de las audiencias orales, notificación electrónica, y otros como la digitación de documentos por la mesa de partes. Actualmente se ha trasladado la data a la sede central donde el tiempo de repuesta es la lentitud de los servicios informáticos, origina demora por el uso intensivo del aplicativo SIJ en los opciones habilitadas por perfil de usuario.

El reemplazo al sistema informático SJMBJ, por otro aplicativo informático SIJ-Nacional, ante los cambios de los OO.JJ y tecnológicos se requiere uniformizar criterios de gestión por parte de la administración del MBJ de Ventanilla, para los diferentes casos presentados, mediante el apoyo técnico de las dependencias de la corte superior y de la gerencia de informática de la gerencia general.

Además, se aprecia los distintos niveles de coordinación no efectiva con la gerencia de informática de la gerencia general. El gráfico que a continuación se muestra, describe la forma como el personal de informática, distribuido a nivel nacional, interactúa. El personal de informática de la corte superior, reporta al administrador de la corte, sin embargo, coordina con la gerencia de informática respecto a los temas técnicos antes mencionados. De la misma forma, en algunos locales (Sub sedes, Módulos Básicos de Justicia o juzgados periféricos), se ha asignado a personal informático, que reporta normalmente a la corte.



Fuente: BDO/ Elaboración Propia

Figura N°11, Distribución, personal de informática

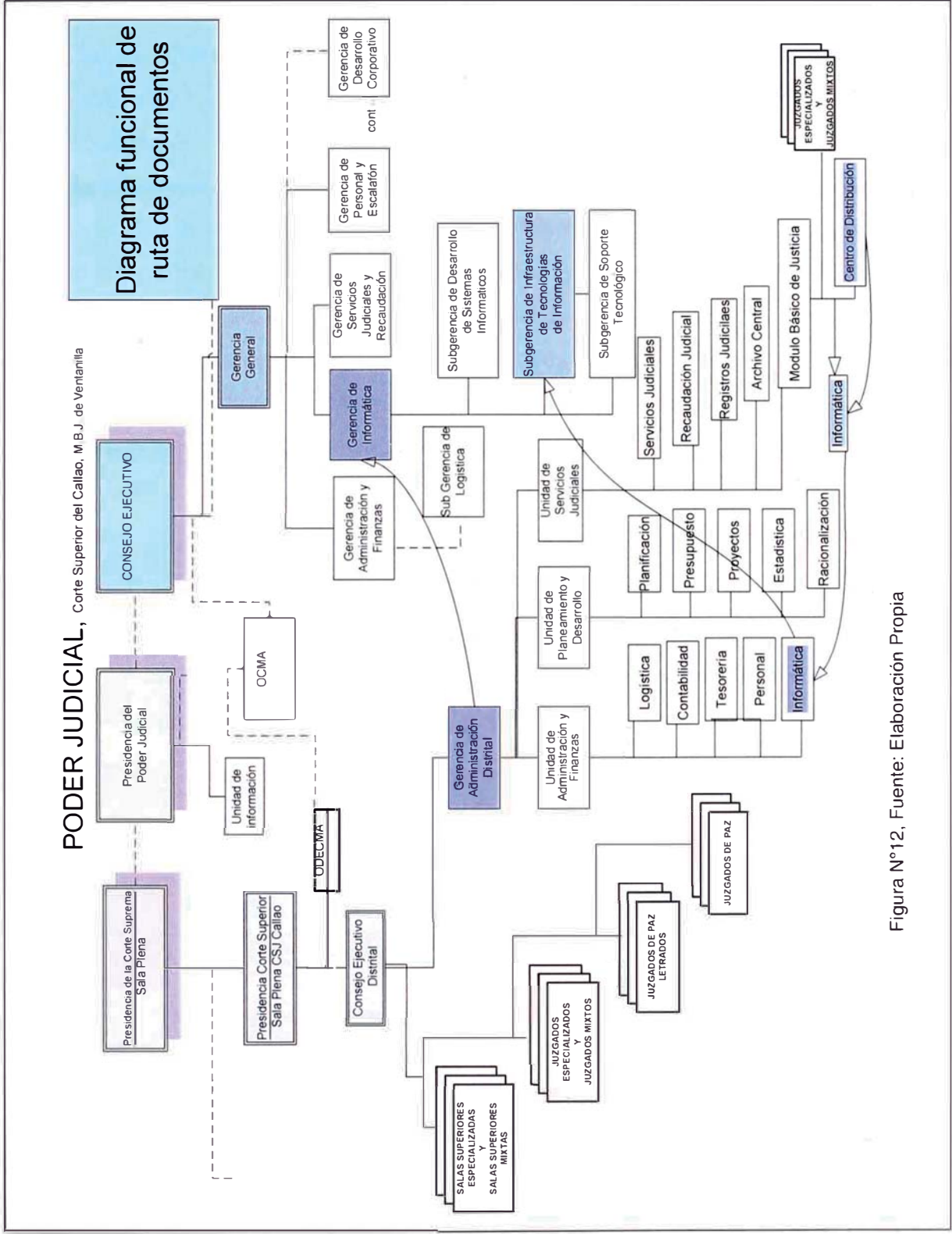


Figura N°12, Fuente: Elaboración Propia

3.1.1 Problema principal en la mesa de partes automatizada

Al revisar las actividades que viene ejecutando la administración del MBJ en la mesa de partes automatizadas, se ha encontrado que el problema principal es el tipo de gestión funcional, que viene siendo ejecutado por más de 10 años. Donde los cambios en personal, tecnológicos y organizacional en la sede central como unidad ejecutora, debe administrar eficientemente sus recursos presupuestarios, financieros y humanos, para el cumplimiento de sus metas, por lo cual requiere una gestión por procesos.

La atención a los justiciables enfrenta el incremento de los servicios judiciales pues no cuenta con procesos estructurados y definidos que se adapten a los cambios que se presentan del entorno y de las oportunidades de mejora en los despachos judiciales NLPT, NCPP y a nuevos retos, por ello se ve necesaria la implementación de un enfoque por procesos que le permitan alcanzar una mejora continua y un beneficio a largo plazo de sus actividades.



COMPOSICIÓN DE LOS SERVICIOS DEL MÓDULO BASICO DE JUSTICIA DE VENTANILLA

3.1.2 Problemas secundarios

- Lentitud de entregas de documentos a los OOJJ, el cual se realiza al día siguiente, previo al reporte de corte, para clasificar los tipos de documentos de los juzgados y especialistas asignados. Los procesos suele ser sustancialmente mayor a los programados.
- Los documentos recepcionados, por la mesa de partes automatizadas, se han extraviado temporalmente o permanente.
- El alto porcentaje de desconocimiento por parte de reclamantes pone de manifiesto una debilidad en el sistema de comunicación entre éstos y la administración del MBJ de Ventanilla.
- Quejas administrativas verbales o escritas por la atención de la mesa de partes o el personal encargado de la clasificación y distribución de los documentos ingresados.
- Existen las quejas en el ámbito jurisdiccional recibidas por la oficina de ODECMA que no es el ámbito de estudio de este informe.
- Falta de capacitación en el desarrollo de sus funciones, la alta rotación del personal en el MBJ en las áreas administrativas y jurisdiccionales, con llevan a una falta de cultura y plataformas de gestión del conocimiento.
- Una cultura organizacional con predisposición a la resistencia al cambio y tendencia a mantener organizaciones tradicionales, debido a las carencias de políticas laborales claras como escenario que posibilita la corrupción. El trato desigual, descontento, falta de motivación de personal que repercute de manera negativa en la prestación de servicio de justicia, lo que contribuye al trabajo ineficiente, y la generación de corrupción e impunidad.
- Recursos presupuestarios limitados origina la falta de infraestructura / componentes TIC, debido a que existe un sistema de gestión centralizada con procedimientos administrativos engorrosos en las adquisiciones, así como intereses particulares que podrían afectar el principio de transparencia, generando ineficiencia de recursos y lentitud, por los trámites que entorpecen la fluidez en la toma de decisiones.
- Sistemas de información actual, a nivel nacional que incluye la mesa de partes automatizada no esta estandarizada, los servicios que brinda.

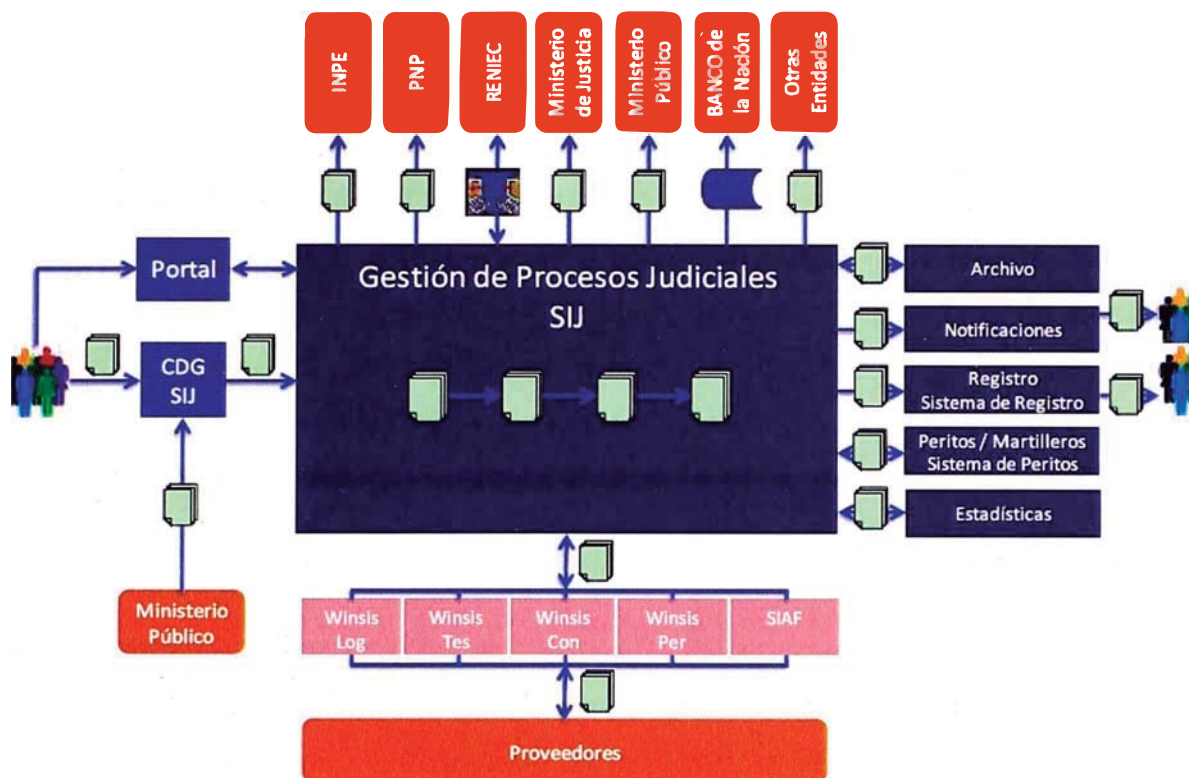


Figura N°13 Arquitectura de sistemas actuales. Fuente: BDO / Elaboración: Propia

- Los sistemas integrantes del SIJ Nacional en el MBJ de Ventanilla son el SINAREJ, SERNOT por medio de un modulo de migración se transfiere la data al SINOE, también el CER y el sistema de inventario de expedientes. No integrada al SIJ esta el sistema de archivo general de expedientes, REDAM, INTERLEG, la Web Institucional, MSIAP y FEE a pesar de estos avances se tiene poca integración a nivel de arquitecturas de datos y de sistemas; Plataformas tecnológicas no integradas sistemas de apoyo a los OO.JJ como los sistemas administrativos que no cuenta la administración.

3.2 DIAGRAMA CAUSA-EFECTO DEL PROBLEMA PRINCIPAL

Las causas del problema principal encontrado al realizar cuestionarios de satisfacción a los justiciables externos e internos en su atención por la mesa de partes que se ve afectada por el incremento de los servicios judiciales y cambio organizacional es que no cuenta con procesos estructurados y definidos que se adapten las dependencias administrativas, se mencionan en los gráficos 14, 15, 16 y 17. Se establece el diagrama de Ishikawa o modelo de causa – efecto en el gráfico 18 detallando la problemática interna de la mesa de partes automatizada.

3.2.1 Personal

- La falta de motivación de los empleados por la rotación de los mismos, así como de los bajos sueldos, la falta de compromiso con sus labores, cumpla o no cumplan se retiran, poco proactivos falta de una cultura de gestión.
- Una cultura organizacional con predisposición a la resistencia al cambio y tendencia a mantener organizaciones tradicionales, debido a las carencias de políticas laborales claras como escenario que posibilita la corrupción.
- No existe una política de capacitación o tipo de gestión el conocimiento que busca desarrollar desempeños máximos donde el personal despliegue todo su potencial y realicen actividades altamente efectivas, orientados a desarrollar sus capacidades actuales y comprometerse al desarrollo de nuevas competencias en el futuro.
- No existe normas claras par realizar sus labores, las políticas establecidas van cambiando y se requiere actualizarlas pues en algunos casos están tomando decisiones de acuerdo a su criterio. Se realiza solo el registro de ingreso y salida de personal.
- El actual esquema de gestión el personal solo ejecuta actividades de su puesto, centrado en sus funciones realizando su labor en forma individualista entonces el justiciable se siente “peloteado” es decir existe una mala atención.

3.2.2 Método

- La mesa de partes cuenta con manuales de funciones desactualizados, se ha hecho esfuerzos para mantener una directiva general del funcionamiento de las mesas de partes automatizadas (R.A. N°067-2009-CE-PJ) y no hay manual de atención al justiciable, solo lo que la ley regula de la atención preferente. Ley No 28683.
- Existe una falta de coordinación y comunicación entre le mesa de partes y los OO.JJ, quienes ingresan las denuncias y/o faltas los días feriados, sábados y domingos.
- Existen procedimientos que deben ser revisados para su mejor comprensión y beneficio, para los justiciables internos y externos. Ejemplo el desarchivamiento de expedientes, de un OO.JJ que no ve dicha

especialidad, por haberse convertido de juzgado mixto a juzgado especializado en lo penal.

- Manejo de problemas en la mesa de partes, mediante un plan de contingencia por falta de información o consulta a otras áreas, para posteriormente transferirlas. Consecuentemente no existe una cuantificación ni calificación del nivel de desempeño.
- No existe una coordinación efectiva, con el área de desarrollo de sistemas informáticos de la gerencia de informática, sino se realiza a través del service desk, debido a los cambios realizados, en el SIJ nacional, respecto a la actualización del manual de usuario y la capacitación respectiva.

