



**UNIVERSIDAD
DEL PACÍFICO**

**Escuela de
Postgrado**

**Efectividad del Expediente Judicial Electrónico (EJE) en la
atención de los ciudadanos en la Corte Superior de Lima Este en
el 2022**

**Trabajo de Investigación presentado
para optar el grado Académico de
Magíster en Gestión Pública**

**Presentado por:
Jose Luis Limo Chavez**

Asesor: Guido Bravo Monteverde
[0000-0002-7272-4708](tel:0000-0002-7272-4708)

Lima, enero 2025


REPORTE DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO

A través del presente, Juan Carlos Ubillús Ramírez deja constancia que el trabajo de investigación titulado “Efectividad del Expediente Judicial Electrónico (EJE) en la atención de los ciudadanos en la Corte Superior de Lima Este en el 2022” presentado por don Jose Luis Limo Chavez con el D.N.I. 41581102, para optar al Grado de Magister en Gestión Pública, fue sometido al análisis del sistema antiplagio Turnitin el 18 de julio de 2025 dando el siguiente resultado:

The screenshot shows a Turnitin report interface. At the top, the Turnitin logo and user information (Jose Luis Limo Chavez, Universidad del Pacífico) are visible. The main content area displays the document title and author. A red box highlights the overall similarity score of 14%. On the right side, a table lists 12 sources with their respective similarity percentages. The document title and author name are also highlighted in red boxes.

Resumen de coincidencias	
14 %	
1	hdl.handle.net Fuente de Internet 3 %
2	documenta.ac Fuente de Internet 2 %
3	repositorio.uned.edu.pe Fuente de Internet 2 %
4	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante 1 %
5	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante <1 %
6	www.casaparlamento.com Fuente de Internet <1 %
7	upc.ava.operarepositor... Fuente de Internet <1 %
8	repositorio.uned.edu.pe Fuente de Internet <1 %
9	Entregado a Escuela de... Trabajo del estudiante <1 %
10	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante <1 %
11	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante <1 %
12	repositorio.uned.edu.pe Fuente de Internet <1 %

18 de julio de 2025


Juan Carlos Ubillús Ramírez
Jefe Académico

ÍNDICE

CARÁTULA.....	i
ÍNDICE.....	ii
LISTA DE TABLAS.....	iii
LISTA DE FIGURAS.....	iv
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.2. Objetivos de la investigación.....	3
II. MARCO TEÓRICO.....	5
2.1. La sociedad de la información y el conocimiento.....	5
2.2. Derecho informático.....	6
2.3. Información jurídica.....	6
2.4. Derecho de la informática.....	8
2.5 Gobierno electrónico o ciber gobierno.....	8
2.6. Democracia electrónica o e-democracia.....	10
2.7. Expediente digital.....	11
2.8. Principios relevantes del expediente digital.....	11
2.9. Expediente Judicial Electrónico (EJE).....	13
2.9.1. Formación del EJE.....	13
2.9.2. Elementos del EJE.....	14
2.9.3. Transmisión del EJE.....	14
2.9.4. Del archivo y recomposición del EJE.....	15
2.9.5. Características del EJE.....	16
2.9.6. Ventajas del EJE.....	16
2.9.7. Requisitos del EJE.....	18

III. MÉTODO.....	19
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	19
3.2. Escenario de estudio.....	19
3.3. Participantes.....	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de información.....	19
3.5. Instrumento.....	20
3.6. Registro de hechos.....	20
3.7. Procedimiento.....	20
3.8. Método de Análisis de la información.....	21
3.9. Rigor científico.....	21
3.10. Aspectos éticos.....	22
IV. RESULTADOS.....	23
4.1. Expedientes físicos o tradicionales.....	24
4.2. Expediente Judicial Electrónico (EJE).....	26
4.3. Modernización.....	34
4.4. Administración de la Justicia.....	37
V. DISCUSIÓN.....	42
VI. CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES.....	46
6.1. Conclusiones.....	46
6.2. Recomendaciones.....	46
REFERENCIAS.....	48
ANEXO 1. GUIA DE ENTREVISTA.....	52
ANEXO 2. CATEGORIZACIÓN.....	54
ANEXO 3. MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN.....	55
ANEXO 4. FUENTES DE EVIDENCIAS DE TEORÍA FUNDAMENTADA	58

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Comparativa entre Perú, Chile y Colombia.....	20
Tabla 2. Rendimiento de los Expedientes Físicos.....	27
Tabla 3. Estudio de Co-Ocurrencia en Relación al Expediente Físico o Tradicional.....	27
Tabla 4. El EJE Facilita un Mayor Acceso a la Administración de Justicia.....	29
Tabla 5. El EJE Representa un Avance Significativo en el Desarrollo de la Justicia.....	29
Tabla 6. El EJE Agiliza el Desarrollo de los Reclamos.....	30
Tabla 7. El EJE Fomenta una Mayor Transparencia.....	30
Tabla 8. El EJE Supera en Efectividad a los Procesos Tradicionales.....	31
Tabla 9. El EJE Reduce la Burocracia.....	31
Tabla 10. La Digitalización de Procesos Promueve la Descentralización.....	39
Tabla 11. Estudio de Co-Ocurrencia sobre el Expediente Judicial Electrónico (EJE) y sus Ventajas.....	32
Tabla 12. Estudio de Co-Ocurrencia sobre el Expediente Judicial Electrónico (EJE) y sus Desventajas.....	35
Tabla 13. La Modernización Constituye un Gran Avance en la Administración de la Justicia.....	37
Tabla 14. El EJE es Esencial para la Modernización.....	38
Tabla 15. Estudio de Co-Ocurrencia sobre el Expediente Judicial Electrónico (EJE) y la Modernización.....	38
Tabla 16. La Firma Electrónica Mejora la Efectividad en la Administración de la Justicia.....	40
Tabla 17. La Digitalización Promueve un Mayor Control en los Procesos de Justicia....	41
Tabla 18. La Digitalización como un Avance Significativo.....	41
Tabla 19. Estudio de Co-Ocurrencia sobre el Expediente Judicial Electrónico (EJE) y la Modernización.....	41
Tabla 20. Análisis de Co-Ocurrencia de los Usuarios respecto al EJE.....	46

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Beneficios y Limitaciones de los Expedientes Físicos o Tradicionales.....	26
Figura 2. Ventajas Destacadas del Expediente Judicial Electrónico (EJE).....	32
Figura 3. Desventajas Principales del Expediente Judicial Electrónico (EJE).....	34
Figura 4. Relación entre Modernización y el Expediente Judicial Electrónico (EJE).	37
Figura 5. e-Gobierno y su Aplicación en la Administración de Justicia.....	40
Figura 6. Validación de las Cuatro Categorías del Expediente Judicial Electrónico (EJE).....	41

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema

En la actualidad, la sociedad se encuentra profundamente inmerso en la era de la información y el discernimiento. En este contexto, el sistema judicial produce una gran variedad de comunicaciones, que van desde notificaciones y sentencias hasta intervenciones con repercusiones tanto inmediatas como a largo plazo (Álvaro, 2021). La incorporación de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) ha facilitado la gestión de estos procesos, permitiendo a la rama judicial emplear bases de datos para la difusión de información. Este avance se ve reflejado en una optimización de la gestión de actos y sentencias, lo que se traduce en beneficios para los usuarios del sistema, quienes disponen de búsquedas más eficientes, un adecuado almacenamiento de comunicaciones y una vinculación directa con la normativa y doctrina vigente. En este sentido, el expediente judicial electrónico se ha convertido en una herramienta esencial para impulsar la diaphanidad y la efectividad en el acceso a la comunicación judicial (Milton et al., 1999).

Por otro lado, el uso relevante de las TIC también aporta a la promoción y salvaguarda de los derechos humanos, al operar dentro de un entorno global y público sin fronteras. En este escenario virtual, interactúan individuos de diversas nacionalidades, etnias, orientaciones políticas o géneros (Roco & Bainbridge, 2013). Quienes participan en el ciberespacio llevan a cabo actividades comerciales, políticas y personales. El internet, como medio de comunicación, permite que los gobiernos informen a la ciudadanía y se involucren en la formulación de políticas públicas, que las empresas realicen transacciones, que el mundo académico intercambie información científica con mayor rapidez, y que las organizaciones defensoras de derechos humanos. formen y notifiquen a sus seguidores (Schlöl, 2005).

Los avances tecnológicos en las TIC han transformado los procesos legales en muchos países. Por ejemplo, en 2011, Argentina promulgó su primera ley de ciberjusticia, que otorgaba validez jurídica a documentos digitales en procesos judiciales y administrativos (Archila, 2022). En Chile, en 2019, se implementó la carpeta electrónica, que obligó a digitalizar documentos físicos, mientras que, en 2020, la pandemia aceleró la transición hacia la virtualidad en numerosos países, incluyendo España, que adoptó

medidas organizativas y procesales para gestionar la justicia en este periodo (Archila, 2022).

En Perú, la administración de justicia también ha requerido la participación de especialistas en informática, como jueces, abogados y litigantes. La implementación de las TIC ha sido esencial para que las instituciones encargadas de la justicia puedan operar de manera más efectiva. Un ejemplo destacado es el proyecto del Expediente Judicial Electrónico (EJE), que aún se encuentra en sus primeras etapas de expansión. Este sistema promete mejoras operativas y económicas para el Tribunal Judicial y representa una herramienta clave para modernizar las prácticas legales. Sin embargo, esto plantea la pregunta: ¿Cuál es el nivel de efectividad del uso del Expediente Judicial Electrónico (EJE) en la atención a los ciudadanos en la Corte Superior de Lima Este durante el año 2022?

1.2. Objetivo de la investigación

1.2.1. Objetivo general

A partir de la problemática identificada, se establece como objetivo principal determinar el grado de efectividad en el uso del Expediente Judicial Electrónico (EJE) para la atención de los ciudadanos en la Corte Superior de Lima Este durante el año 2022.

1.2.2. Objetivos específicos

- Identificar el nivel de efectividad del Expediente Judicial Físico en la atención brindada a los ciudadanos por la Corte Superior de Lima Este durante el año 2022.
- Determinar las brechas y factores que actualmente limitan la efectividad del Expediente Judicial Físico en la atención a los ciudadanos en la Corte Superior de Lima Este durante el año 2022.
- Determinar la viabilidad del uso del Expediente Judicial Electrónico (EJE) para mejorar la atención ofrecida a los ciudadanos en la Corte Superior de Lima Este en el año 2022.

1.3. Justificación

Este estudio cuenta con una justificación que abarca tanto el nivel teórico como el práctico, dada la amplitud de su alcance. En el plano teórico, se propone la adopción de un enfoque metodológico mixto que integra la recolección y el análisis de datos cualitativos y cuantitativos. Esta estrategia posibilita una comprensión más profunda y exhaustiva de los sucesos legales y de los procedimientos judiciales asociados del (EJE), facilitando un abordaje integral de los procedimientos judiciales y de las decisiones emitidas por los jueces.

En el plano práctico, el enfoque mixto de esta investigación adquiere relevancia al constituirse en una herramienta de gran utilidad para los profesionales del derecho, ya que brinda una visión más clara sobre la efectividad del EJE tanto desde la perspectiva del provisor así también del beneficiario en la Corte Superior de Justicia de Lima Este. Además, dicha aproximación contribuye a vincular proclividad en el ámbito judicial, lo que resulta determinante en la eficacia de la administración de justicia. Esta investigación radica en su capacidad para generar información relevante, la cual favorece a los profesionales del derecho y fortalece la calidad de los procesos judiciales mediante la aplicación del Expediente Judicial Electrónico.

1.4. Alcances y limitaciones

El propósito de esta investigación es analizar la efectividad del Expediente Judicial Electrónico (EJE) en la atención brindada a los ciudadanos por la Corte Superior de Lima Este durante el año 2022. Sin embargo, el desarrollo del estudio enfrentó ciertas limitaciones, entre las cuales destaca el acceso restringido a información detallada y contextualizada sobre la implementación y evolución del EJE en los últimos años. Esto se debe a que gran parte de los datos disponibles se encuentran alojados en el portal de RENATI, pero con acceso limitado y no completamente abierto.

Otra limitación significativa fue la gestión del tiempo necesario para coordinar y realizar las entrevistas con los participantes, lo cual implicó un desafío logístico y prolongó considerablemente la duración del estudio. A pesar de estos obstáculos, la investigación busca aportar un análisis relevante sobre la eficacia del EJE en la mejora de los servicios judiciales ofrecidos a los ciudadanos.

II. MARCO TEORICO

Antes de proceder al análisis de la relevancia del (EJE) en los procedimientos realizados por la Corte Superior de Lima Este, resulta esencial evaluar su impacto ejecutados desde una perspectiva ontológica en el ámbito global. Este enfoque facilita la comprensión de la necesidad, a nivel mundial, de contextualizar y valorar los diversos procesos implementados por las instituciones públicas para determinar su efectividad.

En este contexto, se ha investigado cómo estos conceptos influyen en la dinámica laboral de las instituciones públicas y, específicamente, en la administración de justicia. De este modo, se busca obtener una comprensión integral del impacto del EJE en la transformación y modernización de los servicios proporcionados por dichas instituciones.

2.1. La sociedad de la información y el conocimiento

El término "sociedad del conocimiento" relaciona a un modelo social en el que la invención, comunicación y aplicación del conocimiento se convierte en el principal motor de producción y desarrollo. En este contexto, los activos de conocimiento desplazan la relevancia de los recursos tradicionales como la tierra, el trabajo físico o el capital financiero, consolidándose como los principales generadores de riqueza.

El concepto de sociedad de la información, precursor del término sociedad del conocimiento, comenzó a ganar relevancia formal a finales de los años 70 y principios de los 80. Durante este período, la expresión se popularizó tanto que llegó a simbolizar una cultura caracterizada por una sobrecarga de información y dominada por tecnologías de la información. En este marco, Daniel Bell fue uno de los pioneros en legitimar el concepto, señalando que en economías como la de Estados Unidos, la mayoría de los trabajos estaban orientados hacia la producción de productos informativos más que materiales. Con el auge de las redes globales y el fortalecimiento de la economía de la información en los años 80, la metáfora de la sociedad de la información se consolidó como una descripción ampliamente aceptada.

Sin embargo, en la década de los 90, este concepto comenzó a ser reemplazado por la noción de "sociedad del conocimiento". Mientras que la sociedad de la información hacía referencia principalmente al acceso y proliferación de sistemas de información, la sociedad

del conocimiento se centra en economías donde las ideas y el conocimiento son tratados como bienes valiosos. A pesar de ello, ambas nociones suelen confundirse, ya que muchas personas tienden a equiparar información y conocimiento, aunque representan conceptos distintos.

Esta divergencia resulta particularmente notoria en el ámbito educativo, donde el conocimiento suele concebirse en términos estrictamente factuales y de datos. En contraste, el campo de la gestión adopta una perspectiva más amplia, incorporando percepciones, valores y saberes tácitos (Stenmark, 2001). Atendiendo a esta visión más extensa, en el presente capítulo se asume dicha definición amplia de conocimiento, pues esto permite abarcar aspectos vinculados al derecho informático y la diversidad de conocimiento legal de dicho campo permite dar a conocer.

2.2. Derecho informático

El concepto de derecho informático, es importante comprender la noción de informática, que se refiere al uso de la tecnología informática para llevar a cabo tareas orientadas a un objetivo específico. En este proceso, la programación suele tener un papel más destacado que la intervención humana directa. La informática incluye el diseño y desarrollo de sistemas de software y hardware para diversos propósitos, como la estructuración, procesamiento y gestión de información, la búsqueda en investigaciones científicas, la creación de sistemas inteligentes, y el desarrollo de medios para el entretenimiento y la comunicación. (Cerdá, 2018).

A partir de esta definición, el derecho informático, según Paredes (2020), se entiende como una rama emergente y dinámica del conocimiento jurídico, que evoluciona constantemente a la par de los avances tecnológicos y los nuevos antecedentes históricos. La interacción entre el derecho y la informática comenzó a destacarse de manera más específica desde 1949, con las ideas de Norbert Wiener, y su obra de 1985, en la que analiza cómo la cibernética influye en el ámbito jurídico, uno de los fenómenos sociales más importantes. Aunque los fundamentos de esta disciplina tienen más de 40 años, su evolución ha alcanzado niveles que incluso Wiener probablemente no habría previsto.

El derecho informático se presenta como una ciencia interdisciplinaria, que conecta de manera innovadora y aparentemente imposible los mundos del "ser" y del "deber ser". Esta disciplina aborda la relación entre las comunicaciones y el derecho, marcando un nuevo enfoque en la forma en que las tecnologías impactan y transforman el ámbito jurídico.

2.3. Información jurídica

Según Peña (2024), la informática jurídica representa una oportunidad significativa para optimizar los procesos judiciales, involucrando a diversos operadores del derecho, como jueces, fiscales, abogados y litigantes. Esta disciplina se sustenta en el uso de herramientas tecnológicas como computadoras, dispositivos móviles y otros equipos informáticos accesibles, destacándose por su capacidad de mejorar la efectividad, transparencia, confianza y organización de datos jurídicos, incluso en tiempo real.

Surgida en Estados Unidos en 1959, la informática jurídica ha evolucionado en paralelo con los avances tecnológicos, consolidándose como una disciplina interdisciplinaria que aplica el conocimiento informático a la recuperación y gestión de información jurídica. Su principal objetivo es diseñar, desarrollar y emplear herramientas tecnológicas que faciliten el análisis, tratamiento y recuperación de datos legales, promoviendo una gestión más eficiente y efectiva. En este contexto, la informática jurídica se divide en las siguientes categorías:

- **Informática Jurídica Documentaria:** Se centra en el almacenamiento y recuperación de textos jurídicos a través del procesamiento de datos, la planificación y la estructuración de sistemas. Esta rama tiene como propósito organizar y estructurar la información jurídica para que sea fácilmente accesible y utilizable.
- **Informática Jurídica de Control y Gestión:** Está orientada hacia actividades dirigidas con la tramitación y el seguimiento de información judicial. Emplea tecnologías informáticas, normativas y decisiones judiciales, lo que permite una misión más eficiente de la información. Esta categoría es particularmente útil para abogados y otros profesionales del derecho, ya que les proporciona un acceso rápido a datos relevantes, mejorando su capacidad de toma de decisiones y la calidad de los servicios que ofrecen.

- **Sistemas Expertos Legales:** Consisten en la aplicación de tecnología informática al ámbito jurídico para apoyar actividades en indagación, administración de justicia y la previsión normativa. Estos sistemas facilitan el análisis, la gestión y la educación jurídica, brindando un acceso ágil y eficiente a la información legal y jurisprudencial necesaria para el desempeño profesional. Asimismo, contribuye significativamente a pulir la efectiva administración de justicia y la calidad del trabajo judiciales.

En conjunto, la informática jurídica no solo revoluciona la manera en que se gestiona la información legal, sino que también se posiciona como un recurso esencial para la modernización y optimización del sistema judicial.

