



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de Ingeniería Industrial

“APLICACIÓN DEL CICLO DEMING PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD EN EL ÁREA DE COMUNICACIONES DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA NORTE, 2020”

Trabajo de suficiencia profesional para optar el título profesional de:

INGENIERO INDUSTRIAL

Autores:

Bach. Carlos Julio Huatuco Garcia

Bach. Miriam Aida Tueros Quinto

Asesor:

Mg. Ing. Teodoro Riega Zapata

Lima - Perú

2020

DEDICATORIA

Esta Tesis se la dedico a mis queridos Padres el Ingeniero Arturo Huatuco Maldonado, Reyna García Prudencio por sus consejos apoyo a seguir con esta nueva etapa profesional, de igual forma a mis tías Magister Victoria, Licenciada Isabel, por la orientación académica brindada.

Carlos Julio Huatuco García

Esta Tesis se la dedico a mis queridos Padres por haberme inculcado para convertirme en el profesional y persona que soy en la actualidad; a mis hermanos por sus consejos brindados, gracias a mi familia por motivarme constantemente para poder así alcanzar mis sueños y anhelos.

Miriam Aida Tueros Quinto

AGRADECIMIENTO

Primero se agradece a Dios por haber iluminado a culminar la tesis. A mi Padre, Ingeniero Arturo Huatuco Maldonado, por sus consejos apoyo, agradezco a nuestro asesor el Magister Teodoro Riega Zapata por la orientación académica brindada.

Carlos Julio Huatuco García

Agradezco a dios por poner a las personas indicadas durante mi aventura en la universidad, amigos con los cuales cumplimos objetivos, a los maestros por su apoyo durante la carrera, agradezco también a nuestro asesor el Magister Teodoro Riega Zapata quien contribuyo con el término del proyecto.

Miriam Aida Tueros Quinto

Tabla de contenidos

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO.....	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	6
ÍNDICE DE ECUACIONES	8
RESUMEN EJECUTIVO	9
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	25
CAPÍTULO IV. RESULTADOS	52
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMEDADIONES	73
REFERENCIAS	75
ANEXOS	78

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 : Órgano de control auditor. Fuente: SUNAT (2021)	10
Tabla 2: Lista de los principales problemas del área de comunicaciones. Fuente: Elaboración propia (2021)	44
Tabla 3: Resultado del software QM al ingresar las holguras de las actividades antes de la mejora. Fuente: Elaboración Propia (2021)	59
Tabla 4: Resultado del software QM al ingresar las holguras de las actividades después de la mejora. Fuente: Elaboración Propia (2021)	60

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Ubicación de la Sede de Justicia Lima Norte-. Fuente: Google Maps (2021)....	11
Figura 2. Organigrama de la Sede de Justicia de Lima Norte. Fuente Nuevo código Procesal Penal (2020).....	13
Figura 3: Ciclo Deming. Fuente: Deming (1989)	32
Figura 4: Diagrama Causa – Efecto: Principales categorías de causas Fuente: Rey (2003) ..	38
Figura 5: Modelo de diagrama de Pareto. Fuente: Gutiérrez (2009)	40
Figura 6: Diagrama de Ishikawa. Fuente: elaboración propia (2021)	45
Figura 7: Diagrama de Pareto. Fuente: elaboración propia (2021)	46
Figura 8: DOP antes de la Mejora. Fuente: CSJ (2021)	51
Figura 9: DOP después de la mejora (Utilizando el ciclo Deming). Fuente: CSJ (2021).....	52
Figura 10: Primer pantallazo del ingreso de datos de los tiempos del DOP antes de la mejora. Fuente: Elaboración Propia (2021)	53
Figura 11: Segundo pantallazo del ingreso de datos de los tiempos del DOP antes de la mejora. Fuente: Elaboración Propia (2021).....	54
Figura 12: Primer pantallazo del ingreso de datos de los tiempos del DOP después de la mejora. Fuente: Elaboración Propia (2021).....	55
Figura 13: Segundo pantallazo del ingreso de datos de los tiempos del DOP después de la mejora. Fuente: Elaboración Propia (2021).....	56
Figura 14: Solución grafica de las ecuaciones en el software de Tora. Fuente: Elaboración Propia (2021)	57
Figura 15: Programación de las ecuaciones en el software de Tora. Fuente: Elaboración Propia (2021)	58
Figura 16: CPM (método de ruta crítica) antes de la mejora. Fuente: Elaboración Propia...61	61
Figura 17: CPM (método de ruta crítica) después de la mejora. Fuente: Elaboración Propia.62	62
Figura 18: Diagrama de Gantt- tiempos iniciales antes de la mejora. Fuente: Elaboración propia (2021)	63

Figura 19: Diagrama de Gantt-tiempo iniciales después de la mejora. Fuente: Elaboración propia	(2021)
.....	64
Figura 20: Diagrama de Gantt- tiempos finales antes de la mejora antes de la mejora. Fuente: Elaboración propia	(2021)
.....	65
Figura 21: Diagrama de Gantt- tiempos finales después de la mejora. antes de la mejora. Fuente: Elaboración propia	(2021)
.....	66
Figura 22: Reporte de pérdidas de cédulas en el área de comunicaciones antes del ciclo Deming. Fuente: Elaboración propia	(2021)
.....	68
Figura 23: Reporte de pérdidas de cédulas en el área de comunicaciones después del ciclo Deming. Fuente: Elaboración propia	(2021)
.....	69
Figura 24: Reporte de registro de carga del personal y reporte de trabajo. Fuente: Elaboración Propia	(2021)
.....	70

INDICE DE ECUACIONES

Ecuación 1.....	34
Ecuación 2.....	56
Ecuación 3.....	56
Ecuación 4.....	56
Ecuación 5.....	56
Ecuación 6.....	56
Ecuación 7.....	56
Ecuación 8.....	57
Ecuación 9.....	57
Ecuación 10.....	57
Ecuación 11.....	57
Ecuación 12.....	57
Ecuación 13.....	58
Ecuación 14.....	58

RESUMEN EJECUTIVO

Esta investigación se desarrolla en el área de comunicaciones de una institución pública que administra justicia. La función de esta área es el ingreso y salida de cédulas y oficios procesales. Para mejorar la imagen institucional se busca aumentar la productividad del área de comunicaciones para lo cual la administración decide implementar el ciclo Deming en dicha institución y renovar los equipos tecnológicos del área de comunicaciones con el fin de disminuir los tiempos de los procedimientos internos.

Se realiza un análisis de la ruta crítica utilizando el software QM así mismo se realiza la programación lineal para maximizar el número de cédulas buscadas y procesadas utilizando el software Tora.

Al utilizar estos softwares llegamos a la conclusión que el número máximo de cédulas buscadas y cédulas procesadas son en ambos casos 250 diarias. Así mismo al aplicar el ciclo Deming aumentamos la productividad reduciendo los tiempos diarios en el procesamiento de cédulas de 1494 a 1295 minutos respectivamente.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática

El área de comunicaciones de la institución donde se realiza la investigación, atraviesa una baja productividad para realizar las notificaciones de las cédulas y oficios para las partes procesales (imputado, agraviado, fiscalía y abogados particulares).

Es necesario aplicar una metodología en el trabajo administrativo del área de comunicaciones la cual trabaja en la línea de los destinatarios que nos permita elevar nuestra productividad en las actividades ya mencionadas.

Muchas de las audiencias programadas para una determinada fecha han sido reprogramadas y archivadas debido a estos inconvenientes.

Conforme a esta problemática, la constitución política del Perú, el código procesal Civil Decreto Legislativo N.º 768 – ley 25940 con fecha 04 de Marzo de 1992, el Código Procesal Penal Decreto Legislativo N.º 957 ley 28269 con fecha 04 de Julio del 2004, reglamento de notificaciones por Decreto Supremo 007-2006-JUS con fecha 03 de Marzo del 2006, regulan un método para la ejecución de las notificaciones, este método protege que cada fase del proceso cumpla con las garantías correctas, para que en ningún instante perjudiquen el debido proceso y por lo tanto ni una otra garantía, de lo opuesto cualquier inconsistencia o anomalía en alguna de los periodos traería secuelas trascendentales, que podrían inclusive llevar al archivamiento del proceso, la anulación por haber incumplido con varias de las garantías que conlleva el debido proceso; de esta modalidad se dificulta consumir el fin supremo que es la búsqueda de la realidad y no podría administrarse justicia de forma idónea.

De lo anteriormente expuesto este órgano de control auditor decide utilizar el Ciclo Deming como metodología para aumentar la productividad del área de comunicaciones.

1.1.1 Información detallada del órgano de control.

Tabla 2 : Órgano de control auditor.

Información del órgano de control auditor	
Nombre	Corte Superior de justicia Lima Norte
RUC	20550734223
Tipo de contribuyente	Instituciones Publicas
Nombre Comercial	CSJ DE LIMA NORTE
Domicilio Fiscal	AV. CARLOS IZAGUIRRE NRO. 176 LIMA - LIMA - INDEPENDENCIA
Actividades Económicas	Principal - CIU 75113 - ACTIV. ADMINIST. PUBLICA EN GENERAL

Fuente: SUNAT (2021).

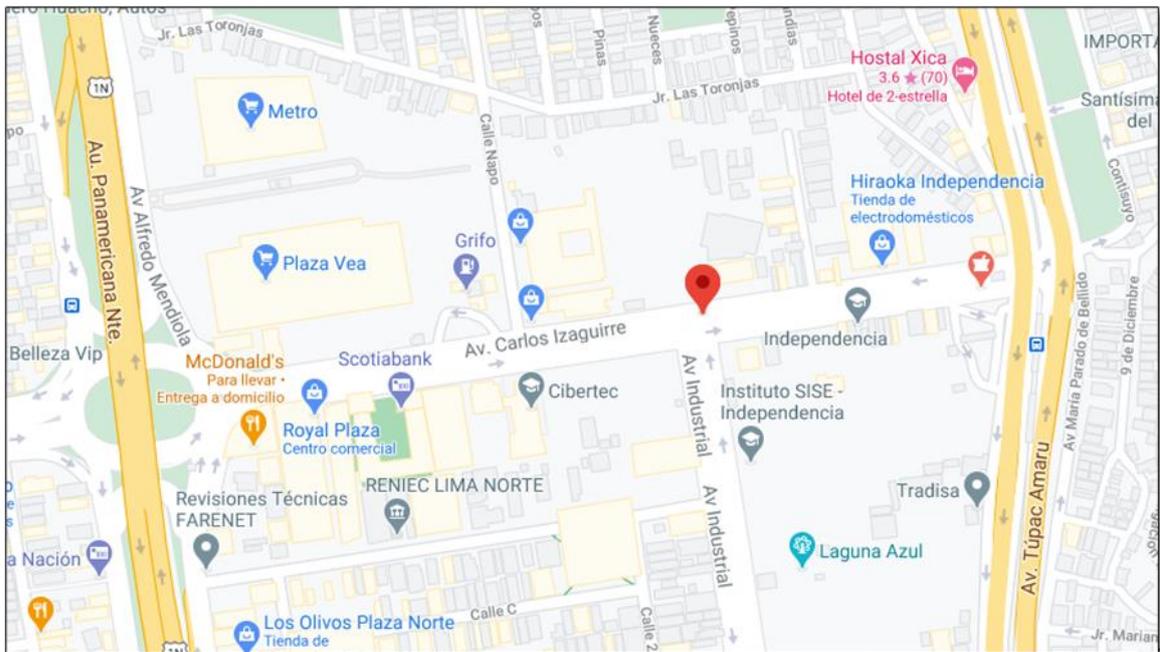


Figura 2. Ubicación de la Sede de Justicia Lima Norte-. Fuente: Google Maps (2021)

Historia:

Creada por Decreto Legislativo No 25680 del 18 de agosto de 1992 con el objetivo de desvincular y evitar centralizar los procesos en el distrito judicial de la capital y alcanzar a las personas que viven al norte del centro de la ciudad capital con acceso directo y rápido en aplicar justicia.

Misión:

Administrar justicia, de conformidad con la las leyes peruanas, brindando seguridad y protección jurídica en el marco del estado de derecho, preservar la tranquilidad social y el progreso nacional.

Visión:

Continuar trabajando para formular una administración con juicio gerencial, actual y descentralizado, logrando la eficiencia como órgano de control auditor dirigido a los ciudadanos residentes en el distrito legal de Lima Norte.

Organigrama

Presentamos el organigrama de esta Sede que imparte Justicia en Lima Norte

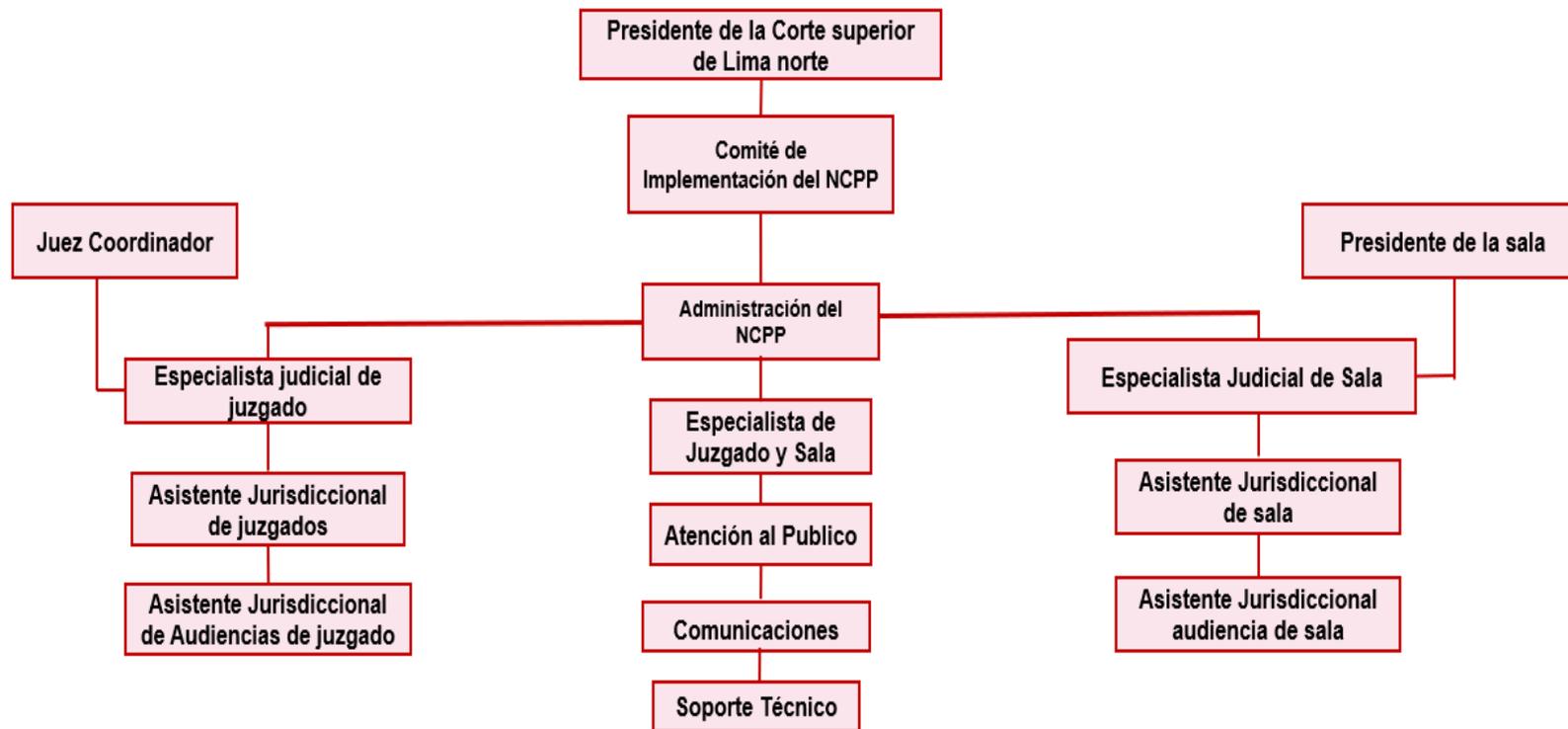


Figura 3. Organigrama de la Sede de Justicia de Lima Norte. Fuente Nuevo código Procesal Penal (2020).

1.1.2 Descripción del área de comunicaciones de la sede de justicia de Lima

Norte antes de aplicar el ciclo Deming

El área de comunicaciones llevó a cabo el diligenciamiento de los documentos de notificación y oficios para las partes en el proceso, tanto para los imputados como para los lesionados, testigos y abogados de ambas partes. Estos certificados de notificación transmiten conocimientos a las partes en el proceso. Estos documentos se llevarán a su zona de residencia para informarles de las nuevas decisiones o en qué parte del proceso se encuentran o si es obligatorio realizar audiencias.

El área de comunicaciones contaba con escasos recursos tecnológicos y recursos de seguimiento y control, lo que ralentizaba sus procesos y los vuelve poco productivos para el área, lo que genera malestar entre los trabajadores por no sentirse motivados, tanto entre el personal administrativo como el personal operativo de campo. Antes de implementar el ciclo de Deming, teníamos tres flujos de trabajo:

-El **1er. Flujo** la recepción de documentos inicia de 9:00 AM a 11:59 AM y se trabaja con un día de desfase. Los diversos juzgados jurisdiccionales, traen las cédulas de notificación u oficios con sus respectivas resoluciones para ser diligenciados, estas son recibidas por el coordinador del área quien recibe el documento denominado número de guía de entrega. Dicho documento es una hoja de cargo de cédulas de notificación, en dicha hoja indica el número de cédulas que ingresan al área en el cual están consignados el N° de cédula N° de expediente, dentro de la guía puede indicar que existe una cédula de notificación como también puede indicar que existe más de una cédula, el coordinador es quien se encarga de contabilizarlas si existen dichas cédulas en los cargos, seguidamente sella los dos cargos uno para el personal Jurisdiccional y el

otro se queda en el área. Culminada la recepción de todos los documentos, el coordinador procede a verificar que estos tengan la firma y sello del especialista o asistente del juzgado, si todo está conforme se procede a sellar la cedula, de igual forma separa las cedulas que tengan audiencias próximas o inmediatas, habías corpus, y cedulas de provincias; por lo cual el coordinador transcribe con plumón rojo la fecha de audiencia en cada cedula, esto es para conocimiento del asistente de comunicaciones priorice y no llegue a frustrar la audiencia.