3.2.3 Maquinaria

- No tiene en la Página WEB del Poder Judicial la consulta del estado de los expedientes de Ventanilla, permite una información on-line, evitando el traslado de los justiciables.
- No cuenta con sistemas informáticos administrativos en la gestión de recursos, los procesos no han sido definidos ni delimitados, en la mesa de partes, el trabajo se hace manual. No están todos los sistemas integrados, ejemplo archivo central y SIJ Nacional.
- No existe un programa de mantenimiento y/o cambio de los equipos, por la vida útil y el proveedor de VPN no es el más óptimo “es lento”.
- Se ha ampliado el cableado de red de datos a categoría 6 pero la mayoría de la infraestructura de red tiene más de 10 años y requiere su cambio para utilizar los avances tecnológicos en comunicaciones.

3.2.4 Materiales

- Equipos de cómputo (2), representa el 40% obsoletos, requieren su cambio, lo mismo que las impresoras tienen una vida útil mayor a 4 años.
- Se requiere revisión constante de los insumos para los equipos de cómputo, y de recursos de materiales se mantengan para seguir sin interrupciones el servicio de atención a los justiciables.
- Se requiere adecuado uso y conservación de los equipos de cómputo, como los materiales empleados y su renovación periódica respectiva.

- Mantener operativo los equipos de respaldo y grupo electrógeno por la constante variación y corte de electricidad, por la zona del MBJ de Ventanilla.

3.2.5 Entorno

- Se requiere una gestión adecuada para obtener mejores beneficios de los proveedores, esto es muy necesario pues ayudaría al mejor desenvolvimiento de actividades de la mesa de partes.
- No hay servicio posterior a los procesos judiciales que permita conocer las falencias o fortalezas del servicio de atención.
- Implementación de mejoras al SIJ Nacional por personal de ventanilla y/o por los justiciables.

3.2.6 Medición

- Falta implementar indicadores de gestión que permitan conocer los niveles de desempeño de la mesa de partes, como los ingresos por las ventanillas de atención y documentos devueltos por errores de ingreso.
- No existe una política de mejora en la atención de servicio a los justiciables se hace de acuerdo al mejor criterio personal y/o de administración MBJ.
- No existe un estándar de control de calidad del servicio de atención a los justiciables, que permite evaluar y determinar variables significativas, mediante un sistema de medición.
- Falta de metas, conforme a los estándares de infraestructura física y de soporte tecnológico, y de la cantidad de OO.JJ. que atienden a la población de Ventanilla.

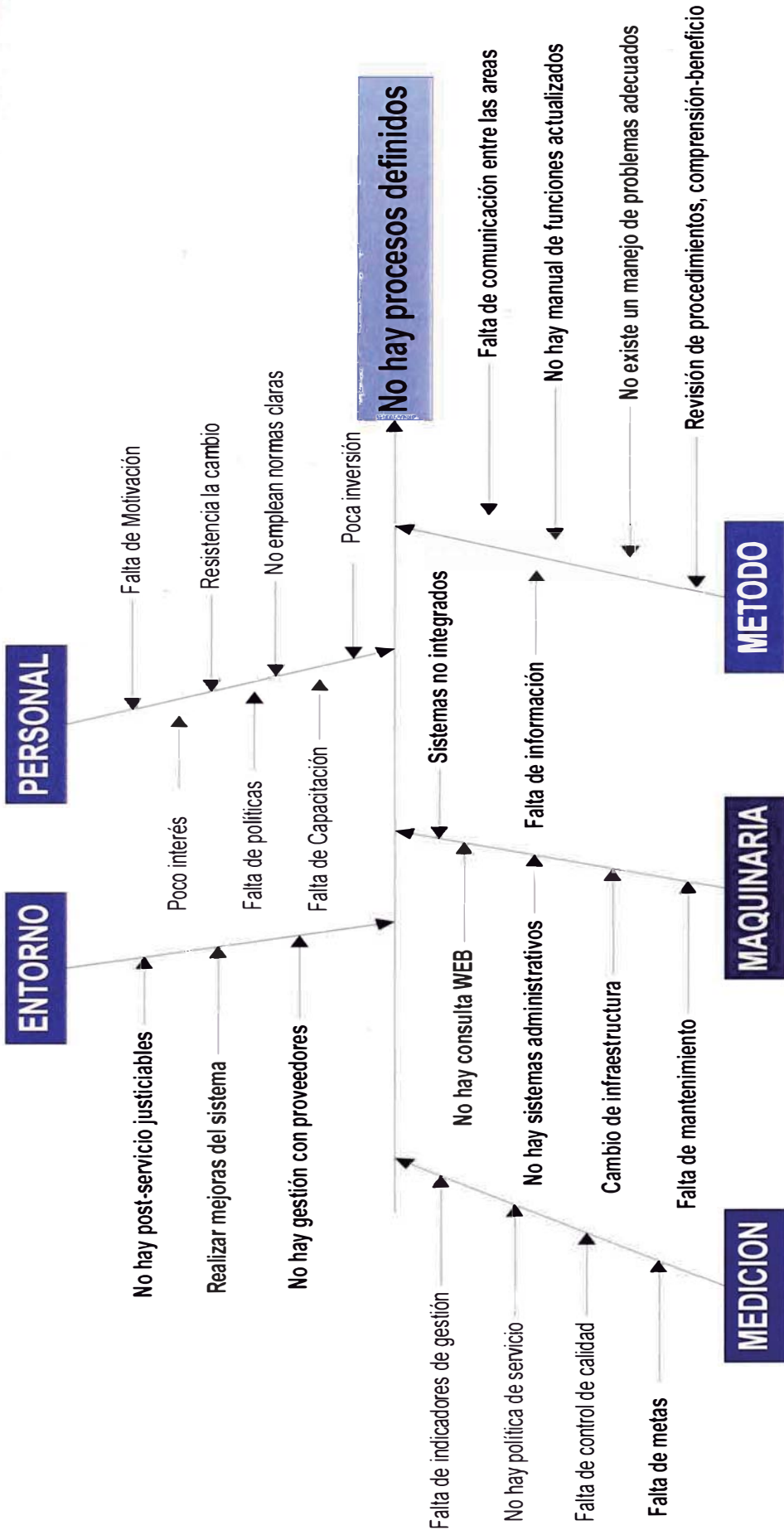


Gráfico N° 18 Diagrama Causa- Efecto

3.3 PLANTEAMIENTO DE ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN




Para plantear alternativas de solución se requiere que este alineada a los factores clave de éxito “sensibles” - FCE de nuestra institución pública, que representan en variables que pueden afectar su posición comparativa y de cumplimiento de su orientación estratégica; Misión y Visión.

Factor clave de éxito	Descripción del FCE	Objetivos Generales	Potencial Contribución de las TIC al FCE
FCE 1	Mejoramiento del acceso a la justicia	Brindar al ciudadano un servicio, predecible, eficiente, eficaz, efectivo, oportuno, inclusivo y con carácter, universal.	Mejorar y ampliar la cobertura del servicio de justicia. Asegurar y fortalecer la implementación de la reforma procesal penal, laboral y otros. Mejorar y racionalizar los procesos de gestión del trámite jurisdiccional (marco legal para un adecuado funcionamiento del sistema).
FCE 2	Fortalecimiento de la Gestión Institucional	Ejercer una gestión jurisdiccional y administrativa moderna, eficiente, eficaz y desconcentrada.	Fortalecer la gestión de los recursos humanos (gestión del potencial humano). Modernizar el despacho judicial / Optimizar los procedimientos administrativos. Mejorar la infraestructura física y la gestión presupuestal. Promover la generación de iniciativas legislativas.
FCE 3	Lucha contra la corrupción	Generar confianza en la ciudadanía y legitimarse ante la sociedad por la eficiencia, eficacia y ética profesional de sus jueces y servidores.	Fortalecer la predictibilidad de la justicia, la sistematización de la jurisprudencia y consolidar la seguridad jurídica. Fortalecer el monitoreo y control de los procesos judiciales.

Fuente: Plan Estratégico de Tecnologías de Información

Cuadro N°6 Orientación estratégica del Poder Judicial y la contribución de las TIC

Leyenda:

	FCE más sensibles, mayor contribución potencial de las TIC
	FCE medianamente sensibles a las TIC
	FCE menos sensibles, sólo con impacto indirecto de las TIC

FCE “son aquellas variables en las que la institución puede influir a través de sus decisiones y que pueden afectar, significativamente, las posiciones competitivas generales de las distintas compañías de una industria”; (Hofer y Schendel, 1978).

3.3.1 Análisis de los sistemas de información

Con el propósito de analizar las ventanillas de atención al público en la mesa de partes automatizadas, bajo una perspectiva global, y siendo una de las entradas en el proceso de atención a los justiciables los sistemas de información actualmente en producción, no están distribuidas a nivel nacional, elaborándose un inventario con la información recopilada, clasificándose por ámbito de acción, por tipo de plataforma de desarrollo, por gestor de base de datos en:

Sistemas de Información Institucionales.- Web Institucional, Portal Web Institucional.

Sistemas de Información de apoyo al proceso Administrativo.- Publicación web de la hoja de vida del magistrado, sistema de control de informes.

Sistemas de Información de apoyo al proceso Judicial.- SIJ Nacional, Sistema de Archivo Central, Interleg, Renipros, MSIAP, Formulario Estadístico FEE, Inventario de Expedientes, Sinarej, CEJ, CER.



Fuente: BDO / Elaboración: Propia

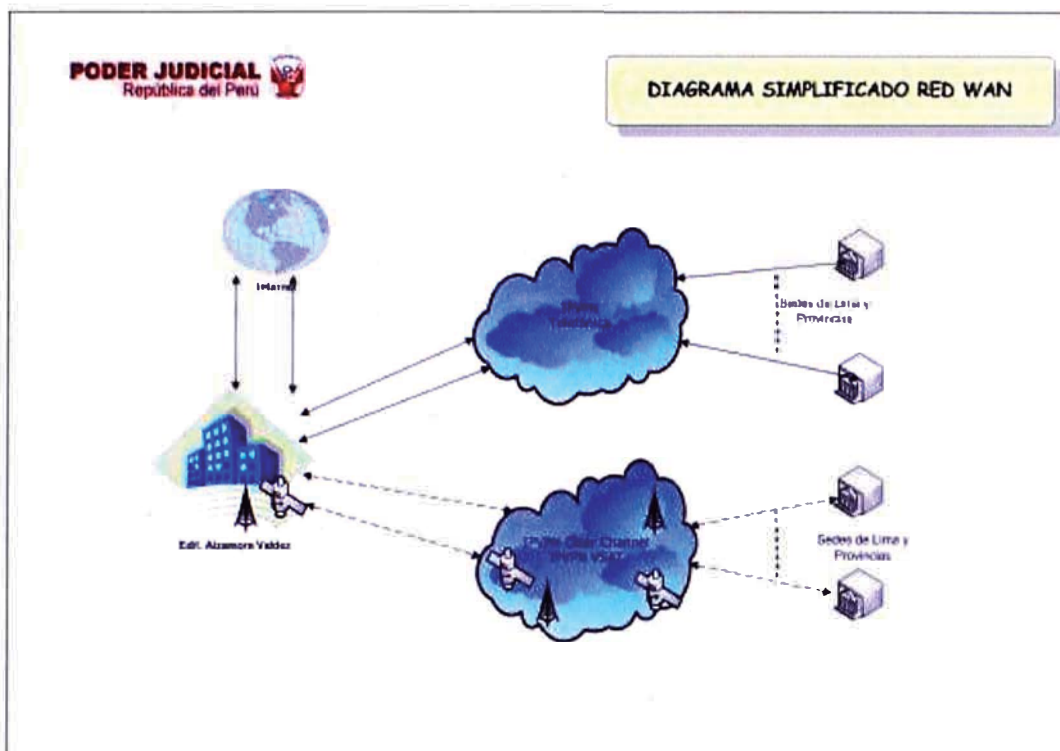
Cuadro N°7. Mapa de Sistemas de Información Actual

3.3.2 Plataforma tecnológica

La Arquitectura de comunicaciones.- En el MBJ, cuenta con una infraestructura tecnológica que permite el transporte fundamentalmente de los servicios de voz, datos y eventualmente video. La infraestructura de comunicaciones permite atender los requerimientos de comunicación de las distintas dependencias judiciales, distribuidas en el modulo y en los periféricos, se tiene un juzgado unipersonal del NCPP y en adición a sus funciones se tiene la NLPT en el juzgado de paz, juzgado mixto y de la sala mixta.

Red Wan.-El siguiente diagrama presenta la conectividad a nivel nacional, en donde se puede identificar un centro de datos principal ubicado en el edificio Javier Alzamora Valdez (JAV), cercado de Lima y un conjunto de sedes y subsedes (ventanilla) interconectadas a esta sede principal por VPN distintos medios. El MBJ de ventanilla se enlaza a través de la red de fibra óptica VPN y el equipo de respaldo (backup) que brinda telefónica empresas con dos líneas conectadas mediante tecnología ADSL bajo el servicio speedy las sedes son del MBJ y del archivo central de Ventanilla. La topología utilizada es del tipo estrella,

donde el centro de datos se enlazan con las 80 Pc's, y 12 switches de los cuales dos son administrables. Además tiene dos radio enlaces de la localidad para interconectarse con el VPN del módulo de Ventanilla.



Grafica N°19 Red Wan a nivel nacional

La sede principal cuenta con distintos tipos de acceso: fibra óptica, para el acceso a la red MPLS VPN de Telefónica del Perú. Dos accesos satelitales, en la modalidad de "Clear Channel", el principal de 256Kbps y el de respaldo de 128Kbps. Las sedes conectadas a la red MPLS mediante fibra óptica y/o cobre, se encuentran velocidades para el enlace principal y de respaldo de 2Mbps/1Mbps, 512Kbps/256K, 256Kbps/128Kbps. Las sedes más importantes, se tiene velocidades de acceso de 6Mbps/3Mbps, 5Mbps/2Mbps, 8Mbps/4Mbps, para los enlaces principales y de respaldo.

Acceso a internet.- Se realiza a través del servidor institucional de internet y por medio de un firewall (Linux), para el archivo central de Ventanilla.

Red Lan y Cableado Estructurado.- En la sede principal existe una red LAN en topología estrella jerárquica. Los switches de distribución tienen la característica de "Power Over Ethernet" (POE) para la función de telefonía IP. En telefonía, se tiene implementada sobre su infraestructura de comunicaciones los servicios integrados de voz y datos. La telefonía es IP, brinda servicios en la modalidad de

interconexión con centrales remotas y teléfonos IP extendido, una mezcla de teléfonos IP y digitales. El cableado de distribución es UTP categoría 5e, existiendo cableado categoría 6, distribuidos mediante gabinetes.