2.4. Derecho de la informática

De acuerdo con Cerdá (2018), en sus inicios los recursos informáticos no fueron concebidos con el enfoque innovador que se ha alcanzado en las últimas décadas, especialmente en el ámbito jurídico. Con el paso del tiempo, este desarrollo ha dado lugar al “derecho de la informática”. Esta nueva perspectiva se ha centrado en maximizar los beneficios de la implementación del sistema digital, al tiempo que reduce los posibles prejuicios asociados.

En esta misma línea, Conga y Pantoja (2018) señalan que, desde la óptica de ciertos tratadistas, el derecho de la informática constituye una categoría jurídica autónoma, con normas propias derivadas del fenómeno informático. Asimismo, resaltan que el surgimiento de este campo legal es una consecuencia ineludible, lo que implica que su aparición antecede a su consolidación conceptual.

El desarrollo de los planes digitales sugeridos al contorno legal y la dirección de comunicación informática exige el establecimiento de políticas y normativas adecuadas. Estas deben trascender la legislación específica sobre casos puntuales, ampliando su alcance para abarcar las diversas dimensiones del uso de tecnologías informáticas en el derecho. Una adecuada planificación normativa asegurará un manejo eficiente, seguro y ético de la información digital en herramientas como el expediente judicial electrónico y otras soluciones tecnológicas vinculadas al ámbito jurídico.

2.5. Ciber gobierno o gobierno electrónico

Este marco normativo proporciona las condiciones adecuadas para el desarrollo del gobierno electrónico o cibergobierno, entendido como una directiva de gobierno en el que diversas figuras se involucran y terciar con las directrices establecidas por ellos mismos. También denominado gobierno digital, este concepto engloba los procedimientos y su impacto en la gestión del entorno digital (González, 2018).

Las organizaciones de la sociedad civil— presentó su informe del décimo aniversario. En él, se resaltó el incremento acelerado de los “ciber ciudadanos” y el mayor acceso a Internet en el sur global, transformando esta tecnología en una herramienta verdaderamente mundial. Si bien estos avances han generado nuevas perspectivas y normas culturales, el informe subrayó que, desde 2005, sigue siendo imprescindible un enfoque de múltiples partes interesadas para la gobernanza de Internet en el siglo XXI. Sin este enfoque, no sería posible gestionar eficazmente el ciberespacio (Salas, 2019).

El Foro Económico Mundial (FEM), impulsó en 2015 una agenda global de gobernanza digital. Esta agenda contempla la creación de normas, tanto formales (legislación) como informales (códigos de conducta), el establecimiento de mecanismos jurídicos efectivos para abordar el ciberdelito transfronterizo, la promulgación de leyes nacionales transparentes para asegurar el cumplimiento normativo y la implementación de medidas que protejan el cifrado y la integridad de los datos. Él prevenir la vulneración de la información mientras se promueve la libertad económica y comercial en Internet, un aspecto clave del régimen de ciber gobernanza (López, 2017).

En este contexto, el gobierno electrónico —parte fundamental de dicho régimen— busca incrementar la participación ciudadana en las decisiones gubernamentales y en las actividades de comercio electrónico. Para ello, las autoridades nacionales deben garantizar la eficiencia del gobierno electrónico mediante la formulación de marcos legales y políticos que aseguren una Internet libre y neutral, accesible a todas las personas sin distinción de su lugar de residencia o nivel de ingresos (Carayannis, Campbell, & Panagiotis, 2014), El gobierno electrónico se considera una herramienta de política pública orientada a gestionar los asuntos estatales en línea, permitiendo interacciones directas con áreas como la salud y la educación.

Investigaciones recientes indican que los países con mayor capital social e infraestructura técnica, principalmente aquellos con sistemas democráticos más consolidados, hacen un uso más intensivo del gobierno electrónico que aquellos con recursos más limitados. Esto no solo evidencia un mayor nivel de desarrollo tecnológico, sino también una mayor confianza de los usuarios en los servicios públicos digitales en estas regiones, en comparación con otras (Mihr, 2017).

2.6. Expediente digital

Donat et al. (2020) argumenta, durante la segunda década del siglo XXI, el concepto de administración de justicia se ha orientado hacia la completa digitalización de los procesos judiciales. Esto conlleva la eliminación del uso del papel o su relegación a un rol secundario, posicionándose al expediente digital como el elemento central en todos los procedimientos judiciales, particularmente en países como Perú (Barth & Schlegelmilch, 2014). Desde un punto de vista holístico, se resalta la relevancia del (EJE), en que se exige que todos los conocimientos requeridos para el procedimiento y la resolución se encuentre en el formato digital, procesada mediante dispositivos informáticos utilizando códigos binarios o bytes. Este conocimiento abarca tanto la producida por el mismo despacho legal como la proporcionada por los actores o usuarios que colaboran con la gestión judicial (Mitterlehner, 2014).

Lo que se busca sustituir son los documentos en papel utilizados habitualmente en los procesos legales de forma digital, los cuales son administrados, a través de software digitales. Esta transformación representa un cambio integral que se manifiesta en dos aspectos principales: primero, en la gestión interna de los procedimientos judiciales, y segundo, en su dimensión externa, que incluye la interacción con las partes y terceros. En definitiva, esta transición constituye un cambio de paradigma en la administración de la información dentro del ámbito judicial, estableciendo las bases para un sistema más eficiente, transparente y accesible (Freeman, 2005).

2.8. Principios relevantes del expediente digital

En el amplio ámbito del gobierno electrónico. Este enfoque implica que la digitalización de los procesos judiciales debe estar alineado con los principales fundamentos del gobierno

electrónico, ampliando su aplicación en el sistema digital como una política gubernamental. La optimización del EJE no se consideran actividades independientes, sino que forman parte esencial de la administración pública contemporánea, la cual emplea las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) como herramientas clave (Barona, 2019) .

Para garantizar su efectividad, el EJE debe respetar ciertos principios básicos, tal como lo destacan Farrand & Carrapico (2017):

1. **Principio de igualdad:** Es fundamental asegurar que el acceso a la justicia sea igualitario, evitando cualquier exclusión o limitación para los beneficiarios que tengan dificultades para manejar las TIC. Deben establecerse medidas que permitan a todas las personas, independientemente de su capacidad tecnológica, acceder a la administración de justicia sin perjuicio de sus derechos.
2. **Principio de legalidad:** Es necesario proteger y garantizar jurídicamente a quienes aún no se adaptan a los medios electrónicos, respetando además la privacidad de las comunicaciones electrónicas, especialmente en lo relacionado con datos personales.
3. **Principio de conservación:** Los documentos electrónicos que conforman el EJE deben ser conservados con los mismos estándares de seguridad y confiabilidad que los documentos tradicionales.
4. **Principio de transparencia y accesibilidad:** La administración de justicia debe garantizar que los documentos electrónicos sean transparentes y comprensibles para todos los usuarios. Esto incluye evitar que el lenguaje o formato técnico se conviertan en barreras para la comunicación y prohibir cualquier discriminación en el acceso a la justicia por el uso del EJE. Asimismo, se deben implementar medidas para que aquellos que no puedan adaptarse a las TIC continúen accediendo a los servicios judiciales.
5. **Principio de proporcionalidad:** Los requisitos que surjan de la implementación del EJE deben ser razonables y estar ajustados a las necesidades reales de la administración de justicia.
6. **Principio de responsabilidad:** La administración de justicia es responsable de cualquier error, falla o contingencia que pueda afectar el funcionamiento eficiente de las TIC en el marco del EJE.
7. **Principio de adecuación tecnológica:** La administración de justicia debe utilizar tecnologías racionales, adecuadas y seguras para el EJE. Al mismo tiempo, no

puede limitar el uso de tecnologías elegidas por los usuarios, siempre que estas sean compatibles con las que utiliza el Estado.

Estos principios no solo aseguran la eficiencia y seguridad del EJE, sino que también garantizan que la digitalización del sistema judicial sea inclusiva, transparente y accesible, en consonancia con los objetivos del gobierno electrónico moderno.

2.9. Expediente Judicial Electrónico (EJE)

Desde el sistema judicial y la perspectiva del Poder Judicial Peruano, el Expediente Judicial Electrónico (EJE) se constituye como una herramienta fundamental para optimizar la gestión de los procesos judiciales y la prestación de servicios por parte de una institución pública. En este contexto, el EJE cuenta con la misma validez jurídica y capacidad probatoria que el expediente físico tradicional, asegurando así su aplicación de manera segura y efectiva (Cerdá, 2018).

2.9.1. Formación del EJE

El procedimiento de conformación del Expediente Judicial Electrónico, inicia en el procesamiento de documentación en formato digital a través de la mesa de partes electrónica. En situaciones en las que sea imposible presentar el documento de manera electrónica debido a un problema técnico, este deberá ser entregado en la recepción de forma físicas el día sucesivo hábil, de forma oportuna al magistrado con el fin de no alterar los plazos legales previstos (Cerdá). , 2018).

El Poder Judicial proporciona a los abogados y demás participantes del sistema judicial una casilla electrónica única e intransferible, sin costo alguno, gestionada mediante la recepción de documentación de forma digital (Paredes, 2020).

Si los usuarios se ven impedido de presentar documentos en formato electrónico, deberá hacerlo en papel ante la mesa de partes. Allí, el documento será escaneado y firmado de forma electrónica por un empleado del Poder Judicial. Posteriormente, el escrito se devolverá al representante para que lo conserve sin modificaciones hasta el fin del proceso judicial. El incumplimiento de estas disposiciones puede acarrear las sanciones legales correspondientes.

En caso de existir divergencias entre la versión digitalizada y el documento físico presentado, las partes tendrán un plazo de tres días hábiles, a partir de su disponibilidad en el sistema, para formular las observaciones pertinentes. La ausencia de comentarios dentro de dicho plazo implica la conformidad con la versión digitalizada. Además, la posibilidad de presentar documentos digitales que se extiendan las 24 horas del día, los 356 días del año, optimizando la accesibilidad y la continuidad del proceso judicial (Cerdá, 2018).

2.9.2. Elementos del EJE

Los componentes constitutivos del Expediente Judicial Electrónico (EJE) son los siguientes, según Salas (2019):

- **Documentos judiciales electrónicos:** Todos los documentos que intervienen en un proceso judicial deben adherirse a las características, formatos y estructuras establecidas en los prototipos definidos, tal como se detalla en la Guía de Documento Judicial Electrónico de la Cumbre Judicial Iberoamericana. Estos escritos podrán incorporarse de forma segura al Expediente Judicial Electrónico (EJE), ya sea como elementos autónomos o asociados a otro expediente, formando parte del expediente principal o de una sección específica.
- **Índice electrónico:** El índice del EJE es una herramienta que facilita la recuperación de documentos tantas veces como sea necesario, asegurando al mismo tiempo su integridad e intangibilidad. Este índice incluye todos los documentos electrónicos asociados a un caso en un momento determinado.
- **Firma del índice:** La firma electrónica del índice se lleva a cabo utilizando el sistema de firma digital del tribunal correspondiente, lo cual asegura la autenticidad y validez de los documentos.
- **Metadatos del EJE:** Estos incluyen en la información clave relacionada con el proceso, como el sistema judicial, periodos relevantes, identificación de piezas digitales, códigos de expediente, numeración y año del expediente, así como las partes involucradas.

Estos elementos aseguran una gestión eficiente, organizada y segura de los expedientes electrónicos judiciales, alineándose con los estándares internacionales en la administración de justicia digital.

2.9.3. Transmisión del EJE

Para asegurar una transmisión confiable y segura del Expediente Judicial Electrónico (EJE), Salas (2019) señala los siguientes procedimientos:

Firma electrónica obligatoria: Todos los documentos que conforman el Expediente Judicial Electrónica, deben tener la firma digital de parte del usuario, de su representante legal o apoderado, a fin de ser considerados válidos.

Excepciones a la firma digital: Cuando la parte interesada o su representante no cuenten con firma digital o no sepan leer y escribir, se requiere adjuntar una declaración jurada firmada básicamente o con huella digital. Esta declaración debe mencionar la imposibilidad de utilizar la firma digital y autorizar al abogado a firmar en su nombre.

Obligatoriedad de la firma digital: Los documentos presentados por abogados, procuradores públicos y fiscales deben contar con firma digital en todos los casos.

Validez de documentos electrónicos: Cuando un documento electrónico se presenta mediante la mesa de partes electrónica del Poder Judicial (PJ) y su autenticidad está garantizada en cuanto a origen y signatario, el documento tendrá validez legal.

Disponibilidad para consulta: Todos los documentos electrónicos que integran el EJE estarán accesibles para consulta por las partes procesales, salvo cuando la ley establezca restricciones.

Transmisión a órganos sin EJE: En caso de que un órgano jurisdiccional no cuente con un sistema informático para gestionar el EJE y deba recibir uno, el expediente deberá ser impreso, sellado y firmado por el secretario judicial correspondiente.

Estos procedimientos garantizan la seguridad, integridad y validez legal de los documentos electrónicos dentro del sistema del EJE, promoviendo la confiabilidad en su uso dentro de la administración de justicia.

2.9.4. Del archivo y recomposición del EJE

La normatividad vigente del sistema judicial, todos los documentos de forma electrónica y se conserven de forma digital, de acuerdo a los estándares seguridad estipulados y

respetando los lineamientos del sistema y archivística establecidas (Poder Judicial Perú, 2024).

En el supuesto de que el Expediente Judicial Electrónico (EJE) se vea afectado por algún tipo de daño electrónico que comprometa su contenido, el órgano jurisdiccional tiene la obligación de proceder a su reconstrucción, ya sea por iniciativa propia o a petición de los usuarios. Para este fin, se emplearán los registros respaldados en los bancos de información del sistema judicial.

2.9.5. Característica del EJE

Las características del Expediente Judicial Electrónico, se destacan las siguientes (Poder Judicial Perú, 2024):

- **Mayor rapidez en los trámites:** El sistema digital permite una transferencia ágil de expedientes entre diferentes ubicaciones geográficas, lo que optimiza la gestión y reduce costos, haciéndola más eficiente.
- **Prevención de pérdida de documentos:** Al digitalizar los expedientes, se elimina el riesgo de extravío asociado al formato en papel, lo que contribuye a evitar retrasos. Además, el sistema facilita la búsqueda y recuperación de documentos de manera rápida y eficiente.
- **Descentralización geográfica y horaria:** Los expedientes pueden iniciarse desde cualquier lugar y en cualquier momento, sin depender de horarios de atención al público o limitaciones laborales, lo que brinda flexibilidad al proceso.
- **Mayor accesibilidad para los usuarios:** La descentralización también facilita la interacción y gestión de trámites sin requerir la presencia física constante de los usuarios, acercando los servicios de justicia al ciudadano.
- **Validez legal de los procedimientos electrónicos:** Las actuaciones realizadas en el EJE, respaldadas por normas legales y firmadas electrónicamente, tienen la misma validez documental y jurídica que las efectuadas en el formato tradicional en papel.

Estas características posicionan al EJE como una herramienta clave para la modernización y eficiencia en la administración de justicia.

2.9.6. Ventajas del EJE

La prelación del Expediente Judicial Electrónico, destacan los mencionados (Poder Judicial Perú, 2024):

- **Eliminación de riesgos asociados al formato físico:** Se elimina la posibilidad de extravío o robo de expedientes, así como el tedioso proceso de reconstitución. Además, los expedientes electrónicos están protegidos de agentes externos como incendios o inundaciones.
- **Accesibilidad y consulta en línea:** Permite consultas las 24 horas del día, desde cualquier lugar, garantizando un acceso continuo y eficiente.
- **Mayor durabilidad:** Los expedientes electrónicos tienen una vida útil significativamente más larga que los de papel, que tienden a deteriorarse con el tiempo debido al uso diario y las condiciones ambientales, lo que puede afectar tanto su legibilidad como la salud de los operadores.
- **Sostenibilidad ambiental:** Al reducir el uso de hojas en los procesos legales, se disminuye la poda de árboles, promoviendo una mayor armonía con el medio ambiente.
- **Digitalización de procesos:** Permite la generación, incorporación y almacenamiento de escritos judiciales de manera electrónica, reduciendo la necesidad de presencia física en los tribunales.
- **Comunicación eficiente:** Favorece la implementación de notificaciones electrónicas, lo que agiliza la interacción entre las partes y la administración de justicia.
- **Reducción de congestión en los tribunales:** Disminuye la concurrencia de abogados y usuarios a las ventanillas, optimizando el tiempo de los funcionarios judiciales y reduciendo sus niveles de estrés.
- **Prevención de adulteraciones:** La existencia única de los expedientes en formato electrónico elimina el riesgo de manipulaciones, garantizando la transparencia y la integridad de la información.
- **Optimización de recursos:** La firma digital ahorra papel y tiempo en la realización de trámites, eliminando la necesidad de firmas manuscritas y acelerando los procesos judiciales.

- **Seguimiento en tiempo real:** Los expedientes pueden ser monitoreados en línea de manera permanente, permitiendo a las partes conocer su estado, presentaciones y resoluciones en cualquier momento.
- **Acceso remoto:** Desde cualquier ubicación, las partes pueden consultar los expedientes, resolviendo problemas históricos como la presentación de escritos fuera de plazo.

El EJE no solo optimiza los procesos judiciales y ahorra tiempo, sino que también promueve principios fundamentales como la transparencia judicial, la eficiencia en la administración de justicia y la sostenibilidad ambiental. Este sistema posiciona al Poder Judicial en la vanguardia tecnológica.

2.9.7. Requisitos del EJE

Los principales requerimientos para la puesta en marcha del Expediente Judicial Electrónico (EJE) incluyen, entre otros aspectos:

- **Inversión económica significativa:** El Estado debe destinar recursos financieros sustanciales para la implementación del sistema electrónico en el ámbito judicial. Esta asignación de fondos se justifica plenamente, pues contribuye a reforzar la confianza de la ciudadanía en la administración de justicia ya consolidar la tan anhelada “seguridad jurídica”. Asimismo, resulta indispensable disponer del tiempo necesario para formar adecuadamente a los operadores y llevar a cabo una implementación progresiva del sistema.
- **Gestión mediante servidores informáticos:** El EJE es administrado por servidores especializados que almacenan y graban todas las actuaciones judiciales de cada caso, manteniéndolas disponibles en línea para su acceso en cualquier momento.
- **Accesibilidad continua:** Los servidores garantizan que las actuaciones judiciales estén siempre disponibles y registradas, lo que facilita el acceso y la transparencia en los procesos judiciales.
- **Operadores competentes y éticos:** Es indispensable contar con operadores informáticos que sean técnicamente capacitados, íntegros y comprometidos con la gestión responsable del sistema.

- **Formación académica:** Es necesario que las facultades de derecho incluyan en sus programas de pregrado y posgrado la capacitación sobre el uso del EJE. Para ello, debe incorporarse una asignatura específica que prepare a los futuros profesionales para manejar esta herramienta de manera eficiente.

Estos requisitos son fundamentales para garantizar el éxito en la implementación y operación del EJE, promoviendo un sistema judicial más moderno, eficiente y confiable.

