

FACULTAD DE DERECHO Y  
CIENCIAS POLÍTICAS

Carrera de Derecho

**“IMPLEMENTACIÓN DE PLAN DE GESTIÓN Y  
SEGUIMIENTO DE EXPEDIENTES DE PROCESOS  
DE ALIMENTOS ANTE EL PODER JUDICIAL PARA  
EL ESTUDIO JURÍDICO CRUZADO, LIMA 2023”**

**Trabajo de suficiencia profesional para optar al título  
profesional de:**

**Abogado**

**Autor:**

Luis Argelis Cruzado Garcia

**Asesor:**

Mg. Edwin Adolfo Morocco Colque

<https://orcid.org/0000-0003-4110-7878>

Lima - Perú

2024

## Informe de Similitud



Página 2 of 52 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega trn:oid::1:3145099250




### 13% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

#### Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 8 palabras)

#### Fuentes principales

- 12%  Fuentes de Internet
- 1%  Publicaciones
- 4%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

#### Marcas de integridad

##### N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

## **Dedicatoria**

A ti, mi amada hija, que eres mi razón de ser y la mayor bendición de mi vida, a mis padres, cuyo amor me ha enseñado a ser quien soy. Gracias por darme la fuerza y el amor incondicional que me permiten ser la mejor versión de mí cada día. Los llevo en mi corazón siempre.

## **Agradecimiento**

Quiero agradecer profundamente a mi familia que ha sido un pilar muy importante para poder culminar con éxito este paso en mi vida profesional, gracias por su amor y paciencia a lo largo de este camino. Gracias a mi hija, la niña de mis ojos, quien ha sido el principal motor para poder esforzarme día con día. A mis maestros y tutores quien con sabiduría me han podido guiar en este camino. Y a todas las personas que contribuyeron a la realización de este proyecto.

## Tabla de contenido

Índice de tablas.....	6
Índice de Figuras.....	7
RESUMEN EJECUTIVO .....	8
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....	9
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO .....	12
CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA.....	27
CAPÍTULO IV. RESULTADOS.....	34
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	38
REFERENCIAS.....	44

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> <i>Incremento en el número de expedientes gestionados</i> .....	35
<b>Tabla 2</b> <i>Mejora en la organización y accesibilidad de la información</i> .....	36
<b>Tabla 3</b> <i>Impacto en la carga administrativa y la toma de decisiones</i> .....	37

## Índice de Figuras

<b>Figura 1</b> <i>Organigrama Estudio Jurídico Cruzado</i> .....	10
<b>Figura 2</b> <i>Carga procesal según especialidad</i> .....	24

## **RESUMEN EJECUTIVO**

En el Estudio Jurídico Cruzado, en 2019, me desempeñé como Asistente Administrativo, enfrentando el reto de gestionar expedientes judiciales de procesos de alimentos, sin un sistema estructurado. La falta de una base de datos dificultaba el seguimiento adecuado de los casos, para mejorar la eficiencia implementé un Plan de Gestión de Expedientes basado en la metodología PDCA. El primer paso consistió en planificar la creación de un sistema organizado mediante herramientas digitales como Excel, Google Sheets y Google Drive. Consolidamos los datos de cada expediente y los organizamos en carpetas compartidas en la nube, permitiendo el acceso en tiempo real y la optimización del seguimiento de los casos.

La implementación resultó en un incremento significativo de casos gestionados, pasando de 42 a 120 expedientes. Esto mejoró la comunicación interna, redujo la carga laboral y permitió un seguimiento más ágil y transparente de los casos.

Durante el proceso, se aplicaron principios éticos clave, como la confidencialidad, la transparencia y la responsabilidad profesional, garantizando un servicio eficiente y conforme a la legalidad. Esta experiencia fortaleció mis competencias en gestión de proyectos, uso de herramientas digitales, trabajo en equipo y resolución de problemas, contribuyendo al éxito del despacho y la satisfacción del cliente.

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

Una de las principales deficiencias de los estudios jurídicos radica en la gestión de expedientes. La falta de una correcta organización y control de documentos y archivos de los procesos judiciales implica el riesgo de pérdida de información valiosa, que es fundamental para cada caso en particular. Además, esta desorganización puede comprometer el cumplimiento de los plazos establecidos para cada acción judicial, lo que pone en peligro el desarrollo adecuado de los procesos y la seguridad jurídica del cliente.

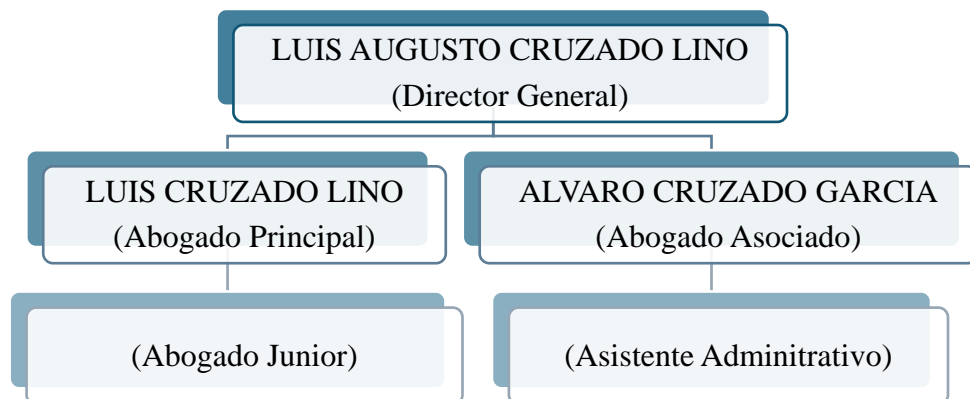
Enkelejda Ymeri (2016), analiza conceptos de autores clásicos del *management*, o también denominado “control directivo”, quienes concluyen que, al existir una forma de control en la gestión de documentos, esta será una función esencial que deberá incorporar cada uno de los aspectos trascendentales que propiciaran el logro del propósito de cada organización. Estos sistemas de control permiten reunir información de forma más completa sobre las actividades que se realizan en la organización, siendo esta importante para el directivo y esta facilite en la toma de decisiones que permitirá el logro de los objetivos de la institución.

En este contexto el Estudio Jurídico Cruzado enfrentó un desafío crucial: la falta de un sistema de gestión estructurado para el seguimiento de expedientes y documentos legales. Este problema afectó la operatividad interna, debido a que tiene un impacto directo en la productividad del Estudio Jurídico. Los empleados del estudio, al no contar con un sistema de archivo claro, se vieron obligados a invertir tiempo adicional en la búsqueda manual de documentos, lo que reduce la eficiencia operativa y puede generar errores o demoras que afecten el cumplimiento de plazos.

El Estudio Jurídico Cruzado fue creado en el 2016, teniendo como socio fundador al abogado Luis Augusto Cruzado Lino, encontrándose actualmente empadronados en el Registro Nacional de Proveedores con registro RUC 10159999195 el cual se encuentra habilitado en Ruc desde el 17/06/2016 hasta la actualidad encontrándose como HABIDO y prestando servicios de Actividades Jurídicas, dicho estudio se encuentra conformado por profesionales con alto conocimiento en el Derecho Civil y especializados principalmente en Derecho de Familia, Derecho Sucesorio y Derecho Administrativo. El Estudio Jurídico inició con 29 expedientes y actualmente se encuentra gestionando 180 casos judiciales en especialidades del derecho civil y familia.