Video Conferencia.- Instaladas en las sedes central de video conferencia, lo cual les permite atender las siguientes necesidades: capacitación de personal a distancia y organizar conferencias en línea.

Soporte Técnico.- La Infraestructura de comunicaciones se cuenta con contratos firmados con los principales proveedores, Telefónica, Telmex, Optical IP, etc. También se cuenta con contratos de servicios para la administración, gestión y soporte técnico para el resto de infraestructura.

Inventario de Software.- No cuenta con un inventario de software (Licencias), a nivel Institucional, convenientemente actualizada. □El requerimiento del software en la Institución debe ser periódicamente evaluado, según las funciones y el número de usuarios de cada área, cantidad y tipo de licencias requeridas. La estandarización sugiere mantener un conjunto reducido de herramientas de software que se integren, y que permitan encapsular e intercambiar los conocimientos técnicos dentro de la institución.

Inventario de Hardware.- La cantidad de servidores del total a nivel nacional, está ubicado 32.82% en la sede de Lima, aproximadamente el 20% del total de servidores cuentan con tecnología relativamente moderna (años de fabricación entre el 2007 al 2011). El resto (80% del total) cuenta con tecnología de los años 1995 al 2006, lo cual es un indicador de que hay una buena proporción de servidores que deberían renovarse.

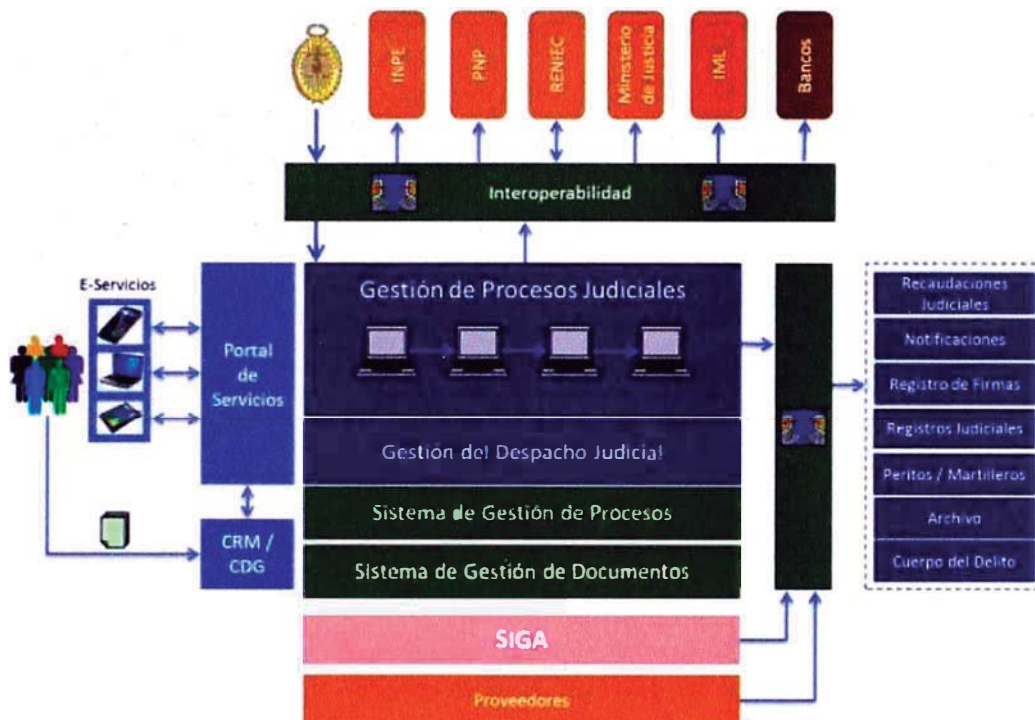
Equipos de cómputo del usuario final.- El número de Pc's en el MBJ de ventanilla es 80. Se debe tener presente la cantidad de Pc's por tipo de procesador, se tiene que un porcentaje de PC's con procesador de aproximadamente 6 a 13 años de antigüedad (Pc's entre Pentium 4 y Pentium D), lo cual indica que un número significativo de PC's, ya han alcanzado su nivel de obsolescencia.

Impresoras.- Se tiene aproximadamente un 70% de impresoras del tipo láser, un 29% del tipo matricial y un 1% corresponde a impresoras térmicas. La mayoría de impresoras supera los 5 años de antigüedad, además que las impresoras más recientes fueron compradas hace 4 años. Por el uso intensivo que tienen las impresoras, se puede concluir que requieren renovación de manera prioritaria.

3.3.3 Sistema propuesto (Plan Estratégico de Tecnologías de Información)

Busca la interrelación directa con los grupos de interés a través de herramientas tecnológicas, la integración entre las diferentes soluciones internas de la organización y las entidades externas como INPE, MINJUS, PNP, del gobierno, como las empresas particulares; todo bajo un enfoque de Gobierno Electrónico.

En el caso de las ventanillas de atención al público se tiene lo siguiente:

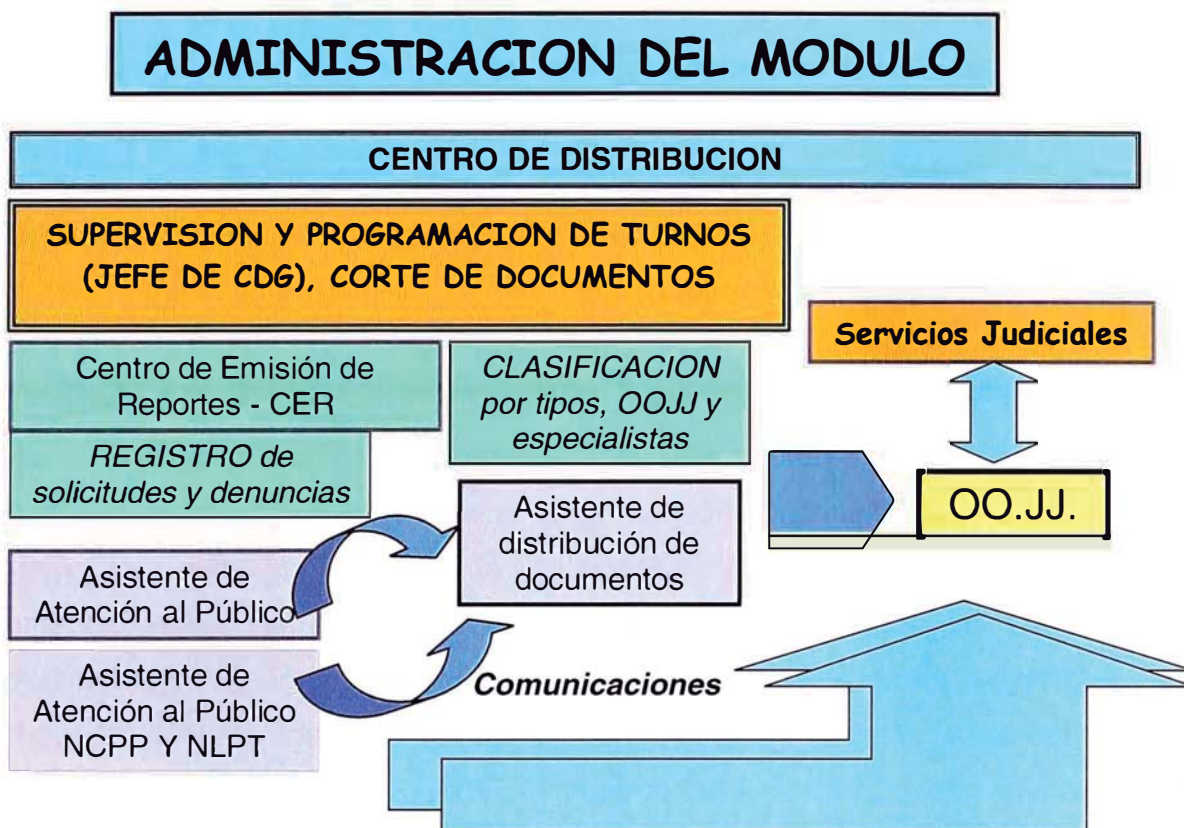


Grafica N°20 Arqitetura del sistema propuesto.

Fuente: BDO / Elaboración: Propia

Sistema Propuesto	Descripción de los componentes
Portal de Servicios	El Portal de Servicios se ha concebido como un sitio web que permita a los usuarios (así como a las entidades internas y externas) acceder a diversos servicios, recursos, aplicaciones o posibilidades desde un mismo lugar. En otras palabras, un espacio con el propósito de centralizar un conjunto de servicios electrónicos y/o recursos de manera integrada para el usuario, posibilitando que él mismo se informe, participe, opine o acceda a múltiples servicios
Sistema de Atención a Usuarios (CRM)	Sistema atención a los usuarios basado en el concepto de administración de la relación con los clientes (Customer Relationship Management - CRM). En este caso se contempla un sistema orientado en el futuro administrar los diversos tipos de contacto de los usuarios con la institución (tanto en las interacciones con el portal, en la operación de ventanilla, un probable Call Center y otros tipos de contacto (correo, entre otros).

3.3.4 Recepción de documentos actual CDG -Ventanilla



En la actualidad se atiende con 5 ventanillas, al público directamente son tres ventanillas disponiendo que roten o se turnen las ventanillas empezando por una y así sucesivamente, para ser permanentes a los que ingresan con volumen de documentos, la otra ventanilla CER, atención al archivo modular y control de lectura. La ventanilla del NCPP y NLPT, que es la encargada de JCDG y la supervisora de la mesa de partes

NOMBRE	CARGO	AREA
Lupe	Administradora	Administración
Nelly	Jefe de CDG	Administración
Juana	Asistente	Administración
Paulo	Auxiliar Administrativo	Mesa de Partes
Jorge	Auxiliar Administrativo	Mesa de Partes
Maria	Auxiliar Administrativo	Mesa de Partes
Esther	Auxiliar Administrativo	Atención Publico CER, arch. y lectura
José	Asistente Administrativo	Informática
César	Asistente Administrativo	Informática

Cuadro N° 8 Análisis de puestos, Fuente: Elaboración: Propia

3.4 DIAGRAMA FUNCIONAL DE RUTA DE DOCUMENTOS

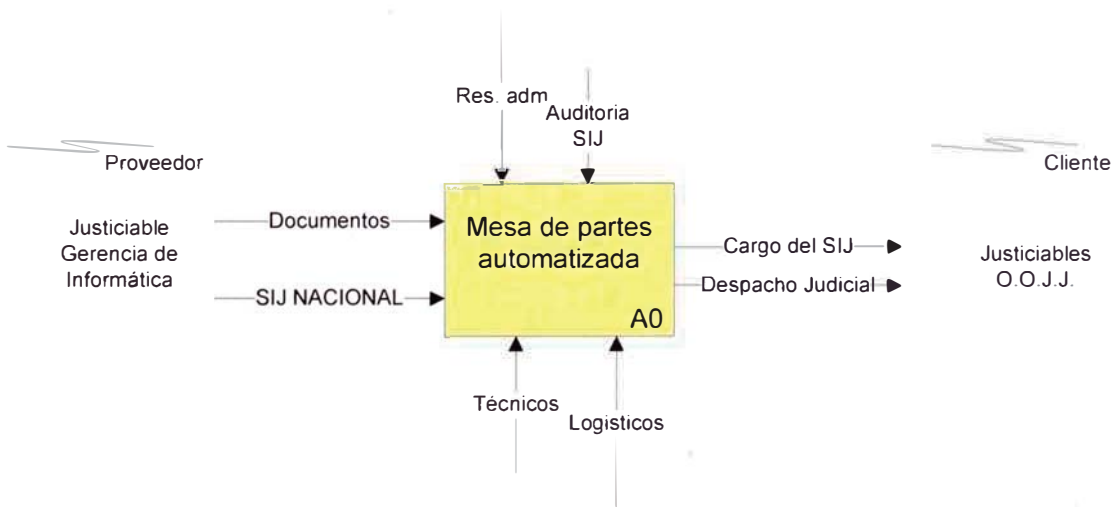
Los documentos empleados en la mesa de partes es el cargo del documento (demandas / denuncias / faltas / procesos judiciales especiales, escritos /oficios / dictamen y pedido especiales). El cual se registra y se emite un cargo del registro en el SIJ a los justiciables.

En el caso del cargo de elevación de expedientes del juzgado de paz letrado al mixto o retorno al juzgado de origen del juzgado mixto al juzgado de paz letrado se hace el pase en el SIJ y se emite el cargo, para ser remitido al juzgado.

El reporte de corte por juzgados y especialistas de los documentos ingresados el día anterior (procedimiento actual), se hace al día siguiente por el Jefe de CDG.

Una vez registrado se engrampa el cargo con los documentos ingresados al SIJ, para ser remitido al área de calificación y distribución a los órganos jurisdiccionales con el reporte de corte donde se consigna los números de documentos registrados por especialidad y el tipo de juzgado. Se verifica que todos los documentos sean entregados con la firma del usuario y sello del juzgado que lo recibe termina cuando el reporte del corte de documentos este debidamente firmado, caso contrario se verifica con el sistema que usuario registró el documento, para validar la información y la firma del cargo respectivo.

