

BOLETÍN INFORMATIVO

Junio del 2021 / Año 1- Nº 5

WWW.EJENOPENAL.PE

Primer Webinar Modernización Tecnológica

En el marco de la ejecución del Programa “Mejoramiento de los Servicios de Justicia No Penal a través de la Implementación del Expediente Judicial Electrónico (EJE)”, el pasado 9 y 11 de junio se realizó el Primer Webinar denominado “Modernización Tecnológica”, evento académico con el que se inauguró el ciclo de Talleres de Capacitación en la modalidad de webinars, orientados a la

mejora institucional de las entidades conformantes del Sistema de Administración Justicia.

Esta actividad tuvo como objetivo dar a conocer en qué consiste el Programa de Mejoramiento de los Servicios de Justicia a través de la implementación del Expediente Judicial Electrónico No Penal. Se desarrolló, de manera online a través de la plataforma zoom del Programa y contó con la

Instituciones participantes:

Fuente cooperante:

participación de los servidores que laboran en la Junta Nacional de Justicia.

En este primer webinar se abordó el tema “Innovación tecnológica para la modernización de la Administración de Justicia”, dado que la tecnología cumple un importantísimo papel en la forma en la que se organiza el trabajo en las entidades y cómo es que éstas, a su vez, se van organizando de manera decisiva al compás del desarrollo de las nuevas tecnologías.

Las ponencias estuvieron a cargo del Dr. Antonio de la Haza Barraza, Miembro de la Junta Nacional de Justicia, quien expuso el tema “Doctrina y Modernización del Sistema de Justicia”; seguido del Dr. Óscar Zapata Alcázar, Coordinador del PMSAJ, quien realizó la “Presentación del Programa: Introducción a la Gestión del Cambio”; y, por último, el Ing. Klauss Gonzales Zegarra, Consultor del Proyecto de la Junta Nacional de Justicia, disertando la conferencia titulada “Transformación digital”.

Este importante encuentro inició con las palabras de bienvenida por nuestro Director Ejecutivo, el Eco. Rodolfo Albán Guevara, quien manifestó que esta actividad se enmarca en una serie de actividades que se ejecutan en el marco del programa de inversión pública gracias al apoyo técnico y financiero del Banco Mundial, a fin de difundir los alcances y objetivos que tiene esta importante iniciativa que apoya y colabora con las cinco instituciones conformantes del Sistema de Administración de Justicia (Poder Judicial, Tribunal Constitucional, Junta Nacional de Justicia, Academia de la Magistratura y Ministerio de Justicia y Derechos Humanos), las que tienen, desde su propio ángulo institucional, el objetivo de lograr establecer en el Perú una justicia oportuna, previsible y transparente.

A continuación, les compartimos un resumen de los puntos más resaltante de sus ponencias:



Fuente: Archivo Ejenopenal

Instituciones participantes:

Fuente cooperante:



PERÚ
Ministerio
de Justicia
y Derechos Humanos

PODER JUDICIAL
DEL PERÚ

ACADEMIA DE
LA MAGISTRATURA



Junta Nacional
de Justicia



Tribunal Constitucional



BANCO MUNDIAL
BIRF - AIF



Dr. Antonio de la Haza Barraza, Miembro de la Junta Nacional de Justicia

Doctrina y Modernización del Sistema de Justicia
Expositor: Dr. Antonio de la Haza Barraza.
Miembro de la Junta Nacional de Justicia

El Dr. De la Haza inició su participación recordando que en nuestro país, durante varios años, se ha venido gestionado algunas reformas e intentos de cambios al interior del Sistema de Administración de Justicia, tales como la Comisión Especial para la Reforma Integral para la Administración de Justicia en el año 2003: el recordado CERIAJUS.

Después tuvimos la experiencia del Acuerdo Nacional por la Justicia del año 2016 y el Concejo para la Reforma del Sistema de Justicia del año 2019, que actualmente se encuentra vigente; “pero –dijo– estos intentos poco o nada podrán hacer si no tenemos definido bien hacia dónde queremos dirigirnos, si no reflexionamos sobre la importancia de manejar datos, ideas, etc., que nos permitan mejorar nuestra visión estratégica. Si no hacemos

nada de esto, lo más probable será que en un corto plazo nos quedemos en el mismo lugar en el que nos encontramos. Los grandes cambios se han logrado cuando las personas comparten una misma visión estratégica que nos permita enfrentar y lidiar con los problemas de hoy que podrían ser los problemas del mañana”, puntualizó.

Asimismo, hizo especial referencia a la visión de futuro que tiene la Junta Nacional de Justicia, dirigiéndose de manera especial a todos y cada uno de los servidores que laboran en ella, para que se integren y formen parte de este cambio. “La tecnología ha llegado para quedarse, no podemos permitirnos perder el tren del progreso”, afirmó.

Finalmente, con estas palabras, el expositor buscó motivar a compartir las experiencias de trabajo y de modernización para fomentar entre las instituciones del Sistema una visión de futuro mediante el uso de las tecnologías para afrontar este gran cambio, “porque la Junta Nacional de Justicia somos todos”, concluyó.