Al día siguiente 9 am. se le da la carga al personal administrativo, quien las empieza a separar por distrito (los olivos, independencia, San Martín de Porres, Lima Centro, Carabayllo, Comas, Puente Piedra, Ventanilla y Callao). Cabe resaltar que cada asistente de comunicaciones tiene un distrito asignado.

Luego de ello el asistente administrativo registra la carga para cada asistente de comunicaciones, dependiendo el distrito que tenga a cargo, llena en un cuadro Excel simple, empieza ingresando la carga que se va llevar uno por uno, se priorizaba el registro del personal que tenga audiencia inmediata, mayor carga o por distancia, ingresando en cuadro Excel el número de cedula, número de expediente, dirección y número de Juzgado. Luego se llama al asistente de comunicaciones, el cual se acerca al sitio del asistente administrativo recoge la carga para salir a campo, acto seguido el asistente de comunicaciones tiene que llenar un formato de manera manual, donde tiene que transcribir nuevamente el número de cedula, el número de expediente y dirección, saca una copia del formato de registro llenado, dándole al asistente administrativo el cargo original, el asistente administrativo procede a verificar con su data ingresada al Excel, una vez confirmada que la carga sea la misma cantidad, se procede a validar con su sello del asistente de comunicaciones, para luego iniciar el mismo proceso con los

asistentes restantes, este procedimiento conllevaba un tiempo de demora promedio de 3 horas con 34 minutos, donde los asistentes de comunicaciones esperan que se les asigne la carga diaria, permanecen a la espera, improductivos, además este proceso retrasa las demás funciones, ya que el asistente de comunicaciones sale a notificar al medio día, dejando poco tiempo para el ruteo de cada domicilio a notificar, donde se tiene un plazo de 2 días para hacer llegar el documento, pero en la realidad demora aproximadamente 6 días, ya que por las pocas horas que se tiene, el personal solo notifica los que son más importantes o tienen audiencia próxima a los 2 días, acumulándose de las cédulas restantes de días anteriores, por lo cual el asistente de comunicaciones tiene que tomar horas y días que están fuera del horario de trabajo para terminar con la carga que tiene.

La labor del asistente de comunicaciones es importante, ya que su labor es la de un fedatario, tiene que constatar el domicilio indicado en la cédula de notificación, sustentando con un aviso de Notificación en el cual trasciben la característica del domicilio, Material, número de pisos, suministro de Luz o de Agua, color de fachada, color de puerta y finalmente se pone una referencia del domicilio. Al terminar con todo ello, el asistente de comunicaciones coloca su sello confirmando la autenticidad de dicho documento, si el asistente de comunicaciones se confunde de vivienda o deja la cédula en otra dirección se le abre un proceso administrativo, ya que podría perjudicar a cualquiera de las partes procesales si hubiera una audiencia aproximándose, en algunos casos estas se traspapelan o se pierden, ya que se trabaja desordenadamente.

- El **2do flujo** que afecta al área de comunicaciones, comienza a partir de las 11.59 AM donde se digitalizan las cédulas de provincias las cuales son escaneadas para su devolución, digitalizado en PDF pasa a cambiar el nombre del Documento por su

número de expediente y número de notificación. Ejemplo EXP.913-2020 NOT.32629-2020, todo ello fue de manera manual. Esta función es realizada por el asistente administrativo, quien se encarga por el proceso de digitalización de las cédulas notificadas, uno por uno, lo que conlleva un tiempo de demora aproximado de 2 horas y media, para luego ser enviadas mediante correo a las distintas sedes de provincias.

Cuando el asistente de comunicaciones cumple con las notificaciones de todos sus documentos a cargo, trae consigo todas las cédulas, ya sea de la CSJLN (Corte superior de justicia Lima Norte) o de las sedes periféricas estas retornan al área ya debidamente notificado o motivado, cada asistente de comunicaciones ingresa al sistema SIJ (un aplicativo interno del poder judicial) y registra el retorno de la cédula a través de un lector de código de barras, una vez ingresado al sistema se imprime dos cargos el cual se entrega al asistente administrativo, cabe resaltar que en el poder Judicial no crearon un sistema para llevar un seguimiento y control de las cédulas de notificación para el área de comunicaciones, pero si crearon el registro de retorno de la cédula al sistema para poder ingresar si fueron notificadas.

- En el **3er flujo** Todas las cédulas que retornan al área y pasan a registrarse en el cuadro de Excel inicial, el cual buscan la cédula de manera manual (control B), una vez encontrado ponen la fecha de descargo, una vez registrados todas las cédulas pasan al proceso de entrega de cédulas, primero se clasifican todas las cédulas de la Sede central por Juzgado o Sala de Apelaciones. Luego se entrega al encargado de cada Juzgado del NCPP, donde cada cédula de notificación tiene dos copias de cargos, el cual uno de ellos es sellado por el encargado del Juzgado dando la conformidad del documento recibido. El asistente administrativo por último acumula todos los cargos

que fueron recepcionados por los juzgados, para luego ser archivados de manera simple con un faster y ligas por paquetes.

1.1.4 Descripción del área de comunicaciones de la sede de justicia de Lima

Norte después de aplicar el ciclo Deming

Al conocer las debilidades del área de comunicaciones y observar las falencias, con las cuales el personal administrativo y de campo afrontaban, se decidió aplicar una herramienta de ingeniería, la cual nos pueda ayudar a optimizar los procesos en el área, y así poder obtener una mejora en cuanto a tiempos y siendo más productivos. La herramienta elegida para poder ayudar al área de comunicaciones según lo requerido fue el Ciclo Deming, mediante sus cuatro etapas (Planificar, hacer, verificar y actuar).

-Planificar: En la primera etapa se realizó una reunión con el responsable del Nuevo Código Procesal Penal, encabezado por la Administradora del NCPP la Dra. Alejandrina Lucy Luglio Mallima y el Sub Administrador Licenciado José Andrade Bazan a fin de notificarle los resultados del diagnóstico de la situación presentada en el área y la propuesta de mejora. También se realizó una presentación al equipo de trabajo y se les explicó el objetivo del plan. Se conformó una mesa de trabajo integrada por 3 trabajadores del área de procesos, proceso de registro, donde existe un cuello de botella y demora 3 horas con 34 minutos, para el registro de las cédulas de Notificación, proceso de digitalización de 2 h a 2.5 h para escanear cédulas de provincia y cambiar de nombre a cada archivo escaneado, finalmente el proceso de Archivo el cual se está manejando de manera desordenada con documentos sueltos, definiendo los objetivos a mejorar y el plan que se utilizara, se detalló que

herramientas, recursos y maquinaria se necesitaba para poder lograr un proceso adecuado y con un menor tiempo.

- **Hacer:** Se elaboró un sistema en Excel con los macros para tener un manejo más fácil y rápido que maximiza el registro y control automatizado de las cédulas de notificación para lo cual se incorporó un lector de código de barras que permite registrar una (1) cédula en promedio de 0.3 minutos, lo que equivale a 33 segundos. Indicando que se puede registrar 3 cédulas en un minuto, debido a que no se tiene que transcribir todos los datos de la cédula, solo ingresamos por única vez el nombre del asistente de comunicaciones y la fecha de audiencia si es que tuviera, para luego pasar la cédula por un lector de código de barras y en automático jala la información, como: # de cédula, # de expediente. Una vez ingresado todas las cédulas se procede a poner la opción de Generar, y automáticamente guarda el registro en la base de datos y nos genera un Cargo de reporte de Salida, un Nuevo Formato PDF el cual contiene ITMS de cédulas totales, número de expediente número de cédula, el nombre del asistente de comunicaciones, el estado en cual se encuentra la cédula (en ruta), y la fecha de audiencia. para entregarle al Personal de comunicaciones facilitando todo el cuello de botella que se generaba con el anterior registro.

Para el registro de retorno de cédulas es más fácil ya que como los datos están creados, solo con el lector de código de barras lo ubica automáticamente, lo único que hay que varía es si la cédula fue notificada en 3 opciones, para ingresar cédula Notificada Bajo Puerta, Cédula Firmada o cédula motivada una vez ingresados todas las cédulas, se da en la opción de generar y automáticamente se guarda en la base de datos y se genera un cargo PDF retorno de cédula, para entregarle asistente de comunicaciones.

Para el proceso de digitalización se pidió la compra de una máquina un scanner de alto rendimiento de Marca Fujitsu modelo fi-7900 el cual puede digitalizar la cantidad de hasta 1000 documentos a la vez, es un menor tiempo ya que también contiene un lector de código de barras, el cual ha sido configurado por el personal del área informática quien configuro la digitalizadora para que guarde automáticamente los documentos con su número de expediente y su número de notificación reduciendo el tiempo promedio de 3 horas con 34 minutos a 109 minutos equivalentes a 1 hora con 49 minutos.

Se decidió trabajar en el proceso de archivo, ya que los documentos por ser manuales, andaban trasapelados y en paquetes con ligas y un faster simple. Por ello se pidió nuevos anaqueles, y se clasifico los cargos de entrega de cédulas de los diferentes juzgados en archivos JIP-trámite, JIP-ejecución, JUP, Juzgado colegido y Sala de Apelaciones, por mes, ya que por el desorden que existía varios especialistas y asistentes Jurisdiccionales, indicaban que no se le había entregado su cédula de notificación, y ello lo necesitan para corroborar si el documento ha sido diligenciado y anexarlo al expediente, generando muchas veces pérdida de tiempo para el asistente administrativo en la búsqueda del documento, por el desorden

- **Verificar:** Luego de implementar durante 20 días la mejora, se midió la eficacia, eficiencia y productividad del proceso, también se pudo observar una menor cantidad de tiempo empleada por el asistente administrativo, en cuanto al proceso de registro, ya que ahora le toma un tiempo aproximado de una hora con 49 minutos. Estas mejoras han implicado que los asistentes de comunicaciones puedan salir a notificar a un horario adecuado y puedan avanzar con su carga del día, y ya no afectando en

horarios fuera del turno laboral, ya que ahora hay más cedulas notificadas en el tiempo que corresponde estimado. También ahora al digitalizar las cedulas de provincia, le conlleva un tiempo aproximado de 10 minutos aproximadamente. Esto en cuestión de los tiempos y productividad significativamente a mejorado, Con respecto a los anaqueles, con ayuda de los files, el asistente administrativo cuenta con un espacio más libre y ordenado, y cuando los especialistas vienen a consultar sobre una cedula es más fácil su búsqueda ya que está separado por juzgado y mes.

- **Actuar:** Se verifico que los resultados fueron favorables y se estandarizo la operación de registros con los tiempos de la mejora desarrollados.

1.2 Justificación

1.2.1 Justificación Teórica

Radica en aplicar el ciclo Deming como metodología de mejora continua para el área de comunicaciones, en una institución pública que administra justicia en Lima Norte. Esto permitirá al ciudadano recibir las notificaciones en un breve plazo. El ciclo Deming fue combinado con una inversión económica que se manifestó con la compra de elementos tecnológicos para poder realizar la labor del área en mención. Utilizando lectores de barras vamos a poder clasificar los documentos mejorando así nuestros procesos administrativos.

1.2.2 Justificación Practica

Permite al ciudadano recibir en un menor plazo sus notificaciones. Utilizando el ciclo Deming tenemos una mejora continua que nos permitirá medir los tiempos de demora de las notificaciones lo cual nos permitirá planificar el proceso administrativo del área en mención

1.3 Planteamiento del problema

1.3.1 Problema general

¿Cómo aplicaremos los pasos del ciclo Deming para aumentar la productividad del área de comunicaciones de una institución pública que administra justicia en Lima Norte, a fin de superar la problemática suscitada?

1.3.2 Problemas específicos

¿Cómo aplicaremos los procedimientos de la etapa de planificación para el registro de las cédulas de notificación del área de comunicaciones de una institución pública que administra justicia en Lima Norte?

¿Cuáles son los procedimientos de la etapa Hacer para incrementar la productividad en el área de comunicaciones de una institución pública que administra justicia en Lima Norte?

¿Cómo se desarrolla la etapa Verificar en el área de comunicaciones de una institución pública que administra justicia en Lima Norte?

¿Cómo debemos de desarrollar la etapa Actuar para corregir el trabajo realizado en el área de comunicaciones de una institución pública que administra justicia en Lima Norte?

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General

- Comprobar y comparar la forma típica del ciclo Deming en la productividad del área de comunicaciones de una institución pública que administra justicia en Lima Norte.

1.4.2 Objetivos específicos

- Determinar los procedimientos de la etapa de planificación para el registro de las cédulas de notificaciones del área de comunicaciones de la institución pública donde se desarrolla la investigación
- Determinar los procedimientos de la etapa Hacer para aumentar la productividad en el área de comunicaciones de una institución pública que administra justicia en Lima Norte
- Determinar los procedimientos de la etapa Verificar para aumentar la productividad en el área de comunicaciones de una institución pública que administra justicia en Lima Norte
- Determinar los procedimientos de la etapa Actuar para aumentar la productividad en el área de comunicaciones de una institución pública que administra justicia en Lima Norte

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes Internacionales

Peralta D. (2019) En su tesis de maestría en ingeniería y gestión de la innovación realizada en la Universidad católica de Colombia. Bogotá, se refiere al “*Modelo dinámico para el mejoramiento continuo de los servicios de urgencias en las instituciones prestadoras de servicios de salud bajo el ciclo de Deming*”. Este antecedente reveló que los administradores que toman decisiones deben gestionar los recursos de los que son responsables. Por consiguiente, necesitan herramientas para estudiar, programar, proyectar, priorizar y, en general, resolver la mejor forma de administrar su capacidad instalada.

Además, la evaluación del desempeño del sistema que utiliza esta institución es parte de la mejora continua lograda a través del seguimiento, medición, análisis y evaluación de los procesos necesarios para asegurar resultados que permiten optimizar las decisiones del administrador para perfeccionar el desempeño del servicio hospitalario desde la corrección, prevención y reducción de efectos indeseables conduciendo a la implementación de acciones correctivas, mejora continua, reorganización y cierre del ciclo de Deming de innovación del sistema.

Este antecedente es similar a nuestra tesis ya que ambas instituciones, así como los países de Perú y Colombia, son conscientes que el ciclo Deming es una tendencia en muchos sectores de estos países. Asimismo, ambas investigaciones tienen como objetivo optimizar la calidad del servicio que prestan para mejorar su imagen institucional. Lograr la mejora continua desafía a las instituciones a monitorear incesantemente los resultados,

permitiendo estar al tanto del comportamiento real, el comportamiento esperado y la tendencia de los resultados a proceder en unidades que van más allá de los niveles máximos permisibles de controles que mantienen los servicios bajo límites de control. Por ello, esta tesis busca tener una mejora continua como herramienta y como filosofía en su organización.

La diferencia entre este antecedente y nuestra investigación radica en que el antecedente se refiere a los servicios hospitalarios mientras que en nuestra investigación forma parte del servicio de comunicación al ciudadano dentro de una institución pública que administra justicia en Lima Norte

Toledo L. (2015) En su tesis de investigación “*Gestión integral de productividades para el departamento de ciencias de la computación*”. Tesis para optar al grado de magister en tecnologías de la información. Universidad de Chile. Mencionó que el Departamento de Ciencias de la Computación de la Universidad de Chile (DCC) utilizó un programa de seguimiento de todas las actividades de sus funcionarios y académicos, con el cual se define las asignaciones económicas (productividad) de las personas que integran el departamento.

En este antecedente se diseña y se implementa un recurso de software que permita: (1) ser sencillamente accesible y visible para todos los involucrados; (2) implementar un manejo seguro y exacto de la información de productividad; (3) gestionar la generación y entrega de información en línea basada en perfiles de usuarios; y (4) crear estadísticas para apoyar la toma de decisiones de DCC. Esta disertación revela la necesidad de medir la productividad de los docentes y el personal de una institución educativa utilizando herramientas técnicas.

En el caso de la institución pública que administra justicia en Lima Norte no se utilizó un software para incrementar o calcular la productividad en el área de comunicaciones, pero se realizaron importantes inversiones en equipar el área de comunicaciones para incrementar la productividad. Cabe señalar que el software de gestión de la productividad es muy útil para organizar horarios y realizar pedidos de personal. En el área de comunicaciones, no hay tanta gente que trabaja en la oficina como para necesitar software, pero este antecedente demuestra que la gestión y organización del personal puede incrementar la productividad del departamento de ciencias de la computación y, en definitiva, de cualquier organización

Boj A. (2018) En su tesis de Maestría en administración de servicios de salud. Universidad San Carlos de Guatemala. Guatemala, se refiere a la “*Productividad laboral del personal médico y su relación con la satisfacción del usuario atendido en la consulta externa del hospital IGSS de Quetzaltenango*”. Este antecedente evalúa la productividad de la fuerza laboral del personal médico y la satisfacción del usuario que asiste al Instituto de Seguridad Social de Guatemala en la Unidad Ambulatoria del Hospital Quetzaltenango. Este antecedente tuvo dos objetivos muy importantes para nuestra investigación. - Determinar la productividad del personal médico que trabaja en la consulta externa del Hospital IGSS en Quetzaltenango y revelar la satisfacción del usuario que está siendo atendido en la Clínica Ambulatoria del Hospital IGSS en Quetzaltenango. Si aplicamos estos conceptos a nuestro problema, nos damos cuenta de que, al igual que en esta investigación, era ineludible hacer un análisis del problema que se suscita con respecto a la productividad antes de la mejora y mostrar el nivel de aprobación de los ciudadanos para ejecutar el ciclo Deming de manera que el ciudadano experimente una mejora institucional. No tener un adecuado nivel de satisfacción por parte de la ciudadanía desacredita a la

institución y baja la moral de los trabajadores, lo que genera un ambiente desfavorable para el trabajador, lo que hace que la productividad disminuya.