3.5 DIAGRAMA de IDEF0 Y NODOS

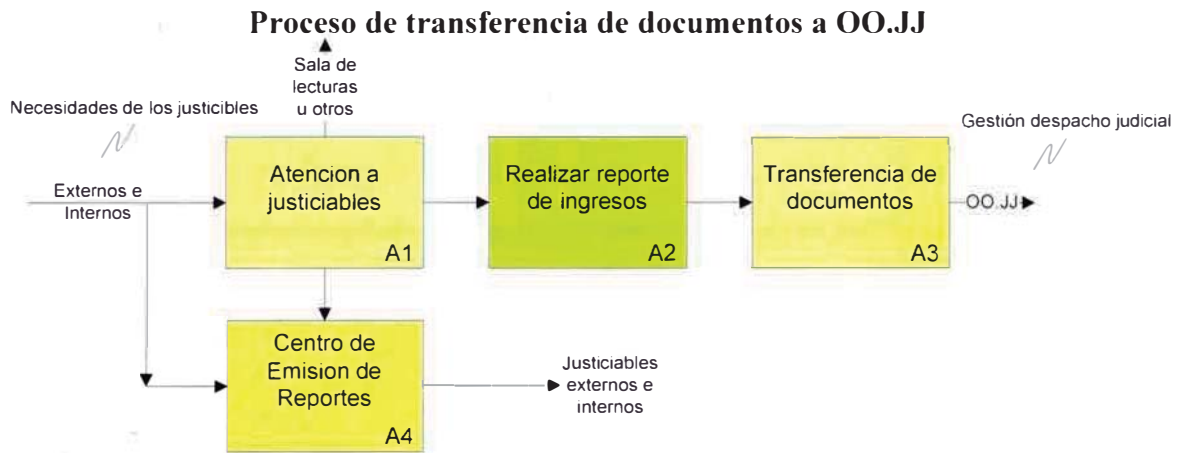


IDEF0 (Nivel 0)

DIAGRAMA de NODOS (HASTA EL NIVEL 2)

Contexto N		Proceso Nivel 1		Subprocesos Nivel 2	
A0	Mesa de partes automatizada	A1	Atención a Justiciables	a11	Atención de consulta e informe
				a12	Traslada consulta
				a13	Recepciona documentos
				a14	Revisa de documentos
				a15	Informa estado/documento consignado
				a16	Registra en el Sistema SINAREJ/SIJ
				a17	Emite reporte del sistema
				a18	Valida documentos recepcionados
				a19	Entrega cargos del SIJ
		A2	Realizar reporte de ingresos	a21	Verifica registros en el SIJ
				a22	Realiza corte en el SIJ
				a23	Imprime reporte por rango de fechas
				a24	Remite reporte por fecha
		A3	Transferencia de documentos	a31	Recepciona documentos del CDG
				a32	Recepciona reporte de corte
				a33	Clasifica por tipo los documentos
				a34	Distribuye por juzgado y especialista
				a35	Entrega de documentos al juzgado
				a36	Recepciona cargos de lo entregado
				a37	Resuelve documentos observados
		A4	Emisión de Venta de reportes	a41	Apertura caja en el sistema del día
				a42	Informa al justiciable
				a43	Registra datos en el sistema
				a44	Emite reporte del sistema
				a45	Verifica reporte
				a46	Recepciona pago por reporte
				a47	Entrega reporte
				a48	Cierra caja del día
				a49	Emite reporte de caja
a410	Entrega el valor del reporte caja				

Se adiciona la calificación de los OO.JJ para ver la secuencia de procesos, donde la salida del proceso de atención a los justiciables representa la entrada del siguiente proceso judicial “Gestión del despacho judicial”, nos avocaremos a la gestión de la atención a usuarios.



Misión-Objetivo

Proceso de atención a justiciables.- Los Centros de Distribución General (CDG) o Mesa de Partes Automatizadas, son las dependencias encargadas de "Recepcionar, registrar y distribuir las demandas, denuncias y solicitudes a los órganos jurisdiccionales empleando el sistema informático que forma parte del sistema integrado judicial".

3.6 MÉTRICAS E INDICADORES

Las definidas por la institución para medir la eficacia, la eficiencia, los resultados y de impacto, también el rendimiento de las actividades, monitorear y medir la performance de los recursos tecnológicos

3.6.1 Métricas

No se puede mejorar aquello que no se conoce y no se puede llegar realmente a conocer aquello que no se puede medir. Es indispensable que la organización defina una serie de métricas que permitan determinar si se han alcanzado los objetivos propuestos así como la calidad y rendimiento de los procesos y tareas involucrados. Se recomienda tres tipos de métrica:

- A. Tecnológicas: que miden la capacidad, disponibilidad y rendimiento de las infraestructuras y aplicaciones, a mejor tecnología mejor servicio de calidad.
- B. De procesos: que miden el rendimiento y calidad de los procesos de gestión de los servicios mediante el enfoque sistemático e integral. Ejemplo tener facilidad y recursos para hacer los cambios requeridos. Métrica de resultados.
- C. De servicios: que evalúan los servicios ofrecidos en términos de sus componentes individuales. Ejemplo Registro en el SIJ por c/usuario de las ventanillas de atención; en base al estándar de la sede central.

Las métricas deben adaptarse a los Factores Críticos de Éxito (CSFs) que describen aquello que “debe pasar” para que se cumplan los objetivos preestablecidos.

3.6.2 Indicador

Es un factor o variable cuantitativa y/o cualitativa de un trámite o servicio público que permiten evaluarlo con respecto de la calidad y transparencia.

El promedio de atención a un justiciable en las ventanillas de atención a nivel de la corte distrital es de 120 registros, se evalúa por tipo de documento: si es un documento ligero, sencillo varía desde su atención a su tiempo de respuesta de 1 minuto a 3 minutos (registro en el sistema de escritos u oficios y/o atención verbal al justiciable). En caso de expedientes u documentos complejos demora en verificar los datos antes de registrarlo al sistema con los acompañados bienes incautados si el caso lo amerita es de 4 minutos a 15 minutos, son casos extraordinarios en delitos de TID (trafico ilícito de drogas, en bandas organizadas, falsificación y otros).

Indicador	Caso practico	Clase
Indicador de utilización: Equipos informáticos	$IU = (4 / 5) * 100 = 80\%$	Cociente entre la capacidad utilizada y la disponibilidad.
	De 5 Pc's asignadas al CDG solo el 80% esta siendo utilizado por falla de un CPU.	
Indicador de rendimiento: por ventanilla de atención	$I.R.= (109 / 120) * 100 = 90.83\%$	Cociente entre producción real y la esperada
	Se espera un incremento del rendimiento de la ventanilla de atención en 9.17%	
Indicador de productividad: quejas anuales	$I.P.= (70 / 60) * 100 = 116.67\%$	Cociente entre los valores reales de la producción y los esperados.
	Del total de quejas resueltas 2011, se ha incrementado en 16.67% del año anterior	

La medición del servicio a través de encuesta de satisfacción al justiciable que se brinda.- Calificación del trámite y servicio que usa. (Trimestral/mensual)

Porcentaje de cumplimiento del programa de capacitación (semestral).

El Equipo Técnico de Implementación de la Nueva Ley Procesal del Trabajo tiene la tarea de evaluar otros indicadores necesarios a fin de brindar las herramientas jurídicas y materiales adecuadas, para la obtención de un proceso célere, transparente y eficaz en la solución de conflictos laborales.

Otros indicadores para evaluar la gestión de manera integral.

Indicador	Caso practico	Clase
Indicador de calidad	IC = 1	Cociente entre documentos confirmados (ingresados correctamente) y documentos ingresados
	De todos los documentos ingresados en el mes anterior no hay error de registro (SIJ)	
Índice de entrenamiento de personal (capacitación user final)	IEP = $(3 / 4) * 100 = 75\%$	# personas entrenadas-capacitadas entre # total de personas laborando con el sistema usuario final.
	Se ha transferido el conocimiento del SIJ al 75% de los usuarios finales	
Índice de recursos logísticos	IRL = 90%	Atención de factibilidades entre el total de factibilidades solicitadas
	De lo solicitado como recursos de materiales y repuestos informáticos, se ha atendido el 90%	

3.7 DIAGRAMA SISTEMÁTICO DEL PROCESO PENAL EN LOS MBJ

Los Módulos Básicos de Justicia serán integrados y descentralizados constituyéndose como organizaciones administrativas de apoyo tecnificado y sistematizado a los diferentes componentes del sistema judicial.

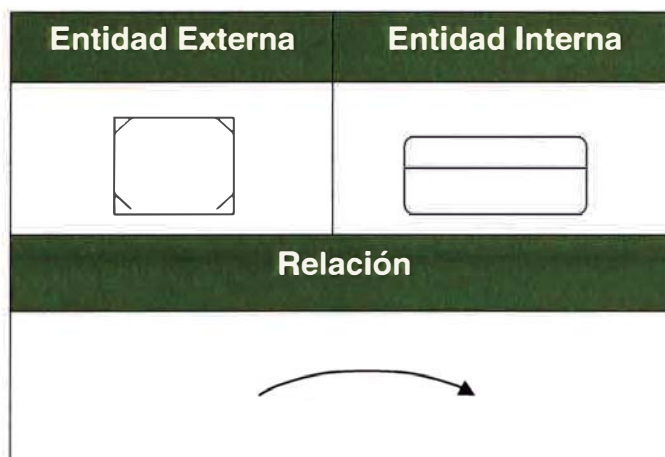
Las entidades externas que participan en el sistema de Administración de Justicia son: Ministerio Público, Defensoría del Pueblo, Ministerio de Justicia, además de la colaboración de la Policía Nacional, servicio EMS (Express Mail Service Paquetería) y otros operadores de justicia.

Los presentes diagramas sistemáticos tienen la finalidad de mostrar gráficamente el flujo de la documentación de un proceso judicial de la Especialidad Penal entre las entidades internas del Módulo Básico de Justicia y las entidades externas y la relación entre ellas. Se define previamente:

3.7.1 Simbología empleada para el diagrama sistémico

Representación gráfica para explicar la forma como se trabajará según el Diseño Matriz de los Módulos Básicos.

Para la realización de los gráficos se han usado los siguientes símbolos:



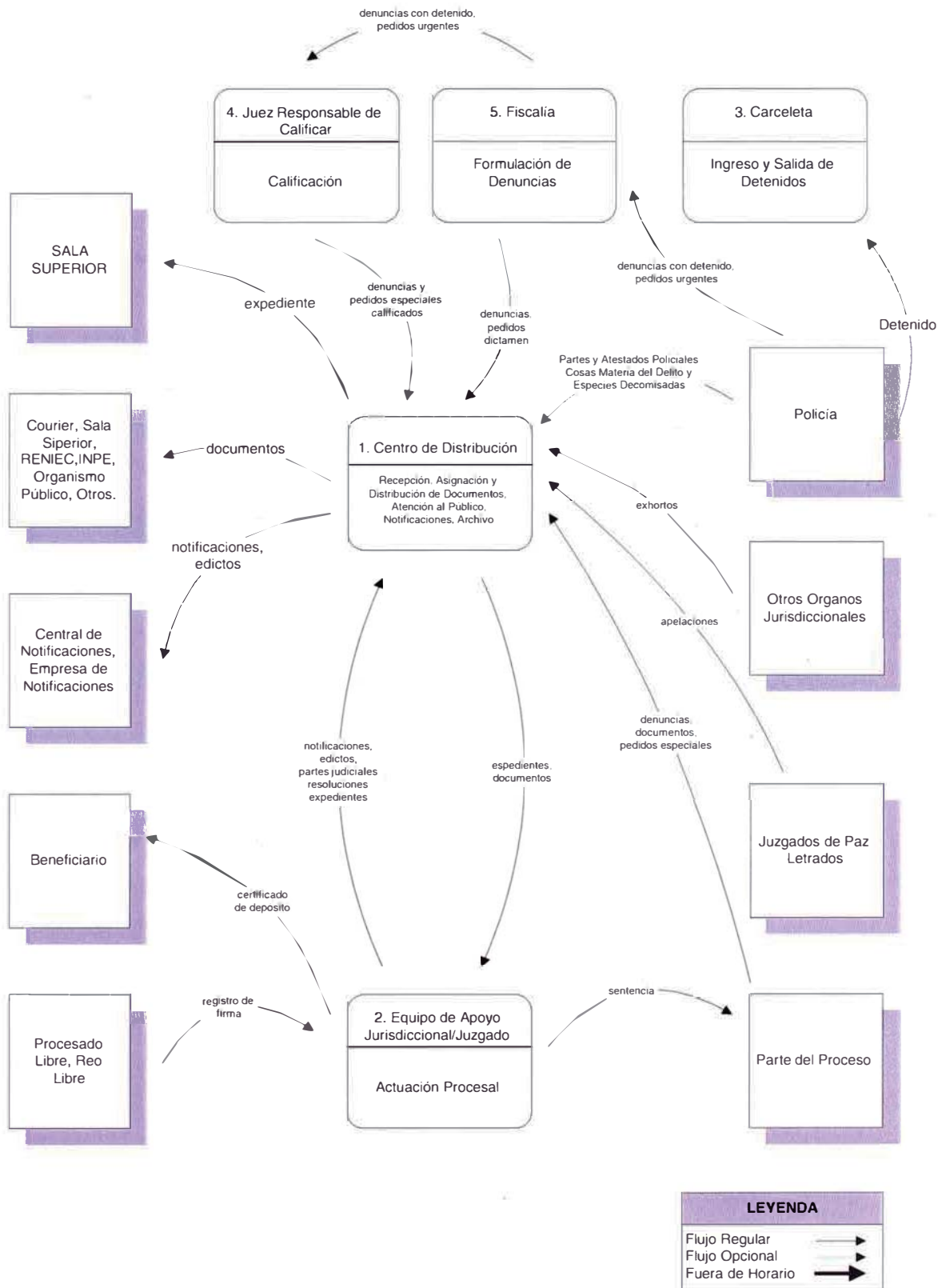
3.7.2 Entidades componentes del proceso sustancial

- Administración.**-Encargada de la dirección de toda la labor administrativa al interior del MBJ, controlar, supervisar y coordinar con todos los órganos que se encuentren a su cargo.
- Centro de distribución.**- Equipo de apoyo administrativo, es el núcleo de acceso a todo documento referido a una investigación o proceso judicial, que comprende el área de atención al público, recepción y asignación de documentos para el inicio y/o seguimiento del proceso.

El sistema designa en forma aleatoria, al Juzgado que se encargará del proceso, cuando se trate de un documento que da inicio a un proceso; si se trata de un documento referido a un proceso iniciado se remitirá éste a clasificación y (“Corte”) distribución de los documentos presentados. Sub-proceso de transferencia de documentos al interior del modulo.

- Apoyo administrativo.**- Es el archivo modular, lugar donde se custodian los expedientes en giro – custodia de bienes, son los objetos materia de delito y efectos decomisados que acompañan a la denuncia - la Sala de Lectura, el ambiente donde se lee los expedientes por los justiciables y el Administrativo de Notificaciones, es la aduana de todo tipo de documento.

3.7.3 Diagrama de contexto del proceso penal – Módulo Básico de Justicia



3.8 SELECCIÓN DE UNA ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN

Para que la ventanilla de atención puedan ofrecer servicios de calidad a los justiciables, poniendo en el centro de su atención, es necesario que introduzcan modelos innovadores en las áreas de servicio, bajo un enfoque de procesos, que mejoren la imagen que presentan actualmente y gestionarla ampliamente las mejoras continuas en la cobertura del servicio de justicia.