2.9.8. Efectividad del expediente electrónico

La Revista Electrónica FUDE (2023) resalta la eficacia del (EJE) al posibilitar la gestión simultánea de expedientes entre distintos organismos sin requerir inversiones en traslados, uso de papel, personal logístico o empleados dedicados exclusivamente al transporte de documentos. Este sistema no solo disminuye de manera significativa los costos y el tiempo empleados en dichas actividades, sino que también reduce el riesgo de deterioro o pérdida de documentos.

Por otro lado, Kyocera (2023) identifica ocho factores claves que demuestran la efectividad del EJE: descentralización, validez legal, transparencia, interoperabilidad, localización rápida, heterogeneidad documental, copia fiel y seguridad. Los componentes permiten al EJE que sea más eficiente, optimizando los recursos tanto para los usuarios como para el erario público. Además, facilitar la consulta y el trámite de documentos sin restricciones de horarios o ubicación geográfica, lo que constituye una ventaja significativa en términos de accesibilidad y eficiencia (Revista Electrónica Kyocera, 2023).

2.10. Avances de digitalización entre Perú, Chile y Colombia

La implementación electrónica de los procesos en el ámbito judicial se ha convertido en un elemento fundamental para la actualización del proceso de justicia en América Latina. En esta misma línea, países como Perú, Chile y Colombia han puesto en marcha un plan de proceso digital con la finalidad de optimizar la eficiencia y reforzar la transparencia en la gestión judicial. En las siguientes secciones se realiza un comparativo detallado de los alcances alcanzados en la automatización documental en estos 3 contextos nacionales, acompañada de un panorama general.

Tabla 01. Comparación entre Perú, Chile y Colombia respecto al avance judicial

País	2018	2019	2020	2021
Colombia	61%	65%	82%	92%
Chile	50%	54%	82%	87%
Perú	40%	43%	64,5%	66,5%

Fuente: Elaborado a partir de datos tomados del Consejo Superior de la Judicatura de Colombia (2021), Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de Chile (2021) y el Poder Judicial (2020).

En el caso de Perú, el sistema de gestión de estandarización digital, denominado “Justicia en Línea”, ha contribuido a importantes mejoras. Según el Informe Anual del Poder Judicial de Perú (2021), desde 2019 se ha observado un incremento del 50% en la automatización de expedientes judiciales. En 2020 se incorporó “Experto Virtual”, una herramienta de IA que facilita el procesamiento y la estandarización de resolución del proceso. Conforme a los datos presentados en "Con Nuestro Perú", la implementación de Justicia en Línea ha permitido disminuir el tiempo

Por su parte, en Chile la gestión electrónica de procesos judiciales se lleva a cabo mediante la “Plataforma de Gestión Judicial” (PGJ). El Informe Anual del Poder Judicial de Chile (2021) destaca que, desde 2019, la presentación electrónica de escritos y documentos ha experimentado un incremento del 48%. Asimismo, en 2020 se puso en marcha el “Sistema de Notificaciones Electrónicas”, que facilita la comunicación entre los actores implicadas en un procedimiento legal. De acuerdo con la información oficial del Poder Judicial de Chile, la PGJ ha contribuido a acortar la duración de trámite de los procedimientos en un 40%.

En el contexto colombiano, la “Rama Judicial Electrónica” (RJE) es el sistema destinado a la gestión electrónica de procesos judiciales. Según el Informe Anual de la Rama Judicial de Colombia (2020), desde 2018 la presentación electrónica de documentos y escritos ha aumentado en un 43%. En 2019 se incorporó el “Sistema Integrado de Gestión de la Información Judicial” (SIGIJ), el cual facilita la consulta en línea de expedientes y la vinculación de los escritos vinculados. Conforme a la información difundida por la Rama Judicial de Colombia, la implementación del SIGIJ ha reducido en un 25% los periodos de contestación a la información solicitada, incrementando la calidad de eficacia.

En lo que respecta a la digitalización de documentos judiciales, Perú, Chile y Colombia han experimentado avances considerables. Perú lidera este aspecto con un desarrollo del 50% en la digitalización desde 2019, asimismo Chile con un 48% y Colombia con un 43%. Los 3 países adoptaron procedimientos electrónicos de gestión de procesos que facilitan la exhibición digital de los expedientes y el acceso en línea a los casos en trámite. Además, tanto Perú como Chile han logrado disminuir significativamente los tiempos promedio de traducción, con reducciones del 30% y 40%, respectivamente. Por su parte, Colombia ha centrado sus esfuerzos en mejorar la calidad de la información.

En síntesis, Perú, Chile y Colombia han impulsado la adopción de sistemas electrónicos de gestión de procesos judiciales con miras a optimizar la eficiencia y la transparencia en la administración de justicia. Estos esfuerzos han resultado en un notable incremento en la digitalización de documentos, una reducción sustancial de los plazos de traducción y una mejora en la calidad de la información. No obstante, persisten desafíos para la completa implementación de estos sistemas a nivel regional, de modo que la modernización de la justicia en América Latina pueda consolidarse y consolidarse, a su vez, mayores niveles.

2.11. Atención al ciudadano

Brindar un servicio de calidad a la ciudadanía implica ofrecer asistencias eficientes y reconocer que todos los actos voluntarios o involuntario de una entidad, a lo largo de su administración, repercuten en el resultado final del servicio proporcionado al usuario. Toda persona, ya sea actuando en nombre de la entidad o como representante, tiene el derecho de recibir servicios estatales de calidad al realizar trámites o solicitar cualquier tipo de asistencia del Sistema Judicial (PCM, 2015).

Estándares de la atención al ciudadano según (Berríos, 2023) enseña lo siguiente:

1. Estructura interior de la entidad.
2. Identificación y comprensión de los ciudadanos-clientes de la institución.
3. Garantizar la accesibilidad de los servicios para la ciudadanía.
4. Infraestructura adecuada y medidas de seguridad.
5. Gestión eficiente de los trámites administrativos.
6. Capacitación y profesionalismo del personal encargado de la atención al público.
7. Condiciones laborales y bienestar del personal interno.

8. Facilidad de acceso a la información por parte de los ciudadanos.
9. Evaluación de los servicios y nivel de satisfacción ciudadana.
10. Estrategias de comunicación efectivas.
11. Gestión de quejas, sugerencias y retroalimentación ciudadana.

¿Qué se entiende por mejora de la atención a la ciudadanía?

Berrios (2023), menciona lo siguiente:

1. Acceda a la comunicación clara, objetiva, eficiente y fidedigna en relación a la asistencia proporcionada por el Estado.
2. Conocer la hora de servicio al público, los cuales deben exhibirse de forma visible en las instalaciones de las entidades estatales.
3. Ingresar a los locales del sistema judicial sin que existan limitaciones que no permitan el acceso.
4. Contar con un acceso sencillo y directo a la información generada y administrada por las instituciones del Estado.
5. Exigir el respeto y cumplimiento efectivo de los derechos consagrados en la Constitución Política del Perú.
6. Recibir una atención acorde a estándares adecuados de calidad y eficiencia.
7. Obtenga asesoramiento preciso respecto a los requisitos y trámites necesarios para la realización de procedimientos administrativos.
8. Ser tratado con respeto y diligencia por el personal de las entidades públicas, sin exclusión por motivos de género, raza, religión, condición social, nacionalidad u opinión.
9. Presentar los escritos correspondientes en los procesos administrativos en los que tenga interés legítimo, así como recibir notificaciones claras y comprensibles por parte de la entidad competente.
10. Disfrutar de un tiempo de espera razonable durante el proceso de atención.
11. Contar con una administración pública que asuma con responsabilidad el desempeño de sus funciones.

Elementos para mejorar la atención a la ciudadanía

Berríos (2023) enseña los siguientes elementos:

La mejora el servicio al ciudadano debe integrarse en los estratégicos de la entidad, considerando los siguientes aspectos:

- Selección de personal altamente calificado: Contar con recursos humanos capacitados y adecuados para los puestos que desempeñan.
- Diversificación de los canales de atención: Ofrecer servicios a través de diferentes medios, como atención preferencial, telefónica, virtual, móvil o itinerante, asegurando accesibilidad para todos los usuarios.
- Gestión integral del proceso de atención: Incluir etapas claras como orientación o provisión de información de atención, personalizada, recepción de sugerencias y gestión de quejas o reclamos, así como el seguimiento y evaluación continua del proceso de atención.
- Herramientas específicas para la atención al ciudadano: Desarrollar procedimientos especializados para manejar objeciones, interactuar con ciudadanos en situaciones difíciles, y gestionar exitosamente las quejas y reclamos.

III. MÉTODOLÓGÍA

Este estudio adopta un enfoque mixto, permitiendo registrar de manera detallada cada fenómeno analizado. Además, se examina el contexto real que define cada variable, considerando también la interrelación e influencia que estas ejercen entre sí.

3.1 Tipo y diseño de investigación

Esta investigación se clasifica como básica, con el propósito de profundizar en el conocimiento de cada variable mediante el análisis de las respuestas obtenidas en entrevistas con especialistas, orientándose a identificar posibles soluciones al problema planteado. Según Hernández et al. (2016), este estudio es de carácter descriptivo-explicativo, ya que aborda de manera general y preliminar un tema o problema de investigación, siendo particularmente útil en áreas donde la información es limitada o se busca comprender fenómenos específicos.

Según Jiménez y Comet (2016), el proyecto de análisis del caso se conceptualiza como una investigación empírica que examina un prodigio contemporáneo en su entorno natural, particularmente en situaciones donde los límites entre el prodigio y su ámbito no están claramente definidos (pag. 2).

Este enfoque metodológico tiene como objetivo analizar episodios reales de la vida de individuos y eventos, reflejando las percepciones y experiencias de los entrevistados. Además, busca ceñir la objetividad tanto del sistema como de los usuarios involucrados, con la finalidad de capturar y analizar las dinámicas.

3.2 Escenario de Estudio

Asencio (2020) señala que el análisis se centra en los servidores públicos que tienen experiencia directa con el EJE en la Corte Superior de Lima Este. La indagación busca examinar los artilugios que garantizan la eficiencia del procedimiento dentro del entorno en el que se aplica. Según el autor, el ámbito del análisis debe ser propicio para realizar un análisis preciso, fomentando una interacción directa entre quienes recopilan la información y las personas que la proporcionan, con el fin de cumplir los objetivos planteados en la investigación.

3.3 Participantes

La población de este estudio estuvo compuesta por 959 servidores de la Corte Superior de Justicia de Lima Este. De este grupo, se seleccionaron 30 participantes, entre ellos asistentes judiciales, secretarios y especialistas en audios, quienes tienen interacción directa con el Expediente Judicial Electrónico. Además, se incluyen 7 responsables de diferentes sedes judiciales y 5 miembros de la Alta Dirección. Por otro lado, de un total de 5.255 usuarios con procesos en curso, se seleccionaron 34 participantes mediante un muestreo aleatorio, a quienes se les aplicó una encuesta estructurada.

La muestra del estudio incluyó a 69 participantes en total, distribuidos entre 30 trabajadores judiciales, 5 funcionarios de alta dirección del sistema judicial. Todos los participantes fueron encuestados como parte del proceso de recopilación de datos. Para seleccionar a los informantes, se utilizó un muestreo por conveniencia, ya que era esencial contar con personas cercanas al tema de investigación.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de información

Se utilizaron técnicas de acopio de información a hondura, como la entrevista, con el objeto de conseguir información fiable sobre las variables del análisis. La herramienta utilizada fue una "Guía Semi-Estructurada", desarrollada en base a los estatus que el indagador quiere lograr en el estudio.

SINEACE (2020) establece que de acuerdo a la Guía Semi-Estructurada se diseña con interrogantes abiertas y se debe argumentar por diestros en la materia, proporcionando respuestas largas de acuerdo a lo que el entrevistado estime conveniente.

3.5 Instrumento

Según Sánchez et al. (2020), la entrevista a hondura es una técnica de indagación que implica una interrelación planificada entre dos personas con el propósito de alcanzar un objetivo específico. En este proceso, el entrevistado comparte su opinión sobre un tema que domina, mientras que el entrevistador recopila esa información. Esta técnica puede incluir encuentros reiterados entre el investigador y el entrevistado y se clasifican en estructuradas, semiestructuradas y no estructuradas. En esta investigación se utilizará una guía semiestructurada, ya que permite formular preguntas adicionales a medida que se desarrolla la entrevista, adaptándose a las respuestas del entrevistado.

3.6 Registro de hechos

Los registros de hechos se refieren a instrumentos o dispositivo utilizado para captar evidencia durante el procedimiento de entrevistas en investigaciones. Entre estos se encuentran cámaras fotográficas, grabadoras de audio, entre otros. En este trabajo, se emplearán la fotografía y la grabación de audio, cuyas características se detallan brevemente a continuación:

- **Fotografía:** Herramienta ampliamente utilizada en distintos tipos de investigación, especialmente en estudios cualitativos, ya que permite capturar de manera estática aspectos de la realidad observada.
- **Grabación de audio:** Técnica combinada aplicada en entrevistas, que facilita la reproducción de las conversaciones las veces que sea necesario, permitiendo un análisis más preciso y detallado de la información recopilada.

3.7 Procedimiento

En la recopilación del análisis, se utilizó la entrevista como herramienta principal, empleando una guía semiestructurada que permitió realizar el mismo conjunto de preguntas a todos los participantes.

Posteriormente, se procedió a diseñar la guía de entrevista, asegurando que estuviera alineada con la matriz de caracterización. Fue esencial establecer si las entrevistas se realizarían de forma colectiva o personal. En la presente investigación, se decidió llevarlas a cabo de forma individual con los especialistas. Para ello, se contactó a cada uno de ellos, explicándoles los objetivos de la entrevista y la relevancia de su participación en el estudio.

3.8 Método de Análisis de la información

La información de la base recopilados a través de las entrevistas en profundidad se realizó organizando e interpretando la información con base en el marco teórico aportado por los participantes. Este enfoque permitió extraer conclusiones relevantes. Asimismo, fue fundamental garantizar el cumplimiento del rigor científico, tal como lo señalan Varela y Vives (2016).

3.9 Rigor científico

De acuerdo con Varela y Vives (2016), establecer confianza en la investigación requiere una comprensión profunda tanto de los actores como de la circunstancia en el que se incrementa el análisis. Esto se alcanza con la aplicación de procedimientos estrictos, como la triangulación de herramientas, que incluye entrevistas, grupos focales, estudio de documentos y un estudio crítico realizado de manera conjunta por los indagadores (p.194).

Cabe destacar que este estudio estará respaldado por un rigor científico que garantiza su credibilidad, basado en fuentes reales y métodos característicos de la investigación mixta.

Credibilidad

El establecimiento de una confianza genuina en los actores y el ámbito de la investigación se obtiene mediante el uso de métodos sólidos, como la triangulación de herramientas. Esto incluye entrevistas, grupos focales, estudios de documentos y un estudio crítico conjunto realizado por el equipo de investigadores, según lo señalado por Varela y Vives (2016) (p.194).

Para obtener una comprensión más puntual del entorno investigado y facilitar su análisis, es fundamental aplicar instrumentos estrictos y empírico. Estos no solo fortalecen la credibilidad del estudio, sino que también aseguran la coherencia entre los métodos empleados y los objetivos planteados.

Transferibilidad

El investigador tiene el deber de proporcionar detalles claros y precisos sobre la labor de campo, introduciendo el número de integrantes involucrados, la prioridad de las sesiones de recopilación de información, los instrumentos aplicados y el tiempo en el que se llevó a cabo el estudio (p.194).

El objetivo principal es profundizar en la información recopilada para describir de manera detallada la problemática abordada en la investigación.

Conformabilidad

Es fundamental asegurar que los resultados reflejen la valoración y el criterio genuinos de los usuarios, y no la aprehensión o apreciación del investigador (p.194). Esto se sustenta en las estimaciones proporcionadas por los entrevistados, con el propósito de enriquecer y reforzar la calidad de la información obtenida en esta investigación.

Dependencia o consistencia lógica

Cada referencia teórica utilizada ha sido respaldada con fundamentos científicos, y se ha detallado el diseño metodológico aplicado. El investigador se encarga de seleccionar la información recopilada, garantizando su coherencia y pertinencia para los objetivos del estudio.

3.10 Aspectos éticos

Esta investigación se rige por principios éticos fundamentales, como la honradez, integridad, rectitud, nobleza, decencia, veracidad del estudio y confiabilidad. Para ello, se respetan los derechos de autor y se siguen las normas de la APA en cuanto a referencias y citas.

Asimismo, se asegura la veracidad del estudio obtenido en las entrevistas, en línea con los principios de Asencio (2020), quien define la información confidencial como aquella que se mantiene prudente, cauteloso y compartida bajo seguridad, garantizando la protección de la privacidad. de los entrevistados.

IV. RESULTADOS

Objetivo 1: Determinar el nivel de efectivización del Expediente Judicial Físico en conexión con el servicio brindado a los usuarios en la Corte Superior de Lima Este durante el año 2022.

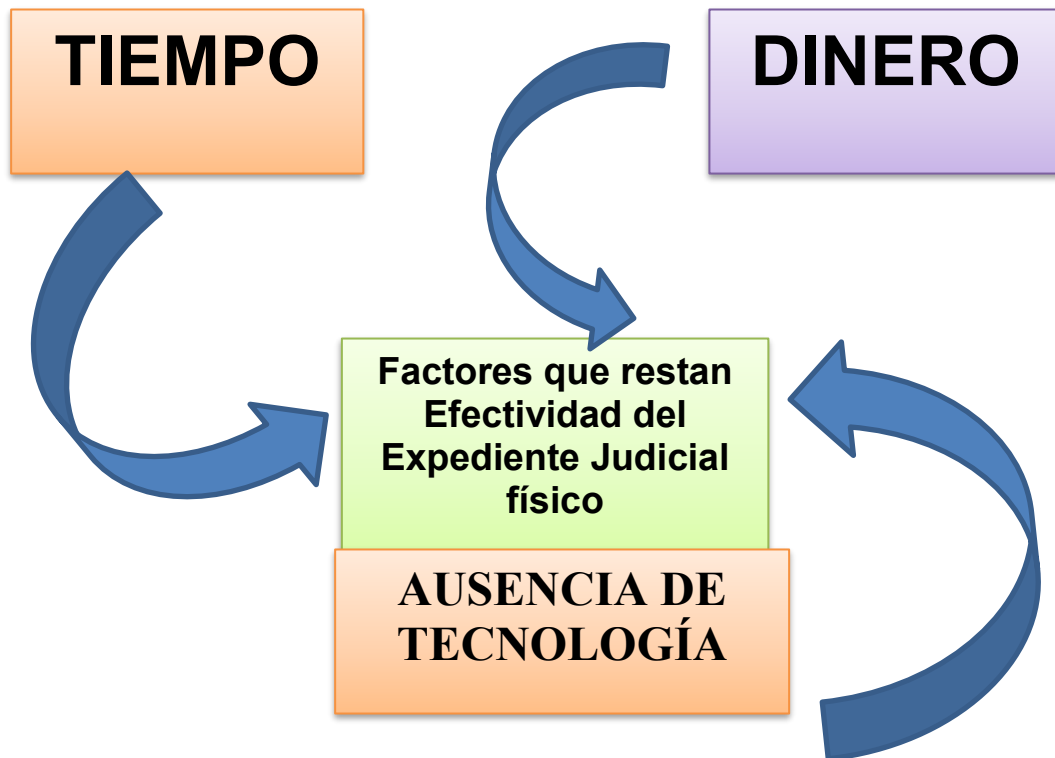
Tabla 1: Nivel de efectividad del Expediente Judicial Físico.