### Figura 1

*Organigrama Estudio Jurídico Cruzado*



Fuente: Elaboración propia.

Conforme al organigrama de la Imagen N°1, la función del Director General es liderar y supervisar todas las operaciones del estudio, estableciendo políticas y estrategias generales para el correcto manejo del Estudio Jurídico. El Abogado Principal, que también ocupa el cargo de director general, tiene como funciones liderar los casos más complejos y proporcionar dirección técnica y estratégica al equipo legal. El Abogado

Asociado tiene como función apoyar al Abogado Principal en la gestión y desarrollo de casos, investigando, redactando documentos y representando a los clientes en audiencias. El Abogado Junior, bajo la supervisión del Abogado Principal, tiene como función realizar tareas de investigación, redacción de documentos y asistencia en la preparación de los casos. Finalmente, el Asistente Administrativo, a cargo del abogado asociado, se encarga de las labores administrativas como la gestión de agendas, la organización de archivos y la coordinación de citas y reuniones, asegurando el buen funcionamiento del estudio, en el cual el suscrito se encuentra.

El Estudio Jurídico Cruzado brinda servicios y soluciones legales personalizadas comprometidos relacionados principalmente a las ramas del Derecho Civil, tales como asesoría en la elaboración ,ejecución y resolución de contratos civiles; asesoramiento en la planificación y ejecución de testamentos y sucesiones; asesoramiento legal sobre la adquisición, venta y transferencia de bienes inmuebles; resolución de conflictos relacionados con la propiedad, como disputas sobre límites,, propiedad horizontal, etc. Asesoramiento en la celebración de matrimonios, pactos prenupciales, y acuerdos de convivencia; asesoría y representación legal en procesos de divorcio, separación de bienes y disolución de unión de hecho; solución de disputas sobre la patria potestad, régimen de convivencia y protección del bienestar infantil; defensa de derechos relacionados con la manutención de menores o adultos dependientes; asesoría para la modificación de sentencias relacionadas con custodias, visitas, pensión alimentaria, entre otros, en función de los cambios en las circunstancias de los involucrados. El Estudio Jurídico Cruzado gestiona las asesorías y soluciones a diversos tipos de conflictos con la ética profesional y alto profesionalismo en la protección de los derechos e intereses de sus clientes a nivel nacional, buscando alcanzar la excelencia en el servicio.

## CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. ¿Qué es la gestión de Expedientes Judiciales?

La gestión de expedientes judiciales comprende un conjunto de actividades administrativas y organizativas destinadas a garantizar el manejo adecuado y ordenado de los documentos y registros relacionados con los procedimientos legales. Su objetivo principal es asegurar que los expedientes estén correctamente archivados, actualizados y sean fácilmente accesibles para su consulta en cualquier momento, facilitando así el trabajo de jueces, abogados y otros actores involucrados en el proceso. Una gestión eficiente de los expedientes contribuye a la agilidad, transparencia y eficacia de los trámites judiciales, a la vez que asegura un acceso oportuno a la información necesaria para tomar decisiones correctas. Fernández Sessarego, C. (2017)

La relevancia de una gestión eficaz radica en que los expedientes son cruciales para el desarrollo y resolución de los casos judiciales. Si los documentos están desorganizados o no son fácilmente accesibles, el trabajo de los profesionales del derecho puede verse gravemente afectado, ocasionando retrasos, pérdidas de información y la posibilidad de tomar decisiones incorrectas. En este sentido, una correcta gestión no solo facilita el trabajo de los operadores judiciales, sino que también asegura el respeto de los derechos de las partes involucradas, garantizando que toda la información relevante esté disponible para resolver el caso de manera adecuada. Además, una buena gestión minimiza los riesgos de corrupción o manipulación de la información. Fernández Sessarego, C. (2017)

En la práctica, la gestión de expedientes involucra tanto el uso de medios físicos como digitales. Durante años, el manejo de los expedientes se realizaba exclusivamente de forma física, archivando los documentos en carpetas y estantes que, si no se organizaban correctamente, podían volverse desordenados y propensos a errores o pérdidas. Sin embargo, en tiempos recientes, la incorporación de sistemas electrónicos ha mejorado significativamente la eficiencia del proceso, optimizando el seguimiento y control de los documentos y aumentando la seguridad en su almacenamiento. La digitalización permite almacenar grandes cantidades de información de forma segura y accesible, lo que facilita su consulta y la interacción con el expediente, eliminando los

riesgos de deterioro o pérdida propios del sistema físico.

Una gestión adecuada de los expedientes es crucial para la protección de los derechos de las personas involucradas, pues garantiza que los documentos esenciales para el debido proceso no se pierdan ni se alteren. En este sentido, los sistemas electrónicos permiten un archivo organizado y aseguran que cada acción relacionada con el caso quede registrada, lo que mejora la transparencia y facilita el seguimiento por parte de todas las partes implicadas. Además, la tecnología utilizada en la gestión electrónica de expedientes facilita la creación de registros que aseguran la integridad y autenticidad de los documentos, protegiéndolos contra manipulaciones externas y aumentando la seguridad del sistema judicial. Fernández Sessarego, C. (2017)

La transición hacia una gestión más digitalizada también ha permitido el acceso remoto y en tiempo real a los expedientes, lo que mejora la comunicación entre abogados, jueces y otros actores involucrados en el proceso. Las plataformas digitales facilitan el intercambio rápido y eficiente de documentos sin necesidad de desplazarse físicamente al tribunal o a las oficinas del estudio jurídico. Esto no solo optimiza el tiempo y los recursos de todos los involucrados, sino que también favorece la rapidez en el proceso judicial, permitiendo avanzar más rápido en la resolución de los casos.

Aunque los sistemas digitales ofrecen numerosas ventajas, es importante reconocer que su implementación requiere de una infraestructura tecnológica adecuada, formación continua para los usuarios y políticas de seguridad estrictas para proteger la información contenida en los expedientes. La gestión de documentos electrónicos no está exenta de riesgos, como ciberataques, pérdida de datos o fallos en el sistema, por lo que es fundamental contar con respaldos periódicos y planes de recuperación ante desastres para garantizar la continuidad de los servicios. Fernández Sessarego, C. (2017)

## 2.2. Procesos de Alimentos

En el contexto del derecho peruano, los procesos de alimentos son procedimientos legales establecidos para garantizar el derecho a recibir una pensión alimentaria, que es un apoyo económico destinado a cubrir las necesidades básicas de una persona que no puede mantenerse por sí misma. Estos procedimientos suelen ser iniciados por un hijo menor de edad, un adulto en situación de vulnerabilidad o cualquier persona que no tenga medios para cubrir sus necesidades, como un familiar dependiente. La pensión alimentaria es una obligación legal que recae sobre los familiares del alimentista, principalmente sobre los padres, aunque también puede recaer sobre otros miembros de la familia, como los abuelos o hermanos mayores, en caso de que los progenitores no puedan cumplir con la obligación. Castillo Freyre, M. (2023).