Illescas C. (2015) obtuvo el título de Licenciado en Administración de Empresas. Universidad San Francisco de Quito. Ecuador, en la tesis “*Satisfacción laboral y productividad en los agentes de Policía Judicial del Distrito Metropolitano de Quito*”. Este antecedente estudio la complacencia que presentaban los miembros que hacen vida en la institución como un factor que influye entorno a los niveles de productividad presente en aquellos agentes que realizan las delegaciones fiscales y diligencias investigativas en la Policía del Distrito Metropolitano de Quito, donde se implementó un proyecto para la mejora de la gestión desde 2013. Se encontró que la satisfacción presente en los agentes del PJ es aceptable y coinciden con el liderazgo que ejercen sus superiores jerárquicos. Además, se identificó tres problemas específicos que causan inquietud y reducen la motivación. Se estableció que los agentes no pueden trabajar un promedio de 70 horas semanales, lo que tiene consecuencias de insatisfacción y elevación de los niveles de estrés por elevada carga de trabajo. Les preocupa el tema del movimiento por los traslados a otras provincias que llegan inesperadamente; y les gustaría ampliar los niveles de comunicación ascendente. Este antecedente es otra referencia a nuestra investigación que nos ayudó a recordar que cuando un miembro de la organización presenta actitudes positivas en el trabajo genera incrementos de los niveles de productividad del resto de los integrantes de la institución y por ende, mejora la manera como se identifican con la organización, siendo también otro factor a considerar en los procesos orientados al mejoramiento continuo.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Silva S. (2019) En su tesis de investigación “*Influencia del ambiente laboral en la productividad de los trabajadores de la municipalidad distrital de Challhuahuacho – Apurímac – 2017*”. Para el Título Profesional de Licenciado en Ciencias de la Comunicación. Universidad Nacional San Antonio de Abad. Cuzco. Mencionó que el entorno de trabajo en los que hacen vida los trabajadores del municipio distrital Challhuahuacho en el departamento de Apurímac, así como la conducta y los niveles de cumplimiento de labores que presentan los mismos, inciden en la productividad alcanzada por la institución. Esta investigación se realiza con la productividad como variable de estudio. Esta investigación tiene similitudes con nuestra investigación por el interés de tener una mayor productividad del recurso humano calificado como factor central. Asimismo, en ambas investigaciones, el recurso humano es el que es gestionado para aumentar la productividad. En dicho estudio, se realizó un análisis del clima presente en la organización como elemento de importancia para que se dé un incremento en la productividad individual de cada uno de los trabajadores. Esta es una diferencia con nuestra investigación que tiene como objetivo aumentar la productividad utilizando el ciclo Deming. Otra diferencia es que los servicios de un municipio son diferentes a los servicios de una institución que administra justicia en Lima Norte. Cabe recalcar que en este antecedente se analizaron los motivos que incide en los bajos índices de productividad en los trabajadores, y básicamente son: intolerancia entre los empleados, despido de puestos, desconfianza, falta de trabajo en equipo y restricción de material logístico, entre otros que contribuyen negativamente con la productividad laboral de la institución y, por consiguiente, le impiden alcanzar los objetivos institucionales. Asimismo, otro efecto percibido es la ineficiencia en las tareas asignadas y poca calidad en el desarrollo de las actividades asignadas. La propuesta de solución en este antecedente es realizar un plan de

implementación de estrategias orientadas a mejorar el clima interno de la organización, dirigido a los trabajadores municipales, que redundará en un mejor entorno de trabajo que incidirá en el comportamiento y actitudes positivas de los miembros de la institución, contribuyendo a asegurar soluciones efectivas que permitirán alcanzar los índices de productividad planeados.

Moreira L. (2018). En su tesis de investigación *“El clima organizacional y su influencia en la productividad laboral en las Instituciones de Educación Superior (IES) públicas de la provincia de Manabí-Ecuador”* para optar el grado Académico de Doctor en Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. Mencionó la problemática de los índices de productividad de los colaboradores dentro de las universidades públicas de Manabí-Ecuador. Una conclusión de este antecedente es la veracidad de que el clima organizacional afecta la productividad. Si bien es seguro, nuestra tesis no menciona el clima laboral, lo podemos agregar en el ciclo Deming, que utilizamos para implementar una mejora continua global tanto en el ambiente laboral como en la atención al ciudadano. Otra conclusión de este antecedente fue el entorno físico y su correlación con la productividad.

En el caso de nuestra investigación, la institución pública que administra justicia en Lima Norte invirtió en equipamiento para el desarrollo de actividades en el área de comunicaciones, lo que incrementó la productividad.

Este antecedente probó que el entorno social afecta la productividad de las instituciones de educación superior, lo que no se analiza en nuestra propuesta para el ciclo de Deming. Sin embargo, en la institución pública que administra justicia en Lima Norte los trabajadores tienen un entorno social basado en el respeto mutuo y con reglas de trabajo

específicas. La diferencia entre este antecedente y nuestra investigación es que no analiza el ciclo de Deming y que la realidad problemática, en lugar de basarse en las instituciones de educación superior, se basa en una institución pública que administra justicia en Lima Norte

De la Cruz J. (2019) En su tesis para la licenciatura en Administración. Universidad peruana los andes. Huancayo, se refiere a la “*Mejora Continua y la Productividad en la SUNARP. Huancayo – 2018*”. Este antecedente mostró que el uso de instrumentos y la estadística como herramientas de mejora continua está relacionado con la productividad. De modo similar, este antecedente relaciono todas las etapas del ciclo de Deming con la productividad manifestando que está asociada con la mejora continua. Este antecedente es similar a nuestra investigación debido a que analiza la productividad con base en el ciclo de Deming en una entidad del estado con la diferencia de que la institución en el antecedente es SUNARP mientras que la institución en nuestra investigación es de una institución pública que administra justicia en Lima Norte

Yucra P. (2020) En su tesis de investigación “*Propuesta de mejora continúa utilizando el ciclo de Deming para el manejo de residuos sólidos hospitalarios biocontaminados*” tesis profesional de ingeniero de seguridad industrial y minera. Universidad tecnológica del Perú. Arequipa. Este antecedente se desarrolló en el servicio de hemodiálisis de un hospital de nivel IV en Arequipa, en contraste con nuestra investigación que se desarrolló en el área de comunicación de una institución pública que administra justicia en Lima Norte. Semejante a nuestra investigación, se han definido todos los pasos del ciclo de Deming. En sus conclusiones destaco el uso del ciclo de Deming para optimar el proceso

de gestión de residuos sólidos biocontaminados en el nosocomio, ya que está diseñado con herramientas de gestión que brindan información sobre la situación inicial y funcionamiento del día a día de los residuos mencionados. Una diferencia con este antecedente es que en nuestra investigación también es necesario que la situación inicial y las funciones de los procesos del área de comunicación sean evaluadas, pero no es necesario que la evaluación se haga diario, si no en base a cuántas notificaciones se ha completado. La semejanza de este antecedente con nuestra investigación es que en ambos casos el ciclo de Deming se utiliza como herramienta para mejorar y estudiar los procesos de un área específica.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Ciclo Deming

Desde 1950 y durante dos décadas, Deming utilizó el ciclo PDCA como una introducción a cualquier capacitación que ofreciera a ejecutivos de empresas japonesas. A partir de allí y hasta la actualidad, este ciclo (desarrollado por Shewhart) ha recorrido el mundo como símbolo irrefutable de la mejora continua. (García M., Quispe C., Ruez L., 2003).

Deming (1989) mencionó que la calidad debe estar orientada a satisfacer las necesidades de los consumidores presentes y futuros; destaca que con la mejora de la calidad es viable aumentar la productividad de las empresas y, con ello, elevar la competitividad de la organización. Deming concibe la calidad siguiendo cuatro acciones conocidas como ciclo de Deming o PDCA: Planificación (P), establecimiento de las necesidades del cliente, planificación y procedimientos previos del proyecto; hacer (D), cumplir lo proyectado; verificar (C) es medir los resultados; actuar (A), reinicie el ciclo utilizando la información necesaria. Deming dio a conocer catorce principios para

administrar y transformar la eficacia empresarial para mantener la competitividad, tener vigencia en el mercado y dar trabajo para salir de una crisis.

En el área de comunicaciones la calidad la referimos de acuerdo a la opinión del ciudadano. Esta opinión normalmente está basada en los servicios que le brinda nuestra institución desarrollada en el área de comunicaciones. Esta área es responsable del registro oportuno de las cédulas para que los procesos de los litigantes avancen y no demoren. Por tal motivo es que necesitamos una mejora continua de los procesos para que la ciudadanía en general se lleve una buena impresión de la institución pública que administra justicia en Lima Norte y en general del poder judicial del Perú.



Figura 3: Ciclo Deming. Fuente: Deming (1989)

Según Sejzer R. (1989), Deming confirmó que hay siete (7) enfermedades fatales en el manejo, según el ciclo PDCA:

- **No tener constancia en lo que se está realizando:** El alejamiento de un liderazgo obvio, la variación constante en los lineamientos, genera desconcierto entre los colaboradores.

- **Énfasis en los beneficios a breve plazo:** Las decisiones se toman solo a corto plazo, constantemente orientadas a minimizar costos y acrecentar las ganancias.

-**Evaluación de la conducta, calificación por méritos o revisión anual:** Se promueven resultados a breve tiempo, se destruye la planificación a largo plazo, se desarrolla la desconfianza, se destruye el trabajo en equipo, aumenta las rivalidades, se destruye la sinergia.

-**Inestabilidad de los gerentes:** saltos de un puesto a otro: La renovación constante de la gerencia y los mandos intermedios da inseguridad en propósitos y metas.

-**Establecer un negocio basado solo en cifras (contando el dinero):** Las decisiones se toman en base a los números visibles, habitualmente asociados con los estados financieros, sin tener en cuenta cifras desconocidas, como satisfacción del cliente, márgenes de productividad, aumento de la calidad etc.

-**Costos médicos excesivos:** existen altos costos médicos para los empleados, debido a las malas condiciones laborales (físicas o psicosociales)

-**Costos de garantía exagerados:** Es común recibir quejas y / o reclamos e incurrir en costos adicionales debido a la mala calidad producto, la mala prestación de servicios y / o entrega de productos que no llegaron al cliente.

2.2.2 Productividad

Según la RAE se define a la productividad como un concepto que describe la capacidad o nivel de producción industrial. Del mismo modo la productividad es el resultado del tiempo utilizado para conseguir resultados satisfactorios para la organización.

Según Gutiérrez & Salazar (2013). Mencionó que el concepto de productividad se refiere a todo proceso que involucra elementos y actividades para alcanzar un resultado. Cuando se incluyen mejoras, la productividad deberá consumir menores o iguales recursos para lograr los mismos o mejores resultados ya sea en productos o servicios. La productividad mide la eficiencia con que se utilizan los recursos monetarios y los métodos de trabajo. Representa el uso adecuado de los recursos utilizados en el proceso y la mejora continua de los mismos.

Prokopenko (1989) indicó que la productividad es aquella relación que se da entre la producción que se ha obtenido a partir de un proceso productivo o cuando se ha prestado un servicio, y el número de recursos que se emplearon para alcanzar la misma. De igual manera, la productividad se define como el uso eficiente de recursos, trabajo, capital, tierra, materiales, energía, información en la producción.

$$\text{Productividad} = (\text{Producción obtenida}) / (\text{Recursos utilizados}) \quad \text{Ecuación 1}$$

Gómez, B. C. (2008, p. 22). Mencionó que la productividad es una variable usualmente apreciada por las empresas e instituciones de hoy, ya que todas las instituciones quieren que sus empleados sean productivos. Consideramos que "la productividad es la medida del valor que un determinado empleado agrega a los bienes o servicios que la organización produce. A mayor producción por individuo, mayor productividad de la organización "

La productividad estaba determinada por la cantidad de producción realizada en un determinado tiempo, por lo que la productividad "tiene que ver con los resultados obtenidos en un proceso o sistema, por lo que aumentar la productividad es lograr mejores resultados considerando los recursos utilizados para generarlos". (Gutiérrez, H. 2010, p. 271).

De los cuatro conceptos de productividad y de la experiencia de trabajar en el área de comunicaciones puedo decir que Gutiérrez, Salazar y Prokopenko tiene un concepto de productividad aplicable a sistemas productivos o de manufactura. Sin embargo, estos autores no reflejan el concepto de una productividad en la cual no todos los elementos a desarrollar son iguales. En el área de comunicaciones cada cedula no es igual a la otra son casos diferentes y merecen un análisis que puede ser sencillo en algunos casos, pero no en todos. Por tal razón los trabajadores deben tener competencias que les permita clasificar y registrar las cedulas. Tanto antes como después de la mejora los costos casi no han variado debido a que se trabaja con el mismo personal. Si bien es cierto existió una inversión para desarrollar el ciclo Deming esto fue considerado como una modernización de algunos equipos antiguos lo cual contribuyó a registrar más cedulas en un menor tiempo aumentando así la productividad.

Fleitman (2008) opinó que la productividad laboral es un objetivo y un indicador. Es la mejora continua del logro colectivo, la consecuencia de la eficiencia con que se administra el talento humano en su conjunto. Tener el valor de medirla inducirá a accionistas, y profesionales a guiar los esfuerzos en invertir sin cuestionar que los recursos financieros que se inviertan en el capital humano tendrán un retorno, a tasas significativas y en menor tiempo. Los profesionales de otras especialidades comprenderán la importancia de nuestra profesión. Para nuestros colegas será el principal indicador de su capacidad de

gestión y el nivel de contribución hacia la organización. Se puede decir que productividad es hacer más con menos; algo es productivo cuando es útil o genera un resultado favorable. La medición de la productividad es el primer paso para realizar un diagnóstico sobre la utilización eficiente de los recursos productivos. Es trascendental conocer los factores que determinan la productividad ya que eso permite incidir en ellos y hacer que ésta se eleve. La productividad está condicionada por el progreso de los medios de producción y todo tipo de adelantos tecnológicos, conjuntamente con el mejoramiento de las capacidades y habilidades de los recursos humanos.

En el párrafo anterior Fleitman mencionó un concepto cercano a lo que desarrollamos en el área de comunicaciones. Este concepto lo define como productividad laboral, el cual incorpora al trabajador. Consideramos como productividad la idea que menciona este autor de “hacer más con menor”.

Para que una empresa pueda alcanzar una mayor productividad, debe integrar todos los elementos que permitan la premisa de "ser mejor" y, en consecuencia, "hacer mejor" en su trabajo cotidiano. Con estos elementos se vislumbra un futuro digno en una posición competitiva. La empresa debe lograr mejor sus servicios, calidad y menores costos para lograr una producción eficiente y supervivencia en su entorno al poder adaptarse a él. (Tamez Garza, Abreu Quintero, & Garza Alvarado, 2009).

William, & Davis, (2008). Consideró que hay varias formas de aumentar la productividad:

-Ser más práctico, invertir en conocimientos y herramientas para facilitar el trabajo con menos esfuerzo o para producir más.

-Modificar la tecnología del trabajo para hacerla efectiva, promoviendo la educación, el desarrollo y la cultura de todos los trabajadores, para que desde la productividad puedan hacer más y mejor en su trabajo.

Cequea, Rodríguez, & Núñez. (2010) mencionaron que la productividad en las empresas es afectada por:

-Recursos Humanos. Es el factor determinante de la productividad, ya que influye y dirige a los demás factores. Este factor tiene una importancia en nuestra investigación debido a que la mejora continua hace consciente que cada trabajador debe mejorar y cumplir sus funciones en cada ciclo de la metodología que nos corresponda.

-Maquinaria y Equipo. Es esencial el estado de la maquinaria, la calidad y el uso de los equipos. En nuestra investigación se genera un equipamiento que nos permite ser más productivo, así como las capacitaciones para utilizar correctamente los equipos de computo

-Organización del Trabajo. En este factor interviene la organización de la fuerza laboral, que depende de la maquinaria, equipo y trabajo. Este concepto nos ayuda a organizar mejor los esfuerzos del equipo de trabajo que labora en el área de comunicaciones.

2.2.3 Métodos

Para precisar la situación actual se utilizaron las siguientes herramientas:

-Diagrama de Ishikawa o diagrama Causa-Efecto

Un diagrama de causa-efecto es una representación de varios elementos (causas) adecuado a un sistema que soluciona un problema (efecto). Este instrumento fue desarrollado en 1943 por el profesor Kaoru Ishikawa (1915-1989) en Japón. (Guajardo,

2008). El diagrama Causa-Efecto proporciona una representación de las causas probables de un problema, lo que facilita su estudio y discusión. También se puede utilizar como herramienta para simbolizar sugerencias de resolución de problemas. (Galgano, 1995).

Antes de elaborar el diagrama se debe efectuar previamente los siguientes pasos:

-Reconocer el problema específico a que se quiere resolver.

- Conocer el proceso a analizar.

-Se debe disociar el problema en sus posibles partes. Para la construcción del diagrama Causa - Efecto se debe realizar lo siguiente:

a. Precisar el problema claramente.

b. Para lograr tener ideas se debe realizar una sesión de “Tormenta de Ideas”, para nombrar todas las posibles causas.

c. Seguidamente se realiza la clasificación de las causas en categorías.

d. Fabricar el diagrama. Para dibujarlo se debe:

-Escribir el efecto a la derecha y trazar una flecha de izquierda a derecha.

-Colocar las causas en categorías o grupos, trazando flechas secundarias en dirección a la principal.

- Incorporar a cada una de estas flechas secundarias, los factores actuantes en cada categoría. Estas formarán las ramificaciones secundarias.

1M = mano de obra
 2M = material
 3M = métodos
 4M = máquina
 5M = medios (control, utillaje, herramienta, entorno)
 6M = Mantenimiento

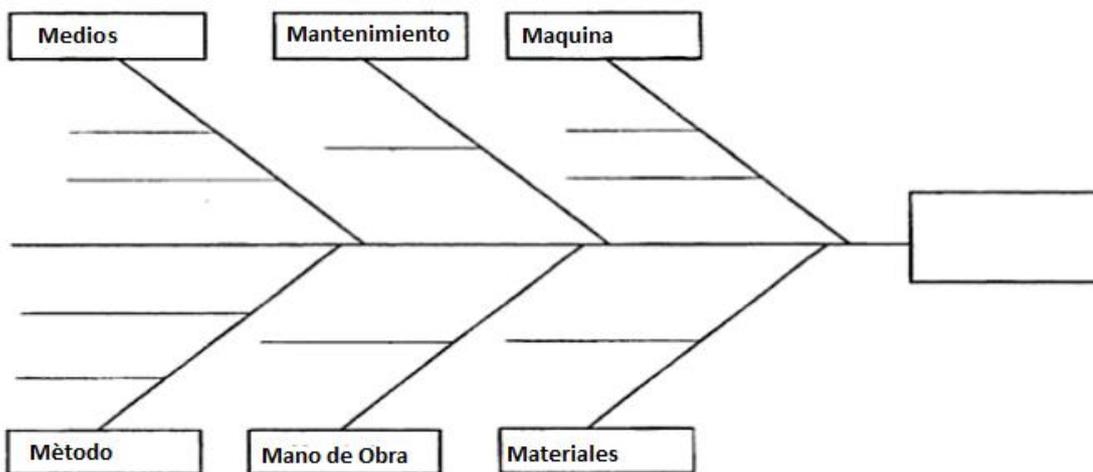


Figura 4: Diagrama Causa – Efecto: Principales categorías de causas Fuente: Rey (2003)

Diagrama Pareto

El diagrama de Pareto es un gráfico de barras verticales (histograma), el cual ilustra las causas de los problemas de un proceso en orden de severidad según la periodicidad en que estos se presentan. Este diagrama ayuda a concentrar la atención sobre los problemas de acuerdo a su orden de prioridad. Rey (2003).