3.8.1 Selección de criterios de evaluación

Los puntajes a considerar está en la escala de 1 a 5, dónde 1 es el menor puntaje y 5 el máximo posible, se consideran los pesos que se le dan de acuerdo a los proyectos anteriormente realizados de la misma índole por la dirección institucional se tiene los siguientes criterios de evaluación:

Escala de pesos:	
Poco importante	1
Importante	2
Muy importante	3

Escala de puntaje	
Muy bajo	1
Bajo	2
Medio	3
Bueno	4
Muy Bueno	5

- A. **Eficiencia.**- Se mide como se utilizan los recursos, reflejando realmente lo que se quiere cuantificar según los recursos programados, es decir es realizar una tarea bien y en el menor tiempo posible.
- B. **Tiempo.**- Se considera que es importante obtener información consistente, rápida, oportuna y consolidada de la solución planteada a fin de cumplir con la labor operativa y de gestión.
- C. **Calidad.**- Cubrir aspectos relevantes del proceso, que permita ser gestionado efectivamente, identificar oportunidades de mejora y sensibilizar acerca de la mejora continua, rentable, claros sencillos y comprensibles
- D. **Costo.**- Se refiere el valor que cuesta la implementación de la gestión por procesos y los equipos o dispositivos a adquirir necesarios para su desarrollo e implementación.

3.8.2 Evaluación de alternativas de solución

Se plantearon dos alternativas de solución, las cuales podrían satisfacer las necesidades que se explicaron anteriormente. Estas alternativas a implementar deben satisfacer las necesidades de la gestión por procesos en el MBJ de Ventanilla de manera integral y del costo/beneficio.

Alternativa I: Implementación de gestión por procesos por una organización especializada. (Gestión por terceros)

Debido a la necesidad de toma de decisiones a nivel de la unidad ejecutora de servicios judiciales, y realizar mejoras de gestión se requiere tener indicadores y las organizaciones con experiencia apoye dicha necesidad.

La implementación de gestión por procesos por una organización especializada.

Item	Descripción	Costos	Meses	Importe
1	Licencia metodología			S/. 70.000,00
2	Jefe de Proyecto	S/. 10.000,00	2	S/. 20.000,00
3	Analista	S/. 5000,00	2	S/. 10.000,00
4	Capacitación	S/. 1.500,00	2	S/. 3.000,00
5	Equipo	S/. 1.000,00	2	S/. 2.000,00
	Total			S/. 105.000,00

A. Ventajas

1. Estandariza procesos en las ventanillas de mesa de partes CDG.
2. Integra los procesos eficientemente reduce la complejidad de las interacciones existentes.
3. Genera métricas de servicio de atención al justiciable e indicadores.
4. Cambiar el sistema actual SIJ – Nacional aun sistema de gestión administrativa y de otras herramientas complementarias.

B. Desventajas

1. Costos de contratar un tercero.
2. Limitaciones del proceso del negocio en sus niveles.

Alternativa II: Desarrollar una gestión por procesos por un equipo operador del sistema de justicia.

El sistema de gestión actual es limitado en cuanto a funcionalidades, el SIJ no permite recoger indicadores de gestión administrativos diversos, el sistema permite gestionar el despacho judicial con los módulos de apoyo a los servicios judiciales, adecuándose a los nuevos requerimientos de procesos sustantivos (core), que maneja una gran cantidad de información que no puede ser explotado de acuerdo a las necesidades de gestión estratégica, requiriendo una adecuación a sistemas por componentes modulares, a cargo de la gerencia de informática.

La implementación a desarrollar por un equipo operador del sistema de justicia.

Item	Descripción	Costos	Meses	Importe
1	Jefe de Proyecto	S/. 5.000,00	7	S/. 35.000,00
2	Analista	S/. 3.000,00	6	S/. 18.000,00
3	Capacitación	S/. 1.500,00	5	S/. 7.500,00
	Total			S/. 60.500,00

A. Ventajas

1. Permitiría diseñar una estructura de base de datos para posteriormente hacer una migración acorde con los nuevos requerimientos y proyecciones de una gestión por procesos.
2. Permitiría cambiar el enfoque del diseño del sistema de estructurado y vertical a uno por procesos de manera horizontal.
3. Realizar la integración interna más factible de los sistemas judiciales, empleando el portal del Poder Judicial.
4. Se generarían métricas e indicadores para el soporte a las decisiones de los gestores.

B. Desventaja

1. Tiempo de espera para implantar el nuevo sistema.
2. Costos de implementación y mantenimiento.

Limitaciones presupuestales.- Riesgo de autonomía de las áreas desconcentradas en cuanto a la definición, diseño y ejecución de proyectos TIC;

lo que podría generar soluciones desintegradas y duplicidad de esfuerzos y recursos. Tener una hoja de ruta tecnológica que debe quedar plasmada en una cartera de proyectos tecnológicos actualizada en el tiempo y su mapa correspondiente.

La cartera de proyectos debe estar debidamente dimensionada a nivel de plazos y costos a efectos de poder gestionar y asegurar la disponibilidad presupuestal para su oportuna implementación.

Costos de infraestructura y gastos generales:

Item	Concepto	Costo	Tiempo	Importe
1	Alquiler ambiente de trabajo	S/. 500,00	7	S/. 3500,00
2	Consumo eléctrico	S/. 112.23	7	S/. 785.61
3	Consumo de agua	S/. 40	7	S/. 280.00
4	Consumo de internet	S/. 30.00	7	S/. 210.00
5	Otros	S/.200,00	7	S/.1400,00
	Total			S/. 6175,61

Los ingresos que genera la mesa de partes por ingresos de los aranceles, tasas judiciales y CER costo de reporte y el centro de costo del personal que labora en la mesa de partes y la infraestructura que utilizan se le da una partida que representa es VT= S/. 489,457.40, lo que tiene distribuido en el sistema tradicional y el sistema de nueva tecnología NCPP y NLPT. El costo de personal es de 40% VT.

Alternativas de Solución		EVALUACION ALTERNATIVAS		CALIFICACION ALTERNATIVAS	
Factores	Peso	1	2	1	2
Eficiencia	3	3	4	9	12
Tiempo	2	4	3	8	6
Calidad	2	4	3	8	6
Costo	1	2	4	2	4
TOTAL		13	14	27	28

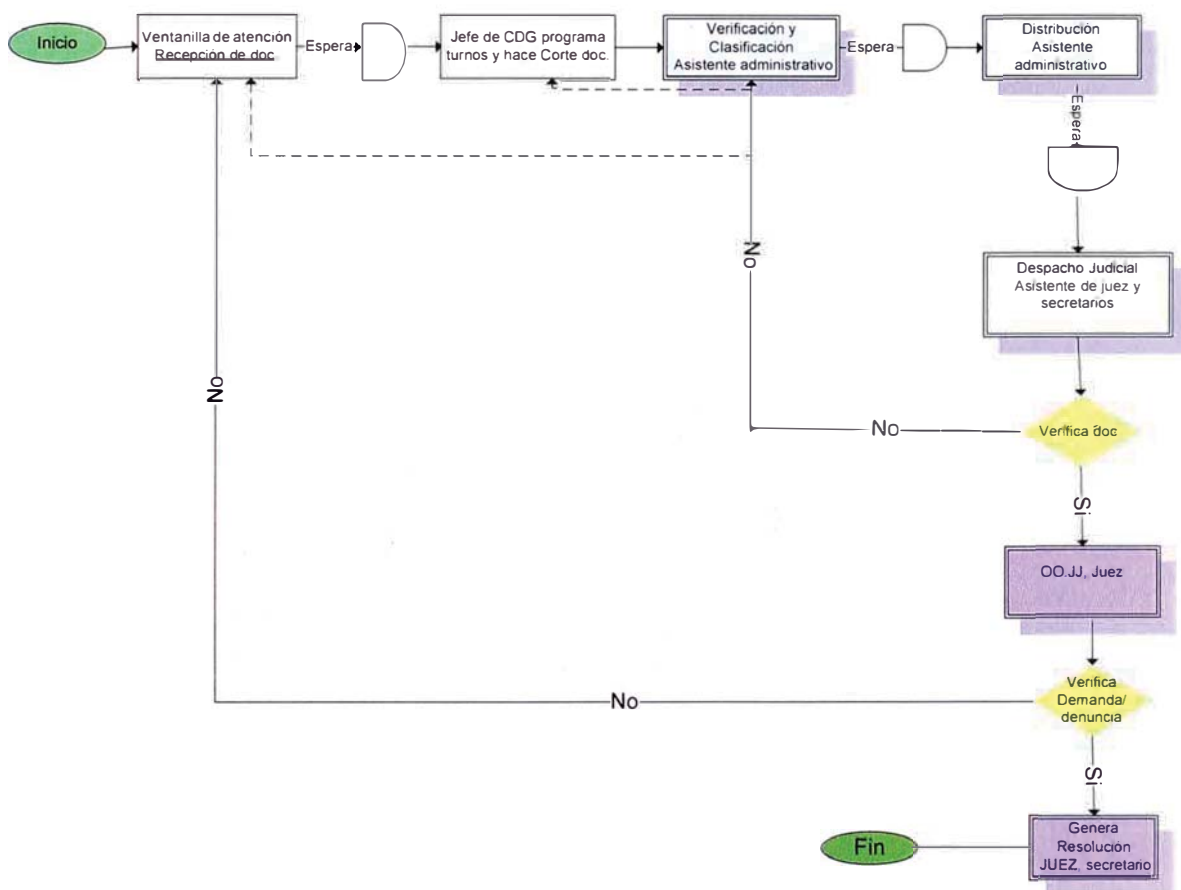
La alternativa elegida es la dos de acuerdo al cuadro de evaluación.

La cantidad de 67 es el promedio de documentos recepcionados en el día, según información del SIJ Nacional y 13 en atención verbal justiciable (trabajo de campo).

3.9 PLANES DE ACCIÓN PARA DESARROLLAR LA SOLUCIÓN

De la alternativa elegida se debe desarrollar una gestión por procesos por un equipo operador del sistema de justicia que conoce la realidad. El problema principal encontrados en la gestión administrativa es que no tiene procesos definidos debido a la demora de entrega de los documentos recepcionados en las ventanillas de atención, abarca, el sistema, personal, logística e infraestructura y otros servicios. El sistema comprende en brindar atención a los justiciables de los servicios de justicia en los aspectos de atención satisfactoria (tiempo y calidad) a personas naturales, personas jurídicas e información precisa y oportuna.

Proceso Actual de Distribución de Documentos



El proceso de la administración de justicia se le conoce también como proceso sustantivo (core), donde la ventanilla de atención a usuario y/o justiciable da inicio a la gestión del despacho judicial, el cual contiene la gestión de procesos judiciales y de los servicios judiciales.

Sistema Actual de atención al justiciable:

N°	Actividades	○	□	→	D	◇	Tipo de Actividad			Tiempo Efectivo Diario x documentos	Tiempo Pesimista x documentos
							VA	Control	Otros		
1	Recepciona documentos judiciales e imprime (General)	■					X			2 min	15 min
2	Traslado1								X	1 min	3 min.
3	Espera 1									10 min.	12 horas
4	Realizar corte de documento		■							5 min	10 min.
5	Traslado 2								X	10 min.	15 min.
6	Clasificación y distribución		■							60 min.	120 min.
7	Verificación de registros en el SIJ						X			60 min.	120 min.
8	Traslado 3								X	30 min.	90 min.
9	Espera 3									5 min.	12 horas
10	Revisa Jefe de CDG						X			3 min.	30 min.
11	Traslada 4								X	1min.	5 min.
12	Verificación de documentos registrados x despacho						X			4 min.	20 min.
13	Firma cargo de entrega	■					X			1 min.	2 min.
14	Devuelve cargo		■							10 min.	24 horas
15	Traslada 5								X	1 min.	5 min.
16	Folder de cargos recepcionados		■							2 min.	5 min.
17	Almacena cargos	■							X	4 min.	15 min.
		3	4	5	2	3				209 min	2 dias - 455 min

Manejo de cambios:

OPORTUNIDAD	CAMBIO	DIFICULTAD	BENEFICIOS	COSTOS	SOPORTE	RIESGOS
Incrementar del número de atenciones atendidas	Eliminar los tiempos de espera al ordenar los documentos desde la ventanilla de atención por OO.JJ	Media	Facilitar la clasificación de documentos, facilitar el control.	0	Capacitación a personas de ventanillas y hacer monitoreo, Solicitar sistema SIJ sea rapido.	0
Reducir el número de documentos anulados	Posibilitar la capacitación y evitar la rotacion de personal que no sea de las ventanillas de atención. Posibilidad que se anula, indicando el motivo.	Baja.	Minimizar errores en ingreso	0	Capacitación de personal que registran documentos, Desarrollo de buenas practicas	0
Agilizar el trámite de documentos	Uso de un nuevo sistema a través de cambios de estado del documento, firmas digitales y mensajería	Media	Disminución de tiempo del proceso.	0	Desarrollo del software	0

Se obtiene la necesidad de programas centrados en el justiciable, mejora en la prestación de los servicios mediante herramientas con alto valor tecnológico. Se adjunta en el Anexo A las fases del proyecto y los requerimientos.

Mejora continua de los procesos

Proceso operativo principal		Gestión de documentos en la mesa de partes del MBJ
Fase: Definir	A1	Identificar variables (tiempo y calidad) para medir la satisfacción al cliente
	A2	Definir TIC se rápido, seguro e integral
	A3	Definir la atención del servicio rápido y oportuno.
	A4	Definir el alcance de la competencia de RRHH
Fase: Medir	A1	Realizar encuestas de satisfacción al cliente.
	A2	Evaluar las nuevas tecnologías emergentes
	A3	Evaluar costos de no calidad del proceso.
	A4	Evaluar el tiempo de respuesta de las contingencias
Fase: Analizar	A1	Determinar la calidad de atención y servicio al justiciable
	A2	Determinar TIC adecuado para los servicios del MBJ
	A3	Determinar los costos de no calidad del proceso.
	A4	Analizar programas de competencias - La motivación del personal.
Fase: Mejorar	A1	Mejorar tráfico de la red de datos - ampliación ancho de banda
	A2	Mejorar la velocidad de transferencias de datos con la TIC
	A3	Mejorar la selección de personal en las ventanillas de atención
	A4	Mejorar la calidad de los servicios, innovación.
Fase: Controlar	A1	Controlar y dar seguimiento al tiempo de atención al justiciable
	A2	Realizar seguimiento de calidad del servicio.
	A3	Controlar la evolución del tráfico de la red de datos
	A4	Controlar de calidad de servicios al justiciable.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS BENEFICIO – COSTO

4.1 SELECCIÓN DE CRITERIOS UTILIZADOS

El análisis de costo-beneficio, permitirá definir la factibilidad de la alternativa seleccionada o del proyecto a ser desarrollado. Evaluando su implementación con ciertos criterios, que guarden relación con los objetivos estratégicos que se persiguen. Por su naturaleza los criterios pueden ser:

Criterio privado.- Tiene como finalidad el rendimiento del capital invertido debe lograr la máxima rentabilidad de la inversión.