Instituciones participantes:

Fuente cooperante:

PERÚ
Ministerio de Justicia
y Derechos HumanosJunta Nacional
de Justicia

Tribunal Constitucional

BANCO MUNDIAL
BIRF - AIF



Dr. Oscar Zapata Alcázar Coordinador del PMSAJ

Presentación del Programa: Introducción a la Gestión del Cambio

Expositor: Dr. Oscar Zapata Alcázar
Coordinador del PMSAJ

En la primera parte de su presentación, el Dr. Zapata planteó, a modo de reflexión, la siguiente interrogante: “¿Cómo debemos de ser vistos? La respuesta –propuso– se obtiene del interior de un sistema donde prevalezca la innovación y la cultura. La velocidad con que el mundo cambia nos obliga a iniciar un proceso de transformación con énfasis en la digitalización, pero sobre todo en la parte cultural, que es la clave para afrontar y gestionar estos cambios”, sostuvo. En esa línea de reflexión, también afirmó que en nuestro país existen experiencias de diversas organizaciones que luego de más de cien años de existencia siguen siendo tan exitosas e innovadoras que son percibidas como líderes que marcan tendencia. Para el

Dr. Zapata, “el hilo conductor que genera esta permanente innovación no es otra cosa más que la constante insatisfacción, que no tiene que tener una connotación negativa, sino todo lo contrario, tenemos que verla como una fuerza que nos mueve y nos ayuda a mejorar continuamente, la innovación es un viaje que no termina nunca, es una semilla que fomenta la curiosidad buscando nuevos y mejores servicios”, dijo. “Esta cultura de la innovación no se forja de un día para otro, se va trabajando a lo largo del tiempo, pero son los elementos disruptores que se presentan cada vez con más frecuencia los que nos arriesgan a volvernos anticuados rápidamente si no innovamos”, sentenció. “¿Cómo veremos la JNJ en diez años?”, se preguntó. “Esa respuesta va a depender de la capacidad de innovar, de cambiar, de aprender a vivir en incertidumbre y tolerancia, y a conocer las capacidades que debemos tener para gestionarnos en este

Instituciones participantes:

Fuente cooperante:



PERÚ Ministerio de Justicia y Derechos Humanos



Junta Nacional de Justicia



Tribunal Constitucional



BANCO MUNDIAL
BIRF - AIF

mundo tan cambiante, sin olvidar nunca que somos y tenemos que ser vistos como un sistema”, aseguró.

La segunda parte de su intervención estuvo referida a la presentación del Programa “Mejoramiento de los Servicios de Justicia No Penales a través de la Implementación del Expediente Judicial Electrónico (EJE)”. Como se sabe, esta es una operación de endeudamiento que, desde noviembre de 2019, ha suscrito el Estado peruano con el Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento (BIRF), el cual forma parte del grupo del Banco Mundial. El representante en el Perú ante este contrato es, el Ministerio de Economía y Finanzas y tiene una duración de cinco años. “En su etapa de ejecución – dijo Zapata–, el Programa tiene una serie de componentes que se vienen trabajando, como en el caso del Proyecto de la Junta Nacional de Justicia, donde nos hallamos culminando ciertos componentes e iniciando

algunos otros, encontrándonos actualmente en una fase bastante avanzada, de manera tal que resulta de suma importancia la participación de todos, ya que éste no es el programa de una institución en particular sino, por el contrario, es un programa de las personas, por que las personas son las que hacen las instituciones”, puntualizó.

Fuente: archivo EJENOPENAL

El Programa, como es de conocimiento público, se ejecuta a través de dos vías: a través de la Unidad Ejecutora N° 002-PJ que atiende al Poder Judicial y a la Academia de la Magistratura; y, por medio de la Unidad Ejecutora N°003-PMSAJ-MINJUS, que atiende al Tribunal Constitucional, a la Junta Nacional de Justicia y al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Cabe resaltar que aun cuando el Poder Judicial y la Academia de la Magistratura pertenezcan a otra unidad ejecutora, integran el mismo



Antecedentes y datos generales.



<https://www.revistaespacios.com/a18v39n13/a18v39n13p26.pdf>

FINANCIAMIENTO	CONTRATO DE PRÉSTAMO N° 8975-PE (85 millones de US\$) – BIRF BANCO INTERNACIONAL DE RECONSTRUCCIÓN Y FOMENTO, DEL GRUPO DEL BANCO MUNDIAL
PRESTATARIO	CONTRAPARTIDA NACIONAL (80 millones de US\$)
TIEMPO DE EJECUCIÓN	REPÚBLICA DEL PERÚ REPRESENTADO POR EL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS
ETAPA DE EJECUCIÓN	5 AÑOS
ORGANISMO EJECUTOR	MINJUS: COMPONENTE 1: EN PROCESO DE SELECCIÓN DE LA ADECUACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DE LOS CENTROS ALEGRA SAN HILARIÓN Y MEGA ALEGRA PALAO. COMPONENTE 3: EN PROCESO DE SELECCIÓN PARA LA ELABORACIÓN DEL DOCUMENTO EQUIVALENTE PARA EL "DESARROLLO DEL SISTEMA ÚNICO E INTEROPERABLE" COMPONENTE 4: EN FORMULACIÓN DEL DOCUMENTO EQUIVALENTE PARA LA "IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN INTEGRAL DE CAPACITACIONES" PJ: EN PROCESO DE EJECUCIÓN DE LOS EXPEDIENTES EN MATERIA LABORAL, COMERCIAL Y CONTENCIOSO. TC: TÉRMINOS DE REFERENCIA DE ESTUDIO DEFINITIVO APROBADO, INICIANDO PROCESO DE CONTRATACIÓN, E INICIANDO PROCESO DE ADQUISICIONES DE EQUIPOS Y LICENCIAS DEL DOCUMENTO EQUIVALENTE APROBADO. JNJ: CULMINANDO ESTUDIO COMPONENTE 3, INICIANDO 2 Y 1.
ORGANISMO EJECUTOR	MINJUS A TRAVÉS DE LA UE-PMSAJ-MINJUS (UE 003-PMSAJ) UNIDAD CO-EJECUTORA OCP-PMSAJ-PJ (UE 002-PJ)