La pensión alimenticia busca asegurar el bienestar del alimentista, cubriendo sus necesidades esenciales como la alimentación, educación, salud, ropa y vivienda. Sin embargo, esta obligación no está basada únicamente en el vínculo de parentesco, sino que también toma en cuenta dos elementos clave: la necesidad del alimentista (si realmente requiere del apoyo económico para subsistir) y la capacidad económica del alimentante, es decir, la posibilidad del obligado de cumplir con la obligación, según sus recursos financieros y su situación económica. Castillo Freyre, M. (2023).

De este modo, el proceso de alimentos no solo busca equilibrar las necesidades del alimentista con las posibilidades del alimentante, sino también garantizar que la pensión sea proporcional y adecuada a las circunstancias de ambas partes, asegurando el cumplimiento de los derechos alimentarios establecidos por la ley. Este procedimiento se tramita ante los Juzgados de Familia, quienes son los encargados de fijar la pensión alimentaria correspondiente, tomando en cuenta las pruebas y argumentos presentados por las partes involucradas. Tantaleán Odar, R. (2022).

Este proceso puede ser iniciado por cualquiera de los progenitores en nombre de un hijo menor o, en casos excepcionales, por el alimentista si es mayor de edad y se encuentra en situación de necesidad. Una vez presentada la demanda, el juez establece una pensión provisional mientras resuelve el caso, y finalmente emite una sentencia definitiva sobre el monto de la pensión alimentaria que debe pagar el obligado. Tantaleán Odar, R. (2022).

### **2.3. ¿Qué es un Plan de Gestión?**

En el contexto de la Gestión Empresarial, el plan de gestión es un instrumento que organiza, coordina y distribuye los recursos de la empresa de manera eficiente, asegurando que todas las áreas estén alineadas con los objetivos estratégicos a corto y largo plazo (Kotler & Keller, 2012), esta guía permite a las organizaciones definir sus metas a corto y largo plazo, estructurar las tácticas necesarias para alcanzarlas y asignar recursos de manera adecuada. Este tipo de plan no solo define las actividades, sino también los indicadores para evaluar el desempeño y tomar decisiones ajustadas en función de los resultados.

### **2.4. Elementos de un Plan de Gestión**

Según Chiavenato (2017), destaca en su libro *Introducción a la Teoría General de la Administración*, que varios elementos primordiales conforman un Plan de Gestión eficiente:

#### **1. Objetivos y Metas**

Es fundamental subrayar la importancia de definir claramente los objetivos y las metas que guiarán las acciones de la organización. Estos deben ser claros, específicos y medibles para poder evaluar el progreso y el éxito.

## **2. Estrategias y Planes**

Un plan de gestión debe incluir estrategias claras y acciones que orienten cómo se alcanzarán los objetivos. Las estrategias deben ser adaptadas al entorno y a los recursos disponibles.

## **3. Recursos**

Un plan de gestión debe prever los recursos necesarios, tanto el capital humano, material, tecnológico y financiero, lo cuales son cruciales para la ejecución del plan. La asignación adecuada de recursos es esencial para el éxito.

## **4. Cronograma o Tiempo**

El tiempo es otro elemento esencial en la gestión. El plan debe contar con un cronograma bien definido para garantizar que las actividades se completen dentro del plazo previsto.

## **5. Evaluación y Monitoreo**

La evaluación y el monitoreo son fundamentales para asegurar que el plan se esté llevando a cabo según lo planeado. Esto implica el seguimiento continuo del progreso y la revisión de los resultados obtenidos.

## **6. Control de Riesgos**

Es importante identificar y gestionar los riesgos que puedan surgir durante la implementación del plan. Este control es esencial para minimizar impactos negativos en el progreso.

## **7. Comunicación**

Debe existir una comunicación fluida y clara entre los responsables y los equipos de trabajo para asegurar que todos estén alineados con los objetivos del plan.

## **8. Evaluación de Resultados**

Finalmente, se debe realizar una evaluación de los resultados una vez implementado el plan para determinar si los objetivos se lograron. En caso contrario, se deben hacer ajustes o reformas al plan.

Estos elementos nos indican que el plan de gestión debe ser integral, considerando los objetivos, las estrategias, los recursos, el tiempo, el monitoreo y la evaluación. Además, se debe resaltar la importancia de la comunicación eficaz y el control de riesgos para la correcta implementación del plan. La evaluación de los resultados al final del proceso es clave para asegurar que los objetivos se hayan alcanzado o, en su defecto, modificar el enfoque para lograr el éxito.

### **2.5. El uso de la tecnología en la Gestión Judicial**

En los últimos años se han adoptado medidas para adaptarse al uso de las tecnologías, con el objetivo de garantizar los principios de rapidez y eficacia en la administración de justicia. Estas medidas incluyen disposiciones para facilitar el trabajo remoto de jueces y personal jurisdiccional, así como mejorar el acceso y la información pública sobre el avance de los procesos judiciales. Entre las acciones implementadas, se destacan la emisión de resoluciones judiciales fuera de los despachos, la realización de audiencias de manera virtual y la posibilidad de presentar documentos a través de la plataforma digital del Poder Judicial en diversas áreas. Es importante destacar que la integración de tecnologías en el ámbito judicial no es una medida reciente ni una acción improvisada en nuestro sistema, sino una estrategia progresiva que responde a la necesidad de adaptarse a los avances tecnológicos. Liñán, L. A. (2020, junio 26).

En este sentido, el Consejo Ejecutivo del Poder Judicial ha estado implementando, en los últimos años, sistemas electrónicos que facilitan el desarrollo de los procesos judiciales.

**En la implementación tecnológica en la labor judicial encontramos:**

1. La creación del Registro de Deudores Alimentarios Morosos (REDAM) y su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 008-2019-JUS.

Esta herramienta registra a aquellos obligados alimentarios que no hayan cumplido con sus responsabilidades alimentarias establecidas en sentencias firmes o acuerdos conciliatorios con fuerza de cosa juzgada. La información de estos deudores se envía a la Superintendencia de Banca y Seguros y a las Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones para su inclusión en las Centrales de Riesgos de dichas entidades. Además, esta información también puede ser remitida a otras centrales de riesgo privadas. Liñán, L. A. (2020, junio 26).

2. El Sistema de consultas de Expedientes Judiciales a través de la Página Web del Poder Judicial, aprobada por Resolución Administrativa N° 180-2004-CE-PJ, de fecha 06 de octubre del 2004.

Se establece que el servicio de consulta de expedientes judiciales en la página web del Poder Judicial se proporcione sin costo alguno. Esta herramienta permite buscar los expedientes judiciales utilizando el número asignado, lo que permite acceder a la información sobre los documentos presentados y las resoluciones emitidas en cada caso. Poder Judicial del Perú. (21 de noviembre de 2007).

3. El Registro y Control Biométrico de Procesados y Sentenciados Libres, aprobado mediante Resolución Administrativa 213-2008-CE-PJ del 30 de julio del 2008.