Preguntas	Escala en %		
	SI	NO	De cierto modo
¿Cree usted que los expedientes físicos, en formato papel, son actualmente efectivos para la administración de justicia?	5.9	82.4	11.8
¿Considera que la automatización de los expedientes físicos en formato papel contribuiría a un mayor control de los procesos en el sistema justicia?	17.6	76.5	5.9
¿Percibe la digitalización de los expedientes físicos al formato electrónico como un logro significativo en el sistema justicia?	2.9	79.4	17.6
¿Cree que el (EJE) facilita un acceso más amplio al sistema judicial?	2.9	79.4	17.6
¿Considera que el Expediente Judicial Electrónico (EJE) representa un progreso importante para el desarrollo de la justicia?	8.8	73.5	17.6
¿Opina que el Expediente Judicial Electrónico (EJE) agiliza la resolución de reclamos judiciales?	8.8	70.6	20.6
¿Piensa que el (EJE) promueve una mejor traslucidez en el sistema judicial?	8.8	85.3	5.9
¿Cree que el (EJE) es actualmente más eficiente que los procedimientos antiguos llevados a cabo en el papel?	17.6	73.5	8.8
¿Considera que la rúbrica digital mejora la efectividad en la administración de justicia?	2.9	73.5	23.5
¿Piensa que la modernización de los procedimientos legales representa un avance significativo en el sistema de justicia?	5.9	88.2	5.9
¿Opina que el (EJE) es esencial para la modernización del sistema judicial?	2.9	91.2	5.9
¿Cree que el (EJE) contribuye a reducir la burocracia en el sistema judicial peruano?	14.7	76.5	8.8
¿Considera que la digitalización de los procesos judiciales beneficia a personas de diversas regiones del Perú?	2.7	88.1	9.2
TOTAL	8	80	12

Nota. Se identificó que el nivel de eficiencia del Expediente Judicial Físico en el servicio a los usuarios de la Corte Superior de Lima Este durante el año 2022 se distribuye en tres categorías: un 8% considera que **sí es efectivo**, un 80% señala que **no es efectivo**, y un 12% percibe que tiene un impacto **parcialmente positivo**.

Objetivo dos: Identificar las brechas que disminuyen la eficiencia del Expediente Judicial Físico en el servicio a los usuarios en la Corte Superior de Lima Este durante el año 2022.

Figura 1. Factores que restan Efectividad del Expediente Judicial físico



Análisis: El filósofo francés Henry Bergson destaca que el tiempo es el fundamento de toda realidad y que su discurrir constituye el elemento esencial del mismo. Según Bergson (2020), el tiempo es indispensable para que el ser humano organice los elementos y componentes que conforman su vida. Además, es un recurso no reemplazable, es también un aliado del hombre, ya que perderlo equivale a desperdiciar. Gracias al tiempo, es posible planificar objetivos, metas y propósitos tanto a nivel individual como colectivo, ya sea en empresas u organizaciones. Para Charles Darwin (1809-1882), sostiene "un hombre que se atreve a desperdiciar tan solo una hora de su tiempo, aún no ha descubierto el valor de la vida" (Pérez, 2016). En este contexto, el tiempo adquiere una importancia crucial en los procesos judiciales, sumándose a ello el impacto económico asociado. Por ejemplo, los costos derivados del uso de papel, los desplazamientos y los pasajes que deben pagar un operador judicial para obtener un documento impreso en el Poder Judicial son significativos. Estas tareas obligan a las personas a interrumpir sus actividades cotidianas para acudir al Poder Judicial o al Ministerio Público a solicitar notificaciones, informes de procesos u otros documentos, generando gastos incalculables a nivel nacional. Otro aspecto

fundamental es la falta de tecnología en el sistema judicial. En la actualidad, los expedientes judiciales requieren sistemas tecnológicos avanzados que permitan agilizar y mejorar los procesos. El uso de documentos impresos ha perdido eficiencia frente a los escritos digitales, que llegan en tiempo real a los operadores judiciales, optimizando así la gestión de los expedientes.

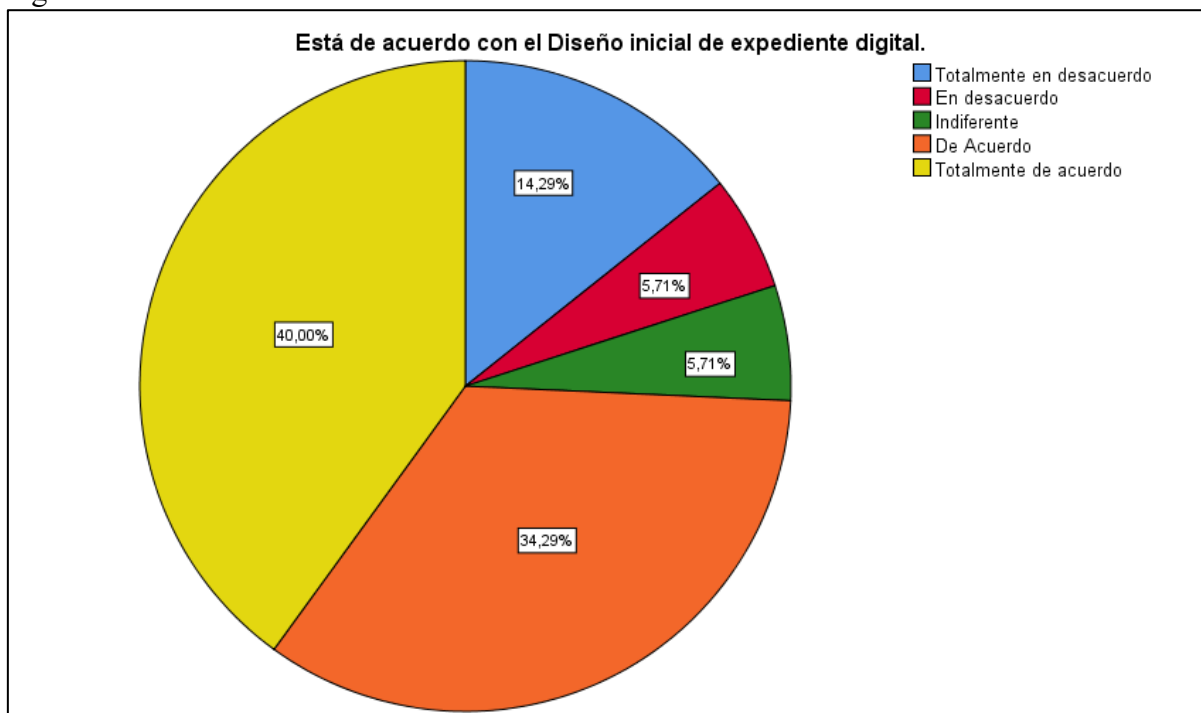
Objetivo tres: Determinar la factibilidad en el uso del (EJE) en el servicio de los usuarios en la Corte Superior de Lima Este en el 2022

Tabla 1
Está de acuerdo con el Diseño inicial de expediente digital.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	14,3	14,3	14,3
	En desacuerdo	2	5,7	5,7	20,0
	Indiferente	2	5,7	5,7	25,7
	De Acuerdo	12	34,3	34,3	60,0
	Totalmente de acuerdo	14	40,0	40,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

FUENTE: DATOS DE LA ENCUESTA

Figura 2



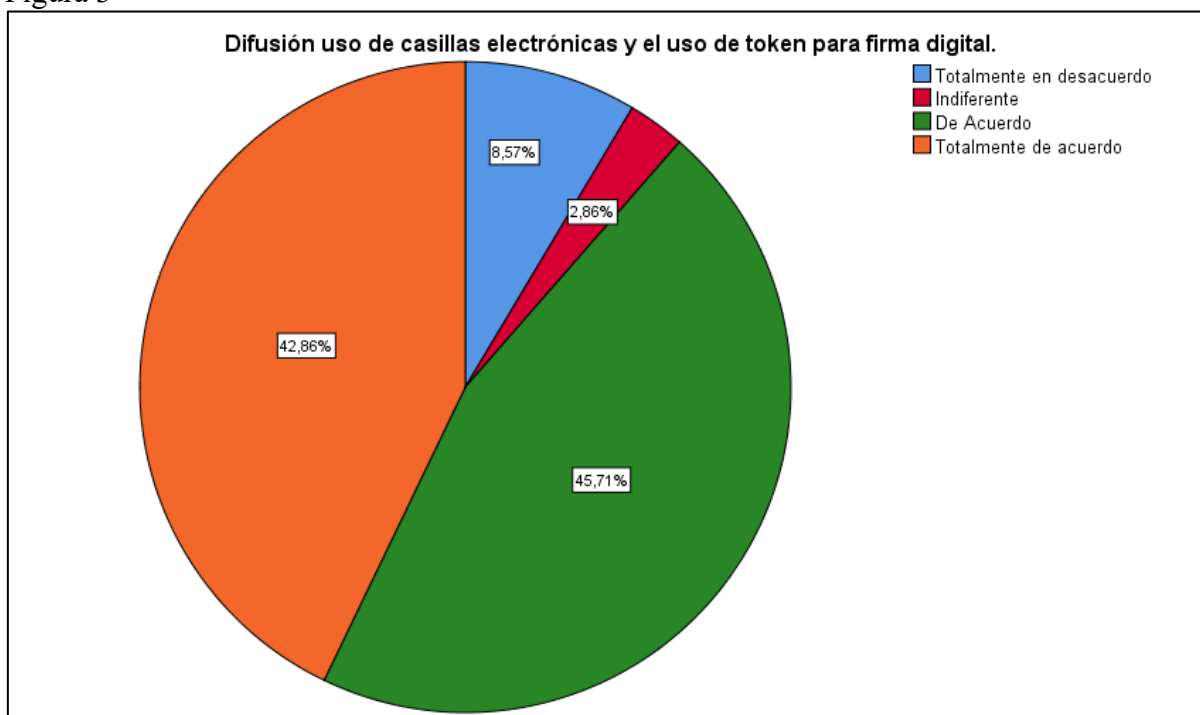
Interpretación: Interpretación: Del total de encuestados, el 14,29% indicó estar **totalmente en desacuerdo**, mientras que el 5,71% expresó estar **en desacuerdo**, otro 5,71% se mantuvo **indiferente**, el 39,29% estuvo **de acuerdo**, y el 40,00% manifestó estar **totalmente de acuerdo**. Se observa un porcentaje significativo de encuestados que muestran un nivel de acuerdo considerable con el diseño principal del expediente electrónico.

Tabla 2 Difusión uso de casillas digitales y el uso de token para rúbrica electrónica.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	8,6	8,6	8,6
	Indiferente	1	2,9	2,9	11,4
	De Acuerdo	16	45,7	45,7	57,1
	Totalmente de acuerdo	15	42,9	42,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

FUENTE: DATOS DE LA ENCUESTA

Figura 3



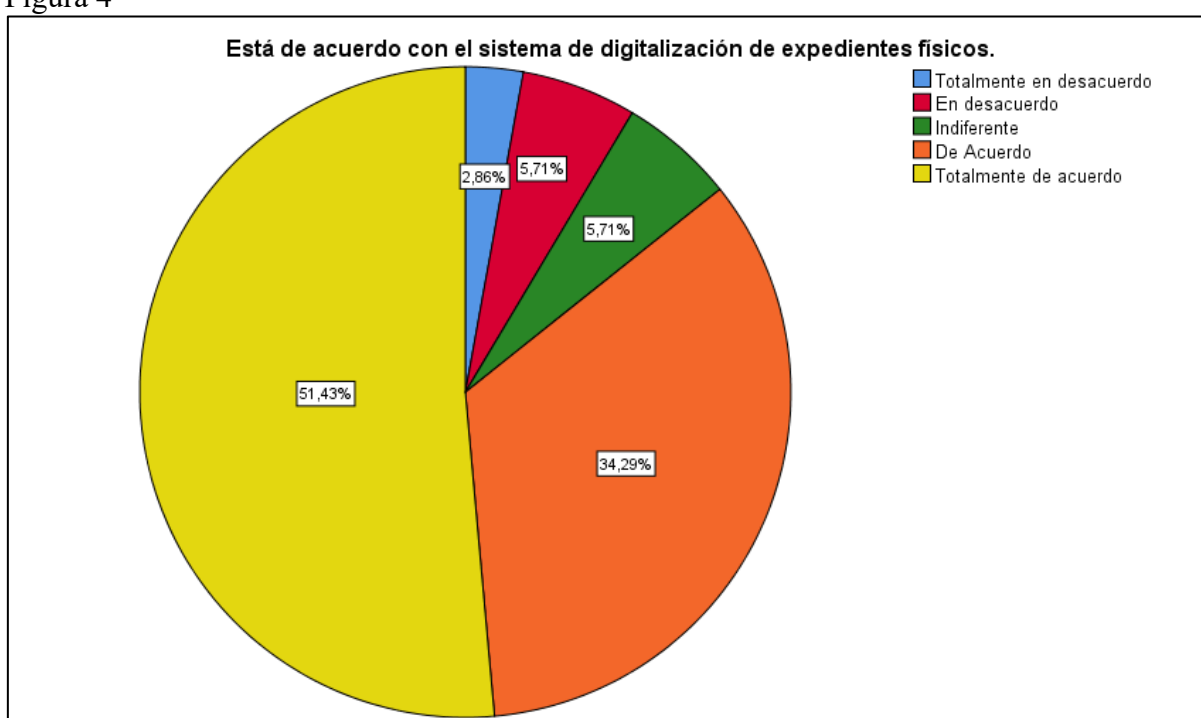
Del total de encuestados, el 8,57% indicó estar **totalmente en desacuerdo**, el 2,86% se mostró **indiferente**, el 45,71% expresó estar **de acuerdo**, y el 42,86% manifestó estar **totalmente de acuerdo**. En conclusión, se evidencia un alto porcentaje de consenso respecto al uso de casillas digitales y la implementación del token para la firma electrónica.

Tabla 3 Está de acuerdo con el sistema de digital de expedientes físicos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2,9	2,9	2,9
	En desacuerdo	2	5,7	5,7	8,6
	Indiferente	2	5,7	5,7	14,3
	De Acuerdo	12	34,3	34,3	48,6
	Totalmente de acuerdo	18	51,4	51,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

FUENTE: DATOS DE LA ENCUESTA

Figura 4



Del total de encuestados, el 2,86% indicó estar **totalmente en desacuerdo**, el 5,71% dijo estar **en desacuerdo**, otro 5,71% se mostró **indiferente**, el 34,29% manifestó estar **de acuerdo**, el 51% y El 34% expresó estar **totalmente de acuerdo**. Se observa un alto porcentaje de aceptación y consenso respecto al sistema de digital de expedientes físicos.

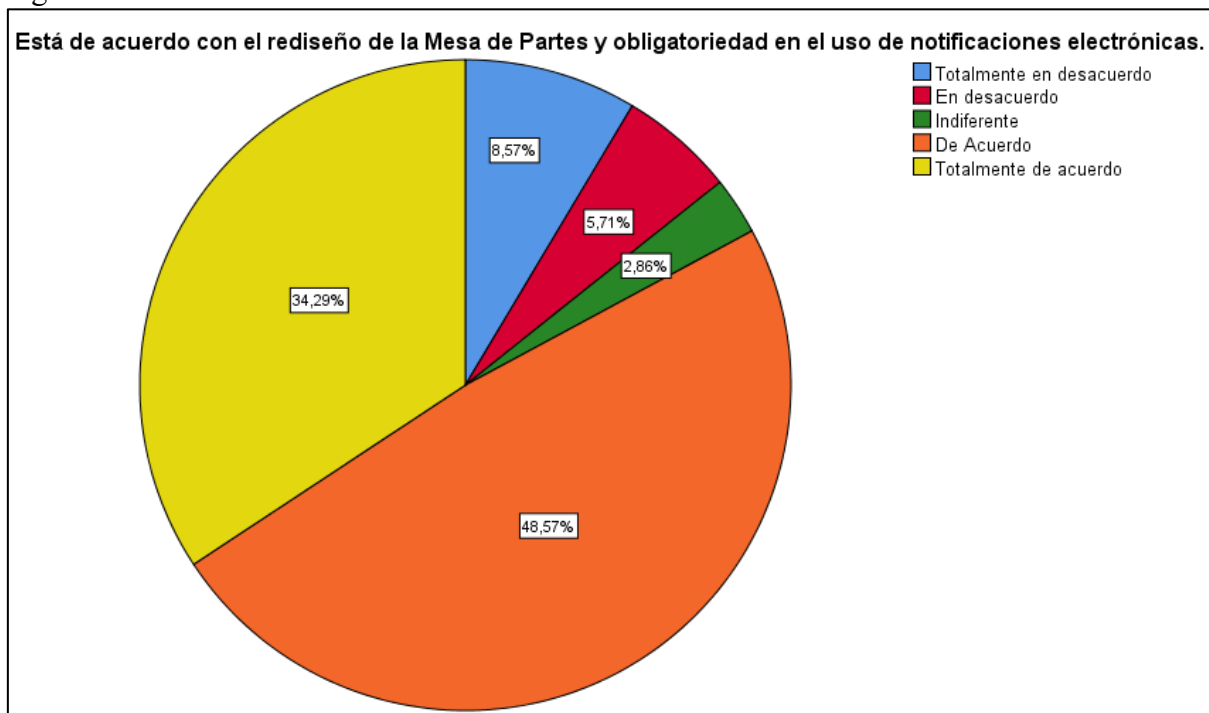
Tabla 4

Está de acuerdo con el rediseño de la Mesa de Partes y imprescindibilidad en el uso de notificaciones digitales.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	8,6	8,6	8,6
	En desacuerdo	2	5,7	5,7	14,3
	Indiferente	1	2,9	2,9	17,1
	De Acuerdo	17	48,6	48,6	65,7
	Totalmente de acuerdo	12	34,3	34,3	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

FUENTE: DATOS DE LA ENCUESTA

Figura 5



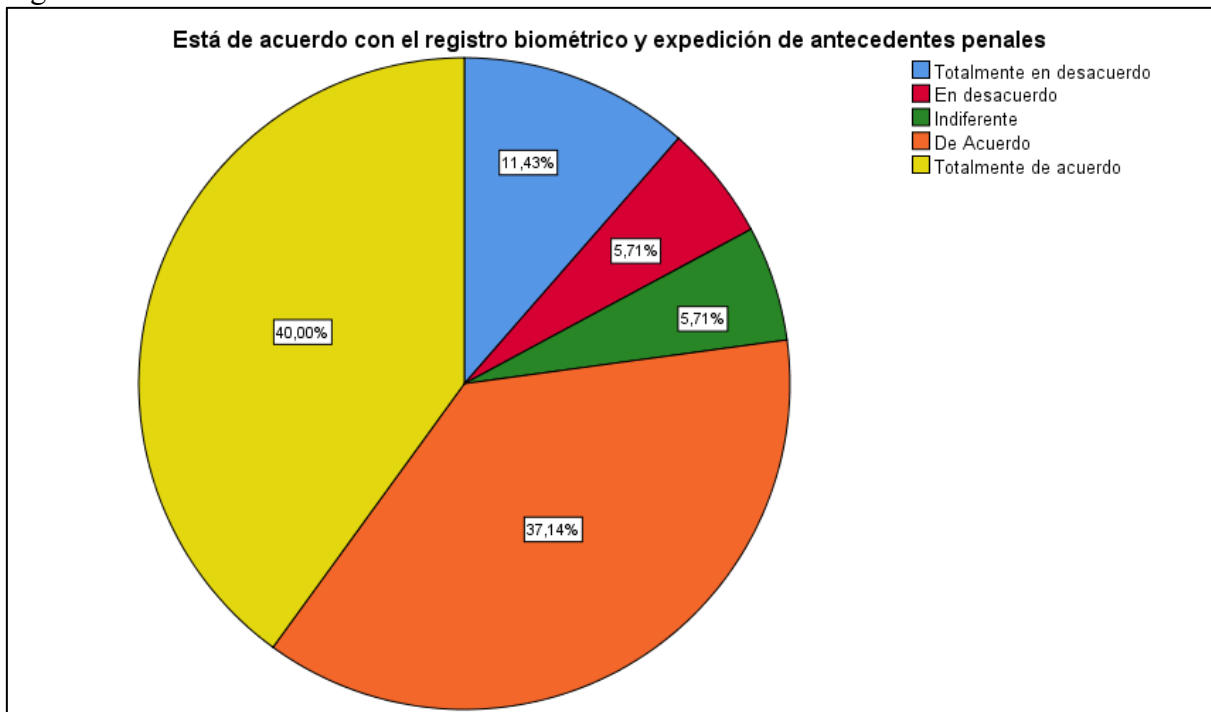
Interpretación: Interpretación: Del total de encuestados, el 8,57% indicó estar **totalmente en desacuerdo**, el 5,71% manifestó estar **en desacuerdo**, el 2,86% se mostró **indiferente**, el 48,57% expresó estar **de acuerdo**, y el 34,29% dijo estar **totalmente de acuerdo**. En conclusión, se evidencia un porcentaje significativo de aceptación respecto al rediseño de la mesa de partes y la imprescindibilidad en el uso de la notificación digital.