Fuente: Archivo Ejenopenal

Instituciones participantes:

Fuente cooperante:





PERÚ
Ministerio
de Justicia
y Derechos Humanos

EJE NO PENAL
EXPEDIENTE JUDICIAL ELECTRÓNICO



GRUPO BANCO MUNDIAL



Mejorar la eficiencia, acceso, transparencia y satisfacción de los usuarios en la prestación de servicios de justicia no penal. Como consecuencia de ello lograr seguridad jurídica que es la base de todo estado moderno en búsqueda de desarrollo e inversión.



Implementación de los programas de inversión pública que contribuyan a la modernización de la administración de justicia.



Fuente: Archivo Ejenopenal

Sistema de Administración de Justicia, por lo cual es fundamental mantener una coordinación permanente entre todas sus entidades conformantes, ya que existe una interdependencia entre las mismas en materia de información, procesos, etc., motivo por el cual se ha constituido el Comité Directivo, que es un espacio de gobernanza que está integrado por los presidentes de las instituciones que conforman el Sistema de Administración de Justicia a fin de brindarle impulso a este importante Programa de inversión pública.

Por otro lado, es bueno recalcar que el Programa “Mejoramiento de los Servicios de Justicia No Penales a través de la Implementación del Expediente Judicial Electrónico (EJE)”, tiene como misión, mejorar la eficiencia, el acceso y la transparencia de los usuarios en la prestación de los servicios de justicia no penal y como consecuencia de ello lograr alcanzar seguridad jurídica, base significativa de todo Estado moderno

que busca el desarrollo y la inversión. Para lograr esa visión es muy importante, por tanto, la implementación de los programas de inversión pública que contribuyan a la modernización de la administración de justicia con el objetivo de lograr adecuados servicios de justicia en materia no penal. Existe una serie de proyectos para lograr ese servicio, por ejemplo, en el Poder Judicial se tiene el proyecto “Mejoramiento de la plataforma tecnológica de los procesos no penales a nivel nacional - EJE NO PENAL”. En la Academia de la Magistratura se cuenta con el proyecto “Mejoramiento del modelo de presentación de los servicios del AMAG” para lograr la adecuada implementación del EJE y que éste alcance a las poblaciones vulnerables. Para el caso de la Junta Nacional de Justicia, también implica el mejoramiento tecnológico, digitalización y el ánimo es que esta conjunción de instituciones pueda lograr implementar la interoperabilidad entre ellas, lo que les permita obtener e intercambiar datos en tiempo real.

Instituciones participantes:

Fuente cooperante:



PERÚ
Ministerio
de Justicia
y Derechos Humanos

**PODER JUDICIAL
DEL PERÚ**

**ACADEMIA DE
LA MAGISTRATURA**



**Junta Nacional
de Justicia**



Tribunal Constitucional



BANCO MUNDIAL
BIRF - AIF

El Dr. Zapata hizo referencia, también, a la estructura del Programa en su primera fase, la que contempla el fortalecimiento de la institucionalidad del Sistema de Administración de Justicia no penal, a fin de proporcionar apoyo a las entidades participantes en el diseño e implementación de un nuevo marco organizacional y de procesos de gestión basado en la implementación del EJE, de manera tal que se institucionalice como un sistema en el cual las entidades que lo conforman no trabajen de manera individual, como se ha venido haciendo. Si esto continuase así no podrá ser posible lograr el éxito esperado. Un segundo punto en la estructura es el Mejoramiento de la Producción, del análisis y del uso de la información del sistema de administración de justicia a fin de proporcionar apoyo a las entidades participantes para fortalecer la gestión del desempeño, rendición de cuentas, integridad y mecanismos de control interno en el sector Justicia. El tercer punto contempla la reducción de

las barreras socioeconómicas, culturales y geográficas para que las poblaciones de todos los rincones del país accedan a la justicia, lo que implica la disminución de todo tipo y forma de barreras como el idioma, lejanía, entre otras, que limitan el acceso a la justicia de los pueblos alejados; “barreras que tenemos que superar con inversión y tecnología”, afirmó. Y como último punto, mayor eficiencia y eficacia de las instituciones del Sistema de Administración de Justicia, proporcionando apoyo a las entidades participantes en el desarrollo de capacidades, gestión del cambio y gestión del programa del proceso de reforma. “Los peruanos nos hemos acostumbrado a que una sentencia llegué en demora tras ocho años de juicio, y esto debido a que no tenemos una unificación sistémica y no contamos con una tecnología adecuada; pero con la ejecución de este importante Programa podremos garantizar a futuro que las instituciones del SAJ sean mucho más eficientes y eficaces, y por ende lograr que la justicia sea oportuna, previsible y transparente”, reafirmó el Coordinador del PMSAJ.