Su objetivo es facilitar a los jueces el monitoreo del cumplimiento de la obligación de comparecer de manera personal y obligatoria ante el Juzgado, automatizando los procesos previos, optimizando el tiempo de atención a los procesados y sentenciados en libertad, y aliviando las tareas administrativas que eran realizadas por los órganos jurisdiccionales correspondientes.

4. El Servicio de Notificaciones Electrónicas del Poder Judicial, que mediante Resolución Administrativa 214-2008-CE-PJ del 30 de julio del 2008.

El Consejo Ejecutivo determinó la implementación de esta herramienta, que permite recibir las notificaciones judiciales de cada caso de manera

electrónica, enviándolas a un buzón designado por las partes procesales al presentar sus escritos. Esto reduce el tiempo y los costos asociados con el envío de notificaciones físicas a los domicilios procesales de las partes involucradas.

5. Se dispone que todas las sentencias y autos que concluyan un proceso sean publicados en la página web del Poder Judicial, con excepción de aquellos que por su naturaleza sean considerados reservados, según lo establecido en la Resolución Administrativa 280-2010-CE/PJ del 5 de agosto de 2010. Así, se contribuye al conocimiento de los criterios jurisprudenciales emitidos por los tribunales en cada caso.
6. Se aprobó el procedimiento para la formalización del Expediente Digital en la Nueva Ley Procesal de Trabajo, según lo dispuesto en la Resolución Administrativa 414-2010-CE-PJ del 13 de diciembre de 2010.
7. Se creó el Registro de Deudores Judiciales Morosos (REDJUM) mediante la Resolución Administrativa 24-2016-CE-PJ del 03 de febrero de 2016. Al igual que el REDAM, esta herramienta recoge a las personas obligadas que no hayan cumplido con sus deberes pecuniarios establecidos en sentencias consentidas o ejecutoriadas, o en acuerdos conciliatorios con fuerza de cosa juzgada. Además, la información de los deudores se proporciona a la Superintendencia de Banca y Seguros y a las Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones para que la deuda sea registrada en sus Centrales de Riesgos. También, esta información puede ser enviada a las centrales de riesgo privadas.
8. La emisión de Edictos Judiciales Electrónicos, establecida por la Resolución 104-2017-CE-PJ del 29 de marzo de 2017, tiene como objetivo agilizar la entrega del servicio de edictos judiciales, a través de la publicación de los mismos en la plataforma designada por el Poder Judicial. Además, contribuye a la disminución de los costos relacionados con la publicación de los edictos judiciales.
9. La implementación del servicio llamado "Presentación electrónica de solicitudes de inscripción de medidas cautelares ante la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos", según la R.A. 459-2019-CE-PJ del 20 de noviembre de 2019, facilita la solicitud de inscripción de medidas cautelares

ante la SUNARP de forma ágil y rápida, reduciendo el tiempo necesario para enviar el mandato judicial a SUNARP para su inscripción.

10. Lo que caracteriza a todas estas normativas es su propósito de hacer que el proceso judicial sea más rápido y eficiente. No cabe duda de que la implementación adecuada de la tecnología en el ámbito judicial continuará ofreciendo ventajas al funcionamiento de la Administración de Justicia, encaminándonos hacia la modernización del proceso judicial.

Los avances más destacados que han adquirido mayor relevancia entre los abogados litigantes, especialmente a raíz de la emergencia judicial actual, son el expediente judicial electrónico, la mesa de partes electrónica y la notificación electrónica. Sin embargo, estos avances son solo el comienzo de lo que será el nuevo modelo de proceso judicial, que con el tiempo reemplazará los expedientes físicos que conocemos, muchos de los cuales son voluminosos y contienen varios tomos. También disminuirá la necesidad de que las partes y abogados acudan a las oficinas judiciales, eliminando las largas colas y el tiempo de espera que actualmente conllevan.

## **2.6. Metodología del Plan de Gestión seleccionada**

La metodología PDCA (Plan-Do-Check-Act) es un ciclo de mejora continua utilizado para la gestión de procesos y la mejora de la calidad en una organización (Oakland, J. S., 2014). Es una herramienta ampliamente utilizada en la gestión de proyectos, operaciones, calidad y otros ámbitos para asegurar que los procesos sean más eficientes y eficaces con el tiempo. Esta metodología se basa en la repetición de un ciclo de cuatro pasos, lo que permite realizar ajustes y mejoras constantes, las cuales al ser implementadas en el Estudio Jurídico generaran un entorno donde primen la precisión y la eficiencia en la gestión de expedientes y documentos legales, los cuales son claves en el seguimiento de expedientes de procesos de alimentos.

**Plan (Planificar):** En esta fase se definen los objetivos y los procesos necesarios para alcanzar los resultados esperados. Se planifican las actividades, se asignan recursos y se establece el cronograma. También se identifican los problemas existentes y las oportunidades de mejora.

**Do (Hacer):** Se implementa el plan diseñado en la fase anterior. Las actividades planificadas se llevan a cabo de acuerdo a lo estipulado. Es recomendable hacer una prueba piloto en esta fase para identificar posibles fallos antes de la implementación a gran escala.

**Check (Verificar):** En esta fase, se evalúan los resultados obtenidos en la fase de ejecución. Se comparan con los objetivos establecidos en la fase de planificación. El análisis de los resultados permite detectar posibles problemas o áreas de mejora.

**Act (Actuar):** En función de los resultados obtenidos, se realizan ajustes y mejoras en el proceso. Si el plan fue exitoso, se estandariza la solución, mientras que, si no se logró el objetivo, se ajusta el proceso y se reinicia el ciclo.

La metodología PDCA elegida para aplicar el Plan de Gestión en el Estudio Jurídico Cruzado, es una herramienta excelente para el manejo de expedientes. PDCA es un ciclo un iterativo que permite mejorar continuamente los procesos, lo cual es esencial en este entorno, donde la precisión y la eficiencia en la gestión de documentos legales son claves.

## 1. PLAN (Planificar)

Las acciones tomadas en esta fase fueron las siguientes:

- **Establecer los objetivos:** Se definieron metas claras, como mejorar la eficiencia en la organización, reducir los errores en la gestión de documentos y mejorar la accesibilidad de los expedientes.

- **Analizar el estado actual:** Se realizó un diagnóstico del sistema de gestión de los expedientes. Se identificaron varios puntos débiles, como la desorganización, la falta de digitalización, los errores en el seguimiento de los casos, entre otros.

- **Diseñar los procesos de gestión de expedientes:** Se establecieron procedimientos detallados para cada etapa del ciclo de vida de un expediente (recepción, clasificación, seguimiento y archivo). Esto incluyó la definición de criterios para el archivo de documentos y el uso de herramientas como la digitalización de documentos.

- **Asignar recursos:** Se determinó el personal y los sistemas para llevar a cabo los procesos, en este caso el encargado sería el suscrito, en su labor de Asistente Administrativo.

## 2. DO (Hacer)

Las acciones tomadas en esta fase fueron las siguientes:

- **Implementar el plan:** Se inició la ejecución de los nuevos procesos para la gestión de expedientes. Se implementó la digitalización de expedientes y la reestructuración de los métodos de clasificación.

- **Iniciar con un proyecto piloto:** Se probó el nuevo proceso en un grupo pequeño de 10 expedientes para identificar posibles problemas antes de la implementación total.