Pasos para elaborar un diagrama causa efecto

- Precisar la problemática que está en evaluación
- Se construye una tabla el para conteo y comprobación de la información, en esta tabla se van a ir registrando los datos.
- Seguidamente se debe recolectar la información y desarrollar el cálculo de totales.

- Se procede a construir una matriz contentiva con cada uno de los ítems necesarios para el diseño del diagrama de Pareto.
- Se debe jerarquizar los ítems de menor a mayor cuantía llenando la tabla respectiva.
- Ahora se procede al trazado de los ejes verticales (2 en total) y horizontales (1 en total).
- Realizar la representación gráfica empleando para ellos barras y mostrando el valor nominal y porcentual de cada uno de los respectivos ítems.
- Se continúa dibujando la curva acumulada.
- Por último, se colocan los títulos u otra información necesaria relativo al diagrama, que ayude a la comprensión del mismo. Rey (2003).

En la figura 5 se muestra un modelo de diagrama de Pareto. Para proceder a analizar la incidencia existente en el problema ejemplificado, se procede a realizar el trazo de una línea recta a partir del eje vertical que esta al costado derecho de la gráfica, desde el valor que indica 80%, hasta que intercepte la curva donde está la frecuencia acumulada. Como se puede apreciar, al darle solución a las primeras tres causas, se solventa el 80 % de los problemas existentes.

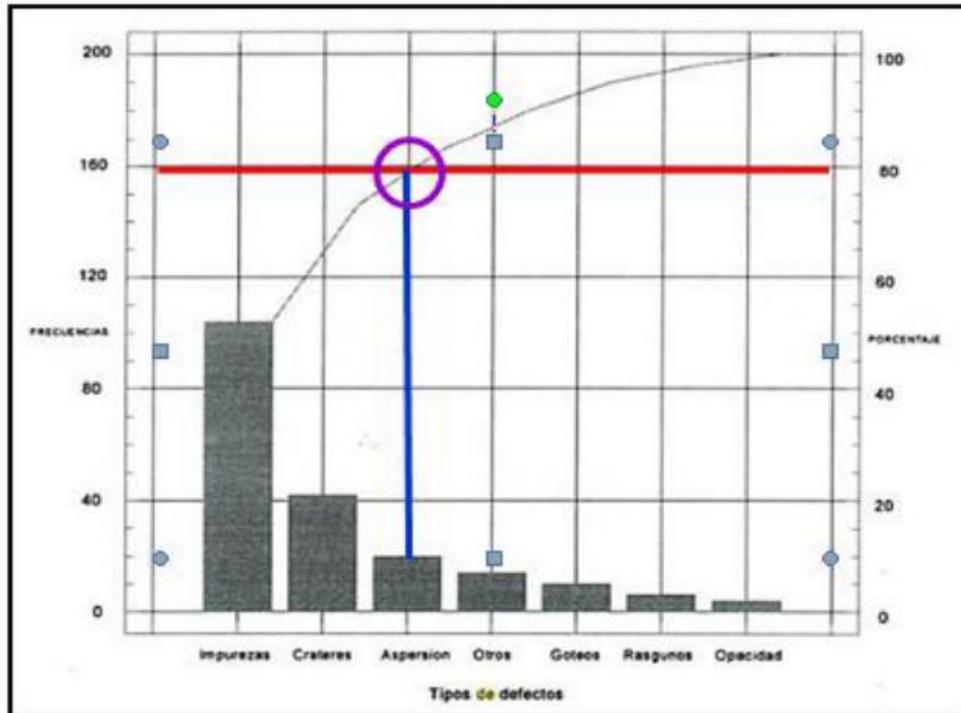


Figura 5: Modelo de diagrama de Pareto. Fuente: Gutiérrez (2009)

CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA

3.1 Experiencia académica

Esta tesis la realizamos dos estudiantes de la Universidad Privada del Norte. Por tal razón comentaremos la experiencia académica de manera individual.

Miriam Aída Tueros Quinto

Bachiller de la carrera de Ingeniería Industrial en el año 2018. Tuve la oportunidad de estudiar en el instituto San Ignacio de Loyola la carrera de Marketing en los años 2012 al 2014 quedándome en el IV ciclo de esta carrera técnica.

Estudie portugués en el instituto Euroidiomas en los años 2019 y 2020 llegando hasta el nivel intermedio del Idioma. Así mismo realice los cursos de Asistente de Planilla en Capedu y el curso de capacitación del nuevo código procesal penal realizado en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte en el año 2020.

Carlos Julio Huatuco García

Bachiller de la carrera de ingeniería industrial en el año 2016. También estudie Ingeniería Industrial en la Universidad Ricardo Palma entre los años 2006 al 2010 quedándome en el V ciclo en dicha casa de estudios. Estudie portugués en el instituto Euroidiomas llegando en el año 2020 hasta el nivel intermedio. Así mismo el 2016 estudie AutoCAD y SQL en DMINCO.

3.2 Experiencia profesional

Después de haber logrado nuestra experiencia académica antes de ingresar a laborar a la Corte superior de justicia tuvimos las siguientes experiencias laborales.

Miriam Aída Tueros Quinto

Antes de ingresar a la Corte superior de justicia en el año 2018 tuve la experiencia de trabajar en el Banco Internacional del Perú en los años 2012 a 2014 desempeñando el cargo de Asistente Financiero. Así mismo trabajé en el Banco de Crédito del Perú como representante financiero en los años 2014 al 2018.

Carlos Julio Huatuco García

Antes de ingresar a la Corte superior de justicia en el año 2018 tuve la experiencia de trabajar en Textilería Buena Ventura como auxiliar en almacén en los años 2010 y 2011. En el periodo del 2012 al 2016 trabajé en la empresa Servicio Integrado y Comercio SAC – SICSAC como asistente técnico de control de obras de saneamiento. Así mismo en el periodo del 2017 al 2018 trabajé como practicante en Sedapal en el área de gerencia comercial realizando funciones diversas.

3.3 Análisis de la situación actual

En base a las experiencias laborales que tuvimos antes de formar parte de la Corte superior de justicia de Lima Norte nos asignaron responsabilidades en esta institución. En el caso de la Bachiller Miriam Tueros se me dio responsabilidades en temas administrativos, cálculos monetarios para la movilidad del personal de campo, y ya que las últimas experiencias profesionales aparte de financieras, fueron enfocados al clima laboral, esto me llevo generar confianza con el equipo, e ir indagando las necesidades de cada participante del área de comunicaciones, para poder así buscar una mejora en el área para trabajar en equipo, de manera coordinada. Todo ello fui comentándoselo a mi compañero, con quien tomamos estos principales problemas, manifestados por parte del personal, para llevarlos a un análisis y encontrar alguna manera, que ayudé a mejorar lo que sucede en el área de comunicaciones. En el caso del Bachiller Carlos Huatuco quien tiene responsabilidades más operativas y de coordinación con otras áreas, y con el objetivo ya

identificado de los problemas del área de comunicaciones, realizo una gestión, donde mediante la observación identifiqué los puntos débiles, que eran sobre todo en los procesos del personal administrativo, por lo que su experiencia en empresas automatizadas, ayudó a obtener herramientas y equipos nuevos, para así dejar el trabajo manual por algo más tecnológico. Por ello agilizo y coordino con el área de control patrimonial y sistemas, para la obtención de equipos más modernos, y la configuración de los datos necesarios, y así tener un mejor proceso de registros y evitar tiempos muertos e improductivos.

Teniendo una herramienta de mejora continua para definir los procesos del área. Los problemas antes de la implementación del ciclo Deming se encuentran narradas en el capítulo 1 subtítulo 1.1.3 Descripción del área de comunicaciones de la corte superior de justicia antes de aplicar el ciclo Deming. En este subtítulo narramos el desarrollo de los flujos de trabajo que era la forma como se desarrollaba las actividades en el área de comunicaciones y sus procesos mediante flujos. En base a la problemática desarrollada en el capítulo 1 hemos creado un Ishikawa que nos ayudó para el área realice sus mejoras.

En la figura 6 realizamos el diagrama Ishikawa. Este diagrama es elaborado producto de una reunión que se realizó con los trabajadores del área de comunicaciones. Así mismo realizamos en la reunión una lista de problemas del área de comunicaciones con el objetivo de realizar un gráfico Pareto, y posteriormente realizamos una cuenta del número de incidencias que traen cada una de estas fallas. La lista de los principales problemas se encuentra en la tabla 2.

En la figura 7 podemos ver el diagrama de Pareto

Tabla 2: Lista de los principales problemas del área de comunicaciones. Fuente:

Elaboración propia (2021)

PRINCIPALES PROBLEMAS	# INCIDENCIAS	TOTAL%	ACUMULADO
Registro inadecuado de actividades	28	19.4%	19.4%
Demora al momento de registrar cedula de notificación	25	17.4%	36.8%
Demora en búsqueda de cédulas	22	15.3%	52.1%
Ausencia de formato de registro	18	12.5%	64.6%
Demora en digitalización de cedulas	14	9.7%	74.3%
Mala distribución de cargos	10	6.9%	81.3%
Recursos insuficientes	7	4.9%	86.1%
Perdida de cédulas	6	4.2%	90.3%
No existe orden en los registros	5	3.5%	93.8%
Falta de coordinación	5	3.5%	97.2%
Desorden en el ambiente de trabajo	4	2.8%	100.0%
TOTAL	144		

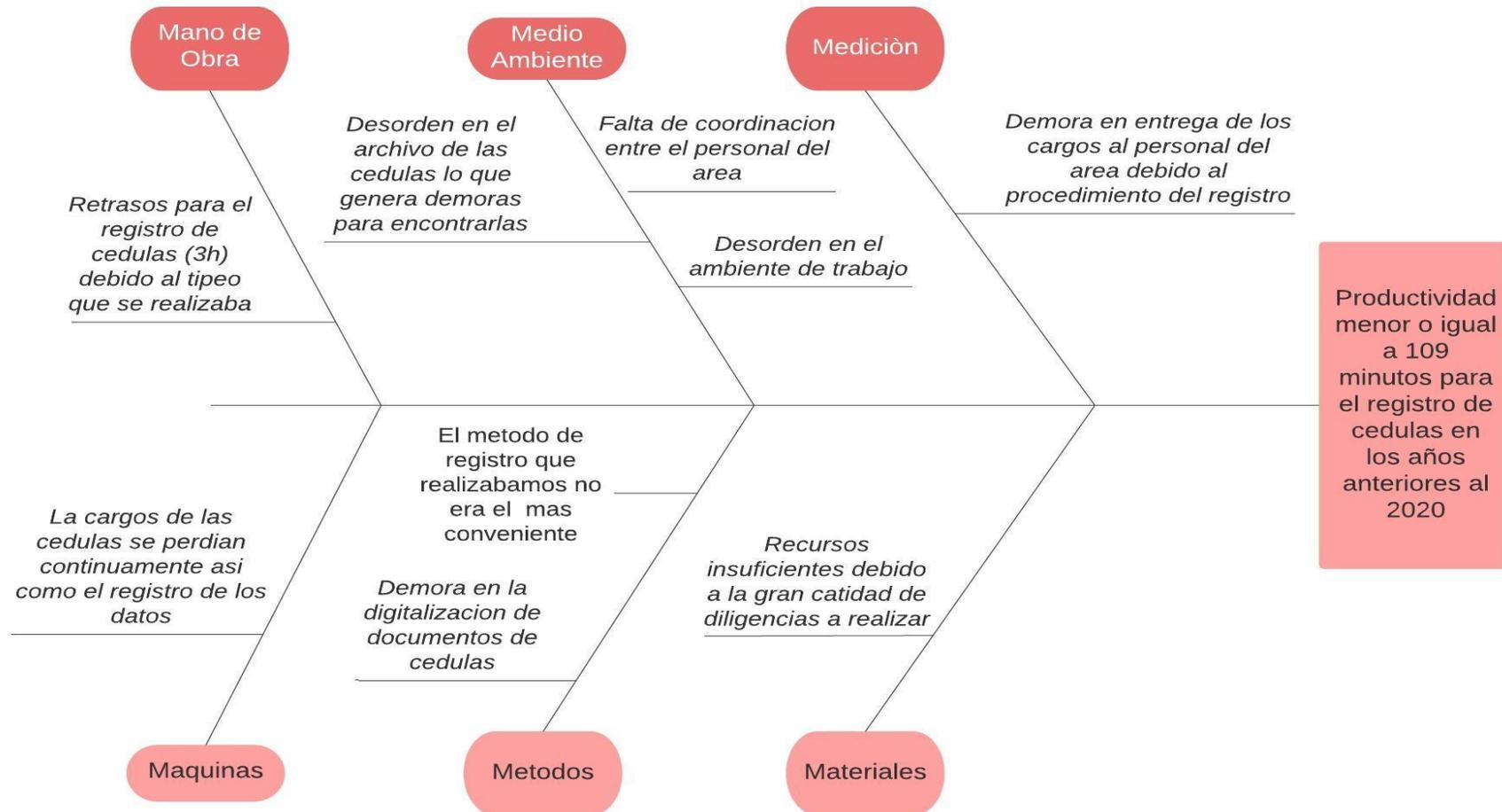


Figura 6: Diagrama de Ishikawa. Fuente: elaboración propia (2021)

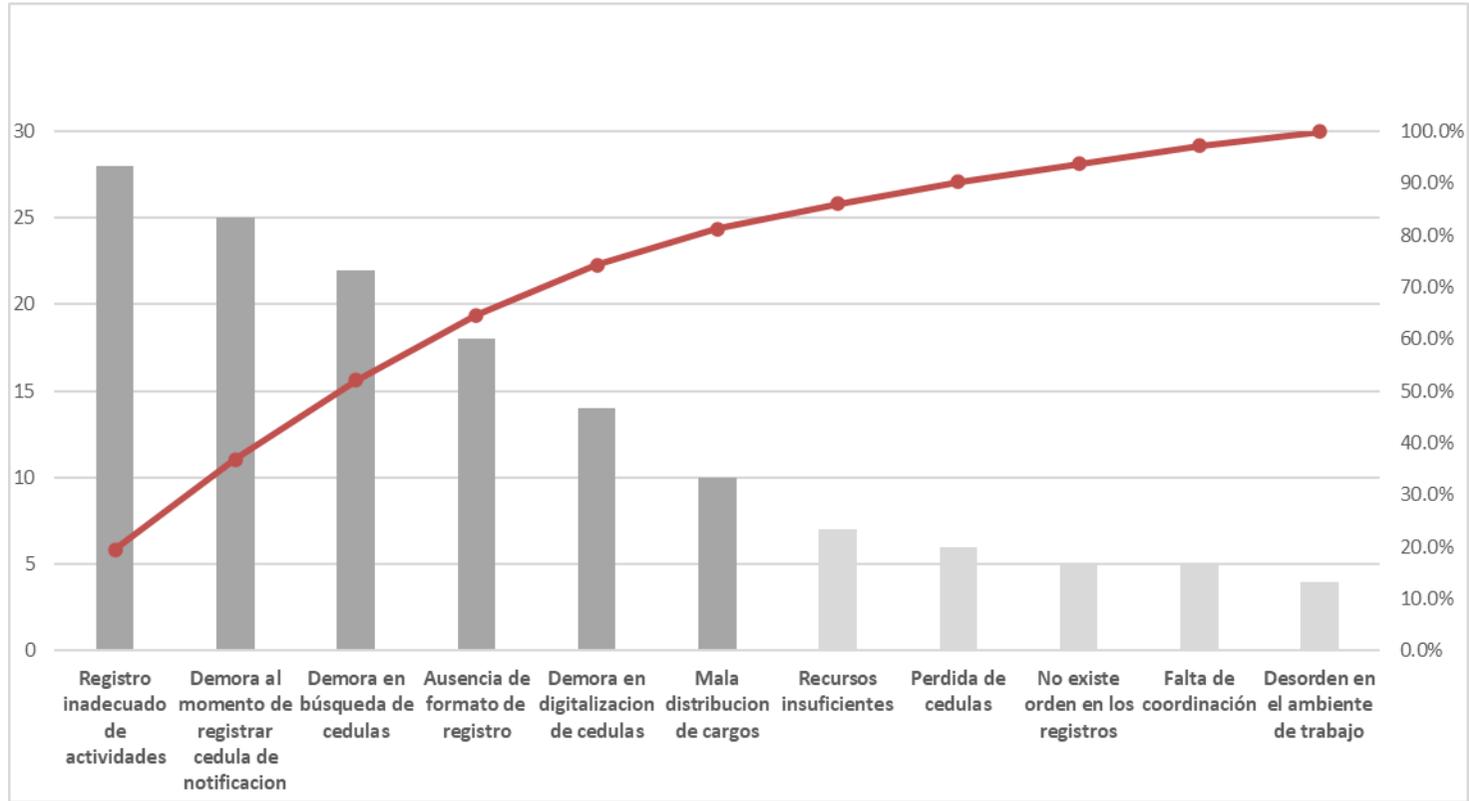


Figura 7: Diagrama de Pareto. Fuente: elaboración propia (2021)

3.4 Descripción de la Mejora

Después de haber identificado los problemas a resolver en el área de comunicaciones se decide aplicar el ciclo Deming. Este ciclo de mejora tiene un ciclo aproximado de un mes (tiempo en que se desarrollan las 4 fases). Teniendo como resultado llegar al resultado de 109 minutos para el registro de las cédulas.

Como trabajadores de una institución pública que administra justicia en Lima Norte somos conscientes que el ciudadano espera mucho de la institución, así mismo sabemos que en el área de comunicaciones existe muchísimas cédulas y que el trabajo de registrarlas y buscarlas en su debido momento es muy engorroso y agotador. Así mismo el tema de la gestión de personal para realizar la labor no tenía procedimientos claros. Al realizar el ciclo Deming hemos mejorado y llegado a la meta de 109 minutos para los registros de las cédulas. Esta mejora contribuye a la mejora de otras áreas de la institución que relacionan su trabajo con el nuestro.