Objetivo del Programa de Inversión.

Se ha definido como **“Adecuados servicios de justicia en materia no penal”**.

Instituciones	Proyectos
 PODER JUDICIAL DEL PERÚ UE 002 - PJ	Mejoramiento de la plataforma tecnológica de los procesos judiciales no penales a nivel nacional (Expediente Judicial Electrónico, EJE, no penal). Mejoramiento del modelo de prestación de servicios de la AMAG para lograr la adecuada implementación del EJE.
 Ministerio de Justicia y Derechos Humanos UE 003 PMSAJ MINJUSDH	Mejoramiento de los servicios de asesoría legal gratuita (ALEGRA) para lograr la adecuada implementación del EJE. Mejoramiento del modelo de prestación de servicios de la JNJ para lograr la adecuada implementación del EJE. Mejoramiento del modelo de prestación de servicios del TC para lograr la adecuada implementación del EJE.

Fuente: Archivo Ejenopenal

Instituciones participantes:

Fuente cooperante:



Junta Nacional de Justicia



Tribunal Constitucional



BANCO MUNDIAL
BIRF - AIF

Por otra parte, el Dr. Zapata también se refirió a las tres instituciones que conforman la UE003-PMSAJ-MINJUS, las que se encuentran recibiendo el apoyo y colaboración de nuestra Unidad Ejecutora para la ejecución de sus diferentes proyectos. Este es el caso del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos a través de las ALEGRA, mientras que la Junta Nacional de Justicia y el Tribunal Constitucional tampoco se quedan atrás.

Respecto del MINJUS, las ALEGRA (acrónimo del Plan “Asesoría Legal Gratuita”), tienen un esquema de implementación de sistemas que incluye el Business Intelligence, con varias etapas orientadas al acondicionamiento de locales a través de puntos de voz y data, equipamiento en hardware y software y mobiliario. Esta es una inversión que se va realizar en las 49 ALEGRA que existen en el país, es decir, en las Oficinas Descentralizadas a nivel nacional, unas más grande que otras a las que se ha denominado Mega Alegra, y que seguirán brindando sus servicios en función

de las poblaciones que atiende, acercándolas al Estado en materia de justicia. De esta manera, con estas Oficinas Descentralizadas vamos a tener la oportunidad de brindar a estas poblaciones servicios de Justicia, de consulta de trámites, entre otros, servicios libres de trámites engorrosos que les implique tener que movilizarse a las capitales de provincia para hacer sentir su malestar por la falta de información. En adelante, los servicios se encontrarán a su alcance a través de los puntos en los que se van a instalar las Oficinas Descentralizadas.

En el caso de la Junta Nacional de Justicia, las líneas de intervención pasan por el diseño e implementación del modelo de gestión de la entidad, el diseño e implementación de un modelo de capacitación y el fortalecimiento del proceso de respuesta a consulta de usuarios. En este punto, el Dr. Zapata hizo especial referencia a la implementación de un modelo de capacitación refiriendo que resulta de vital importancia que las personas se capaciten y reciban la información necesaria para acompañar este proceso de cambio en



PERÚ Ministerio de Justicia y Derechos Humanos



GRUPO BANCO MUNDIAL

Asesoría Legal Gratuita – ALEGRA.

Objetivo Central:

Mejorar el modelo operativo de la prestación de servicios de los centros ALEGRA a nivel nacional, para disminuir las barreras socioeconómicas, culturales, y geográficas que limitan el acceso a la justicia de las poblaciones vulnerables.

Componentes del PI:

1. Optimización y mejora de infraestructura.
2. Optimización y mejora de los procesos.
3. Implementación de un óptimo sistema de tecnología de información y comunicaciones (TIC).
4. Mejora de las capacidades del personal e información al usuario.



Fuente: Archivo Ejenopenal

Instituciones participantes:

Fuente cooperante:



PERÚ Ministerio de Justicia y Derechos Humanos

PODER JUDICIAL
DEL PERÚ

ACADEMIA DE LA MAGISTRATURA



Junta Nacional de Justicia



Tribunal Constitucional



BANCO MUNDIAL
BIRF - AIF



Asesoría Legal Gratuita – ALEGRA.

Implementación de Sistemas de Información – Business Intelligence



Estado: En Ejecución

Fuente: Archivo Ejenopenal

materias tecnológica y digitalización. “En ese sentido, se cuenta con un esquema diseñado en el cual todos resultan siendo piezas clave para el desarrollo de este”, informó.

En lo concerniente al Diseño e Implementación de un Modelo de Gestión de la entidad, se refiere a la selección, ratificación y/o destitución de magistrados; a la creación de perfiles; y, al diseño de indicadores de desempeño (nada que no sea medido puede ser bien administrado, por lo que la medición del desempeño constituye un elemento fundamental en este proceso). “Por lo que respecta al Diseño e Implementación de un Modelo de Capacitación, los programas integrales para potenciar, ampliar y actualizar las capacidades y habilidades del recurso humano, el desarrollo de funciones misionales y administrativas y el mejoramiento del clima organizacional, son muy importantes, toda vez que, con un buen clima, en un espacio en donde todos sientan afecto por su institución

y allí en donde se genere un sentido de pertenencia respecto de su entidad, todo ello generará automáticamente un sentimiento de orgullo por ser parte integrante de la misma”, puntualizó. Y, por último, en el caso de la línea de Fortalecimiento del Proceso de Respuesta a Consultas de Usuarios, se encuentra garantizar el acceso a la información clara, completa y oportuna, así como brindar asesoramiento para realizar los trámites y, finalmente, tener acceso al conocimiento del estado de los mismos.