- **Monitorear el progreso:** Durante la ejecución, se supervisaron continuamente

los avances y se aseguró que los procesos estén siendo seguidos correctamente.

### 3. CHECK (Verificar)

Las acciones tomadas en esta fase fueron las siguientes:

- **Monitorear y evaluar:** Se realizó un análisis de los resultados obtenidos durante la fase de implementación. Se observó que los expedientes se estaban gestionando de manera más eficiente, se redujeron los errores y el tiempo de respuesta había mejorado.

- **Revisión de indicadores:** Se realizaron informes periódicos sobre el avance en la gestión de expedientes.

- **Recoger retroalimentación:** Se realizaron reuniones en las cuales se obtuvieron comentarios de los abogados sobre los nuevos procesos para identificar áreas de mejora.

### 4. ACT (Actuar)

Las acciones tomadas en esta fase fueron las siguientes:

- **Mejoras continuas:** Se aplicaron los cambios a todos los expedientes.

## 2.7. Realidad de la carga procesal del Poder Judicial en los procesos de alimentos

Entendemos por carga procesal a la cantidad de trabajo judicial que los tribunales deben manejar, que en ocasiones supera su capacidad operativa. Esto provoca que algunos casos se queden sin resolver dentro de los plazos establecidos, lo que puede afectar el derecho a la justicia pronta y oportuna.

La sobrecarga de casos judiciales puede convertirse en un obstáculo para el acceso a la justicia. Si un juzgado comienza a recibir un número de casos superior al habitual, es probable que se vea afectada la calidad de su trabajo. Esto puede reflejarse en la

demora en la calificación de demandas, la emisión de resoluciones o la incorporación de escritos al expediente judicial. En este contexto, cualquier trámite procesal o administrativo se vuelve más lento, ya que los jueces no están necesariamente preparados para gestionar de manera profesional la administración de su despacho.

Según las ESTADÍSTICAS DE LA FUNCIÓN JURISDICCIONAL A NIVEL NACIONAL (2024) nos muestra en el siguiente cuadro que la especialidad familia cuenta con la mayor carga procesal de 2'027,384 (38.8%), y la especialidad civil con 854,190 (16.4%).

## Figura 2

### *Carga procesal según especialidad*

**CUADRO N° 11**  
**PODER JUDICIAL: CARGA PROCESAL Y PROCESOS PRINCIPALES RESUELTOS TRÁMITE Y EJECUCIÓN, SEGÚN ESPECIALIDAD**  
Periodo: Enero - Setiembre 2024

Actualizado al 14 de noviembre del 2024

Especialidad	Carga Procesal						Procesos Resueltos	
	Pendientes al 01/01/2024	%	Ingresados	%	Total	%	Resueltos	%
Civil	557,862	15.6%	296,328	18.0%	854,190	16.4%	306,294	19.2%
Extinción de Dominio	1,048	0.0%	895	0.1%	1,943	0.0%	752	0.0%
Familia	1,462,674	41.0%	564,710	34.2%	2,027,384	38.8%	522,479	32.7%
Laboral	686,802	19.2%	368,404	22.3%	1,055,206	20.2%	294,310	18.4%
Penal	862,393	24.2%	419,324	25.4%	1,281,717	24.6%	474,236	29.7%
<b>Total</b>	<b>3,570,779</b>	<b>100.0%</b>	<b>1,649,661</b>	<b>100.0%</b>	<b>5,220,440</b>	<b>100.0%</b>	<b>1,598,071</b>	<b>100.0%</b>

Nota: La variable Ingresados no incluye los expedientes provenientes de otra dependencia (redistribuciones, recusaciones, inhibiciones y otros).

Fuente: Sistema de Información Estadística del Poder Judicial (SIE-PJ).

Elaboración: Subgerencia de Estadística - Gerencia de Modernización, Planeamiento y Presupuesto.

Fuente: Estadísticas de la función jurisdiccional a nivel nacional (2024)

Esto quiere decir que, en la especialidad de familia, de 2'027,384 han sido resueltos 522,479 lo cual significa que solo el 25.77% de los casos han sido resueltos mientras el 74.23% de los casos siguen a la espera. En la especialidad civil, de 854,190

han sido resueltos 306,294 lo cual significa que solo el 35.86% de los casos han sido resueltos mientras el 64.14% de los casos siguen a la espera. Esto nos demuestra que la carga procesal en el país tiene un impacto negativo en la eficiencia del sistema judicial. Cuando los tribunales se ven abrumados por un número excesivo de casos, la calidad del trabajo judicial se ve comprometida.

Atendiendo a que la mayor cantidad de casos son de la especialidad civil y familia, debemos entender que el Estudio Jurídico al encontrarse dedicado a estas funciones de litigio en estas especialidades que tienen sobrecarga procesal, venía requiriendo de la implementación de un plan de gestión que permita hacer más ágil el seguimiento de los expedientes de alimentos ante el Poder Judicial.

## **2.8. Cultura Organizacional dentro de un Estudio Jurídico**

La cultura organizacional dentro de un estudio jurídico es crucial para la eficacia y el éxito de la práctica legal. Esta cultura comprende los valores, creencias, comportamientos y normas comunes que los miembros de la organización comparten, los cuales guían tanto sus interacciones internas como su relación con los clientes. En un estudio jurídico, la cultura organizacional no solo influye en el ambiente laboral y en el bienestar del equipo, sino que también determina cómo los abogados y el personal administrativo gestionan los casos y se relacionan con los clientes. Borjas De Xena, L. M. (2020).

Una cultura organizacional fuerte puede promover la colaboración, la ética profesional y el compromiso con la excelencia en el servicio. Por ejemplo, un estudio jurídico que fomente una cultura de transparencia y ética probablemente logrará una reputación sólida y confiable, lo que atraerá más clientes y beneficiará el desarrollo profesional de su equipo. Además, una cultura que valore la innovación tecnológica

puede permitir al estudio aprovechar herramientas digitales y sistemas de gestión de casos, mejorando la eficiencia y productividad en el manejo de los casos.

Respecto a la gestión del conocimiento, un estudio jurídico con una cultura organizacional orientada a la capacitación continua y el aprendizaje colaborativo contará con un equipo mejor preparado y actualizado en las normativas y herramientas tecnológicas legales más recientes. Esta práctica tiene un impacto positivo tanto en los empleados como en los clientes, ya que se traduce en un trabajo más eficiente y de mayor calidad. Borjas De Xena, L. M. (2020).

En este sentido, la cultura laboral dentro del Estudio Jurídico Cruzado tiene una influencia directa en el proceso de implementación del Plan de Gestión de expedientes. La manera en que los integrantes de la organización comparten principios y enfoques respecto al trabajo afectó la forma de cómo se adoptó y llevó a cabo la estrategia destinada a mejorar la administración de documentos. El Estudio Jurídico Cruzado fomenta una cultura de trabajo en equipo y flexibilidad, por lo que los miembros se involucraron de manera activa en la digitalización de los expedientes y en el uso de herramientas tecnológicas, lo que facilitó el paso hacia una gestión más ordenada y eficaz.