Criterio social.- Tiene como finalidad incrementar la productividad del capital, distribuyendo los beneficios a mayor justiciables alcanzados por unidad de capital.

4.2 INFORMACIÓN DE SITUACIÓN ECONÓMICA ACTUAL

La partida para la mesa de partes que representa es $VT = S/. 489,457.40$, El costo de personal es de 40% VT. Otros gastos es del 10% VT. Ingresos = S/ 244728.7.

4.2.1 Análisis de costo

En el análisis de costo beneficio se muestra si el proyecto es rentable o no, mediante el método de retorno de la inversión tenemos el costo del proyecto es:

El consolidado del costo de inversión es:

Costo de mano de obra:	60,500
Costo de materiales y equipo:	8,000
Costo del sistema y equipos:	6,000
Costo de infraestructura y gastos generales:	6,175.66
Total de egresos:	S/.80,675.66

EVALUACIÓN FINANCIERA DEL PROYECTO.- Método de retorno de la inversión

Año / Concepto	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4
Ingresos	0	244,728.70	266,754.28	290,762.17	316,930.76
Egresos	80,675.66	244,278.47	244,278.47	244,278.47	244,278.47
Caja	-80,675.66	450.23	22,475.81	46,483.70	72,652.29
Beneficio neto anual: (Incremento de 9% anual)		244,728.70	266,754.28	290,762.17	316,930.76
Factor de descuento, tasa bancaria anual :4%		0.97	0.89	0.86	0.83
Flujo de caja neto	-80675.66	43.22208	19329.1992	39975.98068	60301.4037
Flujo de caja acumulado		-80,632.44	-61,303.24	-21,327.26	38,974.15

Cuadro N°9

Fuente: Elaboración Propia

El Valor Presente Neto es S/.38,974.15. De acuerdo a los supuestos para la estimación, el flujo de caja proyectado señala que la recuperación de inversión se realizará a inicios del 4to año de operación de la alternativa 2. El conclusión, el proyecto es rentable debido a que el costo beneficio sale positivo a favor de la institución.

4.3. RESULTADOS DE LA SOLUCIÓN PLANTEADA

1. Beneficio en reducción del tiempo de proceso

Es el tiempo que se ahorra en la entrega de documentos una vez ingresado en el sistema, logrando una reducción por que en la mesa de partes se clasifica por OO.JJ reduciendo el tiempo de un 20 a 30%.

2. Beneficio en ahorro de recursos del servicio

Los beneficios del servicio se dan por que se brinda información al justiciable reduciendo su tiempo de espera al informarse donde debe realizar sus gestiones ahorro de tiempo y uso TIC en consulta de expedientes judiciales por WEB.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

1. Se logra establecer una metodología de mejora continua con la planificación de acciones correctivas y preventivas, para la gestión de procesos de manera eficiente que permitan mitigar el impacto en la organización y en la calidad del servicio.
2. Con la implementación de la gestión por procesos y el sistema se logra optimizar el tiempo y mejorar la eficacia de la mesa de partes para cualquier no conformidad con el servicio, cambiar y adaptarse para mejorar.
3. Se integra la información y se mejora la comunicación entre los responsables del proceso de gestión.
4. Con la puesta en marcha del sistema de gestión de la mesa de partes se busca reducir el número de no conformidades en el servicio.
5. Se logra una mejor visibilidad del proceso de gestión de la mesa de partes. Esto permitirá hacer un seguimiento y control a los responsables y los tiempos de ejecución de cada etapa del proceso.
6. Las organizaciones han cambiado su forma de pensar y están sumamente pendientes de los sistemas de información y las tecnologías de información, analizando datos que sirvan de soporte a la toma de decisiones y lograr ventajas competitivas.
7. La correcta selección y capacitación del personal de la mesa de partes que ingresan debe ser tomada muy en cuenta pues de esto dependerá una excelente atención al justiciable.

RECOMENDACIONES

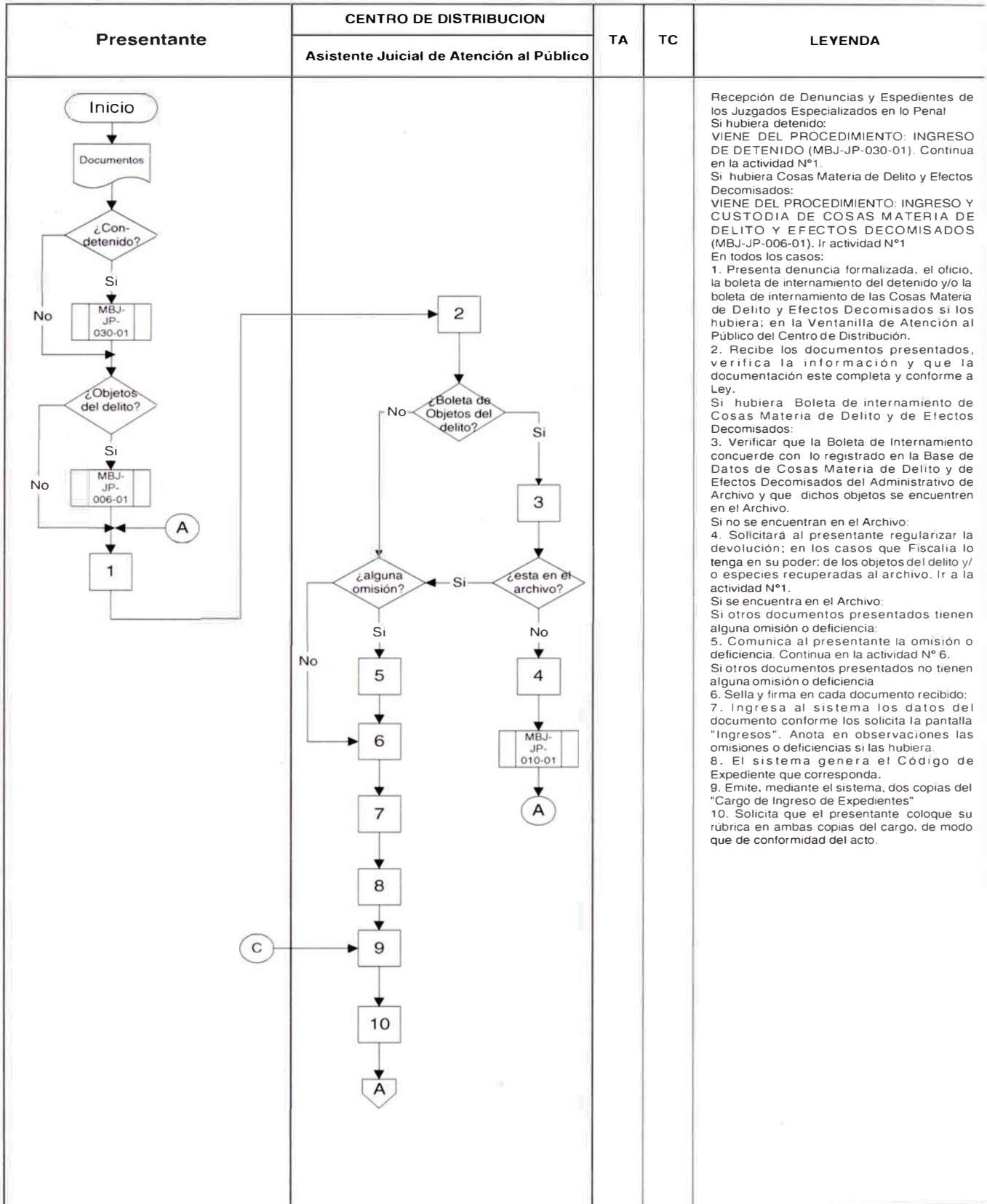
1. El uso adecuado de la recolección de información, para que la información que se transmita sea veraz y oportuna, para así lograr una comunicación efectiva que influya directamente en la toma de decisiones.
2. Los sistemas a implementarse trabaja mejor si todos los miembros del personal están comprometidos en su desarrollo, si tienen claros los procesos y comprender con facilidad la información que se utiliza..
3. El concepto de mejora continua está limitado a cambios pequeños como reglas de negocio, procedimientos locales, redistribución del volumen de trabajo, simplificación de formularios.
4. Los cambios propuestos por la mejora continua impactan sobre la estructura de los procesos, traspasan los límites de responsabilidad del área de mesa de partes, impactan sobre la tecnología, o bien requieren de recursos adicionales, y la propuesta de mejora pasa a un proyecto de rediseño.
5. Desde la misión del Poder Judicial, que tiene como objetivo servir de manera eficaz, eficiente y oportuna e implementando las TIC para acercar la institución y enfocar su atención a los justiciables. Por tal motivo el servidor público, debe considerarse como la piedra angular del proceso para la gestión de trámites y servicios, ya que ellos representan a la administración de justicia.

BIBLIOGRAFÍA

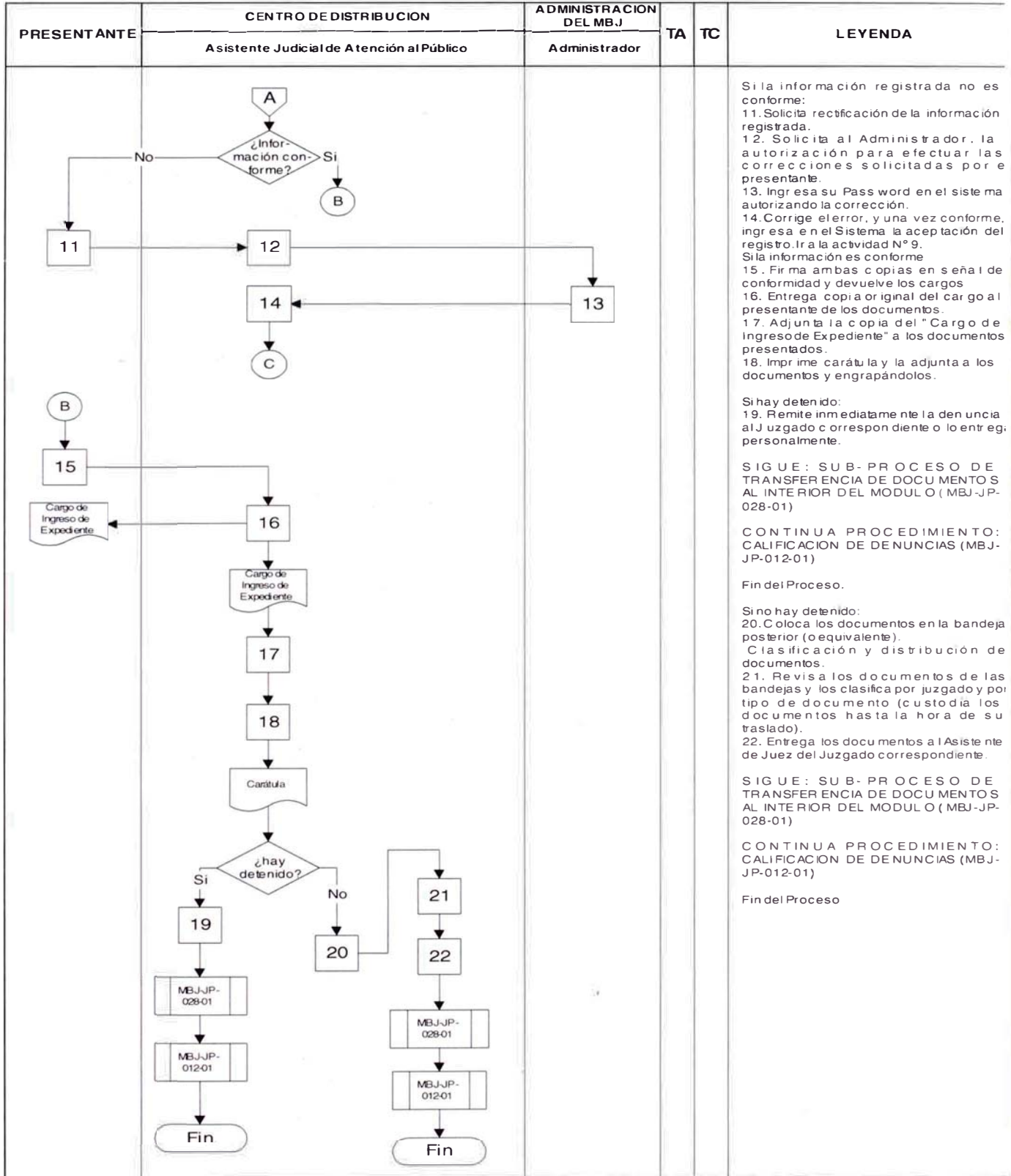
- [1] Plan de desarrollo institucional del Poder Judicial, 2009 – 2018.
- [2] Plan operativo 2012-2013 de la Corte Superior de Justicia del Callao.
- [3] Aguirre Mayorga, S. (2007). Marco metodológico para el desarrollo de proyectos de mejoramiento y rediseño de procesos. ADMINISTRACION Universidad EAFIT, 1, 21 - 32.
- [4] Bernhard Hitpass Heyl es autor de la versión hispana del libro internacional BPMN 2.0 Manual de Referencia y Guía Práctica.
- [5] PMI&PMBOK: Guía de los fundamentos de la dirección de proyectos, 4ª Edic., 2008.
- [6] Proceso de negocio: disponible en:
http://es.wikipedia.org/wiki/proceso_de_negocio, [Consultado el día 27 de abril del 2013].
- [7] Modelo de calidad: disponible en
<http://definicion.de/modelo-de-calidad/> Herramientas de calidad,
[Consultado el día 11 de mayo del 2013]
<http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger/HerramientasdeCalidad.pdf> y
<http://www.calidad.unav.es/Archivos/herramientas.pdf>
[Consultado el día 23 de mayo del 2013]

ANEXOS A

PODER JUDICIAL	PROCEDIMIENTO:	COD: MBJ-JP-001-01	PAG
MODULOS BASICOS DE JUSTICIA	RECEPCION, ASIGNACION Y DISTRIBUCION DE DENUNCIAS Y EXPEDIENTES	FECHA: 2002	1/2



PODER JUDICIAL	PROCEDIMIENTO:	COD: MBJ-JP-001-01	PAG
MODULOS BASICOS DE JUSTICIA	RECEPCION, ASIGNACION Y DISTRIBUCION DE DENUNCIAS Y EXPEDIENTES	FECHA: 2002	2/2



**Descripción del cargo del NCCP y NLPT debe ser adaptado a las demás
ventanillas de atención al público.**

Cargo:	Técnico administrativo - Atención al Público	
Objetivo:	Reportado a:	
Orientar e informar al público en general, recibir e ingresar las solicitudes o requerimientos presentados por los diferentes justiciables (sujetos procesales)	Administrador Judicial.	
	Coordinador de la Unidad	
	Le reportan:	
	En el caso de ser coordinador, le reportan los técnicos administrativos a cargo	
	Coordina con:	
	Con el resto de dependencias	
FUNCIONES:		
<p>Informar al público sobre el estado de sus procesos judiciales (causas).</p> <p>Orientar al público respecto a las hora (s) y la sala de audiencias donde se llevará a cabo la sesión de audiencia.</p> <p>Recibir las solicitudes/requerimientos presentados por los diferentes sujetos procesales.</p> <p>Ingresar las solicitudes/requerimientos al sistema informático.</p> <p>Entregar los cargos que arroje el sistema a los remitentes del documento.</p> <p>Generar los respectivos reportes estadísticos del área.</p> <p>Entregar copia de carpetas judiciales solicitados por las partes del proceso.</p> <p>Digitalizar las solicitudes y requerimientos presentados en ventanilla por las partes.</p> <p>Nota: En el caso de ser coordinador, tendrá a cargo la mejora del área.</p>		
Perfil del Cargo (Sugerido):		
	Generales	Específicas
	Habilidad para comunicarse.	Educación secundaria y/o técnica.
	Responsabilidad y capacidad de trabajo en equipo.	Conocimientos básicos de computación
	Capacidad de organización del trabajo.	