“De la misma forma –advirtió–, se está previendo como líneas de intervención para el Tribunal Constitucional, el Mejoramiento del modelo de Gestión, la Estandarización del Sistema de Procedimientos, el Fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión de Expedientes que es el SIGE, el Diseño e Implementación de una Estrategia de Comunicaciones Adecuadas y, finalmente, la implementación completa y exitosa del

Instituciones participantes:

Fuente cooperante:

Expediente Judicial Electrónico (EJE).

Gestión del Cambio

Otro de los temas que fue abordado en este evento fue el de la Gestión del Cambio, con la finalidad de ir preparando la transición de las personas impactadas por éste, mediante la utilización sistemática de herramientas a fin de apoyarlas para su eficiente utilización; en tal sentido, se les proveerá de conocimientos específicos para su desempeño y con ello mitigar las barreras propias que genera todo cambio.

La Gestión del Cambio no sólo afecta a las entidades sino también a cada una de las personas que las integran; no se puede esperar que con sólo acciones de estrategia organizacional se logre aumentar la flexibilidad si los individuos que las integran no logran aumentar de manera sustancial su capacidad de cambio al mismo tiempo.

¿Qué genera el cambio?

En las personas crea incertidumbre, temor, desconfianza, tensión, ansiedad, desinformación, etc. No obstante, todos estos factores críticos que la adaptación al cambio genera, pueden facilitarse si las entidades consiguen que se genere una cultura proactiva, un clima interno proclive a la confianza, a la comunicación eficiente entre los individuos y con la institución, que se busque empoderar a las personas fomentando el trabajo en equipo (teamwork), que la fijación de objetivos sean a corto y mediano plazo para facilitar la participación del personal, así como explorar la creatividad y nuevos caminos. Esto último es fundamental para generar una cultura innovadora que nos permita recomendar cambios desde la posición en la que nos encontremos sirviendo a la institución.

¿Cuál es el Plan de Actividades para lograr la Gestión del Cambio?

Generar reuniones de entendimiento

con los grupos de interés (stakeholders), realizar más webinars sobre cómo debemos afrontar el cambio tecnológico, implementar capacitaciones en materia tecnológica y, fundamentalmente, aplicar bootcamps, es decir, programas acelerados de desarrollo y aprendizaje que potencian nuevas habilidades y conocimientos entre los colaboradores.

Plan de Actividades para cada caso

Establecer reuniones de entendimiento con los grupos de interés y realizar reuniones en cascada dentro de la organización para dar a conocer la problemática y las oportunidades de mejora e implementar, escuchar atentamente lo que piensan, qué requieren, qué sienten, qué se podría cambiar, etc., porque todos tienen mucho que aportar. Formar una coalición que no necesariamente tiene que estar integrada por los jefes máximos de la institución, sino por aquellas personas que por naturaleza tienen influencia en las demás. Crear una visión clara del cambio, mantener reuniones con los líderes de cada entidad para discutir la nueva visión, la cual debe transmitir ilusión y emoción de lo que será la entidad tras el proceso de cambio. El Plan de Actividades por cada caso incluye también la realización de talleres para concientizar que el cambio no es una alternativa, sino una obligación; que la gente puede ver resultados tangibles para que asimilen los nuevos valores. Así será posible crear una leyenda en torno al proceso de cambio y, en caso de promocionar a alguien, éste debiera ser quién se comprometa con el cambio.

“En síntesis, el cambio es igual a un nuevo método de operar, es igual a un nuevo conocimiento, es igual al crecimiento. Una entidad tendrá éxito cuando adopte la postura de considerar que la única constante durante su vida es el cambio. Seamos, pues, gestores eficientes de ese cambio”, concluyó.

Instituciones participantes:

Fuente cooperante:



PERÚ
Ministerio de Justicia y Derechos Humanos



Junta Nacional de Justicia



Tribunal Constitucional



BANCO MUNDIAL
BIRF - AIF



Ing. Klauss Gonzales, Consultor del Proyecto de la JNJ

Transformación Digital
Expositor: Ing. Klauss Gonzales
Consultor del Proyecto de la JNJ

Por su parte, el Ing. Gonzales inició su presentación indicando que, para poder entender la transformación digital, debemos tener en cuenta su ciclo de evolución desde el momento de la creación de la vida (3.5 billones de años) hasta la era reciente. Durante ese periodo de tiempo han habido saltos cualitativos y cuantitativos a nivel del avance del conocimiento: después de la revolución agrícola (que fue la primera gran revolución de la especie humana, hace poco más de 7000 años), siguió la revolución industrial (la primera hacia 1760 y la segunda en 1879) y, más tarde, la revolución tecnológica que se inició cuando se comenzaron a desarrollar las primeras computadoras que surgieron a mediados del siglo pasado (del tamaño de un estadio, con un alto costo y con el poder de procesamiento menor al que tiene un

actual reloj digital) hasta llegar al momento actual donde hemos logrado crear los smart assistants. Todos estos cambios tecnológicos han venido a determinar cambios sociales. Y es de manera especial el último de éstos (el de la revolución tecnológica) al que, en su actual etapa de desarrollo, conocemos y entendemos como “transformación digital”. Pero este cambio puede resultar confuso para algunas personas. Conceptos como “nube”, “analítica de datos”, “big data”, “energías renovables”, etc., que forman parte de un entramado de elementos que nos han comenzado a abordar en los últimos años, y que muchas veces escuchamos o repetimos, no son, sin embargo, comprendidos del todo, a pesar de ser parte de todo este cambio.