APLICACIÓN DEL CICLO DEMING PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD EN EL ÁREA DE COMUNICACIONES DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA NORTE 2020				
Problema	Objetivos	Marco Teórico	Variables	Metodología
<p>Problema General</p> <p>¿De qué manera y con qué métodos aplicaremos el ciclo Deming en la productividad del área de comunicaciones de una institución pública que administra justicia en Lima Norte, a fin de superar la problemática suscitada en el área de comunicaciones?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>¿Cómo aplicaremos los procedimientos de la etapa de planificación para el registro de las cedulas de notificación del área de comunicaciones de una institución pública que administra justicia en Lima Norte?</p> <p>¿Cuáles son los procedimientos de la etapa Hacer para aumentar la productividad en el área de comunicaciones de una institución pública que administra justicia en Lima Norte?</p> <p>¿Cómo se desarrolla la etapa Verificar en el área de comunicaciones de una institución pública que</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Comprobar y comparar la forma típica del ciclo Deming en la productividad del área de comunicaciones de una institución pública que administra justicia en Lima Norte.</p> <p>Objetivo Específico</p> <p>Determinar los procedimientos de la etapa de planificación para el registro de las cedulas de notificaciones del área de comunicaciones de una institución pública que administra justicia en Lima Norte.</p> <p>Determinar los procedimientos de la etapa Hacer para aumentar la productividad en el área de comunicaciones de una institución pública que administra justicia en Lima Norte</p> <p>Determinar los procedimientos de la etapa Verificar para aumentar la productividad en el área de comunicaciones de una institución pública que</p>	<p>Antecedentes</p> <p>Trabajos Internacionales</p> <p>-Peralta D. (2019) En su tesis de maestría en ingeniería y gestión de la innovación realizada en la Universidad católica de Colombia. Bogotá, se refiere al "<i>Modelo dinámico para el mejoramiento continuo de los servicios de urgencias en las instituciones prestadoras de servicios de salud bajo el ciclo de Deming</i>"</p> <p>-Toledo L. (2015) En su tesis de investigación "<i>Gestión integral de productividades para el departamento de ciencias de la computación</i>". Tesis para optar al grado de magister en tecnologías de la información. Universidad de Chile.</p> <p>-Boj A. (2018) En su tesis de Maestría en administración de servicios de salud. Universidad San Carlos de Guatemala. Guatemala, se refiere a la "<i>Productividad laboral del personal médico y su relación con la satisfacción del usuario atendido en la consulta externa del hospital IGSS de Quetzaltenango</i>".</p> <p>-Illescas C. (2015) En su tesis para obtener el título de Licenciado en Administración de Empresas. Universidad San Francisco de Quito. Ecuador, se refiere a la "<i>Satisfacción laboral y productividad en los agentes de Policía Judicial del Distrito Metropolitano de Quito</i>".</p>	<p>Variable 1: X=Ciclo Deming</p> <p>Variable 2: Y= Productividad</p>	<p>Tipo de Investigación Descriptiva</p> <p>Nivel de Investigación Aplicada porque describe como se aplica el CICLO DEMING para incrementar la PRODUCTIVIDAD en el área de comunicaciones.</p> <p>Método General: Analítico.</p> <p>Técnicas de recolección Mediciones realizadas en la empresa donde se realizó la investigación</p> <p>Técnicas de procesamiento Datos históricos de los tiempos en que se realizan las actividades en el área de comunicaciones de una institución pública que administra justicia en Lima Norte</p>

<p>administra justicia en Lima Norte?</p> <p>¿Cómo debemos de desarrollar la etapa Actuar para corregir el trabajo realizado en el área de comunicaciones de una institución pública que administra justicia en Lima Norte?</p>	<p>administra justicia en Lima Norte</p> <p>Determinar los procedimientos de la etapa Actuar para aumentar la productividad en el área de comunicaciones de una institución pública que administra justicia en Lima Norte</p>	<p>Trabajos Nacionales</p> <p>-Silva S. (2019) En su tesis de investigación "<i>Influencia del ambiente laboral en la productividad de los trabajadores de la municipalidad distrital de Challhuahuacho – Apurímac – 2017</i>" Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Ciencias de la Comunicación. Universidad Nacional San Antonio de Abad. Cuzco</p> <p>-Moreira L. (2018). En su tesis de investigación "<i>El clima organizacional y su influencia en la productividad laboral en las Instituciones de Educación Superior (IES) públicas de la provincia de Manabí-Ecuador</i>" Tesis para optar el Grado Académico de Doctor en Ciencias Administrativas. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima.</p> <p>-De la Cruz J. (2019) En su tesis para optar por el título profesional de licenciado en Administración. Universidad peruana los andes. Huancayo, se refiere a la "<i>Mejora Continua y la Productividad en la SUNARP. Huancayo – 2018</i>".</p> <p>-Yucra P. (2020) En su tesis de investigación "<i>Propuesta de mejora continua utilizando el ciclo de Deming para el manejo de residuos sólidos hospitalarios biocontaminados</i>" tesis para optar el título profesional de ingeniero de seguridad industrial y minera. Universidad tecnológica del Perú. Arequipa.</p>		
---	---	---	--	--

CAPÍTULO IV. RESULTADOS

- Comprobar y comparar la forma típica del ciclo Deming en la productividad del área de comunicaciones de la Corte Superior de justicia Lima Norte.

Al realizar el DOP antes de utilizar el ciclo Deming como se ve en la figura 8 podemos ver todos los pasos que se realizaban. Dichos pasos los hemos enumerado con letras. Por ejemplo, la Letra A corresponde a la actividad de Revisa correo de área y tiene una holgura de 20 min. La letra B representa la actividad Imprime cedulas provincias nivel nacional y tiene una holgura de 60 min. Toda esta información se envió al software QM como se muestra en la figura 10 y 11. Al utilizar el software observamos que el periodo de tiempo de la ruta crítica es 1494 minutos tal como se puede apreciar en la tabla 3.

Después de ello realizamos el DOP después de realizar el ciclo Deming como se puede apreciar en la figura 9. Similar a lo expuesto en el DOP anterior dichos pasos los hemos enumerado con letras. Toda esta información se envió al software QM como se muestra en la figura 12 y 13. Al utilizar el software observamos que el periodo de tiempo de la ruta crítica es 1295 minutos. Este ahorro de tiempo hace que la productividad del área de comunicaciones aumente debido a que realizamos el mismo trabajo en un menor tiempo.

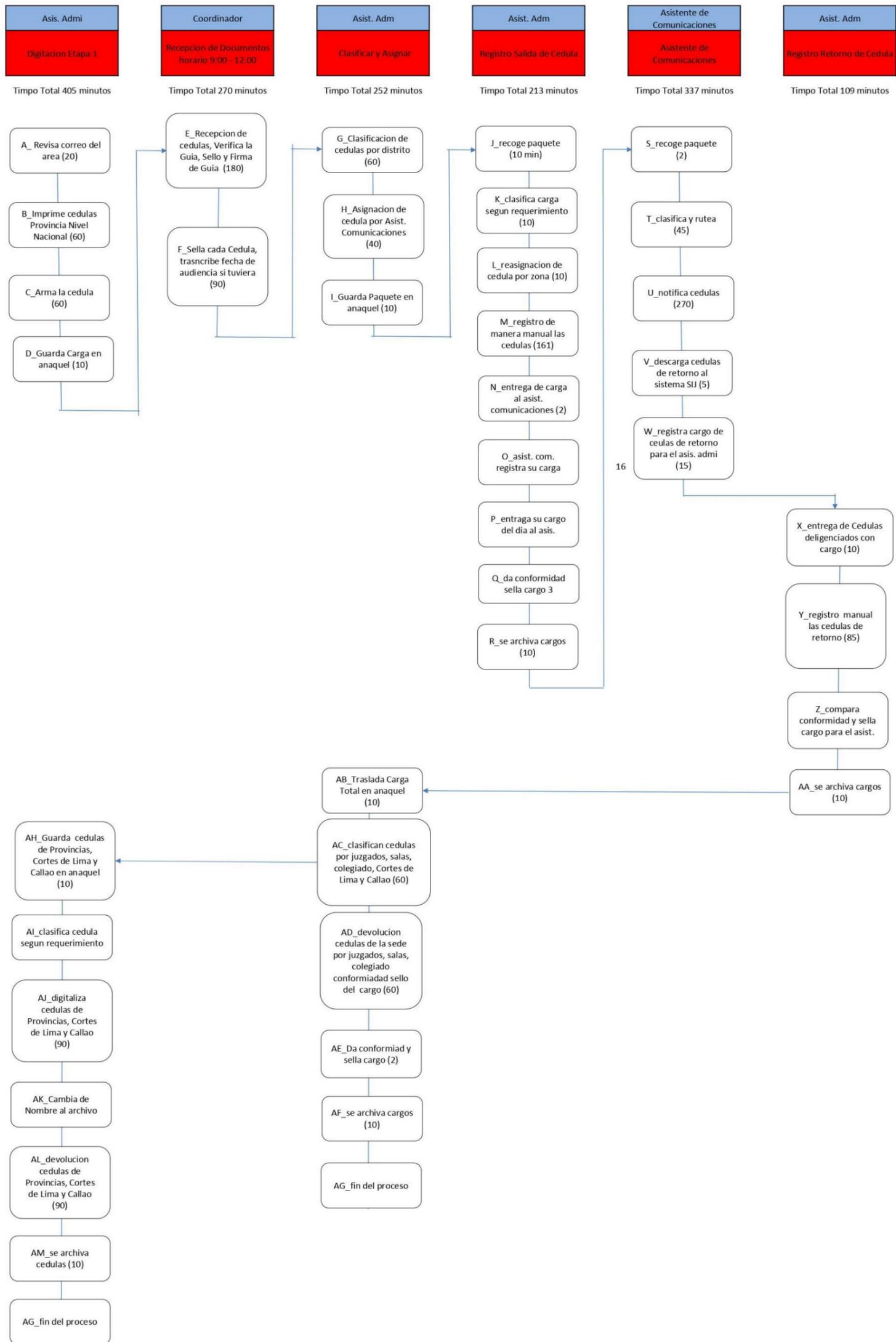


Figura 8: DOP antes de la Mejora. Fuente: CSJ (2021)

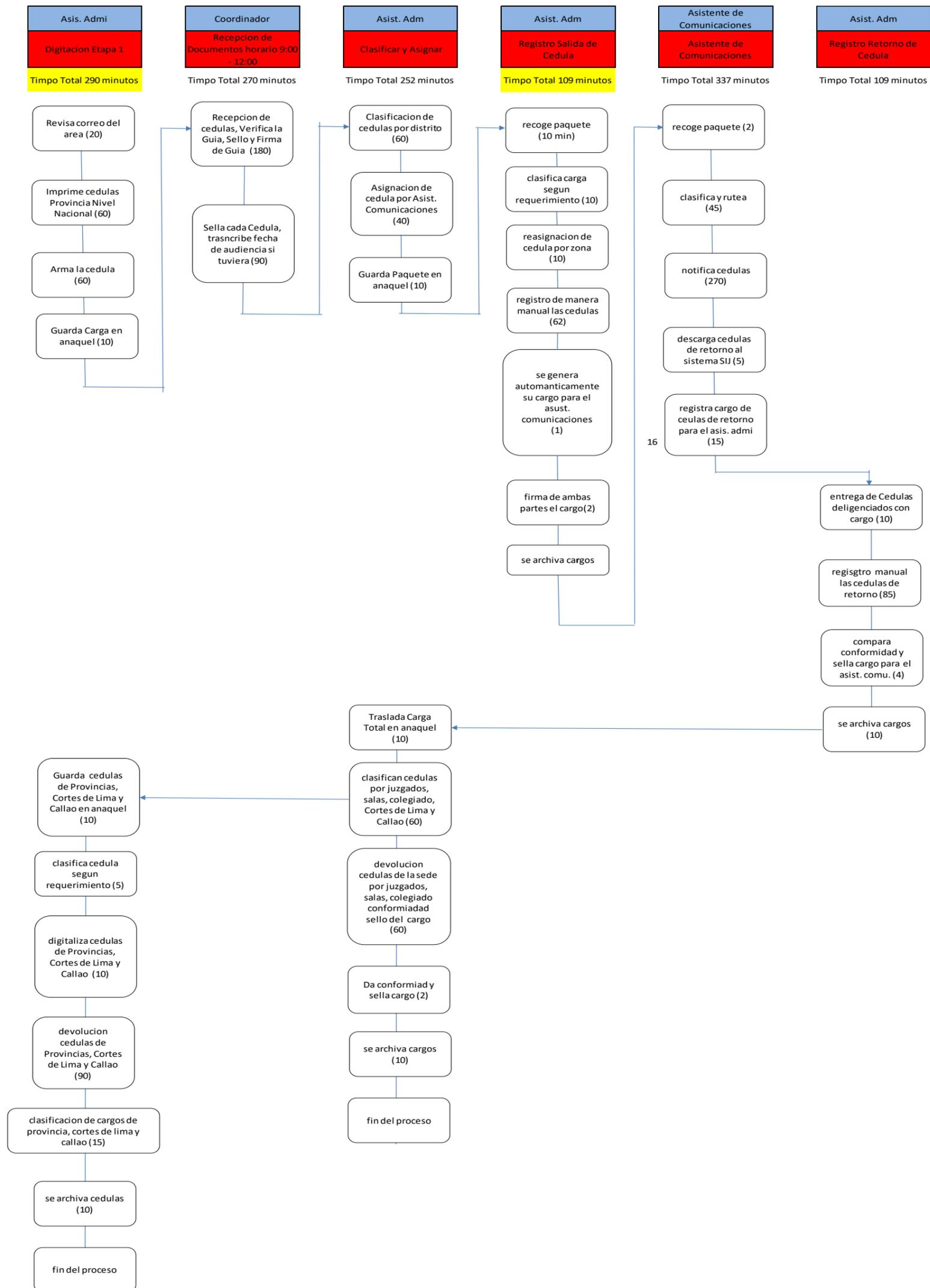
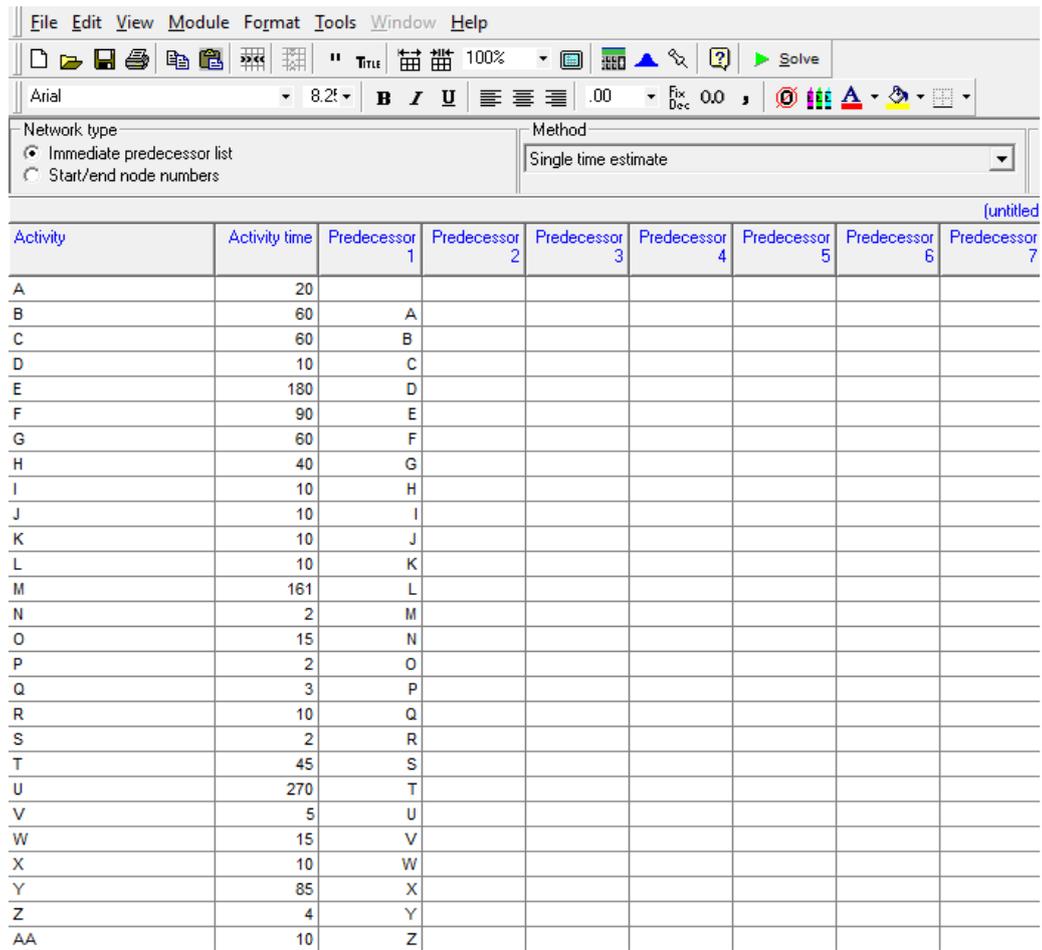
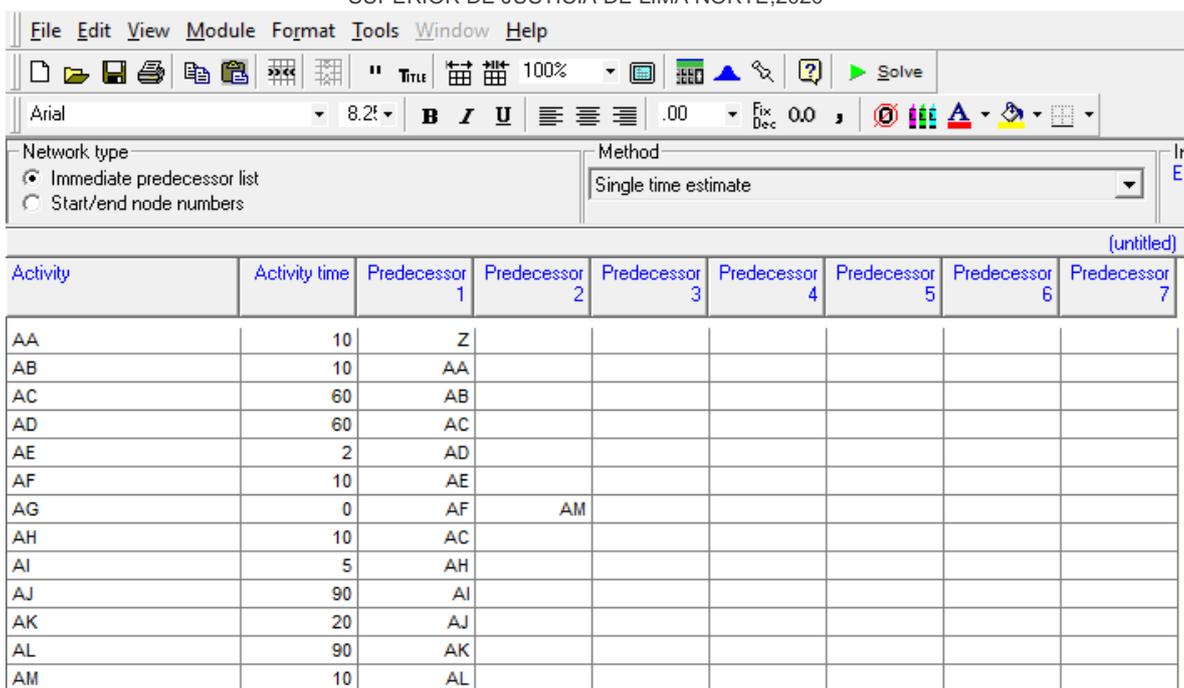