Una cultura organizacional que valore aspectos como la precisión, el orden y la eficiencia contribuye también al buen resultado de la implementación de sistemas de gestión, en este caso se pudo observar que los empleados estaban más comprometidos con la correcta clasificación, seguimiento y almacenamiento de los archivos. Además, la cultura del estudio pone énfasis en la innovación tecnológica, esto pudo garantizar que los sistemas de gestión de expedientes fueran avanzados, seguros y fáciles de usar, reduciendo los tiempos de acceso a la información y minimizando los errores.

### **CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA**

Mi ingreso al Estudio Jurídico Cruzado, fue en el año 2019, en la que me desempeñé como Asistente Administrativo, asumiendo responsabilidades y tareas específicas como la gestión de los expedientes judiciales por proceso de Alimentos, las cuales consistían en hacer el seguimiento de cada caso perteneciente al despacho, que a la fecha de mi ingreso contaba con 42 expedientes pertenecientes a sedes judiciales de Lima Norte, Lima y Lima Sur; la preparación de documentos legales, el mantenimiento de un calendario que permitía conocer las fechas de audiencia o entrevistas con el juez, y las diligencias documentales que se requerían realizar según las etapas de cada caso.

Es importante precisar que, el Estudio Jurídico Cruzado no contaba con una base de datos que contenga información de sus clientes y sus procesos judiciales, siendo complejo de realizar un seguimiento efectivo de los expedientes, motivo por el cual se implementó el Plan de Gestión, citado anteriormente, con la metodología PDCA:

#### **1. PLAN (Planificar)**

En esta fase se definió lo que se quería lograr, se identificaron los problemas y se desarrolló un plan para solucionarlos.

#### **Objetivos:**

El principal objetivo fue crear un sistema organizado de gestión de expedientes judiciales que permita un seguimiento eficiente y en tiempo real de los casos, el cual nos permita mejorar la accesibilidad de la información de los expedientes y optimizar la carga de trabajo del abogado principal.

**Análisis del estado actual:**

El Estudio Jurídico Cruzado no contaba con una base de datos estructurada ni con un sistema efectivo para el seguimiento de los expedientes judiciales, es por ello que el proceso de gestión de los casos de alimentos era manual y desorganizado, lo que dificultaba el seguimiento oportuno de los casos y las resoluciones judiciales. Al momento de ingresar a trabajar el despacho contaba con 42 expedientes dispersos por diversas sedes judiciales, lo que complicaba el control y la supervisión del avance de cada uno.

**Diseñar los procesos de gestión de expedientes:**

- **Consolidación de datos:** Se creó un archivo en Excel para registrar los datos de cada expediente judicial: Apellidos y Nombres, N° Expediente, Materia y Estado del Proceso, organizado por distrito judicial.
- **Subida de información a Google Sheets:** Subida de los datos de los expedientes a Google Sheets para permitir el acceso en tiempo real y facilitar la consulta por parte de todo el equipo.
- **Creación de carpetas compartidas:** Se crearon carpetas en la nube, divididas por distrito judicial, y dentro de cada carpeta, subcarpetas con los datos y documentos de cada cliente (Demanda, Contestación, escritos, Resoluciones).
- **Descarga de resoluciones:** Utilizar el Sistema de Notificaciones Electrónicas (SINOE).

**Asignación recursos:**

Como representante del proyecto, el suscrito fue el encargado principal de gestionar e implementar el Plan de Gestión.

**2. DO (Hacer)**

En esta fase se implementó el plan diseñado, poniendo en práctica las soluciones propuestas.

**Implementar el plan:**

Se comenzó con el registro manual de los expedientes en el archivo Excel, separándolos por distrito judicial (CSJ Lima, CSJ Lima Norte, CSJ Lima Sur), con los datos clave de cada expediente (cliente, número de expediente, estado del proceso, etc.).

Luego, la información fue subida a Google Sheets, lo que permitió que todos los miembros del despacho puedan consultar en tiempo real el estado de cada expediente, evitando duplicación de esfuerzos y mejorando la coordinación.

Se crearon las carpetas compartidas en la nube, separadas por distrito judicial y subcarpeteadas por cliente, garantizando que la documentación esté organizada y accesible.

Se empleó el Sistema de Notificaciones Electrónicas (SINOE) para descargar las resoluciones judiciales, las cuales se anexan a las carpetas correspondientes.

**Resultados Iniciales:**

El sistema de gestión de expedientes permitió un acceso rápido y eficiente a la información lo cual mejoró la comunicación dentro del equipo gracias a la visibilidad compartida de los expedientes y el estado de los procesos.

### **3. CHECK (Verificar)**

En esta fase se evaluaron los resultados obtenidos tras la implementación de las acciones.

#### **Evaluación de Resultados:**

Al aplicar el plan de gestión se notó un incremento notable en la cantidad de casos, inicialmente, el estudio contaba con 42 expedientes. A los meses de implementado el sistema, el número de expedientes gestionados aumentó a 120, lo que indicó una mayor capacidad de manejo y seguimiento. Después de la implementación hubo una mejora en el seguimiento de los expedientes, ya que el acceso en tiempo real a la información en Google Sheets y la organización de documentos en la nube facilitó el seguimiento continuo de los casos y la toma de decisiones más rápidas y fundamentadas.

Por ende, se redujo la carga laboral para el abogado principal ya que la delegación de tareas administrativas y la organización de la información se uniformizó para todo el personal del Estudio Jurídico, esto le permitió enfocarse en tareas más críticas lo que a su vez me permitió participar, aportar y aprender sobre el procedimiento a seguir en un caso de Alimentos; además de implementar un sistema de gestión y seguimiento de expedientes que agiliza los procesos judiciales

#### **Control y Seguimiento:**

Se revisó periódicamente el sistema de gestión para identificar posibles errores o áreas de mejora (por ejemplo, errores en el registro de datos o en la organización de los archivos) y se aseguró que todos los miembros del despacho tengan acceso adecuado y actualizaciones en tiempo real.

#### 4. ACT (Actuar)

En esta fase, se tomaron decisiones basadas en los resultados de la fase de verificación y se implementan mejoras para optimizar aún más el proceso.

##### **Acciones Correctivas y de Mejora:**

- **Optimización del sistema:** Se identifican áreas donde la información podría organizarse mejor por lo que se realizaron ajustes en la estructura de las carpetas y el registro de datos.
- **Capacitación continua:** Se capacitó al personal en el uso de las herramientas de gestión (como Google Sheets y SINOE) para garantizar que todos los miembros del equipo puedan operar el sistema eficazmente.

En la experiencia descrita, varias consideraciones éticas fueron seguidas para garantizar el cumplimiento de las normas y la protección de los derechos tanto de los clientes como del Estudio Jurídico. A continuación, se detallan las consideraciones éticas clave que se cumplieron a lo largo del proceso:

- **Confidencialidad de la Información**

Una de las principales consideraciones éticas en un estudio jurídico es el respeto por la confidencialidad de los datos e información de los clientes. Es por ello que durante la implementación del plan de gestión se aseguró la protección de los datos personales.

La creación de carpetas compartidas en la nube, separadas por distrito judicial, fue a un esfuerzo por organizar la información de manera segura, garantizando que cada expediente estuviera correctamente resguardado y solo accesible por el personal autorizado.