Tabla 5 Está de acuerdo con el registro biométrico y expedición de antecedentes penales.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	Totalmente en desacuerdo	4	11,4	11,4	11,4
	En desacuerdo	2	5,7	5,7	17,1
	Indiferente	2	5,7	5,7	22,9
	De Acuerdo	13	37,1	37,1	60,0
	Totalmente de acuerdo	14	40,0	40,0	100,0
Total		35	100,0	100,0	

FUENTE: DATOS DE LA ENCUESTA

Figura 6



Del total de encuestados, el 11,43% expresó estar **totalmente en desacuerdo**, el 5,71% dijo estar **en desacuerdo**, otro 5,71% se mostró **indiferente**, el 37,14% indicó estar **de acuerdo**, y el 40 00% manifestó estar **totalmente de acuerdo**. Se evidencia un porcentaje considerable de aceptación respecto al registro biométrico y la expedición de antecedentes penales.

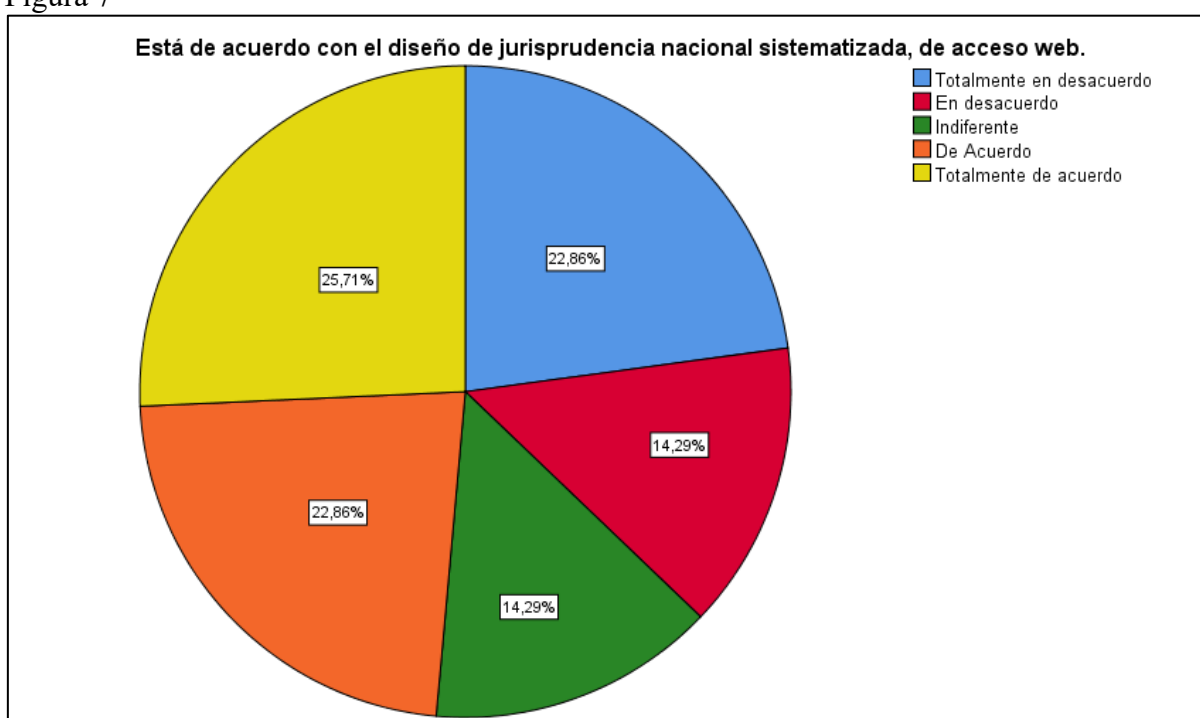
Tabla 6

Está de acuerdo con el diseño de jurisprudencia nacional sistematizada, de acceso web.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	8	22,9	22,9	22,9
	En desacuerdo	5	14,3	14,3	37,1
	Indiferente	5	14,3	14,3	51,4
	De Acuerdo	8	22,9	22,9	74,3
	Totalmente de acuerdo	9	25,7	25,7	100,0
Total		35	100,0	100,0	

FUENTE: DATOS DE LA ENCUESTA

Figura 7



Del total de encuestados, el 22,86% indicó estar **totalmente en desacuerdo**, el 14,29% dijo estar **en desacuerdo**, otro 14,29% se mostró **indiferente**, el 22,86% expresó estar **de acuerdo**, y el 25 El 71% manifestó estar **totalmente de acuerdo** . En resumen, se observa una importante división de opiniones, con un alto porcentaje tanto de acuerdo como de desacuerdo respecto a la estructura de una jurisprudencia nacional sistematizada y de acceso web.

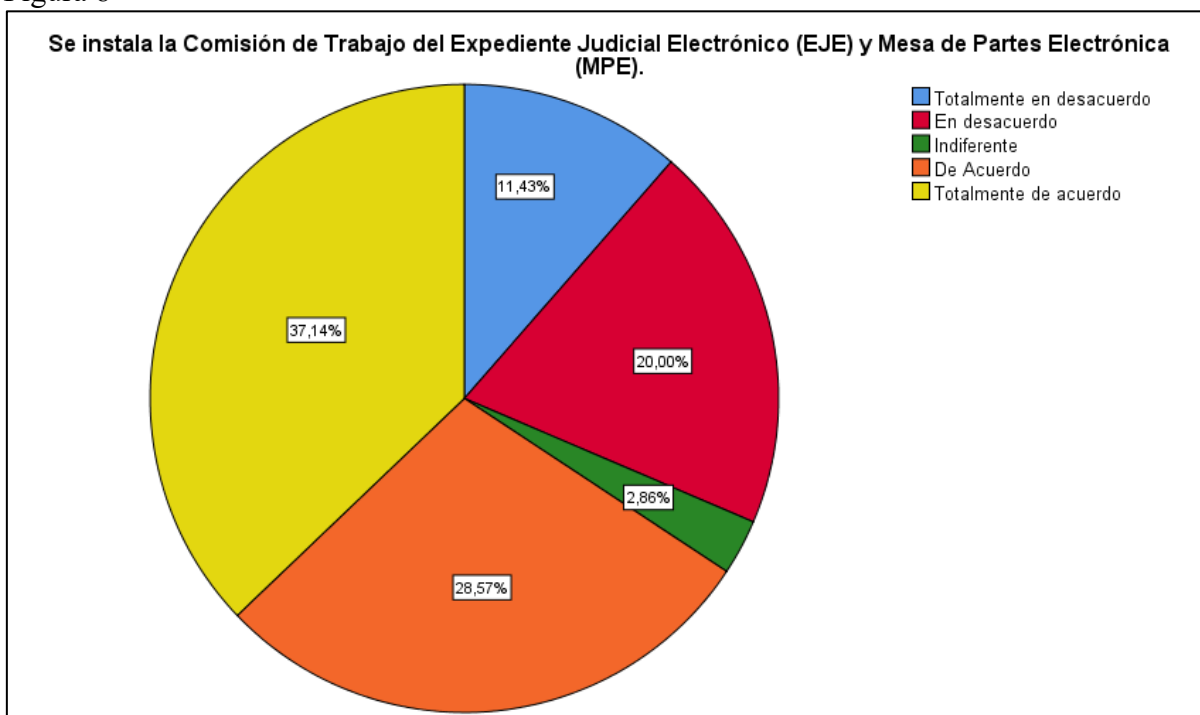
Tabla 7

Se instala la Comisión de Trabajo del (EJE) y Mesa de Partes Electrónica (MPE).

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	11,4	11,4	11,4
	En desacuerdo	7	20,0	20,0	31,4
	Indiferente	1	2,9	2,9	34,3
	De Acuerdo	10	28,6	28,6	62,9
	Totalmente de acuerdo	13	37,1	37,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

FUENTE: DATOS DE LA ENCUESTA

Figura 8



Del total de encuestados, el 11,43% expresó estar **totalmente en desacuerdo**, el 20,00% dijo estar **en desacuerdo**, el 2,86% se mostró **indiferente**, el 28,57% indicó estar **de acuerdo**, y el 37 El 14% manifestó estar **totalmente de acuerdo**. Se evidencia un porcentaje significativo de aceptación respecto a la instalación de la comisión de trabajo del (EJE) y (MYPE).

Tabla 8 Está de acuerdo con el escalamiento nacional con financiamiento externo y/o recursos públicos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	14,3	14,3	14,3
	En desacuerdo	2	5,7	5,7	20,0
	Indiferente	6	17,1	17,1	37,1
	De Acuerdo	10	28,6	28,6	65,7
	Totalmente de acuerdo	12	34,3	34,3	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

FUENTE: DATOS DE LA ENCUESTA

Figura 9



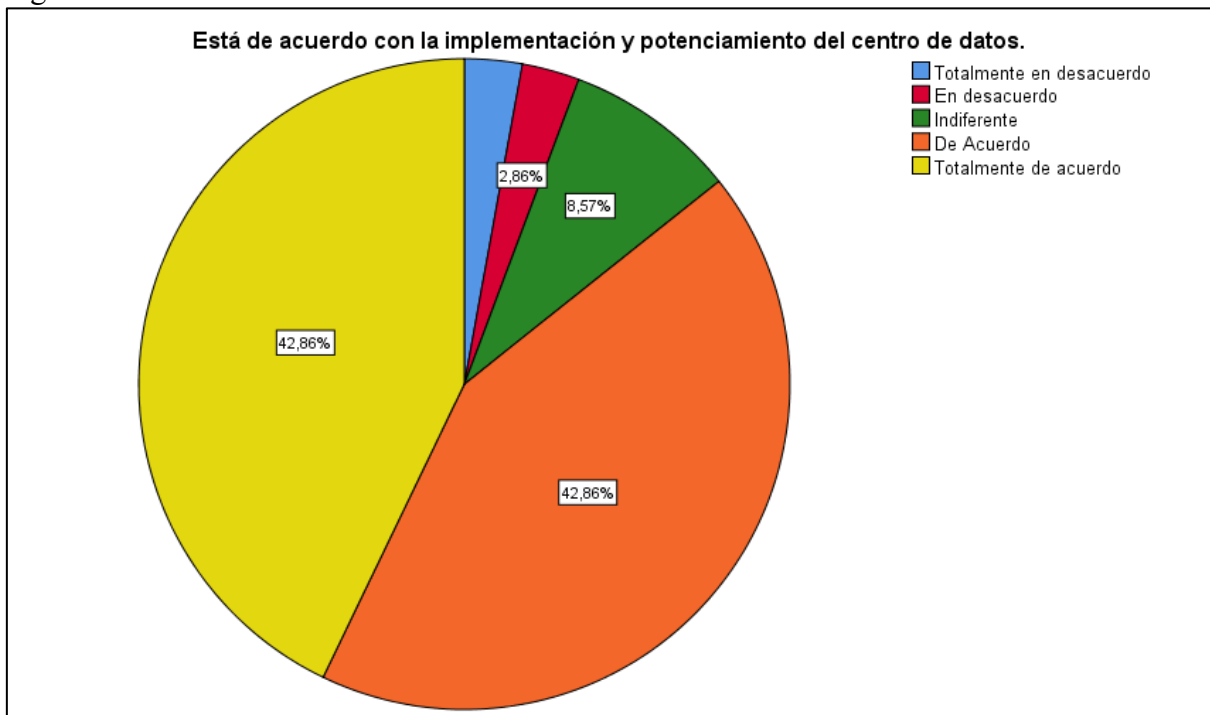
Del total de encuestados, el 14,29% señaló estar **totalmente en desacuerdo**, el 5,71% manifestó estar **en desacuerdo**, el 17,14% se mostró **indiferente**, el 28,57% indicó estar **de acuerdo**, y el 34 El 29% expresó estar **totalmente de acuerdo**. Se observa un porcentaje considerable de aceptación respecto al escalamiento nacional con apoyo externo y/o recursos del gobierno.

Tabla 9 Está de acuerdo con la implementación y potenciamiento del centro de datos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2,9	2,9	2,9
	En desacuerdo	1	2,9	2,9	5,7
	Indiferente	3	8,6	8,6	14,3
	De Acuerdo	15	42,9	42,9	57,1
	Totalmente de acuerdo	15	42,9	42,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

FUENTE: DATOS DE LA ENCUESTA

Figura 10



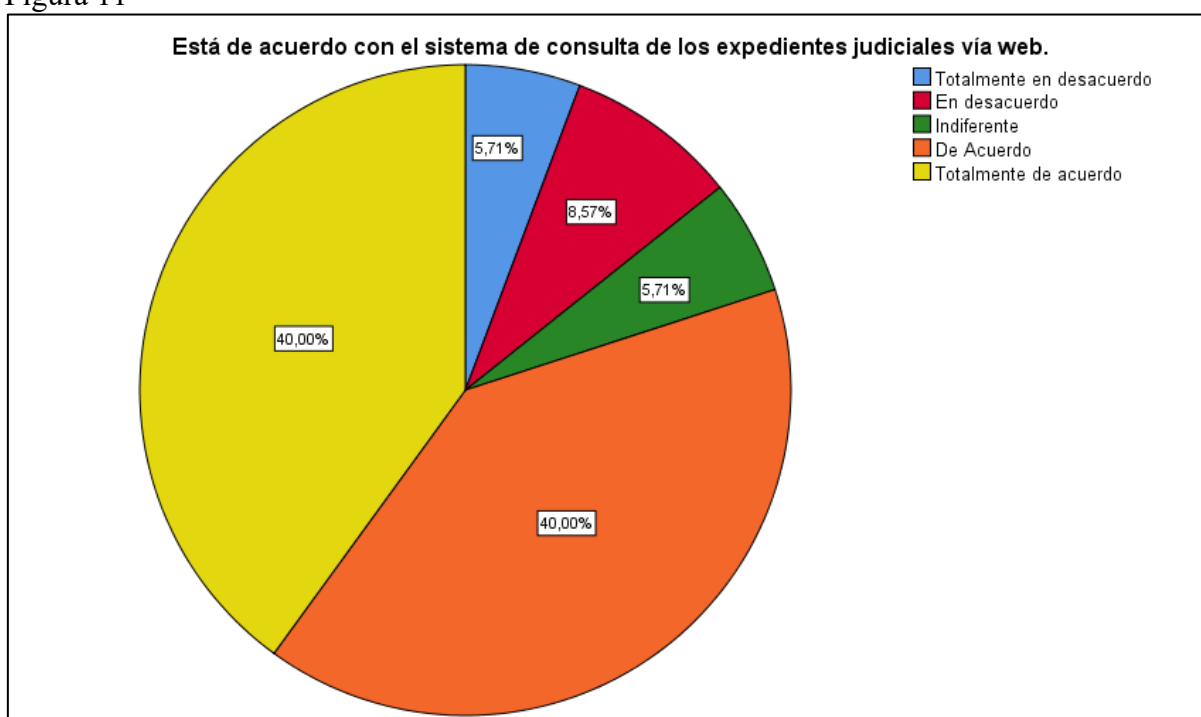
Interpretación: Del total de encuestados, el 2,86% indicó estar **totalmente en desacuerdo**, otro 2,86% señaló estar **en desacuerdo**, el 8,57% se mostró **indiferente**, mientras que el 42,86% expresó estar **de acuerdo** y el mismo porcentaje, 42,86%, manifestó estar **totalmente de acuerdo**. Se destaca una igualdad significativa entre quienes están **de acuerdo** y quienes están **totalmente de acuerdo** con la implementación y fortalecimiento de bases de información.