Figura 9: DOP después de la mejora (Utilizando el ciclo Deming). Fuente: CSJ (2021)



Activity	Activity time	Predecessor 1	Predecessor 2	Predecessor 3	Predecessor 4	Predecessor 5	Predecessor 6	Predecessor 7
A	20							
B	60	A						
C	60	B						
D	10	C						
E	180	D						
F	90	E						
G	60	F						
H	40	G						
I	10	H						
J	10	I						
K	10	J						
L	10	K						
M	161	L						
N	2	M						
O	15	N						
P	2	O						
Q	3	P						
R	10	Q						
S	2	R						
T	45	S						
U	270	T						
V	5	U						
W	15	V						
X	10	W						
Y	85	X						
Z	4	Y						
AA	10	Z						

Figura 10: Primer pantallazo del ingreso de datos de los tiempos del DOP antes de la mejora. Fuente: Elaboración Propia (2021)



Activity	Activity time	Predecessor 1	Predecessor 2	Predecessor 3	Predecessor 4	Predecessor 5	Predecessor 6	Predecessor 7
AA	10	Z						
AB	10	AA						
AC	60	AB						
AD	60	AC						
AE	2	AD						
AF	10	AE						
AG	0	AF	AM					
AH	10	AC						
AI	5	AH						
AJ	90	AI						
AK	20	AJ						
AL	90	AK						
AM	10	AL						

Figura 11: Segundo pantallazo del ingreso de datos de los tiempos del DOP antes de la mejora. Fuente: Elaboración Propia (2021)

File Edit View Module Format Tools Window Help

100% Solve

Arial 8.25 B I U .00 Fix Dec 0.0

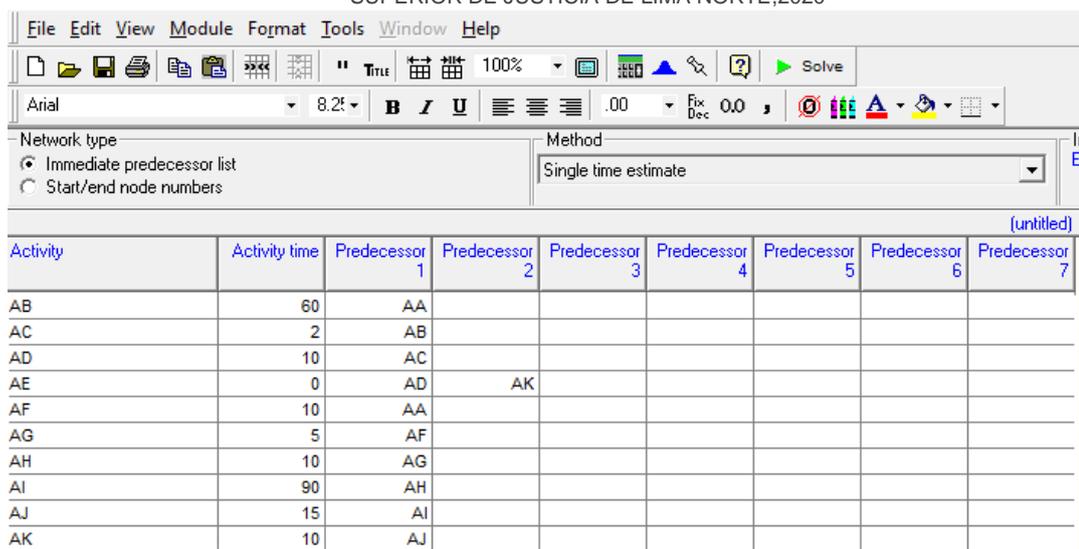
Network type
 Immediate predecessor list
 Start/end node numbers

Method
 Single time estimate

(untitled)

Activity	Activity time	Predecessor 1	Predecessor 2	Predecessor 3	Predecessor 4	Predecessor 5	Predecessor 6	Predecessor 7
A	20							
B	60	A						
C	60	B						
D	10	C						
E	180	D						
F	90	E						
G	60	F						
H	40	G						
I	10	H						
J	10	I						
K	10	J						
L	10	K						
M	62	L						
N	1	M						
O	2	N						
P	14	O						
Q	2	P						
R	45	Q						
S	270	R						
T	5	S						
U	15	T						
V	10	U						
W	85	V						
X	4	W						
Y	10	X						
Z	10	Y						
AA	60	Z						

Figura 12: Primer pantallazo del ingreso de datos de los tiempos del DOP después de la mejora. Fuente: Elaboración Propia (2021)



Activity	Activity time	Predecessor 1	Predecessor 2	Predecessor 3	Predecessor 4	Predecessor 5	Predecessor 6	Predecessor 7
AB	60	AA						
AC	2	AB						
AD	10	AC						
AE	0	AD	AK					
AF	10	AA						
AG	5	AF						
AH	10	AG						
AI	90	AH						
AJ	15	AI						
AK	10	AJ						

Figura 13: Segundo pantallazo del ingreso de datos de los tiempos del DOP después de la mejora. Fuente: Elaboración Propia (2021)

-Determinar los procedimientos de la etapa de planificación para el registro de las cédulas de notificaciones del área de comunicaciones de la Corte superior de Justicia Lima Norte

Para realizar una planificación del registro de cédulas hemos realizado una programación lineal del área de comunicaciones. Estos datos son en base a nuestra experiencia en el área. Para lo cual hemos creado las siguientes ecuaciones:

x_1 = número de cédulas registradas Ecuación 2

x_2 = número de cédulas buscadas o encontradas Ecuación 3

$Z = x_1 + x_2$ maximizar los servicios del área de operaciones Ecuación 4

$x_1 < 250$ disponibilidad máxima de cédulas registradas Ecuación 5

$85 < x_1$ mínimo número de cédulas registradas Ecuación 6

c) $x_2 < x_1 < 2 * x_2$ antes de registrar las cédulas debo comprender que como máximo se cita 2 veces para una audiencia. Ecuación 7

Esta desigualdad puede ser escrita mediante las siguientes ecuaciones:

$-x_1 + x_2 < 0$ Ecuación 8

$0 < -x_1 + 2 * x_2$ Ecuación 9

d) $40 < x_2$ mínimo número de cedulas buscadas Ecuación 10

e) $x_1 > 0$ Ecuación 11

f) $x_2 > 0$ Ecuación 12

En la figura 14 mostramos como cargamos todas estas ecuaciones en el software de Tora el cual nos va a calcular el máximo valor que puede tomar Z la cual esta descrita en la ecuación 4.



File EditGrid

LINEAR PROGRAMMING

Problem Title: **Miriam**

Nbr. of Variables: **2**

No. of Constraints: **7**

Editing Grid:
 >>Click Maximize(Minimize)-cell to change it to Minimize(Maximize)
 >>To DELETE, INSERT, COPY, or PASTE a column(row), click heading cell of target column(row), then invoke pull-down EditGrid menu
 >>For INSERT mode, a single(double) click of target row/column will place new row/column after(before) target row/column.

INPUT GRID - LINEAR PROGRAMMING

Var. Name	x1	x2	Enter <, >, or =	R.H.S.
Maximize	1.0000	1.0000		
Constr 1	1.0000	0.0000	<=	250.0000
Constr 2	1.0000	0.0000	>=	85.0000
Constr 3	-1.0000	1.0000	<=	0.0000
Constr 4	-1.0000	2.0000	>=	0.0000
Constr 5	0.0000	1.0000	>=	40.0000
Constr 6	1.0000	0.0000	>=	0.0000
Constr 7	0.0000	1.0000	>=	0.0000
Lower Bound	0.0000	0.0000		
Upper Bound	infinity	infinity		
Unrestr'd (y/n)?	n	n		

SOLVE Menu MAIN Menu Exit TORA

Figura 14: Solución grafica de las ecuaciones en el software de Tora. Fuente:

Elaboración Propia (2021)

Al realizar los cálculos mediante este software vemos que los valores que maximizan Z son:

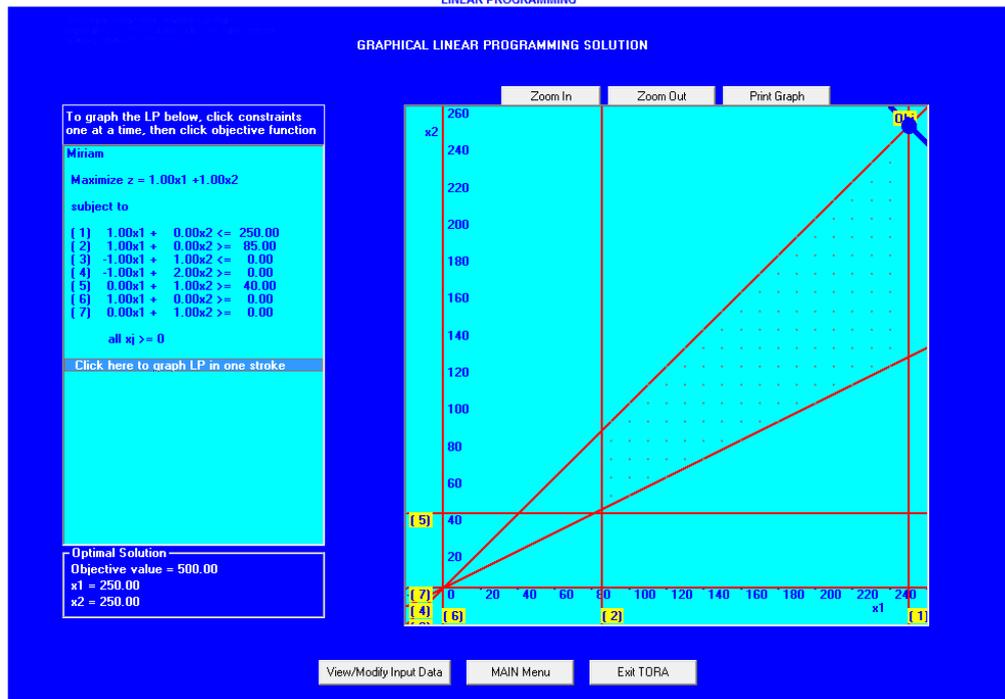


Figura 15: Programación de las ecuaciones en el software de Tora. Fuente:

Elaboración Propia (2021)

$x_1 = 250$ Ecuación 13

$x_2 = 250$ Ecuación 14

Estos valores calculados, así como las gráficas podemos verlo en la figura 15.

Por lo tanto, podemos concluir que lo máximo que se puede realizar en el área de comunicaciones son 250 registros de cedulas con 250 registros buscados.

Project	1494					
A	20	0	20	0	20	0
B	60	20	80	20	80	0
C	60	80	140	80	140	0
D	10	140	150	140	150	0
E	180	150	330	150	330	0
F	90	330	420	330	420	0
G	60	420	480	420	480	0
H	40	480	520	480	520	0
I	10	520	530	520	530	0
J	10	530	540	530	540	0
K	10	540	550	540	550	0
L	10	550	560	550	560	0
M	161	560	721	560	721	0
N	2	721	723	721	723	0
O	15	723	738	723	738	0
P	2	738	740	738	740	0
Q	3	740	743	740	743	0
R	10	743	753	743	753	0
S	2	753	755	753	755	0
T	45	755	800	755	800	0
U	270	800	1070	800	1070	0
V	5	1070	1075	1070	1075	0
W	15	1075	1090	1075	1090	0
X	10	1090	1100	1090	1100	0
Y	85	1100	1185	1100	1185	0
Z	4	1185	1189	1185	1189	0
AA	10	1189	1199	1189	1199	0
AB	10	1199	1209	1199	1209	0
AC	60	1209	1269	1209	1269	0
AD	60	1269	1329	1422	1482	153
AE	2	1329	1331	1482	1484	153
AF	10	1331	1341	1484	1494	153
AG	0	1494	1494	1494	1494	0
AH	10	1269	1279	1269	1279	0
AI	5	1279	1284	1279	1284	0
AJ	90	1284	1374	1284	1374	0
AK	20	1374	1394	1374	1394	0
AL	90	1394	1484	1394	1484	0
AM	10	1484	1494	1484	1494	0

Ruta Critica

Tabla 3: Resultado del software QM al ingresar las holguras de las actividades antes de la mejora. Fuente: Elaboración Propia (2021)

Tabla 4: Resultado del software QM al ingresar las holguras de las actividades después de la mejora. Fuente: Elaboración Propia (2021)

Activity Project	Activity time 1295	Early Start	Early Finish	Late Start	Late Finish	Slack
A	20	0	20	0	20	0
B	60	20	80	20	80	0
C	60	80	140	80	140	0
D	10	140	150	140	150	0
E	180	150	330	150	330	0
F	90	330	420	330	420	0
G	60	420	480	420	480	0
H	40	480	520	480	520	0
I	10	520	530	520	530	0
J	10	530	540	530	540	0
K	10	540	550	540	550	0
L	10	550	560	550	560	0
M	62	560	622	560	622	0
N	1	622	623	622	623	0
O	2	623	625	623	625	0
P	14	625	639	625	639	0
Q	2	639	641	639	641	0
R	45	641	686	641	686	0
S	270	686	956	686	956	0
T	5	956	961	956	961	0
U	15	961	976	961	976	0
V	10	976	986	976	986	0
W	85	986	1071	986	1071	0
X	4	1071	1075	1071	1075	0
Y	10	1075	1085	1075	1085	0
Z	10	1085	1095	1085	1095	0
AA	60	1095	1155	1095	1155	0
AB	60	1155	1215	1223	1283	68
AC	2	1215	1217	1283	1285	68
AD	10	1217	1227	1285	1295	68
AE	0	1295	1295	1295	1295	0
AF	10	1155	1165	1155	1165	0
AG	5	1165	1170	1165	1170	0
AH	10	1170	1180	1170	1180	0
AI	90	1180	1270	1180	1270	0
AJ	15	1270	1285	1270	1285	0
AK	10	1285	1295	1285	1295	0
Ruta Critica						

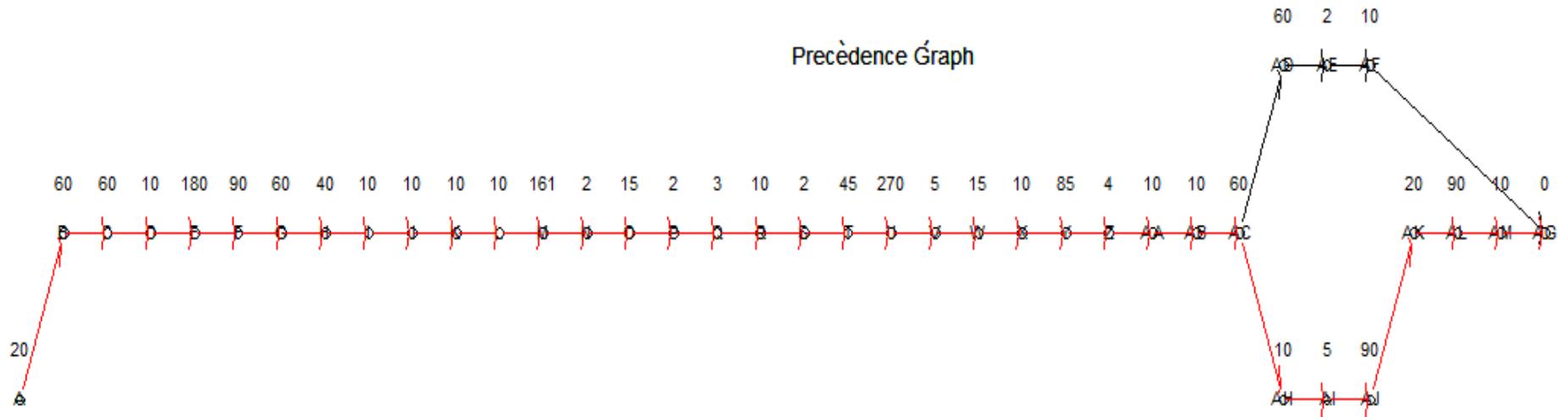


Figura 16: CPM (método de ruta crítica) antes de la mejora. Fuente: Elaboración Propia

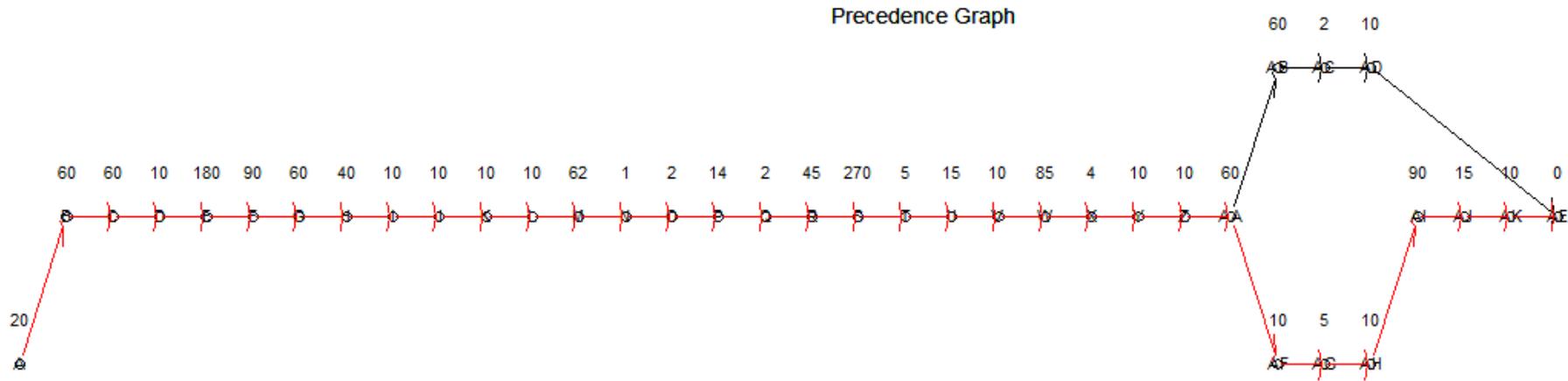


Figura 17: CPM (método de ruta crítica) después de la mejora. Fuente: Elaboración Propia