- **Integridad y Transparencia en el Manejo de los Expedientes**

La recopilación precisa de los datos y su correcta actualización fue crucial para asegurar que no haya errores o falsificaciones en la información de los expedientes. Durante la gestión, al crear un archivo Excel para consolidar los datos y subirlo a Google Sheets, se garantizó que la información fuera clara, precisa y transparente, permitiendo el acceso en tiempo real a todos los miembros del despacho para verificar el estado de cada expediente.

Durante la organización de los expedientes y el seguimiento de los casos, me aseguré de que las tareas fueran realizadas de manera objetiva y en interés del cliente, sin generar conflictos de interés ni perjuicios para los involucrados.

- **Responsabilidad Profesional y Compromiso con el Cliente**

La creación de un calendario para el seguimiento de las fechas de audiencia o entrevistas con el juez y las diligencias requeridas muestra como se gestionó de manera responsable el tiempo, cumpliendo con las expectativas de los clientes y evitando retrasos o problemas procesales. Al implementar el sistema de gestión eficiente, se permitió un aumento significativo en el número de casos gestionados. Este cambio demostró un compromiso con la mejora continua de los procesos para ofrecer un servicio más ágil y efectivo a los clientes.

- **Compromiso con la Legalidad**

El acceso al Sistema de Notificaciones Electrónicas (SINOE) y la correcta descarga de las resoluciones judiciales refleja el compromiso del Estudio Jurídico Cruzado con la legalidad, ya que se utilizó la plataforma oficial para obtener documentos judiciales,

garantizando que la información fuera obtenida de manera legal y transparente. Durante el proceso de manejo de expedientes, nos aseguramos que todas las etapas del procedimiento judicial fueran respetadas.

- **Respeto por los Derechos del Cliente**

Al implementar un sistema de seguimiento en tiempo real de los expedientes, ofrecimos un nivel de transparencia que beneficia al cliente, permitiéndole conocer el avance de su caso sin necesidad de gestiones adicionales o confusión. Al gestionar todos los expedientes de manera organizada y profesional, independientemente de la jurisdicción, nos aseguramos que todos los clientes recibieran el mismo nivel de atención y compromiso.

## **CAPÍTULO IV. RESULTADOS**

El objetivo principal del proyecto fue mejorar el seguimiento y la gestión de los expedientes judiciales, específicamente en los casos de alimentos, a través de la implementación de un sistema organizado que optimizara la carga de trabajo y facilitara el acceso a la información.

El proyecto de gestión de expedientes judiciales implementado en el Estudio Jurídico Cruzado tuvo un impacto significativo en aspectos clave de la operación. La organización de los expedientes en un sistema accesible y estructurado mejoró la eficiencia, la capacidad de gestionar más casos y la toma de decisiones, lo que permitió optimizar la carga de trabajo del abogado principal y mejorar la comunicación dentro del equipo. Además, la implementación de acciones correctivas y la capacitación continua permitieron realizar ajustes para mejorar aún más el sistema, asegurando que el equipo esté preparado para manejar un mayor volumen de trabajo en el futuro. El éxito de este proyecto subraya la importancia de la tecnología y la organización en la mejora de los procesos administrativos y judiciales en los estudios jurídicos.

**Tabla 1***Incremento en el número de expedientes gestionados*

<b>Periodo</b>	<b>Expedientes Gestionados</b>	<b>Cambio (%)</b>
<b>Inicial (2019)</b>	42	-
<b>Posterior (2020)</b>	120	+185%

*Nota.* El incremento de expedientes gestionados reflejó una mejora significativa en la capacidad del despacho para manejar un mayor volumen de casos tras la implementación del sistema.

Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 2**

*Mejora en la organización y accesibilidad de la información*

<b>Aspecto Evaluado</b>	<b>Estado Inicial</b>	<b>Estado Posterior</b>	<b>Resultado</b>
<b>Gestión de Expedientes</b>	Manual y dispersa	Centralizada en Google Sheets y Nube	Optimizada
<b>Acceso a Información</b>	Bajo (solo accesible de forma física)	Alto (acceso en tiempo real por el equipo)	Mejorada
<b>Coordinación del Equipo</b>	Deficiente (información desorganizada)	Alta (información descentralizada y accesible)	Optimizada

*Nota.* La implementación del sistema mejoró la accesibilidad en tiempo real a la información, optimizando la coordinación entre los miembros del equipo.

Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 3***Impacto en la carga administrativa y la toma de decisiones*

<b>Indicador</b>	<b>Estado Inicial</b>	<b>Estado Posterior</b>	<b>Cambio</b>
<b>Carga administrativa del abogado</b>	Alta	Reducida (delegación de tareas administrativas)	Disminuida
<b>Tiempo de toma de decisiones</b>	Lento	Rápido (acceso instantáneo a la información)	Optimizada

*Nota:* La reducción de la carga administrativa permitió mejorar la eficiencia en la toma de decisiones.

Fuente: Elaboración propia.

## CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones

La implementación del sistema de gestión de expedientes judiciales contribuyó significativamente a mejorar la eficiencia y efectividad en la operación del Estudio Jurídico Cruzado. La creación de un archivo de Excel, la subida de la información a Google Sheets y la organización de los expedientes en carpetas compartidas en la nube permitieron centralizar y organizar los documentos de manera eficiente. Esto redujo el tiempo dedicado a la búsqueda de información y mejoró la accesibilidad y visibilidad de los casos para todo el equipo.

Esta mejora en la organización permitió que el despacho pasara de gestionar 42 expedientes a 120, lo que evidenció la mejora en la capacidad operativa del equipo, sin afectar la calidad del servicio. Aunado a ello la delegación de tareas administrativas permitió que el abogado principal pudiera enfocarse en las tareas más críticas, como la preparación y defensa de los casos, mejorando la productividad general del despacho.

Se evidenció una mejora en la toma de decisiones ya que el acceso en tiempo real a la información y la correcta organización de los expedientes permitió al equipo tomar decisiones más rápidas y fundamentadas, lo que contribuyó a un seguimiento más eficiente de los casos judiciales.

Los conocimientos adquiridos sobre gestión pública fueron aplicados eficazmente durante la implementación de este plan, especialmente en lo que respecta a la organización de procesos, la optimización de recursos y la transparencia en la gestión. Podemos observar en la implementación del plan de gestión los siguientes puntos clave:

1. Una gestión eficiente de recursos a través de la implementación de herramientas tecnológicas como Google Sheets y el uso de la nube, se logró optimizar los recursos disponibles (tiempo, espacio de almacenamiento y personal). Estas soluciones tecnológicas permitieron reducir costos y maximizar la productividad.
2. La creación de un sistema de seguimiento accesible en tiempo real promovió la transparencia dentro del equipo y garantizó que todos los miembros pudieran consultar y actualizar la información de los expedientes de forma eficiente. Esto, a su vez, facilitó la comunicación dentro del despacho y con los clientes, lo cual es esencial para mantener la confianza y la calidad del servicio.
3. Siguiendo el ciclo PDCA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar), se implementaron acciones correctivas y mejoras continuas en el sistema de gestión el cual es el enfoque central en la gestión pública, ya que promueve la evaluación constante de los procesos y la búsqueda de soluciones para optimizar el funcionamiento del sistema.
4. El proyecto también integró principios éticos de la gestión pública, como la confidencialidad, la integridad y la responsabilidad profesional. Se estableció un sistema organizado que respetaba las normativas legales, y se usaron plataformas oficiales como el Sistema de Notificaciones Electrónicas (SINOE) para asegurar que los documentos judiciales fueran obtenidos de manera legal y transparente.