“Entonces, ¿qué es en sí la transformación digital? –se preguntó Gonzales– Es un plan estratégico diferente para cada organización, que utiliza las nuevas tecnologías para transformar los puestos de trabajo y las infraestructuras, con lo que se pretende optimizar los procesos, rediseñando o

Instituciones participantes:

Fuente cooperante:



PERÚ
Ministerio de Justicia y Derechos Humanos



Junta Nacional de Justicia



Tribunal Constitucional



BANCO MUNDIAL
BIRF - AIF

transformando los modelos de negocio (en este caso, la forma de trabajo) y esto implica entender que los elementos con los cuales se desenvuelven tienen que obedecer tanto a las necesidades de la organización como a las capacidades que tiene y a los retos que se le plantean, con un enfoque siempre centrado en el usuario, buscando la eficiencia operacional a fin de mejorar el servicio que ofrecemos como organización. Para ello contamos con una gama de tecnologías facilitadoras con las que actualmente podemos contar de manera permanente, tales como: la tecnología móvil, la tecnología Cloud, la tecnología social, el Analytics Security, etc., todo lo que nos va a conllevar a mostrar calidad en el servicio que ofrecemos y transparencia en lo que hacemos, de manera tal que empleando todos estos elementos podemos determinar el proceso de transformación digital para nuestra organización”, informó.

“Pero siempre encontramos que existe una confusión entre lo que es digitalización y transformación digital”, señaló. “Una digitalización se da cuando se adoptan

soluciones digitales dentro de los procesos habituales de una empresa o entidad estatal, por ejemplo, digitalizar un trámite o un servicio. Pero cuando se habla de transformación digital, se refiere a un proceso que responde a necesidades de supervivencia, al cambio de la organización para poder obedecer a ese nuevo proceso de cambio que le permite mejorar o incrementar el valor que aportamos. Eso es lo que hacen las organizaciones públicas y privadas, y también los servidores públicos y privados: generar valor. Y si nos enfocamos en la transformación digital, vamos a utilizar ese proceso para optimizar el valor que nosotros generamos para nuestros grupos de interés (stakeholders). Un punto importante a tener en cuenta es el hecho de conocer bien quiénes son parte de este proceso, quiénes son los vinculados, las personas que trabajan en una organización o institución, identificar los procesos que tienen y la tecnología que se va aplicar. Todo eso se debe tener en cuenta al momento de implantar un proceso de transformación digital. Este es un componente mixto, no es solamente tecnología, sino adaptar esa tecnología y



Fuente: Archivo Ejenopenal

Instituciones participantes:

Fuente cooperante:



PERÚ
Ministerio de Justicia y Derechos Humanos



Junta Nacional de Justicia



Tribunal Constitucional



BANCO MUNDIAL
BIRF - AIF

aplicarla”, agregó Gonzales.

“Bajo esta visión se puede afirmar, que la transformación digital, consiste en lograr conjugar capacidades tecnológicas, procesos ágiles, una actitud innovadora y un conocimiento del ciudadano que permita a las instituciones brindar una experiencia y un servicio único y de una manera operativamente eficiente. La transformación digital no puede ser entendida solamente como un tema único de tecnología, sino que es una visión estratégica de procesos, es la generación de modelos de servicios disruptivos para brindar una calidad de servicios, no percibida antes, con el objetivo de mejorar la eficiencia, impulsando la competitividad a fin de brindar una experiencia única al ciudadano”, concluyó.

¿Qué significan estas tecnologías?

En otra parte de su conferencia, Klauss Gonzales señaló que la tecnología móvil, por ejemplo, es aquella que permite a través de los smartphones o los teléfonos inteligentes, tener acceso mediante el uso de la internet a diferentes tipos de elementos, los que pueden ser aplicaciones o webs por medio de las cuales se puede acceder a la información que tenemos, aunque ésta no se encuentra presente. “He ahí donde nace el concepto de Cloud, que es un conjunto de servidores que permiten acceder a la información desde cualquier punto o espacio”, explicó. “Por ejemplo, el correo electrónico no significa que lo tengamos en el celular o en la computadora. Lo podemos consultar desde estos dispositivos, pero la información del correo no está donde nosotros estamos. Entonces ese espacio virtual que está en algún lugar físico que nosotros no conocemos, pero que sabemos existe, nos permite que desde cualquier lugar en el que nos encontremos podamos

acceder a la información de nuestros correos, ya sea desde la oficina, en la casa o estando en cualquier país del mundo y en cualquier momento. Esta interrelación que generan estos espacios ha permitido tener una nueva forma de interacción social gracias a elementos tales como las redes sociales o los diferentes tipos de plataformas que nos permiten estar interrelacionados”, señaló.