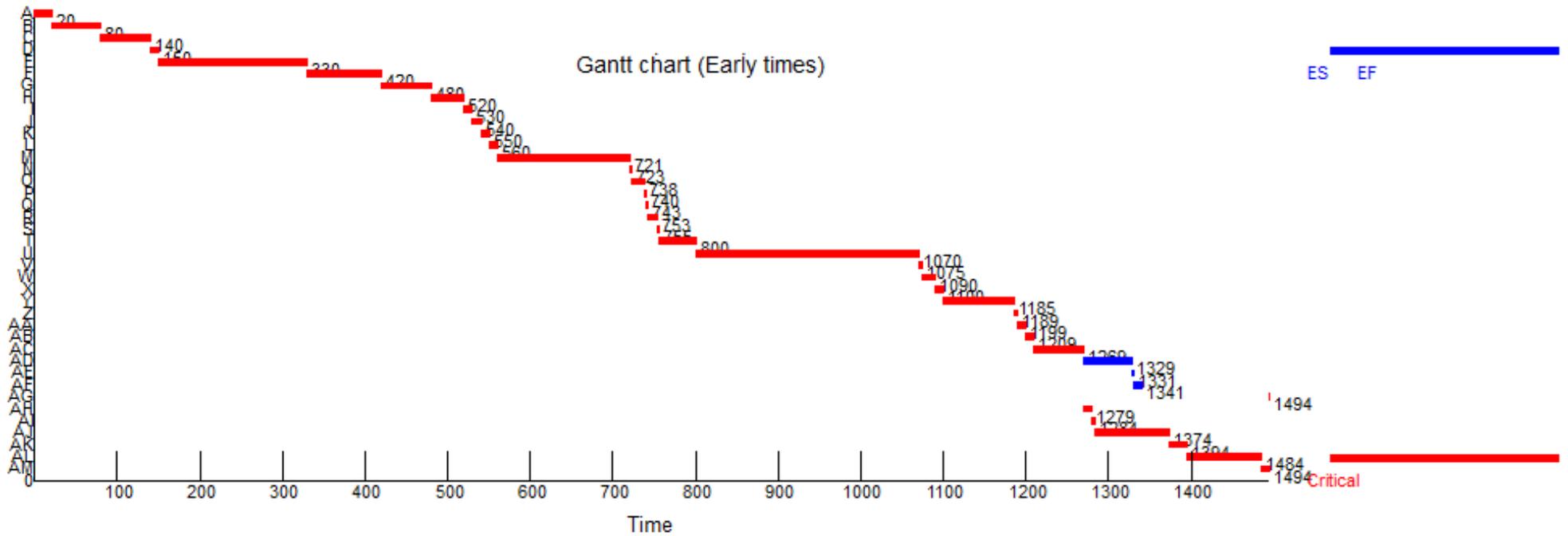


Figura 18: Diagrama de Gantt- tiempos iniciales antes de la mejora. Fuente: Elaboración propia (2021)

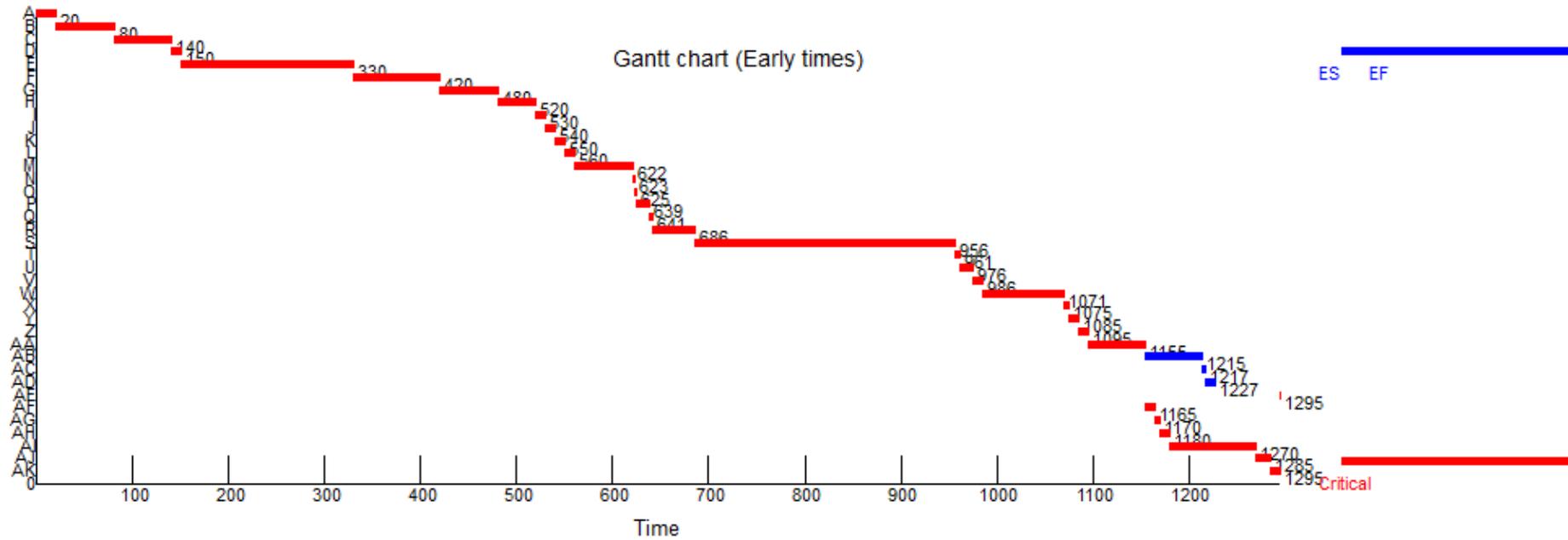


Figura 19: Diagrama de Gantt-tiempo iniciales después de la mejora. Fuente: Elaboración propia (2021)

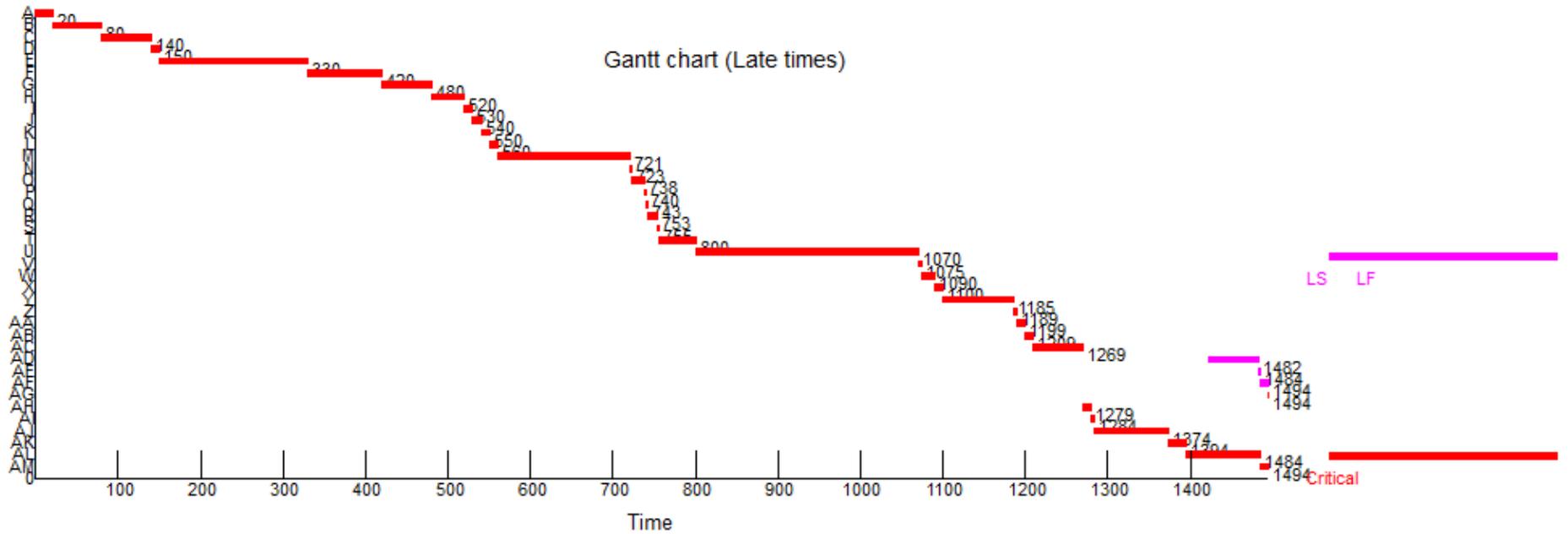


Figura 20: Diagrama de Gantt- tiempos finales antes de la mejora. Fuente: Elaboración propia (2021)

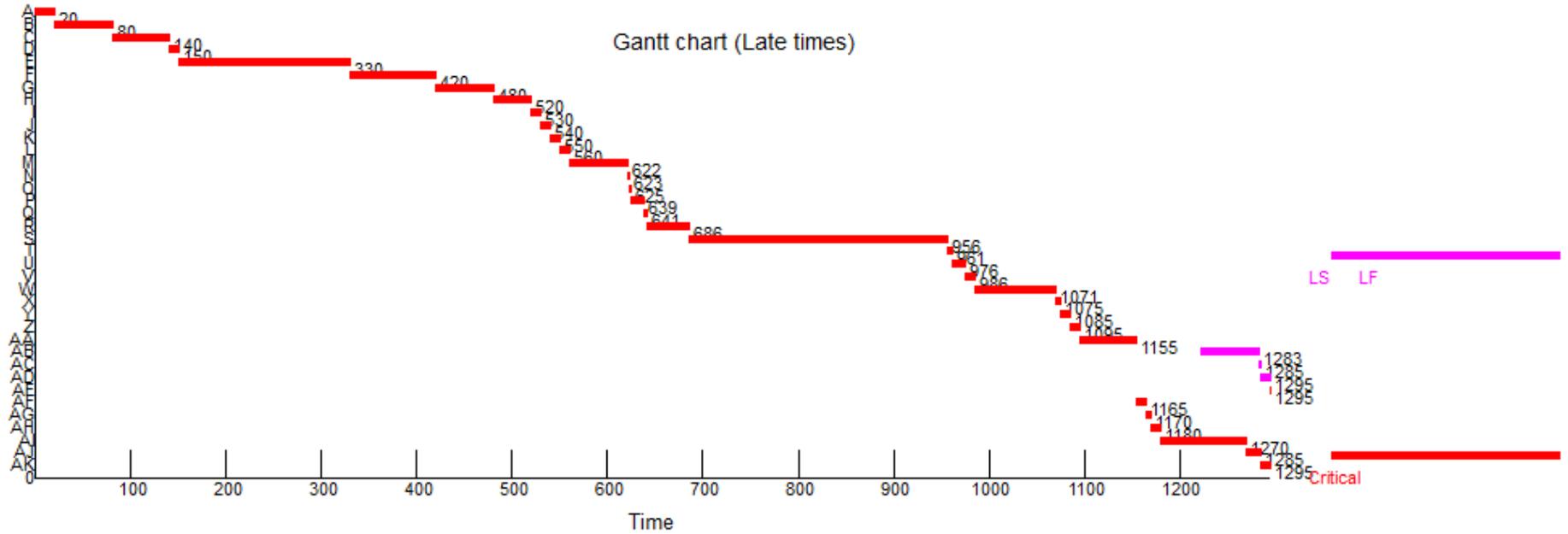


Figura 21: Diagrama de Gantt- tiempos finales después de la mejora. Fuente: Elaboración propia (2021)

-Determinar los procedimientos de la etapa Hacer para aumentar la productividad en el área de comunicaciones de la Corte superior de Justicia Lima Norte

Las etapas que se desarrollan antes de la implementación del ciclo Deming están la figura 8 como se expuso anteriormente. En la tabla 3 podemos ver la ruta crítica de este proceso que antes de realizarse la mejora (Ciclo Deming). Así mismo podemos ver un gráfico CPM en la figura 16 donde vemos como se realiza las actividades una tras otra hasta llegar a la actividad AC denominada: clasifican cédulas por juzgados, salas, cortes de Lima y Callao cuya holgura es 60 minutos. Es aquí donde los documentos acordes al procedimiento pueden realizar 2 rutas el procedimiento AH o el procedimiento AD. Así mismo en las figuras 18 y 20 se observa el diagrama de Gantt con los tiempos de inicio de actividades y fin de actividades. Las barras de color rojo son la ruta crítica la cual es de 1494 minutos.

Al realizar el ciclo Deming en el área de comunicaciones y utilizando los nuevos equipos adquiridos vemos que se realizó una planificación acorde al DOP de la figura 9 como anteriormente se explicó. En la tabla 4 vemos la ruta crítica después de implementarse el ciclo Deming. Así mismo podemos ver el gráfico CPM en la figura 16 donde vemos como se realizan las actividades una tras otra hasta llegar a la actividad AA denominada: clasifican cédulas por juzgado, salas, colegiado, cortes de Lima y Callao de 60 minutos de holgura. Es aquí donde los documentos acordes al procedimiento pueden realizar 2 rutas el procedimiento Z o el procedimiento AF. Así mismo en las figuras 19 y 21 se observa el diagrama de Gantt con los tiempos de inicio de actividades y fin de actividades. Las barras de color rojo son la ruta crítica la cual es de 1295 minutos.

-Determinar los procedimientos de la etapa Verificar para aumentar la productividad en el área de comunicaciones de la Corte superior de Justicia Lima Norte

Antes de la mejora, se tenía un problema con respecto a las pérdidas de cédulas, por parte del asistente de comunicaciones, donde muchas veces se podían perjudicar las partes procesales, al frustrarse una audiencia. Es por ello que, con las mejoras dadas en el área de comunicaciones, se pudo verificar que, al reducir el tiempo en los procesos administrativos, género que los asistentes de comunicaciones, puedan salir al campo a una hora más adecuada, cumpliendo con las notificaciones del día, evitando acumulación de carga de días anteriores, y trasapelándose los documentos. En la figura 22 se muestra el reporte de pérdida de cédulas antes de la mejora y en la figura 23 se puede observar el mismo reporte, pero después de la mejora. Se puede observar cómo se mejoró considerablemente la cantidad de cédulas no extraviadas Pre implementación y Post implementación del ciclo Deming.

REPORTE DE PERDIDA DE CEDULAS DEL AREA DE COMUNICACIONES - PRE DEMING					
Nº	NOMBRE	CANTIDAD DE CEDULAS PERDIDAS	100%	TIMING	MES
1	Wilfredo Rodriguez	0	0%	Riesgo Bajo	septiembre
2	Jose Perez	1	10%	Riesgo Bajo	septiembre
3	Alan Aguilar	0	0%	Riesgo Bajo	septiembre
4	Luis Duran	1	10%	Riesgo Bajo	septiembre
5	Ulises Mamani	4	40%	Riesgo Moderado	septiembre
6	Jose Vasquez	8	80%	Riesgo Alto	septiembre
7	Diego Cabrera	1	10%	Riesgo Bajo	septiembre
8	Cinthia Urbina	2	20%	Riesgo Bajo	septiembre
9	Michael Liceta	9	90%	Riesgo Alto	septiembre
10	Nilton Ramirez	1	10%	Riesgo Bajo	septiembre
11	Edgar Castro	1	10%	Riesgo Bajo	septiembre

ra 22: Reporte de pérdidas de cédulas en el área de comunicaciones antes del ciclo Deming. Fuente: Elaboración propia (2021)

REPORTE DE PERDIDA DE CEDULAS DEL AREA DE COMUNICACIONES - POST DEMING					
Nº	NOMBRE	CANTIDAD DE CEDULAS PERDIDAS	100%	TIMING	MES
1	Wilfredo Rodriguez	0	0%	Riesgo Bajo	octubre
2	Jose Perez	0	0%	Riesgo Bajo	octubre
3	Alan Aguilar	0	0%	Riesgo Bajo	octubre
4	Luis Duran	1	10%	Riesgo Bajo	octubre
5	Ulises Mamani	1	10%	Riesgo Bajo	octubre
6	Jose Vasquez	4	40%	Riesgo Moderado	octubre
7	Diego Cabrera	0	0%	Riesgo Bajo	octubre
8	Cinthia Urbina	1	10%	Riesgo Bajo	octubre
9	Michael Liceta	3	30%	Riesgo Moderado	octubre
10	Nilton Ramirez	0	0%	Riesgo Bajo	octubre
11	Edgar Castro	0	0%	Riesgo Bajo	octubre

Figura 23: Reporte de pérdidas de cedulas en el área de comunicaciones después del ciclo Deming. Fuente: Elaboración propia (2021)

-Determinar los procedimientos de la etapa Actuar para aumentar la productividad en el área de comunicaciones de la Corte superior de Justicia Lima Norte

El problema de pérdidas de cedulas, generaba que, a los asistentes de comunicaciones, se les realice memorándum con llamada de atención, sin ir más allá de ello. Esto ha cambiado actualmente, ya que, con los procesos implementados en el área de comunicaciones, y con un sistema de seguimiento y control de cedulas, se puede demostrar, que personal está siendo productivo para el área. Aquel asistente, que cumple con sus funciones y carga la información que se le designa dentro del plazo establecido, demuestra mediante indicadores de control, que está siendo productivo, y aquel personal que aun con las mejoras sigue demostrando un bajo rendimiento, perdidas de cedulas, y otros, será separado de la corte superior de justicia Lima Norte, ya que con esta mejora se puede controlar y medir el avance del área.