Durante el proceso de implementación del plan de gestión de expedientes, se aprendieron varias lecciones valiosas que contribuyeron al éxito del proyecto como, la importancia de la organización de la información debido a que la gestión de datos de manera centralizada y organizada es clave para mejorar la eficiencia de cualquier proceso. La implementación de un sistema de gestión de expedientes no solo facilitó el acceso a la información, sino que también permitió un seguimiento más eficiente y transparente de los casos.

La tecnología fue una herramienta clave, el uso de herramientas tecnológicas, como Google Sheets, la nube y el Sistema de Notificaciones Electrónicas (SINOE), jugó un papel fundamental en la mejora de la eficiencia. Así como la delegación de tareas fue gestionada como una estrategia de optimización ya que al delegar tareas administrativas el Abogado Principal pudo concentrarse en aspectos más críticos del proceso judicial. También, la capacitación constante del equipo en el uso de las herramientas tecnológicas y en la mejora de los procesos de gestión de expedientes fue esencial para garantizar que el sistema se utilizara de manera eficiente y eficaz.

Este proyecto no solo mejoró la gestión de expedientes judiciales en el Estudio Jurídico Cruzado, sino que también demostró la relevancia de aplicar principios de gestión pública, como la organización eficiente de recursos, la mejora continua y la transparencia, para optimizar los procesos en el ámbito privado. Las lecciones aprendidas durante el proyecto son valiosas tanto para la práctica profesional en el sector legal como para la implementación de soluciones en otros contextos organizacionales.

## **Recomendaciones**

Es muy importante implementar programas de formación continua para todo el equipo de trabajo, enfocándose especialmente en el uso de herramientas tecnológicas y en la gestión eficaz de la información. Esto incluye enseñar a utilizar plataformas como Google Sheets, el Sistema de Notificaciones Electrónicas (SINOE) y otras herramientas digitales que mejoren la eficiencia operativa. La capacitación regular asegura que el equipo se mantenga actualizado sobre las tecnologías disponibles, mejorando su desempeño y garantizando que el sistema de gestión de expedientes se utilice de manera óptima.

También es recomendable establecer un sistema de retroalimentación periódica para evaluar el rendimiento del sistema de gestión y realizar los ajustes necesarios. Esto debería incluir reuniones regulares para abordar problemas o sugerencias de mejora. La evaluación constante, apoyada en las opiniones del equipo y las revisiones del sistema, permitirá que este se mantenga eficaz y se adapte a las necesidades cambiantes del despacho. Es importante fomentar una cultura de colaboración constante dentro del equipo. Realizar reuniones periódicas para coordinar las tareas y asegurarse de que todos estén al tanto de los avances y cambios en los expedientes ayudará a mejorar la comunicación y evitará esfuerzos duplicados. La colaboración continua es clave para garantizar que el equipo trabaje de manera cohesionada, lo que mejora la eficiencia y facilita la resolución de problemas.

Es conveniente explorar e incorporar tecnologías adicionales que puedan optimizar aún más la gestión de casos, como software especializado o herramientas de automatización que faciliten la realización de tareas manuales. Utilizar tecnologías avanzadas puede mejorar la gestión de los casos, facilitando tareas como la automatización de notificaciones, la actualización de datos y la generación de informes.

Otro aspecto relevante es seguir mejorando la organización y estructura de los archivos y carpetas, de modo que todos los miembros del equipo puedan acceder a la información de manera rápida y organizada. Es básico realizar auditorías periódicas para garantizar que los datos almacenados se mantengan íntegros, una organización adecuada de la información y su accesibilidad en tiempo real es crucial para evitar retrasos en los procesos judiciales.

Es esencial seguir optimizando la distribución de tareas administrativas, asegurándose de que el personal tenga claro sus roles y responsabilidades para evitar sobrecargas o duplicación de esfuerzos. Asignar tareas específicas según la capacidad de cada miembro del equipo permite que el personal clave, como los abogados, se concentre en actividades más críticas. Esto mejora la eficiencia general y reduce el riesgo de errores.

Se debe continuar reforzando las políticas de confidencialidad y seguridad de la información, asegurando que los datos sensibles estén protegidos y solo sean accesibles por personas autorizadas. La protección de la información no solo es esencial para cumplir con las normativas legales, sino también para mantener la confianza de los clientes. Implementar medidas de seguridad adecuadas y establecer procedimientos claros para manejar los datos sensibles asegura la integridad de la información.

Finalmente, se recomienda implementar un sistema para hacer un seguimiento y evaluación del desempeño del equipo mediante indicadores que midan la efectividad del sistema de gestión de expedientes. Esto puede incluir métricas como el tiempo de respuesta a solicitudes, la cantidad de expedientes gestionados y la calidad del seguimiento. Medir el rendimiento a través de estos indicadores permitirá identificar áreas de mejora y asegurar que los objetivos se cumplan, además de proporcionar la oportunidad de reconocer los logros del equipo y ajustar estrategias cuando sea necesario.

## REFERENCIAS

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management (14th ed.)*. Pearson Education.
- Chiavenato, I. (2017). *Introducción a la teoría general de la administración (10.ª ed.)*. McGraw-Hill.
- Oakland, J. S. (2014). *Total Quality Management and Operational Excellence: Text with Cases (4th ed.)*. Routledge.
- Fernández Sessarego, C. (2017). *Derecho procesal civil*. Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Castillo Freyre, M. (2023). *Derecho de familia*. Gaceta Jurídica.
- Tantaleán Odar, R. (2022). *Derecho de familia*. Instituto Pacífico
- Portal Estadístico del Poder Judicial. (19 de diciembre de 2024). *Estadísticas Jurisdiccionales ENE-SET 2024*. <https://portalestadistico.pj.gob.pe/publicacion/estadisticas-jurisdiccionales-ene-set-2024/>
- Liñán, L. A. (26 de junio de 2020). *La implementación de tecnología en el proceso judicial peruano*. CMS Law. <https://cms.law/es/per/publication/la-implementacion-de-tecnologia-en-el-proceso-judicial-peruano>
- Poder Judicial del Perú. (21 de noviembre de 2007) *Resolución Administrativa 180-2004-CE/PJ*. <https://historico.pj.gob.pe/documentos/documentos.asp?codigo=8019&opcion=detalle>
- Borjas De Xena, L. M. (2020). *Cultura y liderazgo basado en aprendizaje organizacional: Un enfoque desde la complementariedad*. Editorial Académica Española.
- Mendeley: [https://www.mendeley.com/?interaction\\_required=true](https://www.mendeley.com/?interaction_required=true) (consultado el 9 de marzo 2022)
- Zotero: <https://zotero.softonic.com/descargar> (consultado el 9 de marzo 2022)