Ejes de la Transformación Digital

En esta parte de su exposición Gonzales comentó que “como primer punto, todo debe estar centrado en el cliente, en el usuario al cual se le brinda el servicio; cuando se genera una solución, se tiene que pensar en cómo va a repercutir en la persona, en el grupo de usuarios o en el grupo de stakeholders a los que estoy sirviendo, de esa manera se podrán articular todos los elementos desde la propia organización hacia donde se está ofertando el servicio”, explicó. “Lo más importante es lograr la satisfacción que se genera en el usuario y la percepción que se tiene hacia afuera”, precisó.

Después se refirió a dos puntos más a tener en cuenta en condición de ejes de la transformación digital: “Un segundo punto es lograr la excelencia operativa, referida aquí a que, si existen nuevas tecnologías que me van a permitir trabajar mejor, se debe de tener una nueva actitud y una nueva capacidad, lo que implica el desarrollo de capacidades para poderse adaptar al cambio. Hoy en día las organizaciones emplean metodologías de trabajo ágiles que permiten a los colaboradores enfocarse en el desarrollo de actividades ágiles para mejorar el tema de rendimiento y cómo desarrollar el trabajo”, añadió. “Un tercer y final punto es la infraestructura. Se debe contar con toda una infraestructura que obedezca justamente a esto; no es la tecnología lo que va a marcar el paso, es la visión de la organización, que

Instituciones participantes:

Fuente cooperante:



PERÚ
Ministerio
de Justicia
y Derechos Humanos



Junta Nacional
de Justicia



Tribunal Constitucional



BANCO MUNDIAL
BIRF - AIF

Transformación Digital

Ejes de Transformación



Fuente: Archivo Ejenopenal

sumada a las capacidades de las personas, va a ser soportada por la tecnología. La tecnología siempre tiene que verse con el soporte para llegar al fin”, remató.

Componentes de una nueva arquitectura digital.

Según el Ing. Klauss Gonzales, para poder tener la arquitectura digital de una organización, tenemos que contar con estos importantes elementos: i. El involucramiento con los usuarios, esto es, si los usuarios no están comprometidos con este proceso, va a ser muy complicado que se pueda trabajar un cambio digital; ii. La plataforma de servicios digitales, la que tiene que obedecer a la necesidad que tienen los usuarios, por lo que las plataformas que se utilicen tendrán que tener la facilidad para adaptarse a las necesidades de las personas; iii. La plataforma operacional, la cual será la que soporte todos estos elementos; y, iv. Las soluciones digitales, las que tienen que responder a la

necesidad que tienen los usuarios.

“Para poder hacer esa transformación digital, por tanto, tenemos que contar con las capacidades digitales, pues son con éstas con las que cuentan los usuarios a nivel de conocimientos, para poder abordar los temas de transformación digital, las capacidades tecnológicas con las cuales cuenta el entorno organizacional para responder tecnológicamente al reto. Y también son los procesos por los cuales están soportados dentro de todo este elemento, para responder a los retos que se marcan”, indicó.

Qué es lo diferencial en este momento

Según el Consultor del Proyecto de la JNJ, lo diferencial en este momento es:

Primero: Tener un usuario digital, el que siempre está conectado, que tiene un dispositivo móvil y que se encuentra en busca o que demanda servicios. La existencia de

Instituciones participantes:

Fuente cooperante:



PERÚ
Ministerio de Justicia y Derechos Humanos

PODER JUDICIAL
DEL PERÚ

ACADEMIA DE
LA MAGISTRATURA



Junta Nacional
de Justicia



Tribunal Constitucional



BANCO MUNDIAL
BIRF - AIF

este dispositivo nos da una ventaja al tener esa conectividad para tener comunicación con los distintos tipos de usuarios a través de un mensaje de texto o de un mensaje de chat con el cual se puede estar informando de las acciones que se tiene.

Segundo: La velocidad del cambio es cada día es más rápida y fácil. Sólo tenemos que tener los canales adecuados para poder llegar de la mejor forma, pero aún se tienen ciertas limitaciones con la conectividad, por el alcance que tiene en el país, pero a la vez nos permite ser creativos en las soluciones que podamos plantear.

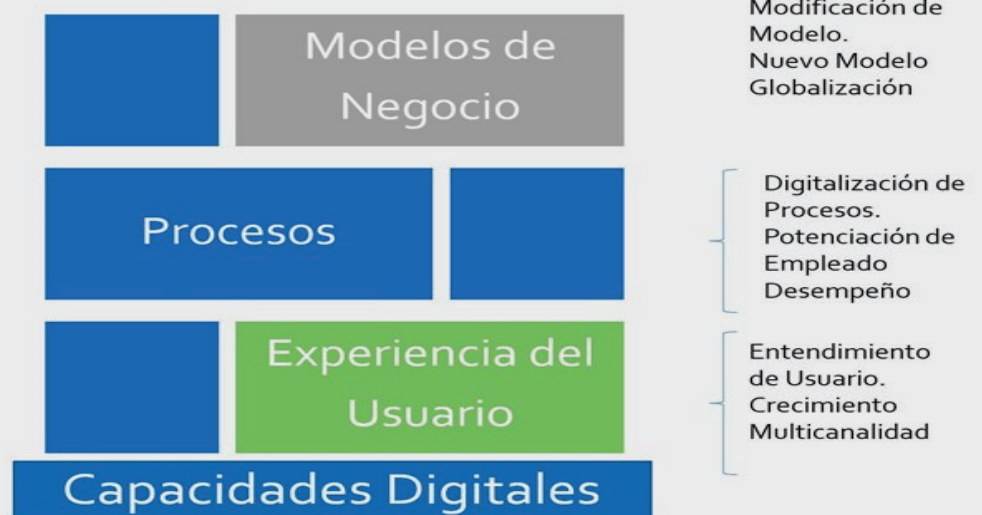
Tercero: Las nuevas tecnologías facilitadoras, cuya incorporación permiten vincular el mundo físico al virtual, facilitando conectar diferentes elementos del proceso de transformación digital. “Trabajamos el Cloud computing que ya no procesa la información física sino lo hacemos directamente en la nube, trabajamos movilidad de dispositivos, los que se encuentran en todos lados (lo que es el IoT, que es un asistente inteligente), y es así como éstos que existen diferentes elementos