CUESTIONARIO DE SATISFACCION (interna)

1. ¿Con frecuencia le permiten tomar decisiones independientes en el trabajo?

Con extrema frecuencia	
Con mucha frecuencia	
A veces	
Ocasionalmente	
Nunca	

2. ¿Qué tan rutinarias son las tareas que realiza en su trabajo?

Extremadamente rutinarias	
Muy rutinarias	
Un poco rutinarias	
Ligeramente rutinarias	
Nada rutinarias	

3. ¿Qué tan accesibles son las oportunidades para ser creativo e innovador?

Extremadamente accesibles	
Muy accesibles	
Un poco accesibles	
Ligeramente accesibles	
Nada accesibles	

4. ¿Necesita más insumos, menos insumos o tiene suficientes insumos?

Más insumos	
Menos insumos	
Tengo suficientes insumos	
Otro especifique	

5. ¿Qué tan variado es el personal?

Extremadamente variado	
Muy variado	
Un poco variado	
Ligeramente variado	
Nada variado	

1. ¿Qué tan estresante es su trabajo?

Muy estresante	
Un poco estresante	
Ligeramente estresante	
Nada estresante	

7. ¿Qué tan a gusto se siente con la relación laboral, con su supervisor?

Extremadamente a gusto	
Muy a gusto	
Un poco a gusto	
Ligeramente a gusto	
Nada a gusto	

8. ¿Qué tan alentador es su jefe inmediato superior en cuanto a su trabajo?

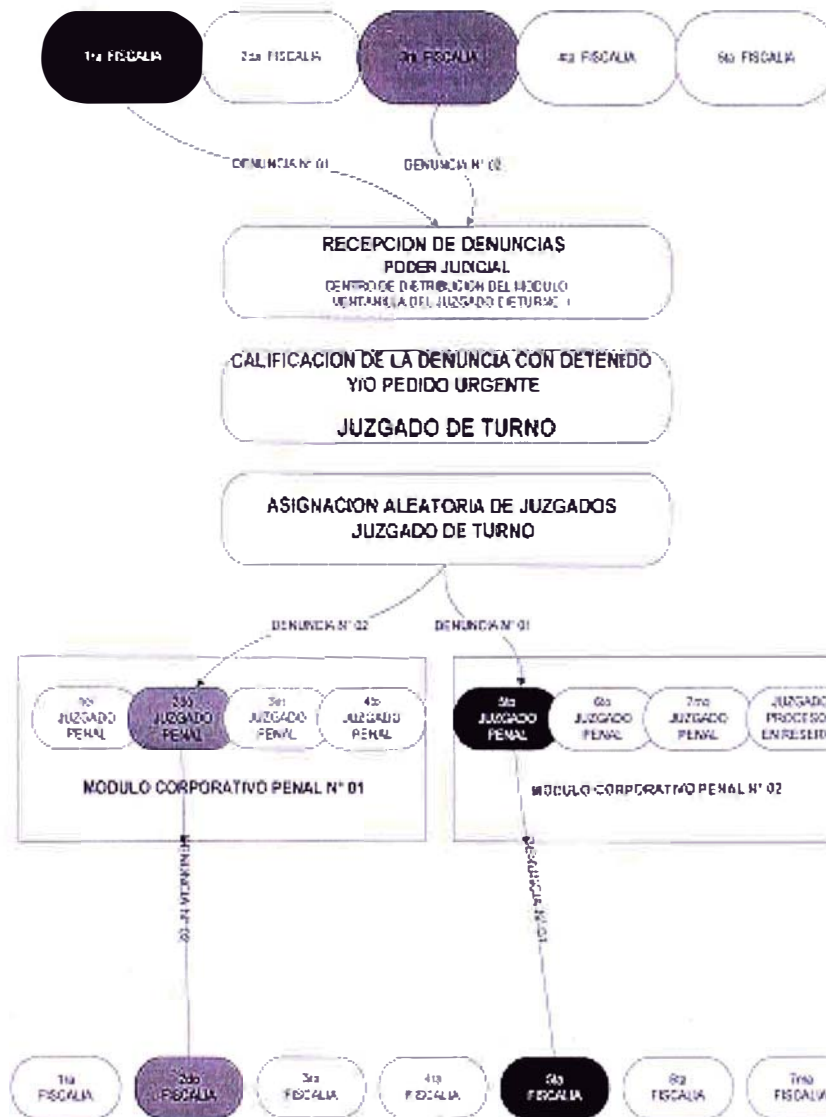
Extremadamente alentador	
Muy alentador	
Un poco alentador	
Ligeramente alentador	

- Nada alentador
- 9. ¿Qué tan justo es su horario de trabajo?**
- Extremadamente justo
- Muy justo
- Un poco justo
- Ligeramente justo
- Nada justo
- 10. ¿Cuánta colaboración hay en su ambiente de trabajo?**
- Extrema colaboración
- Mucha colaboración
- Un poco de colaboración
- Muy poca colaboración
- Nada de colaboración
- 11. ¿Qué tan competentes son sus compañeros de trabajo?**
- Extremadamente competentes
- Muy competentes
- Un poco competentes
- Ligeramente competentes
- Nada competentes
- 12. ¿Qué tan cordiales son sus compañeros de trabajo?**
- Extremadamente cordiales
- Muy cordiales
- Un poco cordiales
- Ligeramente cordiales
- Nada cordiales
- 13. ¿Qué tan alentadores son sus compañeros de trabajo?**
- Extremadamente alentadores
- Muy alentadores
- Un poco alentadores
- Ligeramente alentador
- Nada alentadores
- 14. ¿Qué tan justa es su carga de trabajo?**
- Extremadamente justa
- Muy justa
- Un poco justa
- Ligeramente justa
- Nada justa
- 15. ¿Trabaja (+, -, =) de 40 horas por semana?**
- Más de 40 horas
- Menos de 40 horas
- Aproximadamente 40 horas

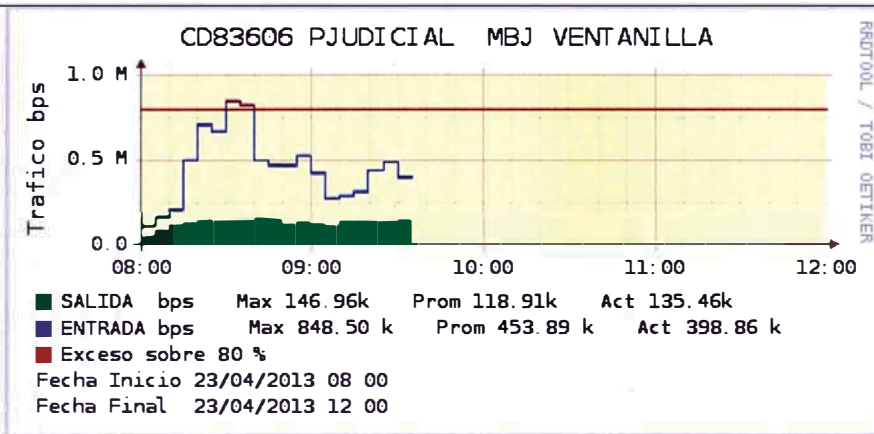
¿Qué harías tú en tu trabajo, para contribuir a la satisfacción de tu cliente?

¿Qué cosa se te ocurre para hacer de ese servicio que brindas, algo extraordinario?

ASIGNACION DE DENUNCIAS CON DETENIDO Y/O PEDIDOS ESPECIALES



GRAFICAS DEL ANCHO DE BANDA – CONGESTION ALEATORIA



Host Summary - Volume - From

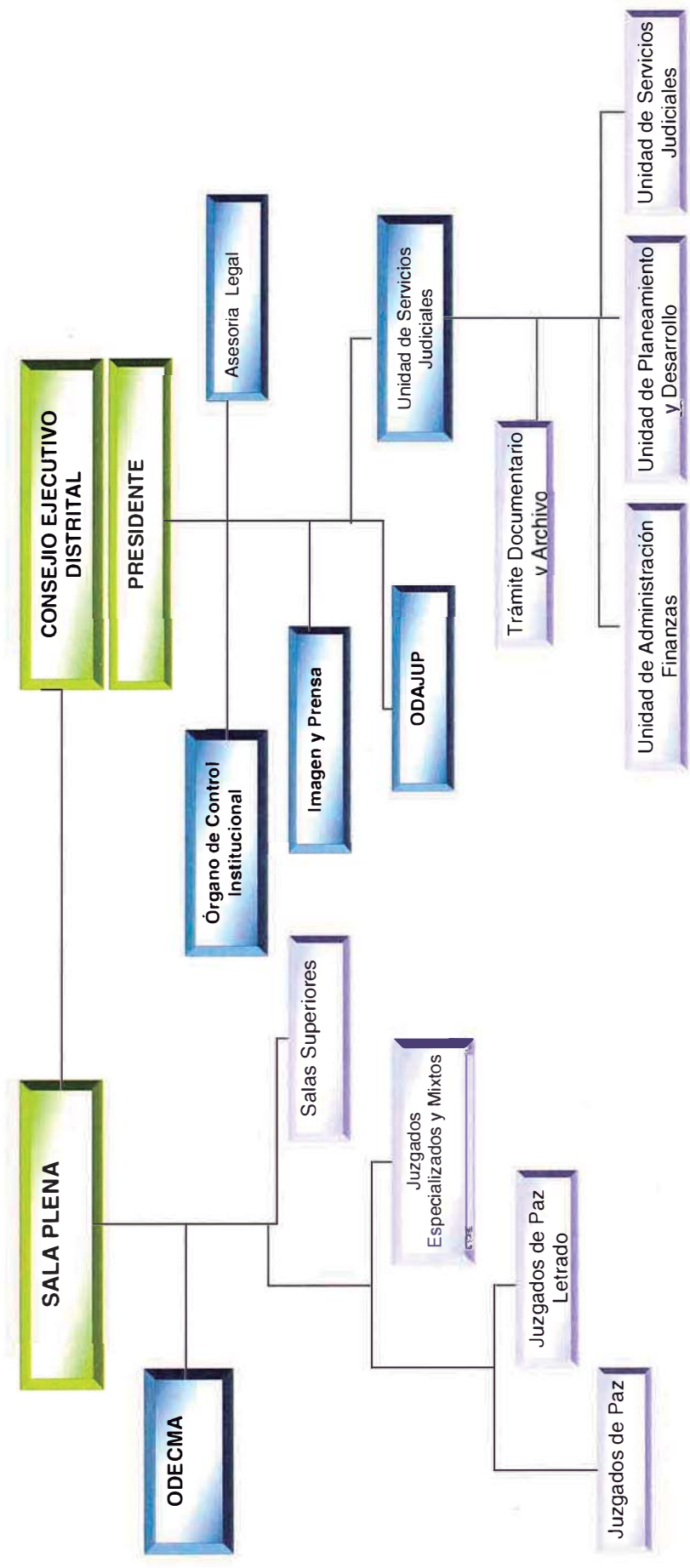
23 Apr 2013 07:00:00 - 23 Apr 2013 10:00:00 PET

MBJ_Ventanilla_CD83606-65250::Gi0/0 - WANIPrincipalCD83606

100.00 Mbps



Source IP	Volume (MBytes)	Percentage (%)
(172.24.0.16)	101.06	26.09%
(172.24.2.19)	84.94	21.93%
(172.19.0.1)	79.89	20.62%
(172.19.7.3)	11.88	3.07%
(172.50.72.121)	9.84	2.54%
(172.50.14.121)	3.87	1.00%
(172.24.0.8)	3.77	0.97%
(172.19.2.176)	3.50	0.90%
(192.168.122.134)	3.18	0.82%
(192.168.122.70)	3.07	0.79%
(172.51.72.111)	2.76	0.71%
(192.168.122.105)	2.61	0.67%
Other	77.03	19.88%
Total	387.39	100.00%



1.