Tabla 10 Está de acuerdo con el sistema de consulta de los expedientes judiciales vía web.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	5,7	5,7	5,7
	En desacuerdo	3	8,6	8,6	14,3
	Indiferente	2	5,7	5,7	20,0
	De Acuerdo	14	40,0	40,0	60,0
	Totalmente de acuerdo	14	40,0	40,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

FUENTE: DATOS DE LA ENCUESTA

Figura 11



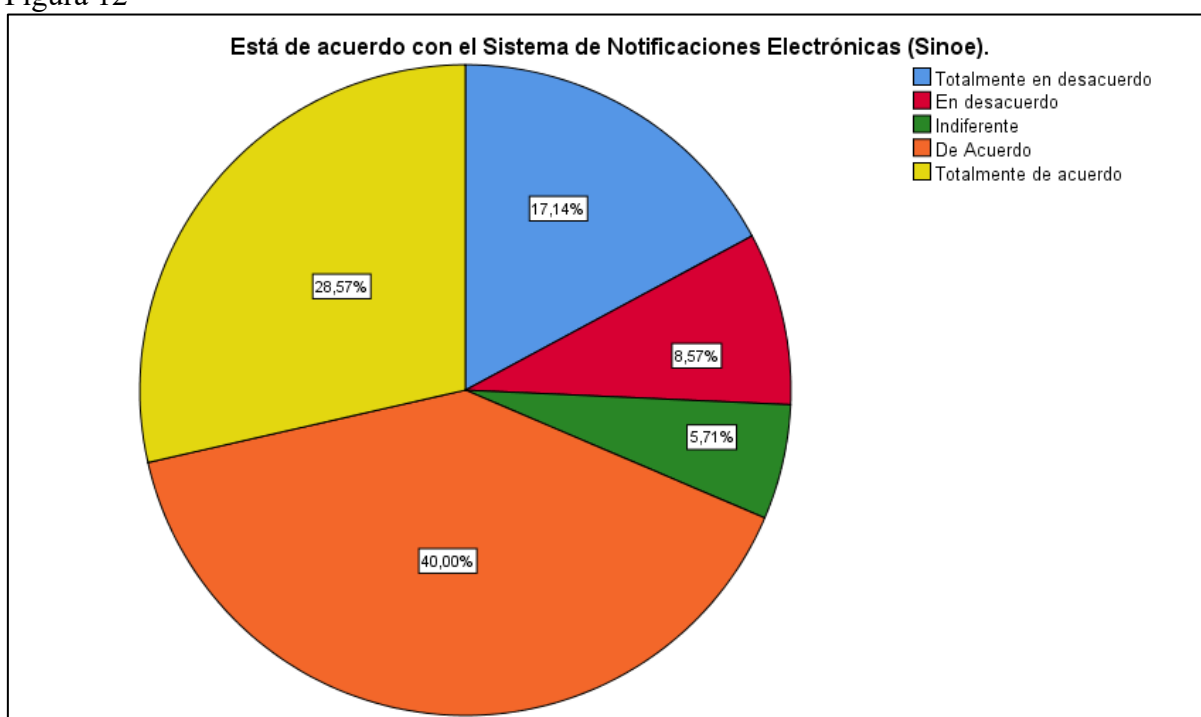
Interpretación: Del total de encuestados, el 5,71% dijo estar **totalmente en desacuerdo**, el 8,57% expresó estar **en desacuerdo**, el 5,71% se mostró **indiferente**, mientras que el 40,00% indicó estar **de acuerdo** y otro 40,00% manifestó estar **totalmente de acuerdo**. Se observa una igualdad significativa entre quienes están **de acuerdo** y quienes están **totalmente de acuerdo** con la información en línea de los expedientes digitales.

Tabla 11 Está de acuerdo con el Sistema de Notificaciones Electrónicas (Sinoe).

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	17,1	17,1	17,1
	En desacuerdo	3	8,6	8,6	25,7
	Indiferente	2	5,7	5,7	31,4
	De Acuerdo	14	40,0	40,0	71,4
	Totalmente de acuerdo	10	28,6	28,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

FUENTE: DATOS DE LA ENCUESTA

Figura 12



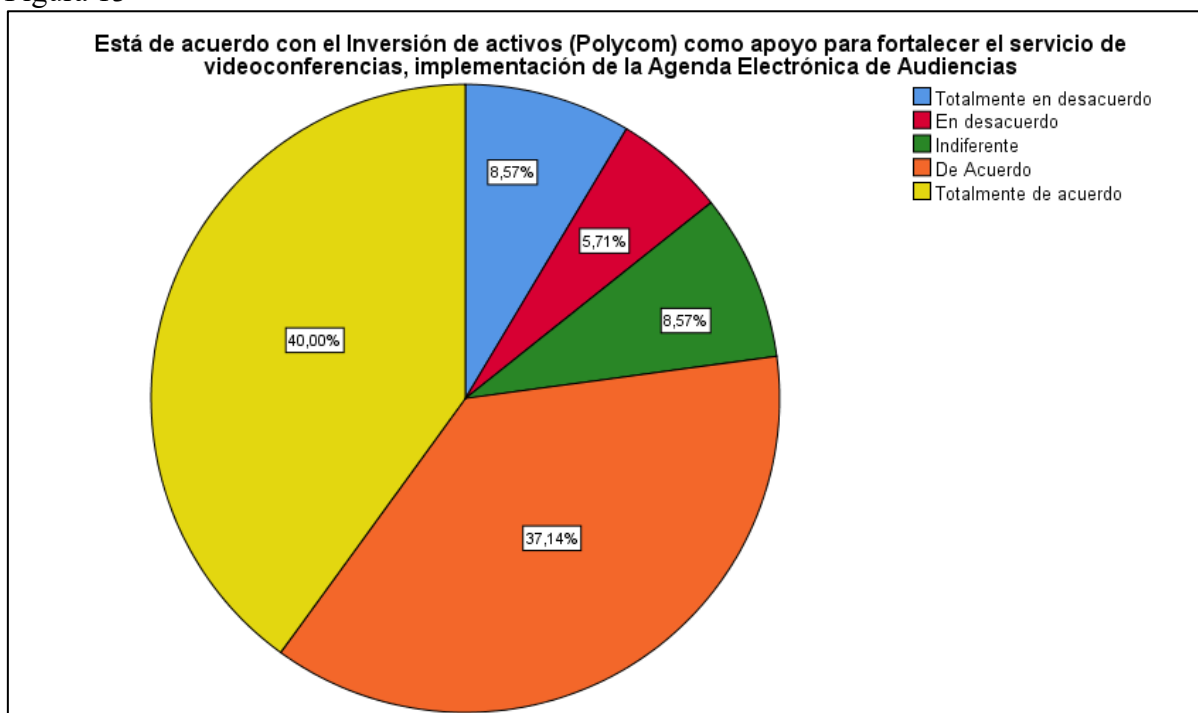
Del total de encuestados, el 17,14% indicó estar **totalmente en desacuerdo**, el 8,57% dijo estar **en desacuerdo**, el 5,71% se mostró **indiferente**, el 40,00% expresó estar **de acuerdo**, y el 28,57 % manifestó estar **totalmente de acuerdo**. Se destaca un porcentaje considerable de aceptación hacia el sistema de notificaciones electrónicas (Sinoe), con una mayoría que muestra su conformidad.

Tabla 13 Está de acuerdo con el Inversión de activos (Polycom) como apoyo para fortalecer el servicio de videoconferencias, implementación de la Agenda Electrónica de Audiencias.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	Totalmente en desacuerdo	3	8,6	8,6	8,6
	En desacuerdo	2	5,7	5,7	14,3
	Indiferente	3	8,6	8,6	22,9
	De Acuerdo	13	37,1	37,1	60,0
	Totalmente de acuerdo	14	40,0	40,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

FUENTE: DATOS DE LA ENCUESTA

Figura 13



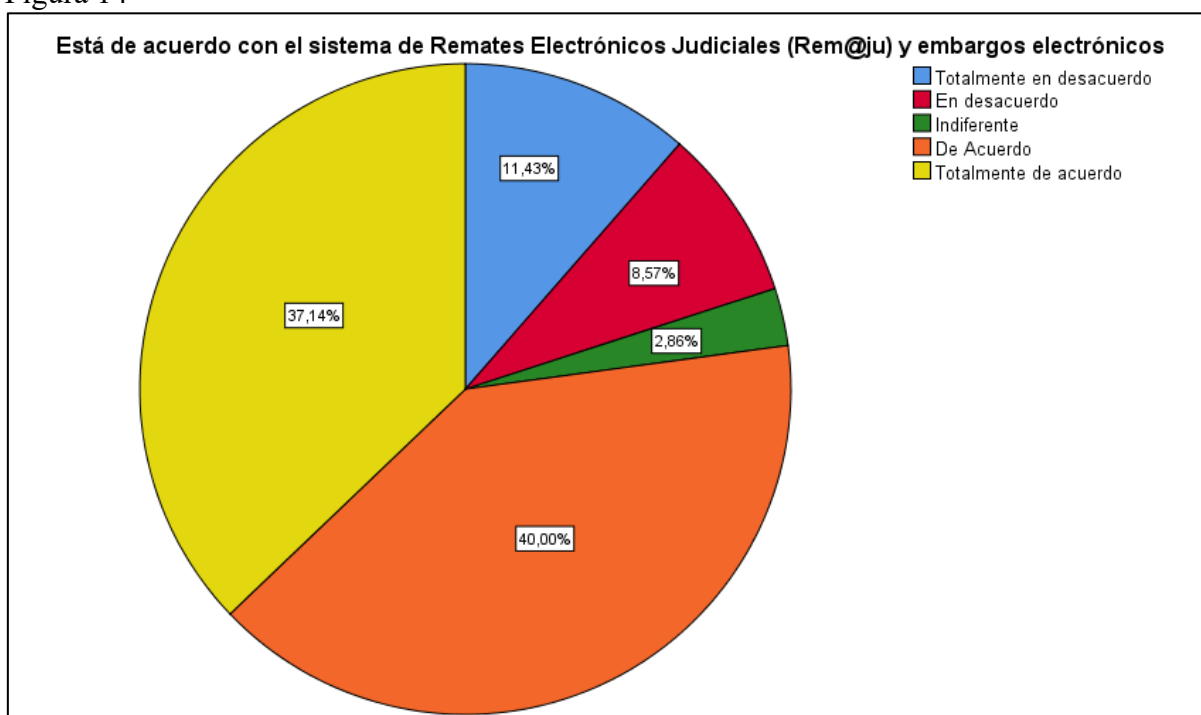
Del total de encuestados, el 8,57% manifestó estar **totalmente en desacuerdo**, el 5,71% indicó estar **en desacuerdo**, otro 8,57% se mostró **indiferente**, mientras que el 37,14% expresó estar **de acuerdo** y el 40,00% dijo estar **totalmente de acuerdo**. En resumen, se evidencia un porcentaje significativo de conformidad con la inversión en activos como Polycom, destinada a revitalizar la atención en videoconferencias y la implementación de la Agenda digital en Audiencias.

Tabla 1 Está de acuerdo con el sistema de Remates Electrónicos Judiciales (Rem@ju) y embargos electrónicos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	11,4	11,4	11,4
	En desacuerdo	3	8,6	8,6	20,0
	Indiferente	1	2,9	2,9	22,9
	De Acuerdo	14	40,0	40,0	62,9
	Totalmente de acuerdo	13	37,1	37,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

FUENTE: DATOS DE LA ENCUESTA

Figura 14



Interpretación: Del total de encuestados, el 11,43% expresó estar **totalmente en desacuerdo**, el 8,57% indicó estar **en desacuerdo**, el 2,86% se mostró **indiferente**, mientras que el 40,00% manifestó estar **de acuerdo** y el 37,14% dijo estar **totalmente de acuerdo**. En resumen, se observa un alto porcentaje de aceptación hacia el sistema de Remates Electrónicos Judiciales (Rem@ju) y los embargos electrónicos.

Tabla 2. Resultados de las entrevistas

Nombre	Cargo	Dimensión 1: Comunicación eficiente y célere a los justiciables			Dimensión 2: Tecnología al servicio de la justicia			
		Está de acuerdo con el Diseño inicial de expediente Electrónico.	Difusión uso de casillas digitales y el uso de token para firma electrónica.	Está de acuerdo con el sistema electrónico de expedientes físicos.	Está de acuerdo con el rediseño de la Mesa de Partes y obligatoriedad en el uso de notificaciones electrónicas.	Está de acuerdo con el registro biométrico y expedición de antecedentes penales de forma electrónica.	Está de acuerdo con el diseño de jurisprudencia nacional sistematizada, de acceso web (SPIJ)	
Johannes Alexander del Castillo	Jefe de Informática del Ministerio Público	Si está de acuerdo	Si, realiza la firma electrónica	Si ayuda a mejorar el sistema en general	Si, ayuda a mejorar todo el sistema judicial	Si, ayuda y facilita la tramitación, contribuye a la inclusión a las personas discapacitadas	Si, ayuda en tiempo real suscribir temas de jurisprudencia nacional	
Wilmer Alexander Solís Montesinos	Ingeniero de Sistemas del Ministerio Publico	Si está de acuerdo, ha sido una gran evolución	Uso televisivo y banners	Si, tener cuidado con la confidencialidad y alinearse con la norma IPSO 27001	Siempre y cuando las partes procesales tengo dominio del sistema, para un mejor manejo del sistema	Ayuda a mejorar la imagen del sistema judicial y ayuda a ahorrar recursos al estado	Si, permite tener accesos libres a las partes procesales y tener información actualizada.	
José Manuel Guevara Caicedo	Director de Defensa Pública de Lima Este	Si por que ayuda agilizar los procesos	Mayor difusión por canales más populares	Si porque ayudaría ahorrar tiempo, presupuesto y personal	Si, ayuda a todas las partes procesales y judiciales	Claro, da mucha ayuda a los usuarios	Si ayuda en tiempo real a tener datos concretos	
Orestes García Torres	Jefe de Sistemas de la Defensa Publica de Lima Este	Si, es un gran avance	Si, pero requiere mayor difusión	Si está de acuerdo	Si, ayuda a facilitar el sistema judicial y mayor acceso	Si acelera el proceso de consultas	Si, hay una gran evolución	
José Mandros Aquiles	Jefe de Sistemas del Poder Judicial Lima Este	Si, y que sigan las mejoras	Mejorar la difusión	Si, se ahorra tiempo, dinero y recursos	Si, gran ayuda para todas las partes	Si, mayor accesibilidad para todos	Si genera eficiencia	

Nombres	Cargo	Dimensión 3: Tecnología en la administración de justicia y procesos judiciales	Dimensión 4: Fortalecimiento de la transparencia y el avance en inversión de tecnología	Dimensión 5: Se consolidan las aplicaciones tecnológicas en los procesos				
		Se instala la Comisión de Trabajo del Expediente Judicial Electrónico (EJE) y Mesa de Partes Electrónica (MPE).	Está de acuerdo con el escalamiento nacional con financiamiento externo y/o recursos públicos.	Está de acuerdo con la implementación y potenciamiento del centro de datos.	Está de acuerdo con el sistema de consulta de los expedientes judiciales vía web.	Está de acuerdo con el Sistema de Notificaciones Electrónicas (Sinoe).	Está de acuerdo con la Inversión de activos (Polycom) como apoyo para fortalecer el servicio de videoconferencias, implementación de la Agenda Electrónica de Audiencias	Está de acuerdo con el sistema de Remates Electrónicos (Rem@ju) y embargos electrónicos
Johannes Alexander del Castillo	Jefe de Informática del Ministerio Público	Si, mejora el sistema judicial	Ayuda a manejar información transparente y eficiente	Si, tener cuidado con la privacidad de datos personales	Si, facilita los datos en tiempo real	Facilita el trámite del expediente judicial	Mejora el servicio del sistema judicial	Mejora la transparencia y confiabilidad
Wilmer Alexander Solís Montesinos	Ingeniero de Sistemas del Ministerio Publico	Si, retroalimenta y facilita el trabajo	Si, seguir invirtiendo en estos procesos electrónico	Si, utilizar más herramientas digitales	Si, se genera mayor eficiencia	Si, facilita el acceso a datos	Si, da mayor facilidad a las partes	Si, ayuda a transparentar los procesos remates judiciales
José Manuel Guevara Caicedo	Director de Defensa Pública de Lima Este	Si, es un gran avance	Si, un gran apoyo	Si, seguir potenciando el sistema	Si, facilita el acceso a la información	Si permite abreviar tiempos	Si, se debe incrementar capacitaciones al respecto	Si, es un gran avance para todos.
Orestes García Torres	Jefe de Sistemas de la Defensa Publica de Lima Este	Un gran logro	Importante la inversión	Un gran avance	Gran ayuda el sistema de consultas	Si, un buen avance	Si, seguir con mejoras de los sistemas virtuales	Si, ayuda economizar dinero y tiempo
José Mandros Aquiles	Jefe de Sistemas del Poder Judicial Lima Este	Un logro para el sistema judicial	Muy importante los recursos para seguir avanzando	Si, mejorar con apps	Importante la inversión	Si, teniendo como modelo el sistema europeo	Si, prioridad a las necesidades primarias	Ayuda mucho y contribuye al ahorro de tiempo y dinero

IV. DISCUSIÓN

Este estudio tuvo como objetivo principal establecer el nivel de eficiencia del Expediente Judicial Físico en los servicios a los usuarios en la Corte Superior de Lima Este durante el año 2022. Los resultados obtenidos, presentados en la **Tabla 1**, indican que el nivel de efectividad se distribuye de la siguiente manera: un 8% de los encuestados considera que el sistema es efectivo, un 80% lo califica como inefectivo, y un 12% lo percibe como medianamente positivo.

Estos hallazgos respaldan la necesidad de explorar alternativas más eficientes, como el Expediente Judicial Electrónico (EJE). Según Barona (2019), este sistema se enmarca dentro del concepto de gobierno electrónico, que promueve la digitalización en la gestión de decisiones gubernamentales. El EJE no solo optimiza los procesos judiciales, sino que también refleja los principios del gobierno electrónico, como igualdad, legalidad, transparencia, accesibilidad y adecuación tecnológica, descritos por Farrand & Carrapico (2017).

En este contexto, la Revista Electrónica FUDE (2023) destaca la efectividad del expediente digital en la administración simultánea de casos, eliminando la necesidad de logística física para el traslado de documentos, lo que ahorra tiempo y recursos. Asimismo, este sistema evita la pérdida y deterioro de los expedientes, un problema recurrente en los sistemas físicos.

El análisis también se contrasta con los aportes de Cerda (2018), Conga y Pantoja (2018), y Perales (2020), quienes subrayan el derecho informático como una rama emergente del conocimiento jurídico. Esta área debe ser explotada para optimizar los procesos judiciales, especialmente en términos de ahorro de tiempo y recursos.

Los resultados muestran que el Expediente Judicial Físico presenta importantes limitaciones en términos de efectividad. Esto resalta la relevancia de implementar el EJE como una herramienta que no solo mejora la eficiencia en la administración de justicia, sino que también alinea los procesos judiciales con los principios modernos de gestión pública.

En nuestra investigación, se observó que el 17.6% de los encuestados no cree que la digitalización de los expedientes físicos mejore el control de los procesos administrativos. Sin embargo, el 85,3% considera que la digitalización sí contribuiría a una mejora significativa en la administración de los procesos. Estos resultados reflejan la fuerte tendencia hacia el control digital y la optimización de los procedimientos judiciales a través de las tecnologías.

Este hallazgo coincide con lo planteado por Peña (2024), quien señala que la informática jurídica representa una oportunidad clave para mejorar los procesos judiciales. Los operadores del derecho, como jueces, fiscales, abogados y litigantes, se benefician enormemente de la digitalización, pues las herramientas informáticas, tales como computadoras, teléfonos móviles y otros dispositivos, permiten una mayor efectividad, transparencia, confianza y organización de los datos jurídicos.

En el contexto actual de la era de la información y el conocimiento, como se destaca en la investigación de Anderson (2022), es fundamental que tanto las instituciones públicas como privadas gestionen su información de manera informatizada. La creación de bases de datos en plataformas informáticas permite mantener la información actualizada en tiempo real, lo que se traduce en una mejora significativa en la calidad del servicio a los usuarios y empleados. Esta digitalización no solo optimiza los procesos, sino que también facilita el acceso a la información, reduciendo la barra.