que están en permanente innovación y que van incorporándose a nuestra vida, pero con todas estas ventajas, también ocasionan muchos problemas”, refirió. “Anteriormente no era un problema la ciberseguridad; hoy en día es una problemática muy grave, porque existen riesgos de seguridad en los cuales toda la información que tengo puede ser capturada por uno de estos virus o atacantes hacker”, señaló.

Cuarto: Nuevos modelos de negocios, como consecuencia de todos estos cambios tecnológicos, lo que, a su vez, ha creado una nueva forma de economía y una nueva forma de tecnología. “Por ejemplo, los servicios delibery no podrían existir si no tuviesen las aplicaciones que permiten dar seguimiento al pedido y trabajar con estas personas; entonces todo eso se ha generado con la tecnología y eso significa que nos hemos ido adaptando y cambiando a las nuevas necesidades”, manifestó.

En conclusión, para que la transformación digital sea efectiva hay que tener un plan muy adecuado que permita en el corto

Campos de Acción en Transformación Digital.



Fuente: Archivo Ejenopenal

Instituciones participantes:

Fuente cooperante:



PERÚ Ministerio de Justicia y Derechos Humanos

PODER JUDICIAL DEL PERÚ

ACADEMIA DE LA MAGISTRATURA



Junta Nacional de Justicia



Tribunal Constitucional



BANCO MUNDIAL BIRF - AIF

Lo diferencial de este momento

El usuario digital

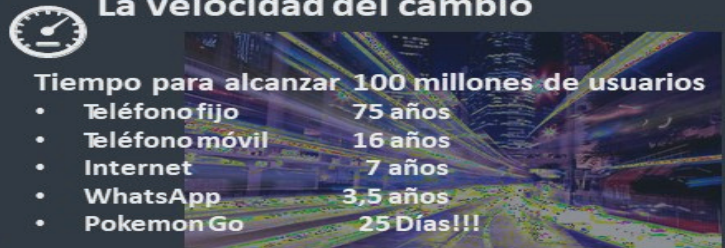
- Siempre conectado
- Con un dispositivo smart móvil
- Demandante de servicios digitales



La velocidad del cambio

Tiempo para alcanzar 100 millones de usuarios

- Teléfono fijo 75 años
- Teléfono móvil 16 años
- Internet 7 años
- WhatsApp 3,5 años
- Pokemon Go 25 Días!!!



Nuevas tecnologías facilitadoras

- Cloud Computing
- Movilidad y dispositivos inteligentes
- Big Data / Analytics
- IoT
- Ciberseguridad
- IA / Algoritmos, etc.



Nuevos modelos de negocio




Fuente: Archivo Ejenopenal

plazo definir objetivos muy inteligentes para que se pueda medir el impacto que se está teniendo y cómo se va a generar el valor de la organización. Debemos, por tanto, tener procesos claros, tecnología, infraestructura y procurar entender cuáles son las necesidades que tiene cada persona para adaptarse a estos cambios, pues no todos necesitan lo mismo y no todos tienen las mismas capacidades. Esa forma de pensar nos va a permitir a través de una manera muy dinámica diseñar una solución que se pueda implementarse de manera operacional.

“La tecnología llegó para quedarse –refiere Gonzales– y también para cambiarnos la vida; no tenemos otra opción. Tenemos, pues, que adaptarnos; y adaptarnos significa tener la capacidad de poder aprender e innovar siempre y en todo momento y en todas las etapas de la vida para afrontar estos nuevos escenarios de vida digital”. Gonzales finalizó su intervención con esta

importante conclusión: “La transformación digital no trata simplemente de comprar computadoras más potentes, almacenar datos en la nube o instalar un ERP. La transformación digital implica un cambio profundo en la mentalidad de los directivos y los colaboradores o empleados de las organizaciones. Es una apuesta de futuro hacia nuevos métodos de trabajo que aprovechen todo el potencial de la digitalización, pensando siempre en brindar al usuario un servicio de calidad”.

Finalmente, el cierre del evento estuvo a cargo del Dr. Antonio de la Haza, quien resaltó la idea central de que el cambio es una constante y lo más importante es reflexionar la manera en que cada uno de nosotros lo pueda estar incorporando.

Instituciones participantes:

Fuente cooperante:



PERÚ

Ministerio
de Justicia
y Derechos Humanos



BANCO MUNDIAL
BIRF • AIF

PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA - PMSAJ

Calle 32, N° 325, Urb. Córpac, San Isidro.

01-680-5353

mesadepartes@ejenopenal.pe

WWW.EJENOPENAL.PE