Gráfico N° 14. Organigrama Cortes Superiores de Justicia. Fuente: Consejo Ejecutivo del Poder Judicial

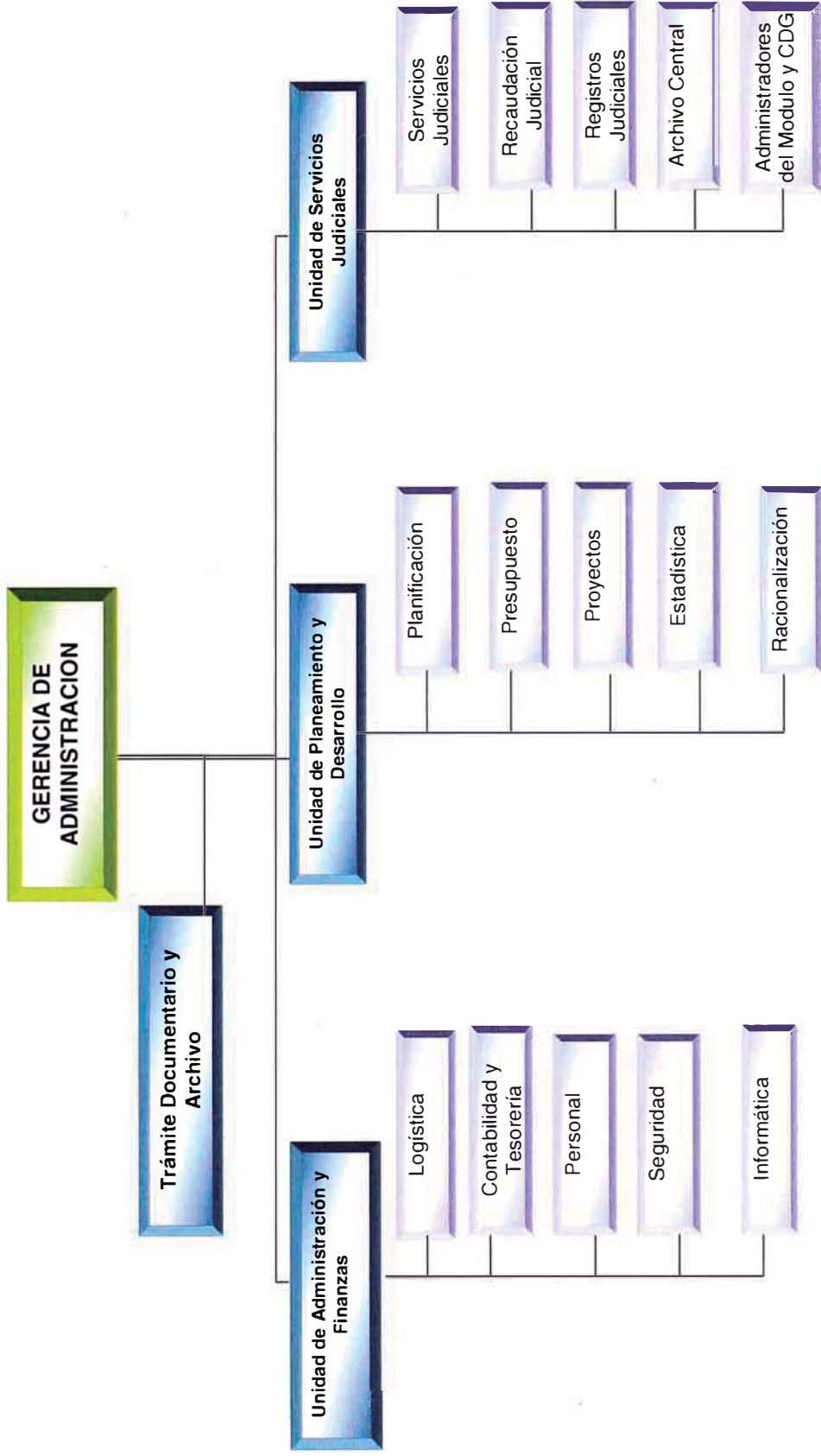
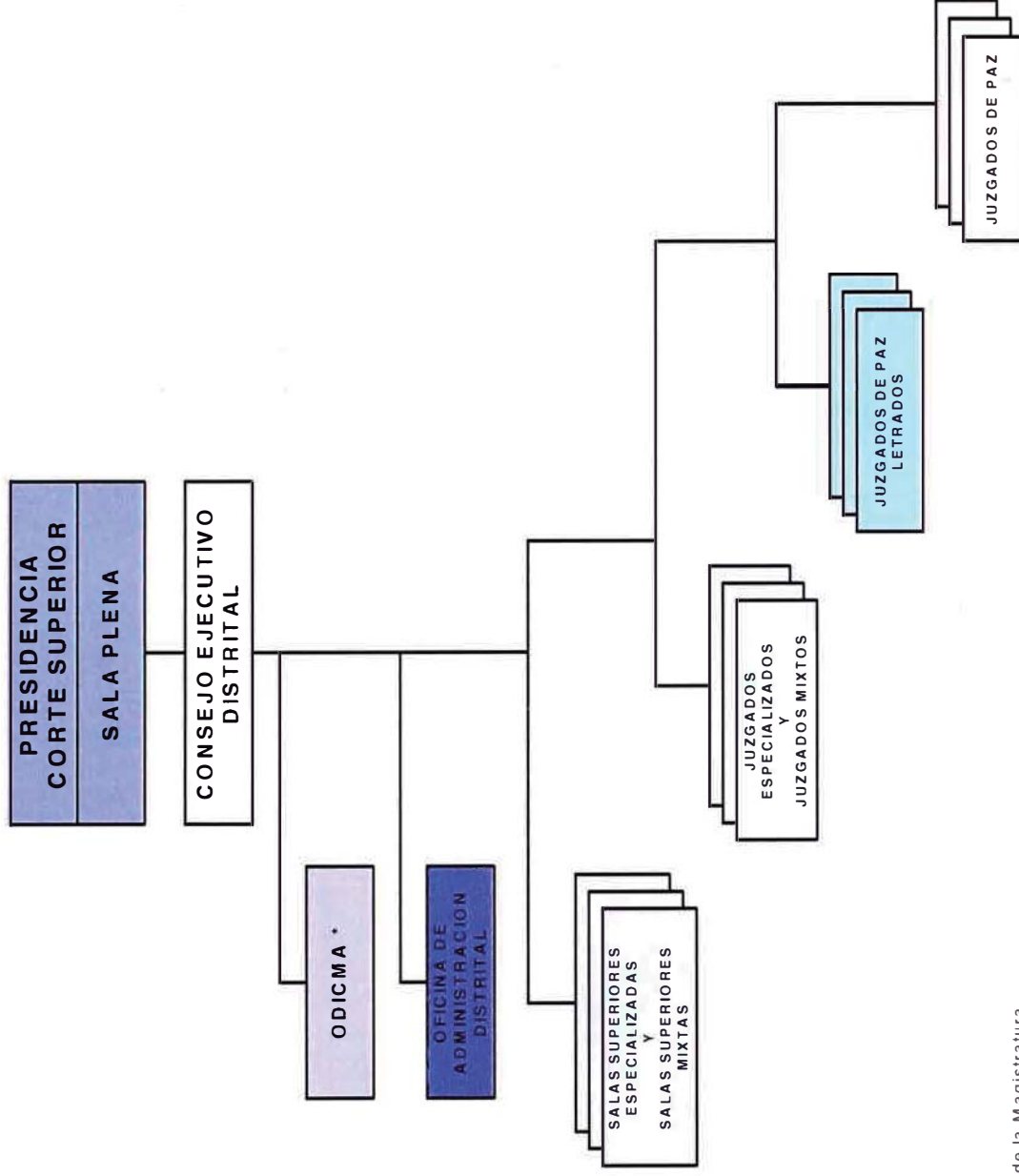


Gráfico N° 15. Organigrama Unidad Ejecutora. Fuente: Consejo Ejecutivo -

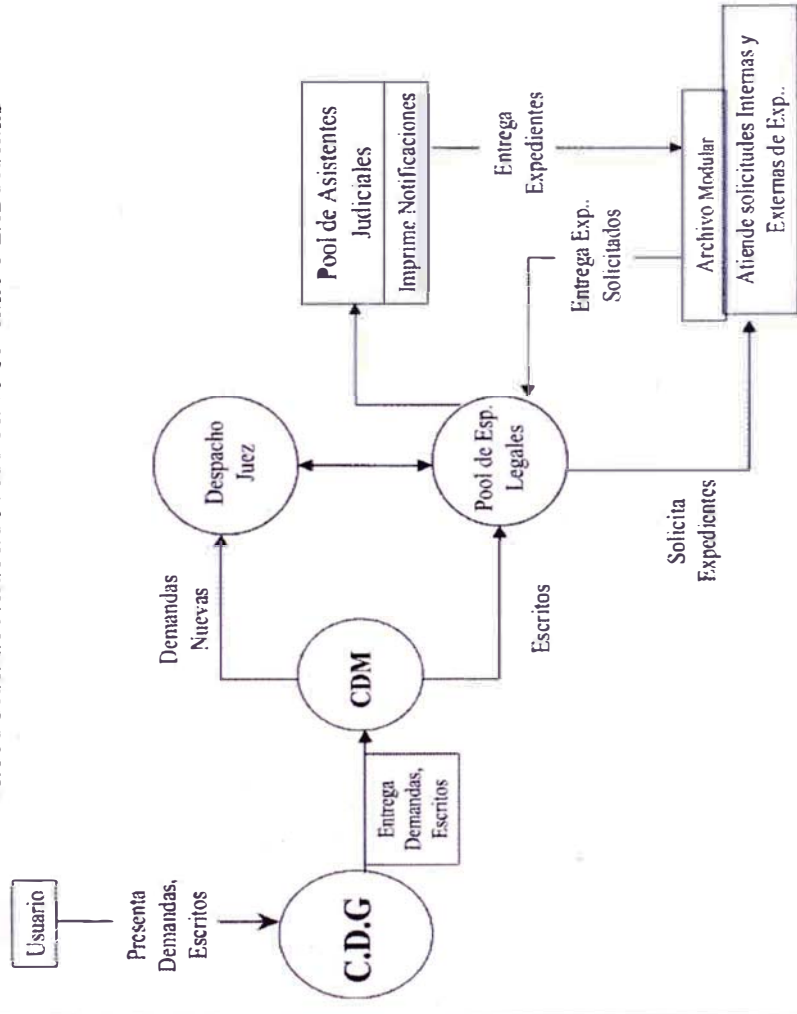


* Oficina Distrital de Control de la Magistratura

Grafico N° 16, Organigrama estructural que cuentan con seis o más salas superiores C.S.J. Fuente: CSJ Callao

Flujograma

FLUJOGRAMA PARA LOS MODULOS CIVILES Y LABORALES



Simbología

PASO	SIMBOLO	DESCRIPCION
Operación	○	Cualquier paso que agrega valor al proceso, hace avanzar en forma directa el proceso
Transporte	➔	Cualquier acción que desplaza información u objetos, incluyendo personas
Demora (no programada)	D	Retraso no programado de materiales, partes o productos. Cualquier tiempo de espera
Inspección /Medición	□	Incluye inspecciones de calidad y cantidad, revisiones y autorizaciones
Almacenamiento (demora)	△	Almacenamiento permanente productos.
Decision	◇	Cumple requisitos
Retrabajo	⊙ R	Duplicidad de operación

FASES DEL PROYECTO

Fase	Observación	Duración
Inicio	Propósito definir y acordar el alcance del proyecto, identificar riesgos asociados, proponer una visión muy general de la arquitectura.	1 mes
Planificación	Definir la arquitectura base de procesos, se realiza la especificación del dominio del problema, se diseña la solución preliminar.	1 mes
Ejecución	Implementación de lo planificado, propiciando su oportuno cumplimiento, logrando mejorar tanto los servicios.	4 meses
Transición	Monitoreo y seguimiento de la implementación del Proyecto, comparando lo planificado versus lo ejecutado	2 meses
Puesto	Responsabilidades	
Jefe de Proyecto	✓ Asigna los recursos.	
	✓ Gestiona las prioridades.	
	✓ Coordina las interacciones con usuarios.	
	✓ Hace seguimiento al equipo del proyecto.	
	✓ Supervisa plazos.	
	✓ Controla la calidad de los entregables.	
	✓ Gestiona los riesgos e incidencias.	
Analista	✓ Planifica y controla las fases.	
	✓ Gestiona los requerimientos.	
	✓ Elabora el Modelo de Procesos	
	✓ Apoya en la resolución de problemas.	
	✓ Colabora con la gestión de riesgos e incidencias.	
Especialista en capacitación y soporte	✓ Gestiona la configuración y cambios.	
	✓ Elabora los modelos de implementación	
	✓ Asegura que los equipos informáticos funcionen correctamente.	
	✓ Instalación y configuración de los equipos	
	✓ Pruebas y funcionalidades	
	✓ Asesora y capacita a los usuarios.	
	✓ Gestiona el pedido de equipos, para la capacitación	

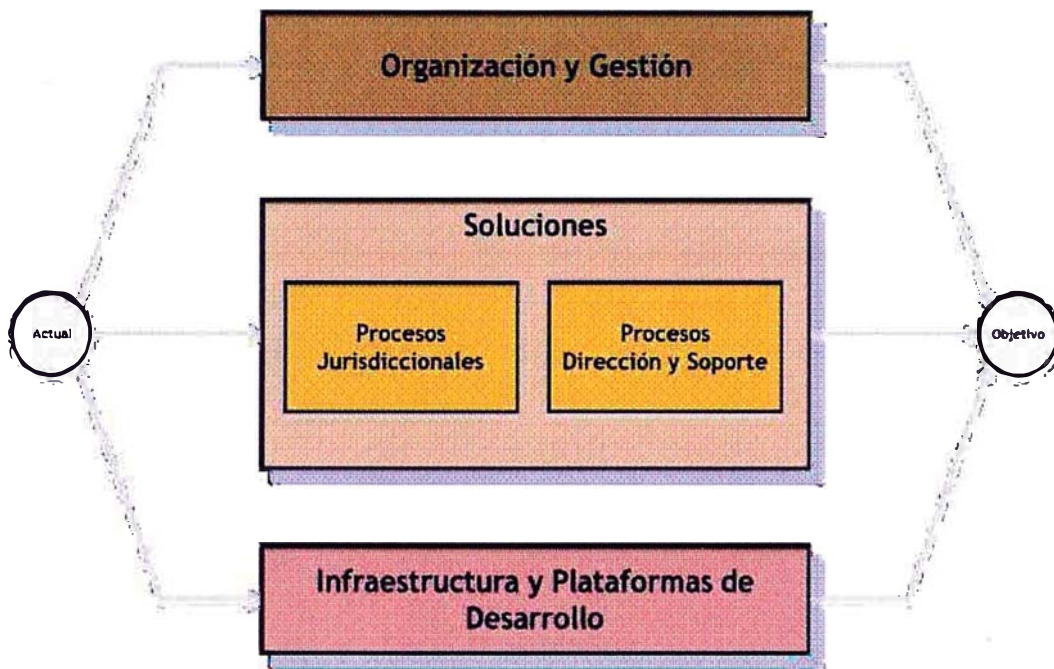
Gestión y Organización

	Año 1				Año 2				Año 3				Año 4			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
G01 Diseño e Implementación de un Modelo de Gestión Integrado TIC		■	■	■	■											
G02 Diseño y Desarrollo de la Arquitectura de Información		■	■	■												
G03 Diseño e Implementación de la Nueva Organización TIC			■	■	■	■										
G04 Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio (SGCN)										■	■	■	■	■		
G05 Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión de la Seguridad de Información (SGSI)										■	■	■	■	■		

Fuente: BDO / Elaboración: Propia

Dentro de la especificación de la cartera de proyectos las soluciones de sistemas configuran la parte crítica de la gestión del portafolio.

Estructura General de la Cartera



Estructura de los Proyectos de Organización y Gestión