Anderson (2022) también reflexiona sobre cómo, en la globalización, la economía de la información se ha vuelto un fenómeno omnipresente, lo que hace que las instituciones públicas deban adaptarse y mantenerse interconectadas a través de sistemas informáticos en línea. En este sentido, la implementación de tecnologías de la información en el ámbito judicial no es solo una necesidad.

Los resultados de la investigación reflejan una clara preferencia por el control digital, lo que subraya la urgencia de adoptar soluciones tecnológicas en la administración judicial. La digitalización de los expedientes no solo es una mejora operativa, sino un paso crucial hacia la modernización de la justicia, facilitando el acceso, la transparencia.

En el presente estudio se identifican las brechas existentes y los factores que limitan la efectividad del expediente judicial físico frente al expediente electrónico en el sistema judicial. Una de las principales ventajas de los expedientes digitales es la reducción significativa de tiempo en los procesos judiciales, aspecto que resulta esencial en un sistema donde la prontitud es clave para la justicia.

Al respecto, Henry Bergson sostiene que el tiempo es el fundamento de toda la realidad, un recurso irremplazable que debe ser gestionado eficientemente para alcanzar los objetivos humanos (Bergson, 2020). En esta línea, Charles Darwin subraya que desperdiciar el tiempo equivale a no valorar la vida misma. Estas perspectivas filosóficas resaltan la importancia de optimizar los procesos judiciales para aprovechar mejor este recurso limitado.

En el ámbito judicial, Pérez (2016) enfatiza que la falta de digitalización implica un uso ineficiente del tiempo y recursos económicos. Este autor menciona los costos asociados al uso del papel, traslados físicos y pérdida de tiempo de los operadores judiciales, quienes deben realizar trámites presenciales. En contraposición, los expedientes electrónicos permiten notificaciones y actualizaciones en tiempo real, incluso en regiones remotas, gracias a la conectividad digital.

Asimismo, Cerdá (2018) destaca que, aunque el Expediente Judicial Electrónico (EJE) ofrece ventajas significativas, también presenta desafíos cuando el sistema virtual colapsa. En tales casos, se requiere volver temporalmente a los métodos físicos, lo que puede afectar los plazos establecidos por ley y generar incertidumbre entre los usuarios. Esto revela una brecha tecnológica que debe ser abordada para garantizar la confiabilidad del sistema digital.

Los autores mencionados coinciden en señalar tres elementos fundamentales: **ahorro de tiempo, reducción de costos y aprovechamiento de la tecnología**. Estos factores son esenciales para mejorar la administración de justicia y están alineados con los resultados obtenidos en esta investigación. El modelo propuesto en el estudio confirma que la implementación de herramientas digitales no solo disminuye los tiempos procesales, sino que también facilita la gestión eficiente de los recursos en el sistema judicial.

Aunque existen limitaciones tecnológicas y contingencias operativas, el expediente judicial electrónico representa una solución efectiva para superar las deficiencias del modelo tradicional. Su implementación debe ser acompañada de inversiones en infraestructura tecnológica y capacitación del personal judicial, garantizando así un sistema de justicia más ágil, eficiente y accesible para todos los ciudadanos.

La transformación de los sistemas judiciales hacia la digitalización es un imperativo en la sociedad contemporánea. Gaimon (1997) argumenta que la transición hacia la "sociedad del conocimiento" está directamente vinculada al uso estratégico de tecnologías de la información. Según este autor, las instituciones que no adoptan sistemas digitales eficaces enfrentan un estancamiento caracterizado por la lentitud, deficiencia y rezago. En el caso del Poder Judicial, esto se traduce en procesos judiciales extensos y poco eficientes, lo que limita significativamente la calidad del servicio ofrecido a los ciudadanos.

Spiegler (2003) refuerza esta idea al señalar que la metáfora de la "sociedad del conocimiento" plantea un nivel de exigencia superior para las instituciones, obligándolas a implementar aplicaciones digitales que optimizan sus operaciones. En este sentido, la tecnología no es solo una herramienta, sino un componente esencial para garantizar la eficacia y la transparencia en los sistemas judiciales.

Los procesos basados en documentación física presentan desventajas estructurales: consumo excesivo de tiempo, altos costos logísticos, uso intensivo de recursos humanos y barreras geográficas. Además, requieren espacios físicos amplios para el almacenamiento de documentos y dependientes de sistemas manuales para la notificación y traslado de expedientes, lo que aumenta la probabilidad de errores y pérdidas de información. Estos factores impactan negativamente en la percepción y calidad del servicio ofrecido a los usuarios.

La implementación de un sistema digital puede superar estas limitaciones. En particular, un sistema en línea permitiría la gestión dinámica y eficiente de los expedientes judiciales, optimizando el tiempo, reduciendo costos y eliminando las barreras geográficas. Además, contribuiría a una mayor transparencia en los procedimientos y una mejor accesibilidad para los ciudadanos.

Los modelos tradicionales enfrentan dificultades para mantenerse a la par de los requerimientos de una sociedad interconectada. La transición a sistemas digitales, como el expediente judicial electrónico, no solo implica modernizar los procesos, sino también construir una estructura sostenible que garantice su operatividad en el largo plazo. Esto incluye inversiones en infraestructura tecnológica, capacitación del personal y desarrollo de políticas que respalden la implementación y uso continuo de estas herramientas.

Los aportes de Gaimon (1997) y Spiegler (2003) se alinean con los resultados de este estudio, destacando la importancia de los pilares tiempo, dinero y tecnología en la optimización del sistema judicial. La digitalización de los expedientes es, por tanto, una medida imprescindible para alcanzar una administración de justicia ágil, eficiente y acorde con las demandas de la era de la información.

En relación con la viabilidad del uso del (EJE) en los servicios de los usuarios en la Corte Superior de Lima Este durante el año 2022, los resultados presentados en la Tabla 2 sugieren una evaluación mixta respecto a la adecuación del diseño inicial del expediente digital. Los datos revelan que un 14,29% de los encuestados están totalmente en desacuerdo, mientras que un 5,71% se encuentran en desacuerdo y otro 5,71% se declaran indiferentes. En contraste, un 39,29% de los encuestados manifiesta estar de acuerdo y un 40,00% está totalmente de acuerdo con el diseño del expediente digital.

Paredes (2020) señala que el Poder Judicial permite a los abogados y a las otras partes del sistema de justicia una casilla digital intransmisible a través de la mesa de partes digital, de manera gratuita. Por su parte, Cerdá (2018) enfatiza que, si la versión electrónica de un documento no coincide exactamente con la versión física presentada, es posible realizar observaciones dentro de los tres días hábiles siguientes. En ausencia de observaciones dentro de este plazo, se presume la conformidad con la versión digitalizada.

Los resultados indican que la viabilidad de los expedientes electrónicos constituye un avance significativo en la modernización del Poder Judicial en el Perú. Este sistema permite a los operadores del derecho, tales como las partes procesales, abogados y litigantes, acceder a sus procesos a través del sistema de consultas judiciales. Además, los abogados reciben notificaciones mediante casillas electrónicas, lo que optimiza el tiempo y los costos, brindando así un servicio de alta calidad. En este sentido, Salas (2019) subraya que los documentos que forman parte de un procedimiento legal deberían cumplir con las

características, formatos y estructuras establecidas en los estándares requeridos, conforme a la Guía de Documento Judicial Electrónico de la Cumbre Judicial Iberoamericana. Estos documentos electrónicos pueden ser incorporados en la misma línea del EJE, ya sea como elementos independientes o como parte de otro caso.

Otro aspecto relevante, reflejado en la Tabla 3, es la difusión del uso de casillas electrónicas y tokens para la firma digital. De los encuestados, el 8,57% expresó estar totalmente en desacuerdo, el 2,86% mostró indiferencia, el 45,71% estuvo de acuerdo y el 42,86% manifestó estar totalmente de acuerdo con la implementación de estos elementos. Estos resultados evidencian un alto grado de aceptación respecto a la adopción de casillas electrónicas y firmas digitales. En este contexto, el Poder Judicial del Perú (2024) establece que todos los archivos electrónicos se mantienen en formato digital, cumpliendo con los estándares requeridos y las medidas de gestión documental y archivística establecidas.

La implementación de las casillas electrónicas ha sido un paso significativo hacia la mejora de la administración de justicia en el Perú. Este recurso tecnológico ha permitido reducir tiempos y costos, así como mejorar la calidad del servicio. En comparación con el procedimiento tradicional de presentación de documentos en mesa de partes física, el uso de sistemas como el Sistema de Notificaciones Electrónica (SINOE) y el Sistema de Mesa de Partes Electrónica (MPE) ha demostrado ser más eficiente y eficaz. Estos sistemas se han convertido en herramientas fundamentales para los abogados y operadores del derecho, y resulta crucial que su implementación se extienda a todas las regiones del país, con el fin de ofrecer un servicio judicial más equitativo y eficiente.

Otro resultado relevante, presentado en la Tabla 4, se relaciona con el nivel de acuerdo respecto a la implementación del sistema de digitalización de expedientes físicos. De la totalidad de encuestados, un 2,86% manifestó estar totalmente en desacuerdo, un 5,71% en desacuerdo, otro 5,71% se mostró indiferente, mientras que el 34,29% indicó estar de acuerdo y el 51,43. % totalmente de acuerdo. Estos datos evidencian un alto nivel de aceptación hacia la digitalización de expedientes, lo que confirma la tendencia a reconocer sus beneficios y la consolidación de su legitimidad en el ámbito jurídico.

En esta línea, según el Poder Judicial del Perú (2024), el expediente digital también denominado expediente electrónico ofrece ventajas significativas en términos de eficiencia y efectividad en la administración de justicia. Su implementación sitúa al Poder Judicial a

la vanguardia del desarrollo tecnológico, favoreciendo la transparencia, la inclusión, la honestidad y la colaboración entre los diferentes actores involucrados en el proceso judicial, incluyendo a las partes litigantes, los operadores del derecho y las instancias administrativas de la judicatura.

La digitalización de los expedientes permite a los operadores jurídicos acceder a la información desde cualquier ubicación geográfica, optimizando el uso del tiempo y reduciendo costos asociados a traslados. Por ejemplo, una parte procesal que se encuentre en la ciudad de Chiclayo, pero cuyo proceso se tramita en Lima, puede consultar la información de su expediente a través del sistema digital sin necesidad de desplazarse significativamente. Este mecanismo representa un servicio más ágil y de calidad, al minimizar gastos y tiempos de espera, además de propiciar una interacción más dinámica con el sistema de justicia. Igualmente, los abogados ahora reciben notificaciones mediante su casilla electrónica, lo que exige una revisión diaria de la misma para no perder plazos ni eventos procesales relevantes.

La literatura jurídica y diversos autores especializados destacan que esta transición al sistema electrónico dota al proceso judicial de mayor dinamismo, rapidez y seguridad en la gestión de la información. Sin embargo, pese a las claras ventajas, persisten desafíos, entre ellos la dependencia de una conexión estable a Internet. La atención de conectividad puede paralizar por completo las ventajas del expediente digital, limitando su operatividad. Por ello, se vuelve indispensable que el Estado peruano, en alianza con el sector privado, fortalezca la infraestructura de telecomunicaciones, incrementando la cobertura y calidad del servicio de Internet en las regiones más alejadas del país, donde las condiciones geográficas dificultan la implementación tecnológica. Esta estrategia integral busca garantizar la accesibilidad y la equidad en el acceso a la justicia, superando las barreras tecnológicas y geográficas que aún persisten.

V. CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

De la investigación realizada y con la finalidad de cubrir la brecha deficiente en el servicio de la atención al ciudadano en la Corte Superior de Lima Este en el 2022, a la vez fortalecer el proceso del (EJE), se considera las siguientes conclusiones:

1. La implementación del Expediente Judicial Electrónico mejora significativamente la gestión de los procesos judiciales en la Corte Superior de Lima Este. La digitalización de documentos reduce el tiempo necesario para realizar trámites, agilizando la resolución de casos y disminuyendo la duración de los procesos judiciales.
2. Este sistema contribuye a la reducción de costos asociados a la impresión, almacenamiento físico y logística de traslado de documentos, impactando positivamente en la sostenibilidad operativa.
3. Los ciudadanos pueden acceder de manera más rápida y sencilla a la información sobre el estado de sus procesos judiciales, eliminando la necesidad de desplazamientos frecuentes. Este acceso virtual permite el seguimiento de los casos desde cualquier lugar del Perú o incluso del extranjero.
4. Los sistemas electrónicos ofrecen niveles de seguridad superiores en comparación con los archivos en papel. Herramientas como la encriptación en los expedientes digitales garantizan la protección de la información y promueven una mayor transparencia en los procesos judiciales.
5. La interacción entre las partes procesales, los abogados y la corte se optimiza mediante el uso de sistemas electrónicos, que permiten el intercambio de documentos y la presentación de escritos en línea, acelerando el flujo de información.
6. El Expediente Judicial Electrónico ofrece múltiples beneficios, su efectividad depende de una infraestructura tecnológica adecuada y de la capacitación continua de los usuarios. La adaptación a estos nuevos sistemas puede presentar desafíos, especialmente en términos de formación y soporte técnico.

5.2. Recomendaciones:

Luego de realizada la investigación y extraído valiosas conclusiones respecto al Expediente Judicial Electrónico (EJE) se recomienda lo siguiente:

1. La Corte Superior de Justicia de Lima Este debe garantizar que todos los actores del sistema judicial, incluidos jueces, abogados y personal administrativo, reciban formación constante sobre el uso del EJE. Esto abarca no solo aspectos técnicos, sino también la comprensión de normas y procedimientos actualizados.
2. Una prioridad en las políticas públicas del sistema judicial debe ser la implementación de medidas estrictas para proteger la información confidencial. Esto incluye herramientas como encriptación de datos, autenticación y auditorías periódicas para identificar y corregir vulnerabilidades.
3. Es necesario diseñar el sistema de manera que pueda integrarse y comunicarse eficientemente con otras plataformas y bases de datos. La interoperabilidad permite un intercambio fluido de información entre distintas entidades judiciales y administrativas, mejorando la eficiencia operativa.
4. Implementar soluciones avanzadas para garantizar la confidencialidad e integridad de los datos en el EJE, tales como autenticación, encriptación de información y auditorías regulares, lo cual minimiza riesgos y refuerza la seguridad del sistema.
5. El Poder Judicial de Lima Este debe garantizar que el sistema sea fácil de usar y accesible para todos los usuarios, incluyendo aquellos con discapacidades. Esto implica desarrollar interfaces intuitivas, opciones de accesibilidad y un soporte técnico eficaz.
6. Mantener el EJE actualizado con las últimas tecnologías y parches de seguridad es fundamental. Un enfoque de mantenimiento proactivo ayuda a prevenir problemas técnicos que puedan afectar la funcionalidad del sistema y la experiencia de los usuarios.

Estas recomendaciones buscan asegurar que el Expediente Judicial Electrónico opere de manera óptima, promoviendo mayor eficiencia y efectividad en el sistema judicial.

Referencias

- Álvaro, I. (2021). *El nuevo orden tecnológico global: dos mundos en un mundo*. Obtenido de <https://www.telefonica.com/es/sala-comunicacion/blog/el-nuevo-orden-tecnologico-global-dos-mundos-en-un-mundo/>
- Anderson, R. (2022). *Implications of the Information and Knowledge Society for Education*. Obtenido de https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-0-387-73315-9_1
- Archila, E. (2022). *Ciberjusticia 3.0: Cuando la tecnología encuentra la justicia*. Obtenido de <https://opusmagna.cc.gob.gt/index.php/revista/article/view/19>
- Barona, S. (2019). *Cuarta revolución industrial (4.0.) o ciberindustria en el proceso penal revolución digital, inteligencia artificial y el camino hacia la robotización de la justicia*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7175055>
- Barth, T., & Schlegelmilch, W. (2014). *Ciberdemocracia: ¿el futuro de la democracia?* Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/292840389_Cyber_Democracy_The_Future_of_Democracy
- Bergson, H. (2020). *El tiempo*. Obtenido de <https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1481&context=ruls>
- Berrios, N. (2023). *Pautas para mejorar la atención al ciudadano*. Obtenido de <http://webapp.regionsanmartin.gob.pe/sisarch/NOTICIAS/mejorar%20la%20atencion%20a%20la%20ciudadania.pdf>
- Carayannis, E., Campbell, D., & Panagiotis, M. (2014). *Ciberdesarrollo, ciberdemocracia y ciberdefensa: desafíos, oportunidades e implicaciones para la teoría, la política y la práctica*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/298038492_Cyber-Development_Cyber-Democracy_and_Cyber-Defense_Challenges_opportunities_and_implications_for_theory_policy_and_practice
- Cerdá, J. (2018). *El expediente judicial electrónico*. Obtenido de <https://digitum.um.es/digitum/handle/10201/56617>
- Conga, A., & Pantoja, W. (2018). *Implementación del Expediente Judicial Electrónico y la Gestión de la Calidad en la Corte Superior de Justicia de Ayacucho 2018*. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28603>

- Donat, M., Rüprich, C., Gallschütz, C., & Dalbert, C. (2020). *Comportamiento injusto en el espacio digital: la relación entre el acoso cibernético y las creencias y experiencias de justicia*. Obtenido de <https://eric.ed.gov/?id=EJ1243950>Rüprich
- Farrand, B., & Carrapico, H. (2017). *La ciberdelincuencia como ámbito de actuación fragmentado en el contexto del espacio de libertad, seguridad y justicia*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/326624183_Cyber_crime_as_a_fragmented_policy_field_in_the_context_of_the_area_of_freedom_security_and_justice
- Freeman, E. (2005). *Los tribunales cibernéticos y el futuro de la justicia*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/220450093_Cyber_Courts_and_the_Future_of_Justice
- Gaimon, C. (1997). *Planificación de tecnologías de la información: sistemas de trabajadores del conocimiento*. Obtenido de <https://ideas.repec.org/a/inm/ormnsc/v43y1997i9p1308-1328.html>
- González, M. (2018). *El Expediente Judicial Electrónico*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6386346>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2016). *Metodología de la investigación*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=775008>
- López, F. (2017). *El expediente judicial electrónico y los letrados de la administración de justicia: la imposible custodia de lo intangible*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6167107>
- Mihr, A. (2017). *Justicia cibernética: derechos humanos y buena gobernanza para Internet*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/321518868_Cyber_Justice_Human_Rights_and_Good_Governance_for_the_Internet
- Milton, N., Shadbolt, N., Cottam, H., & Hammersley, M. (1999). *Hacia una tecnología del conocimiento para la gestión del conocimiento*. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1071581999902781>
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (2021). *Plan Nacional de Derechos Humanos (2018 – 2021)*. Obtenido de <https://biblioteca.digital.gob.cl/items/e94afa71-c213-4793-b5d3-050b72a68647>
- Mitterlehner, B. (2014). *Ciberdemocracia y ciberdelito: dos caras de una misma moneda*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/283114850_Cyber-Democracy_and_Cybercrime_Two_Sides_of_the_Same_Coin

- Paredes, J. (2020). *La modernización del Poder Judicial a través de la optimización de los procesos judiciales: Caso expediente judicial electrónico*. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47488>
- PCM. (2015). *Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública*. Obtenido de <https://centroderecursos.cultura.pe/sites/default/files/rb/pdf/manual-para-la-atencion-a-la-ciudadania.pdf>
- Peña, C. (2024). <https://www.palermo.edu/ingenieria/downloads/pdfwebc&T8/8CyT05.pdf>. Obtenido de <https://www.palermo.edu/ingenieria/downloads/pdfwebc&T8/8CyT05.pdf>
- Pérez, A. (2016). *La administración del tiempo: una prioridad en la vida*. Obtenido de <https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1481&context=ruls>
- Poder Judicial. (2020). *Justicia digital a través de expediente judicial electrónico significa una revolución profunda en el poder judicial*. Obtenido de <https://justiciatv.pj.gob.pe/justicia-digital-a-traves-de-expediente-judicial-electronico-significa-una-revolucion-profunda-en-el-poder-judicial/>
- Poder Judicial Perú. (2024). *El Expediente Judicial Electrónico (EJE)*. Obtenido de [https://eje.pe/wps/wcm/connect/eje/s_eje2/as_info/as_quees#:~:text=El%20Expediente%20Judicial%20Electr%C3%B3nico%20\(EJE\)%20significa%20la%20transformaci%C3%B3n%20de%20las,el%20uso%20de%20las%20tecnolog%C3%ADAs.](https://eje.pe/wps/wcm/connect/eje/s_eje2/as_info/as_quees#:~:text=El%20Expediente%20Judicial%20Electr%C3%B3nico%20(EJE)%20significa%20la%20transformaci%C3%B3n%20de%20las,el%20uso%20de%20las%20tecnolog%C3%ADAs.)
- Posada, A. (2021). *Informe de gestión vigencia 2020*. Obtenido de <https://cndj.gov.co/documents/3197284/45767215/INFORME+DE+GESTION+VIGENCIA+2020.pdf/e354a42a-7e03-4459-b414-3de770baa982>
- Revista electrónica FUDE. (2023). *El expediente electrónico judicial*. Obtenido de <https://www.educativo.net/articulos/el-expediente-electronico-judicial-879.html#:~:text=%2D%20Efectividad%3A%20los%20expedientes%20electr%C3%B3nicos%20pueden,de%20extrav%C3%ADo%20de%20los%20documentos.>
- Revista electrónica Kyocera. (2023). *Expediente electrónico, una realidad inmediata*. Obtenido de <https://www.kyoceradocumentsolutions.es/es/smarter-workspaces/insights-hub/articles/expediente-electronico-una-realidad-inmediata.html>

- Roco, M., & Bainbridge, W. (2013). *El nuevo mundo del descubrimiento, la invención y la innovación: convergencia del conocimiento, la tecnología y la sociedad*. Obtenido de <https://link.springer.com/article/10.1007/s11051-013-1946-1>
- Salas, P. (2019). *El proceso judicial electrónico en el Perú*. Obtenido de <https://revistas.amag.edu.pe/index.php/amag/article/view/12>
- SINEACE. (2020). *Guía para el diseño y aplicación de entrevistas en profundidad*. Obtenido de <https://repositorio.sineace.gob.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12982/6437/Guia%20para%20el%20dise%C3%B1o%20y%20aplicaci%C3%B3n%20de%20entrevistas%20en%20profundidad.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Spiegler, I. (2003). *Tecnología y conocimiento: cerrando una brecha “generativa”*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/220652785_Technology_and_knowledge_Bridging_a_generating_gap
- Stenmark, D. (2001). *La relación entre la información y el conocimiento*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/2373224_The_Relationship_between_Information_and_Knowledge

ANEXO 1: GUÍA DE ENTREVISTA

Guía de Entrevista Semi Estructurada

- 1. Objetivo de la Entrevista:** Recoger información que aporte a entender la efectividad del Expediente Judicial Electrónico (EJE) en la atención de los ciudadanos en la Corte Superior de Justicia de Lima este durante el año 2022

- 2. Protocolo:** Tenga usted un excelente día, agradezco su disposición a participar en este estudio que contribuirá a entender la efectividad del Expediente Judicial Electrónico (EJE) en la atención de los ciudadanos en la Corte Superior de Justicia de Lima Este durante el año 2022. Usted está participando de manera voluntaria para brindar su punto de vista como trabajador de la Corte Superior de Justicia de Lima Este, la entrevista que realizaremos tiene una duración de entre 20 a 30 minutos y usted es libre de poder explayarse para explicar o profundizar cualquier idea que le viniere a la mente en el proceso. Recuerde que ningún resultado proporcionado en este estudio será usado para obtener resultados individuales, sino más bien generales que contribuyan a la ciencia. Gracias por su participación.

- 3. Categorías/Sub Categorías:**
 - 3.1 . Eficiencia del Expediente Judicial Electrónico (EJE)
 - 3.1.1 Expediente Físico o Tradicional
 - 3.1.2 Expediente Judicial Electrónico (EJE)
 - 3.1.3 Modernización
 - 3.1.4 Administración de la Justicia

- 4. Preguntas Generales y Específicas**
 - 4.1 ¿Considera usted que los expedientes físicos (papel) en la actualidad resultan ser eficientes en la administración de la justicia?
 - 4.2 ¿Cree usted que con la digitalización de los expedientes físicos (papel) existiría un mayor control de los procesos en la administración de justicia?

- 4.3 ¿Considera como un gran avance en la administración de justicia la digitalización del expediente físico (papel) al electrónico?
- 4.4 ¿Cree usted que el Expediente Judicial Electrónico (EJE) permite un mayor acceso a la administración de justicia?
- 4.5 ¿Cree usted que el Expediente Judicial Electrónico (EJE) determina un gran avance para el desarrollo de la justicia?
- 4.6 ¿Considera usted que el Expediente Judicial Electrónico (EJE) es más rápido en el desarrollo de su reclamo?
- 4.7 ¿Considera usted que el Expediente Judicial Electrónico (EJE) permite una mayor transparencia en los procesos judiciales?
- 4.8 ¿Considera usted que el Expediente Judicial Electrónico (EJE) es más efectivo en la actualidad que los procesos tradicionales realizados con papel?
- 4.9 ¿Cree usted que la firma electrónica es más efectiva en la administración de la justicia?
- 4.10 ¿Considera que la modernización de los procesos judiciales permitirá un gran avance en la administración de justicia?
- 4.11 ¿Considera que el Expediente Judicial Electrónico (EJE) es indispensable para la modernización de la administración de justicia?
- 4.12 ¿Cree usted que el Expediente Judicial Electrónico (EJE) disminuye la burocracia en la administración de la justicia peruana?
- 4.13 ¿En su opinión, es la digitalización de los procesos judiciales más favorable para las personas de diferentes lugares del Perú?

ANEXO 2: CATEGORIZACIÓN

Categoría 1: Eficiencia del Expediente Judicial Electrónico (EJE)

Sub Categorización 1: Expedientes físicos o tradicionales

Indicadores

-Indicador 1. Eficiencia del papel

Sub Categorización 2: Expediente Judicial Electrónico (EJE)

Indicadores

-Indicador 1. Accesibilidad

-Indicador 2. Gran avance

-Indicador 3. Rapidez

-Indicador 4. Transparencia

-Indicador 5. Efectividad

-Indicador 6. Burocracia

Indicador 7. Descentralización

Sub Categorización 3: Modernización

Indicadores

-Indicador 1. Gran avance

-Indicador 2. Indispensabilidad

Sub Categorización 4: Administración de la justicia

-Indicadores

-Indicador 1. Firma electrónica

-Indicador 2. Control

-Indicador 3. Digitalización como avance

ANEXO 3: MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN

MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN						
Título: Efectividad del Expediente Judicial Electrónico (EJE) en la atención de los ciudadanos en la Corte Superior de Lima Este en el 2022 Autor: Lic. José Luis Limo Chávez						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	CATEGORÍAS			
			Categoría 1: Eficiencia del Expediente Judicial Electrónico (EJE)			
			Subcategorías	Indicadores	Ítems	Códigos
¿Cuál sería la efectividad del expediente Judicial Electrónico (EJE) en la atención de los ciudadanos en la Corte Superior de Lima Este en el 2022?	Determinar el nivel de efectividad del uso del Expediente Judicial Electrónico (EJE) en la atención de los ciudadanos en la Corte Superior de Lima Este en el 2022	Esta investigación por su naturaleza no presenta hipótesis iniciales, sino que se van planteando a medida que se va desarrollando la investigación.	1. Expediente Físico o Tradicional 2. Expediente Judicial Electrónico (EJE) 3. Modernización 4. Administración de la Justicia	-Eficiencia del papel - Accesibilidad -Gran avance -Rapidez - Transparencia -Efectividad -Burocracia - Descentralización -Gran avance - Indispensabilidad - Firma electrónica -Control - Digitalización como avance	1. ¿Considera usted que los expedientes físicos (papel) en la actualidad resultan ser eficientes en la administración de la justicia? 2. ¿Cree usted que con la digitalización de los expedientes físicos (papel) existiría un mayor control de los procesos en la administración de justicia? 3. ¿Considera como un gran avance en la administración de justicia la digitalización del expediente físico (papel) al electrónico? 4. ¿Cree usted que	1. ADMINISTRACIÓN DE LA JUSTICIA 1.01. Audiencia 1.02. Procesos Judiciales 1.02.1. Reclamo 1.03. Órgano de control 1.04. Carga procesal 1.05. Actores procesales 2. MODERNIZACIÓN 2.1. Base de datos 2.2. Celular 2.3. Computadora 2.4. Correo electrónico 2.5. Digitalización 2.6. Dispositivo electrónico 2.7. Firma electrónica 2.8. Sistema 3. VENTAJAS 3.01. Evita adulteración 3.02. Evita vulneración 3.03. Gran avance 3.04. Indispensable 3.05. Mayor acceso 3.06. Mayor control 3.07. Más favorable 3.08. Más práctico
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS				
1. ¿Cuál es el nivel de efectividad del Expediente Judicial Físico en la atención de los ciudadanos en la Corte Superior de Lima Este	1. Determinar cuál es el nivel de efectividad del Expediente Judicial Físico en la atención de los ciudadanos en la Corte	1. El Expediente Judicial Físico no es efectivo en la atención de los ciudadanos en la Corte Superior de Lima Este en el 2022.				

<p>en el 2022?</p> <p>2. ¿Cuáles son las brechas que existen o qué problemas restan a la efectividad del Expediente Judicial Físico actualmente en la atención de los ciudadanos en la Corte Superior de Lima Este en el 2022?</p> <p>3. ¿Cuál es la viabilidad de usar el Expediente Judicial Electrónico (EJE) en la atención de los ciudadanos en la Corte Superior de Lima Este en el 2022?</p>	<p>Superior de Lima Este en el 2022.</p> <p>2. Determinar las brechas que existen o qué problemas restan a la efectividad del Expediente Judicial Físico actualmente en la atención de los ciudadanos en la Corte Superior de Lima Este en el 2022.</p> <p>3. Determinar la viabilidad de usar el Expediente Judicial Electrónico (EJE) en la atención de los ciudadanos en la Corte Superior de Lima Este en el 2022</p>	<p>2. Existen múltiples brechas o problemas que existen al usar el Expediente Judicial Físico actualmente en la atención de los ciudadanos en la Corte Superior de Lima Este en el 2022.</p> <p>3. El Expediente Judicial Electrónico (EJE) es viable en la atención de los ciudadanos en la Corte Superior de Lima Este en el 2022.</p>			<p>el Expedient e Judicial Electrónico (EJE) permite un mayor acceso a la administraci ón de justicia?</p> <p>5. ¿Cree usted que el Expedient e Judicial Electrónico (EJE) determina un gran avance para el desarrollo de la justicia?</p> <p>6. ¿Considera usted que el Expedient e Judicial Electrónico (EJE) es más rápido en el desarrollo de su reclamo?</p> <p>7. ¿Considera usted que el Expedient e Judicial Electrónico (EJE) permite una mayor transparencia en los procesos judiciales?</p> <p>8. ¿Considera usted que el Expedient e Judicial Electrónico (EJE) es más efectivo en la actualidad que los</p>	<p>3.09. Menor burocracia</p> <p>3.10. Menor contaminación del ambiente</p> <p>3.11. No manipulación</p> <p>3.12. Menor tiempo</p> <p>3.13. Menos recursos</p> <p>3.14. Efectivo</p> <p>3.15. Eficiencia</p> <p>3.16. Orden</p> <p>3.17. Precisión</p> <p>3.18. Mayor rapidez (celeridad)</p> <p>3.19. Mayor transparencia</p> <p>3.20. Mayor visibilidad</p> <p>3.21. Proceso riguroso</p> <p>3.22. Protección de datos</p> <p>3.23. Privacidad de datos</p> <p>3.24. Evita corrupción</p> <p>3.25. Favorece una mejor atención</p> <p>3.26. Procesos dinámicos</p> <p>3.27. Tiempo real</p> <p>4. DESVENTAJAS</p> <p>4.01. Menor acceso</p> <p>4.02. Menor control</p> <p>4.03. Menos favorable</p> <p>4.04. No efectivo</p> <p>4.05. No eficiente</p> <p>4.06. No es un gran avance</p> <p>4.07. No hay transparencia</p> <p>4.08. Mayor burocracia</p> <p>4.09. Uso de más recursos</p> <p>4.10. Generación de pérdida</p> <p>4.11. Contaminación ambiental</p>
---	---	--	--	--	--	---

					<p>procesos tradicionales realizados con papel?</p> <p>9. ¿Cree usted que la firma electrónica es más efectiva en la administración de la justicia?</p> <p>10. ¿Considera que la modernización de los procesos judiciales permitirá un gran avance en la administración de justicia?</p> <p>11. ¿Considera que el Expediente Judicial Electrónico (EJE) es indispensable para la modernización de la administración de justicia?</p> <p>12. ¿Cree usted que el Expediente Judicial Electrónico (EJE) disminuye la burocracia en la administración de la justicia peruana?</p> <p>13. ¿En su opinión, es la digitalización de los procesos judiciales</p>	<p>4.12. Desgaste del servidor judicial</p> <p>4.13. Tala de árboles</p> <p>4.14. No es rápido</p> <p>4.15. Pérdida de documentación</p> <p>5. CONTEXTO</p> <p>5.1. Covid-19</p> <p>6. LUGAR</p> <p>6.1. Distintas partes del Perú</p> <p>EXPEDIENTE EN PAPEL</p> <p>EXPEDIENTE JUDICIAL</p> <p>ELECTRÓNICO</p> <p>O</p> <p>Requiere mejorar Revolución tecnológica</p>
--	--	--	--	--	--	---

					más favorable para las personas de diferentes lugares del Perú?	
--	--	--	--	--	---	--

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Procesamiento de datos
<p>Enfoque: Cualitativo</p> <p>Tipo: Básica (conceptual)</p> <p>Alcance: Descriptiva - Explicativa</p> <p>Diseño: Estudio de Caso y Teoría Fundamentada</p>	<p>Población: Los participantes de estudio son treinta trabajadores judiciales que laboran en la Corte Superior de Lima Este y que han hecho uso del Expediente Judicial Electrónico para que puedan opinar en relación a su efectividad de uso.</p> <p>Tipo de muestra: No probabilístico por conveniencia</p> <p>Tamaño de la muestra: Por saturación teórica</p>	<p>Técnicas: Entrevista Semi-Estructurada con posibilidad a profundizar en otros aspectos que los participantes consideren importante.</p> <p>Análisis documental haciendo uso de documentos para poder hallar relación entre los resultados encontrados en esta investigación y otros publicados en la literatura.</p> <p>Instrumentos: Guía de Entrevista Semi-Estructurada</p>	<p>Para el procesamiento de datos se hizo uso del software Atlas.ti en su versión 7.0 haciendo uso de 3 de sus herramientas principales:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Análisis descriptivos -Análisis de co-ocurrencia de códigos (que determina densidad e importancia en la investigación). -Uso de redes neuronales o mejor conocidas como mapas conceptuales.

ANEXO 4 FUENTES DE EVIDENCIA DE TEORÍA FUNDAMENTADA

Ejemplo de entrevista a un participante

PREGUNTAS

1. ¿Considera usted que los expedientes físicos (papel) en la actualidad resultan ser eficientes en la administración de la justicia?
No, porque debería ser electrónico, para que ser más viable y célere las tramitaciones de los expedientes.
2. ¿Cree usted que con la digitalización de los expedientes físicos (papel) existiría un mayor control de los procesos en la administración de justicia?
Si, por que todo quedaría en el sistema, porque facilitaría al ingresar y visualizar los expedientes digitales.
3. ¿Considera como un gran avance en la administración de justicia la digitalización del expediente físico (papel) al electrónico?
Si, para nuestro sistema judicial es un gran avance utilizar las herramientas tecnológicas.
4. ¿Cree usted que el Expediente Judicial Electrónico (EJE) permite un mayor acceso a la administración de justicia?
Si, por que mediante su digitalización se puede visualizará mejor el estado del expediente electrónico y todo lo demás
5. ¿Cree usted que el Expediente Judicial Electrónico (EJE) determina un gran avance para el desarrollo de la justicia?
Si, por que debemos estar a la vanguardia de las herramientas digitales
6. ¿Considera usted que el Expediente Judicial Electrónico (EJE) es más rápido en el desarrollo de su reclamo?
SI por que el órgano de control podría verificar con mayor facilidad cual ha sido la incidencia.
7. ¿Considera usted que el Expediente Judicial Electrónico (EJE) permite una mayor transparencia en los procesos judiciales?
SI por que se visualizará el movimiento del expediente con mayor facilidad y no hay forma de ver que se ha manipulado fácilmente el sistema
8. ¿Considera usted que el Expediente Judicial Electrónico (EJE) es más efectivo en la actualidad que los procesos tradicionales realizados con papel?

Si porque permite mayor efectividad y mayor acceso, porque permite llevar un proceso desde el cualquier punto del país, solo desde una computadora, celular o dispositivo electrónico.

9. ¿Cree usted que la firma electrónica es más efectiva en la administración de la justicia?

Si porque todo va tener una base de datos que permite tener una mayor precisión en la información que se almacena.

10. ¿Considera que la modernización de los procesos judiciales permitirá un gran avance en la administración de justicia?

Si por que, mediante el expediente judicial electrónico, permite mayor accesibilidad para todas las personas que son partes en un proceso judicial.

11. ¿Considera que el Expediente Judicial Electrónico (EJE) es indispensable para la modernización de la administración de justicia?

SI por que permite tener un mayor manejo en el sistema judicial

12. ¿Cree usted que el Expediente Judicial Electrónico (EJE) disminuye la burocracia en la administración de la justicia peruana?

Si permite tener menor requisitos para que las partes puedan acceder o ejercer sus derechos

13. ¿En su opinión, es la digitalización de los procesos judiciales más favorable para las personas de diferentes lugares del Perú?

Si por que acceder a permitir toda la información de forma digital desde cualquier parte del Perú.