REGISTRO DE CARGA DEL PERSONAL - AREA DE COMUNICACIONES													
Nº	Nombre	5/10/2020 - 9/10/2020			12/10/2020-16/10/2021			19/10/2020 - 23/10/2020			26/10/2020 - 30/10/2020		
		TOTAL SALIDA	TOTAL RETORNO	acumulado	TOTAL SALIDA	TOTAL RETORNO	acumulado	TOTAL SALIDA	TOTAL RETORNO	acumulado	TOTAL SALIDA	TOTAL RETORNO	acumulado
1	Wilfredo Rodriguez	87	87	0	105	104	1	119	120	0	96	96	0
2	Jose Perez	86	61	25	96	98	23	92	90	25	97	100	22
3	Alan Aguilar	83	81	2	107	106	3	87	88	2	142	140	4
4	Luis Duran	110	106	4	105	108	1	125	122	4	90	94	0
5	Ulises Mamani	97	94	3	126	125	4	75	77	2	128	129	1
6	Jose Vasquez	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7	Diego Cabrera	119	117	2	77	75	4	147	148	3	95	98	0
8	Cinthia Urbina	99	95	4	56	57	3	139	140	2	94	96	0
9	Michael Liceta	98	73	25	138	115	48	113	119	42	106	111	37
10	Nilton Ramirez	65	65	0	120	118	2	102	101	3	107	110	0
11	Edgar Castro	100	95	5	100	101	4	72	72	4	131	133	2
	Total	944	874	70	1030	1007	93	1071	1077	87	1086	1107	66

Figura 24: Reporte de registro de carga del personal y reporte de trabajo. Fuente: Elaboración Propia (2021).

En la figura 24 podemos ver un registro del reporte de carga del personal, así como un reporte de trabajo. En donde se puede apreciar los indicadores de

REPORTE TRABAJO - AREA DE COMUNICACIONES													
Nº	Nombre	5/10/2020 - 9/10/2020			12/10/2020-16/10/2021			19/10/2020 - 23/10/2020			26/10/2020 - 30/10/2020		
		TOTAL SALIDA	TOTAL RETORNO	Objetivo Semanal	TOTAL SALIDA	TOTAL RETORNO	Objetivo Semanal	TOTAL SALIDA	TOTAL RETORNO	Objetivo Semanal	TOTAL SALIDA	TOTAL RETORNO	Objetivo Semanal
1	wilfredo Rodriguez	87	87	100%	105	104	99%	120	120	100%	96	96	100%
2	Jose Perez	86	61	71%	121	98	81%	115	90	78%	122	100	82%
3	Alan Aguilar	83	81	98%	109	106	97%	90	88	98%	144	140	97%
4	Luis Duran	110	106	96%	109	108	99%	126	122	97%	94	94	100%
5	Ulises Mamani	97	94	97%	129	125	97%	79	77	97%	130	129	99%
6	Diego Cabrera	119	117	98%	79	75	95%	151	148	98%	98	98	100%
7	Cinthia Urbina	99	95	96%	60	57	95%	142	140	99%	96	96	100%
8	Michael Liceta	98	73	74%	163	115	71%	161	119	74%	148	111	75%
9	Nilton Ramirez	65	65	100%	120	118	98%	104	101	97%	110	110	100%
10	Edgar Castro	100	95	95%	105	101	96%	76	72	95%	135	133	99%
	Porcentaje %			93%			93%			93%			95%

trabajo que tiene el personal de comunicaciones y como están siendo supervisados de manera continua.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMEDADIONES

- El ciclo Deming organiza la fuerza laboral de manera que los esfuerzos de la organización dan como consecuencia un aumento en la productividad. Para tal efecto fue necesario actualizar y mejorar el equipamiento del área de comunicaciones.
-
- Después de utilizar la programación lineal y plantear ecuaciones acordes a nuestra experiencia concluimos que el área de comunicaciones puede registrar como máximo 250 cedulas y buscar 250 cedulas en un solo día. Este valor lo consideramos lógico acorde a la cantidad de personas y equipos que cuenta el área de comunicaciones.
- Al realizar el análisis de la ruta crítica antes y después de la implementación del ciclo Deming encontramos que para realizar nuestras actividades de proceso de cedulas gastábamos 1494 minutos de fuerza laboral y equipos. ahora con la implementación de esta metodología gastamos 1295 minutos. Esta disminución de tiempo es lo que demuestra el aumento de productividad debido a la implementación de la mejora.
- La mejora continua a concientizado al personal y se logra realizar una mejor verificación de la fuerza laboral. Antes de la mejora se extraviaban muchas cedulas de notificación por la falta de control. Debido a las amonestaciones y control de las actividades la cantidad de cedulas a disminuido de manera que la mayoría de los trabajadores tienen un riesgo bajo de ser amonestados y algunos tienen un riesgo moderado.

RECOMENDACIONES

- Después de mi experiencia en realizar la metodología de mejora continua en una institución del estado considero que es muy necesario que este tipo de instituciones tenga un ordenamiento de su fuerza laboral. Por tal razón consideramos que es posible realizar el ciclo Deming en otras instituciones del estado con el objetivo de aumentar su productividad para veneficio de su reputación y la ciudadanía.
- Consideramos que los softwares Tora y QM utilizados para la programación lineal y la Ruta critica respectivamente son muy fáciles de utilizar, no son pesados, puede utilizarse en una PC simple y ayuda mucho con el cálculo en cuanto a la programación lineal, ruta crítica y diagrama de Gantt lo cual nos permite analizar con mayor detalle el DOP realizado antes y después de la mejora.
- Es importante invertir en la renovación de equipos tecnológicos para áreas de atención al ciudadano en las instituciones públicas esto permitirá que los trabajadores presten un mejor servicio a la ciudadanía aumentando así el prestigio de la institución
- Implementar indicadores para verificar la calidad del trabajo que realizan los trabajadores del estado es importante para conocer el grado de compromiso que estos tienen en sus funciones y tomar las medidas correctivas en el caso no den la talla de la labor que se les encomienda.
-

REFERENCIAS

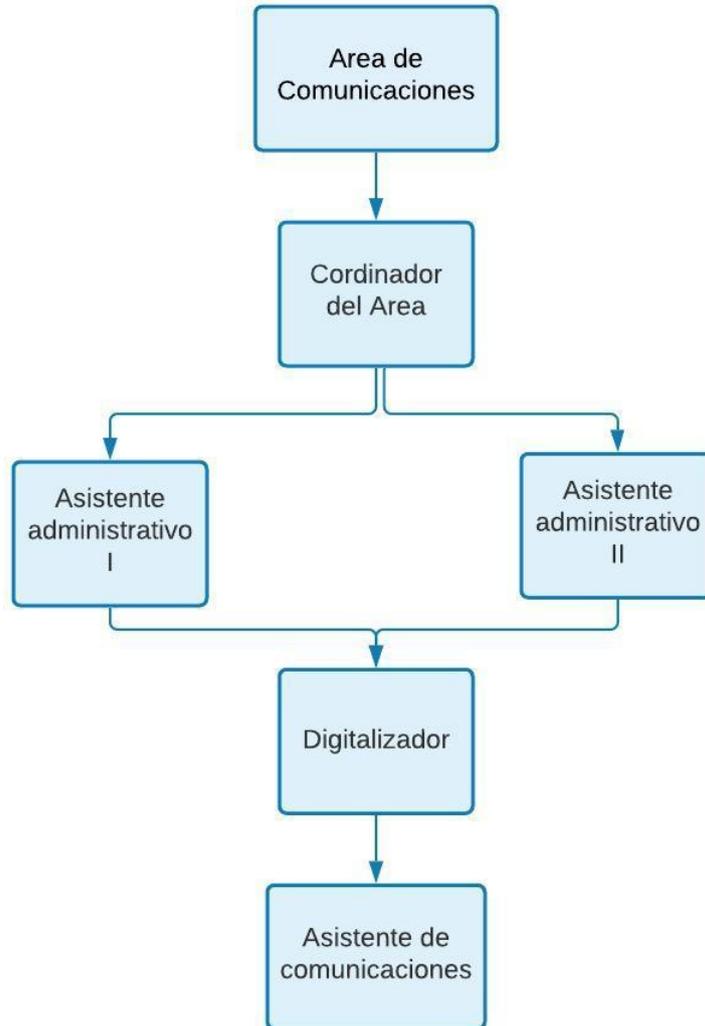
- Boj A. (2018). Productividad laboral del personal médico y su relación con la satisfacción del usuario atendido en la consulta externa del hospital IGSS de Quetzaltenango.
- Calidad total. Recuperado de: <http://ctcalidad.blogspot.com/2015/08/las-7-enfermedades-mortales-de-la.html>
 - Cassagne, J. (2010). Derecho administrativo. Tomo II. Lima: Palestra Editores SAC
 - Illescas C. (2015). Satisfacción laboral y productividad en los agentes de Policía Judicial del Distrito Metropolitano de Quito.
 - Cequea, M., Rodriguez, C., & Nuñez, M. (2010). Los Factores Humanos que Inciden en la Productividad y sus Dimensiones. Madrid: In 4th International Conference On Industrial Engineering and Industrial Management.
 - Deming W. (1989). Calidad productividad y competitividad, la salida de la crisis. Editorial, Díaz de Santos S.A Madrid
 - De la Cruz J. (2019). Mejora Continua y la Productividad en la SUNARP. Huancayo – 2018.
 - Fleitman, J. (2008) Evaluación integral para implantar modelos de calidad. México: Editorial Pax.
 - Galgano, A (1995). Los siete instrumentos de la calidad total. Ediciones Díaz de Santos.
 - García M., Quispe C. & Raez L. (2003). Mejora continua de la calidad en los procesos.
 - Gomes, B. C. (2008). Gestión de Recursos Humanos. Madrid, España: Pearson Educación 5ª Edición.

- Guajardo, E. (2008). Administración de la calidad total. Editorial Pax.
- Gutiérrez, H. (2010). Calidad Total y productividad. Mc Graw Hill. México. (3° ed.).
- Gutiérrez, H. (2009). Control Estadístico de Calidad y seis sigmas. Mc Graw Hill.
Segunda edición
- Gutiérrez, H. & Salazar, D., (2003). Control Estadístico de Calidad y Seis Sigma. México
D.F., México: Mc Graw Hill
- Moreira L. (2018). El clima organizacional y su influencia en la productividad laboral en
las Instituciones de Educación Superior (IES) públicas de la provincia de Manabí-
Ecuador.
- OIT (s.f). Recuperado de:
http://ilo.org/dyn/natlex/natlex4.detail?p_lang=es&p_isn=70523&p_count=96214&p_classification=01.04&p_classcount=2271
- Peralta D. (2019). Modelo dinámico para el mejoramiento continuo de los servicios de
urgencias en las instituciones prestadoras de servicios de salud bajo el ciclo de
Deming.
- Poder Judicial (2006). Resolución Administrativa N 096-2006-CE-PJ. Recuperado de:
https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/ef6b17004c803bde9bedbf7ee8aa914d/Directiva_00096-2006-CE-PJ.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=ef6b17004c803bde9bedbf7ee8aa914d
- Prokopenko, J. (1989). La Gestión de La Productividad. Ginebra, Suiza: Organización
Internacional del Trabajo. (Primera ed.).
- Rey, F. (2003). Técnicas de resolución de problemas: criterios a seguir en la producción y
el mantenimiento. Editorial FC

- Sejzer R. (1989). Las 7 enfermedades mortales de la gerencia, por Deming. Revista
- Silva S. (2019). Influencia del ambiente laboral en la productividad de los trabajadores de la municipalidad distrital de Challhuahuacho – Apurímac – 2017.
- Tamez Garza, H., Abreu Quintero, J. L., & Garza Alvarado, E. (2009). Impacto de Capacitación en una Empresa del Ramo Eléctrico. Monterrey: Journal.
- Toledo L. (2015). Gestión integral de productividades para el departamento de ciencias de la computación
- Vilca R.(s.f)..La pasión por el derecho . Recuperado de: <https://lpderecho.pe/texto-unico-ordenado-codigo-procesal-civil-actualizado/>
- William, B., & Davis, K. (2008). Administración de Personal y Recursos Humanos. Madrid: Mc Graw Hill Internacional.
- Yucra P. (2020). Propuesta de mejora continua utilizando el ciclo de Deming para el manejo de residuos sólidos hospitalarios biocontaminados.

ANEXO 1

Organigrama del Área de Comunicaciones



ANEXO 2

Decreto Legislativo N.º 957, Nuevo Código Procesal Penal- Diario El Peruano

 <p>4</p>	<p>NORMAS LEGALES</p> <p>Martes 28 de agosto de 2018 /  El Peruano</p>
<p>PODER EJECUTIVO</p>	
<p>DECRETOS LEGISLATIVOS</p>	
<p>DECRETO LEGISLATIVO Nº 1382</p> <p>EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA</p> <p>POR CUANTO:</p> <p>Que, mediante Ley N° 30823, el Congreso de la República ha delegado en el Poder Ejecutivo la facultad de legislar en materia de gestión económica y competitividad, de integridad y lucha contra la corrupción, de prevención y protección de personas en situación de violencia y vulnerabilidad y de modernización de la gestión del Estado, por un plazo de sesenta (60) días calendario;</p> <p>Que, el literal b) del numeral 4 del artículo 2 del citado dispositivo legal establece la facultad de legislar para fortalecer el marco jurídico para la prevención y protección de violencia contra la mujer y grupo familiar, así como de víctimas de casos de acoso, acoso en espacios públicos, tentativa de feminicidios, feminicidio, violación sexual y violación sexual de menores de edad, así como para la sanción efectiva ante la comisión de dichos delitos.</p> <p>Que, resulta necesario incorporar en la legislación procesal penal precisiones normativas, a fin de fortalecer la lucha contra el feminicidio y la violencia sexual; proteger a mujeres, niñas, niños y adolescentes de tales formas de violencia y sancionar los delitos de forma efectiva, en concordancia con la gravedad de la vulneración de derechos;</p> <p>De conformidad con lo establecido en el literal b) del numeral 4 del artículo 2 de la Ley N° 30823, Ley que delega en el Poder Ejecutivo la facultad de legislar en materia de gestión económica y competitividad, de integridad y lucha contra la corrupción, de prevención y protección de personas en situación de violencia y vulnerabilidad y de modernización de la gestión del Estado, y el artículo 104 de la Constitución Política del Perú;</p> <p>Con el voto aprobatorio del Consejo de Ministros; y, Con cargo a dar cuenta al Congreso de la República; Ha dado el Decreto Legislativo siguiente:</p>	<p>"Artículo 471. Reducción adicional acumulable (...) La reducción de la pena por terminación anticipada tampoco procede en el caso del delito previsto en el artículo 108-B del Código Penal."</p> <p>Artículo 3. Refrendo El presente Decreto Legislativo es refrendado por el Presidente del Consejo de Ministros, el Ministro de Justicia y Derechos Humanos, y la Ministra de la Mujer y Poblaciones Vulnerables.</p> <p>DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA TRANSITORIA</p> <p>Única. Solicitudes en trámite La presente norma no resulta aplicable a las solicitudes de confesión sincera y de terminación anticipada en trámite.</p> <p>POR TANTO:</p> <p>Mando se publique y cumpla, dando cuenta al Congreso de la República.</p> <p>Dado en la Casa de Gobierno, en Lima, a los veintisiete días del mes de agosto del año dos mil dieciocho.</p> <p>MARTÍN ALBERTO VIZCARRA CORNEJO Presidente de la República</p> <p>CÉSAR VILLANUEVA ARÉVALO Presidente del Consejo de Ministros</p> <p>VICENTE ANTONIO ZEBALLOS SALINAS Ministro de Justicia y Derechos Humanos</p> <p>ANA MARÍA MENDIETA TREFOGLI Ministra de la Mujer y Poblaciones Vulnerables</p> <p>1685574-2</p>
<p>DECRETO LEGISLATIVO QUE MODIFICA LOS ARTÍCULOS 161 Y 471 DEL CÓDIGO PROCESAL PENAL, PROMULGADO POR EL DECRETO LEGISLATIVO Nº 957</p> <p>Artículo 1.- Objeto El presente Decreto Legislativo tiene por objeto eliminar los efectos de la confesión sincera en los delitos de feminicidio y contra la libertad sexual, así como los efectos de la terminación anticipada en el delito de feminicidio, para la aplicación de una pena proporcional en relación con la afectación de los bienes jurídicos protegidos por dichos delitos.</p> <p>Artículo 2.- Modificación de los artículos 161 y 471 del Código Procesal Penal Modifícanse los artículos 161 y 471 del Código Procesal Penal, promulgado por el Decreto Legislativo N° 957, en los términos siguientes:</p> <p>"Artículo 161. Efecto de la confesión sincera (...) Este beneficio también es inaplicable en los casos de delitos previstos en los artículos 108-B, 170, 171, 172, 173 y 174, así como en sus formas agravadas previstas en el artículo 177 del Código Penal."</p>	<p>PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS</p> <p>Decreto Supremo que declara el Estado de Emergencia en los distritos de Aguas Verdes y Zarumilla de la provincia de Zarumilla, y en el distrito de Tumbes de la provincia de Tumbes, del departamento de Tumbes, por peligro inminente de afectación a la salud y saneamiento, ante el incremento de la migración internacional proveniente del norte</p> <p>DECRETO SUPREMO Nº 087-2018-PCM</p> <p>EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA</p> <p>CONSIDERANDO:</p> <p>Que, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 68.1 del artículo 68 del Reglamento de la Ley N° 29664 de Desastres (SINAGERD), aprobado por el Decreto Supremo N° 048-2011-PCM, en concordancia con el numeral 9.1 del artículo 9 de la "Norma Complementaria sobre la Declaratoria de Estado de Emergencia por Desastre o Peligro Inminente, en el marco de la Ley N° 29664, del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastre (SINAGERD)", aprobada mediante el Decreto Supremo N° 074-2014-PCM; la solicitud de declaratoria de Estado de Emergencia es presentada por el Gobierno Regional, al Instituto Nacional de Defensa Civil (INDEC), con la debida sustentación;</p>

ANEXO 3

Decreto

FE DE ERRATAS

Fe de Erratas del Decreto Ley N° 25924, publicado en nuestra edición del día 7 de diciembre de 1992, en la página N° 110958.

DICE:

"Tercera.- Hasta que entre en vigencia el Código Procesal Civil promulgado mediante Decreto Legislativo N° 768, los procesos sobre desahucio por resolución o conclusión de contrato de arrendamiento, desahucio por precario y aviso de despedida para poner fin a los contratos de duración indeterminada, cualquiera que hubiera sido la forma o manera de celebración o formalización del contrato, se tramitarán, en el caso de predios, conforme al procedimiento establecido en los artículos 955° y demás aplicables del Código de Procedimientos Civiles, con las modificaciones siguientes:

- a) En las provincias de Arequipa, Callao, Cuzco, Chiclayo, Ica, Piura y Trujillo, será competente, a elección del demandante, el Juez Especializado en lo Civil o el Juez de Paz Letrado correspondiente, con independencia de criterios de cuantía. La sentencia que se expida será apelable ante la Sala Especializada en lo Civil de la Corte Superior respectiva..."

DEBE DECIR:

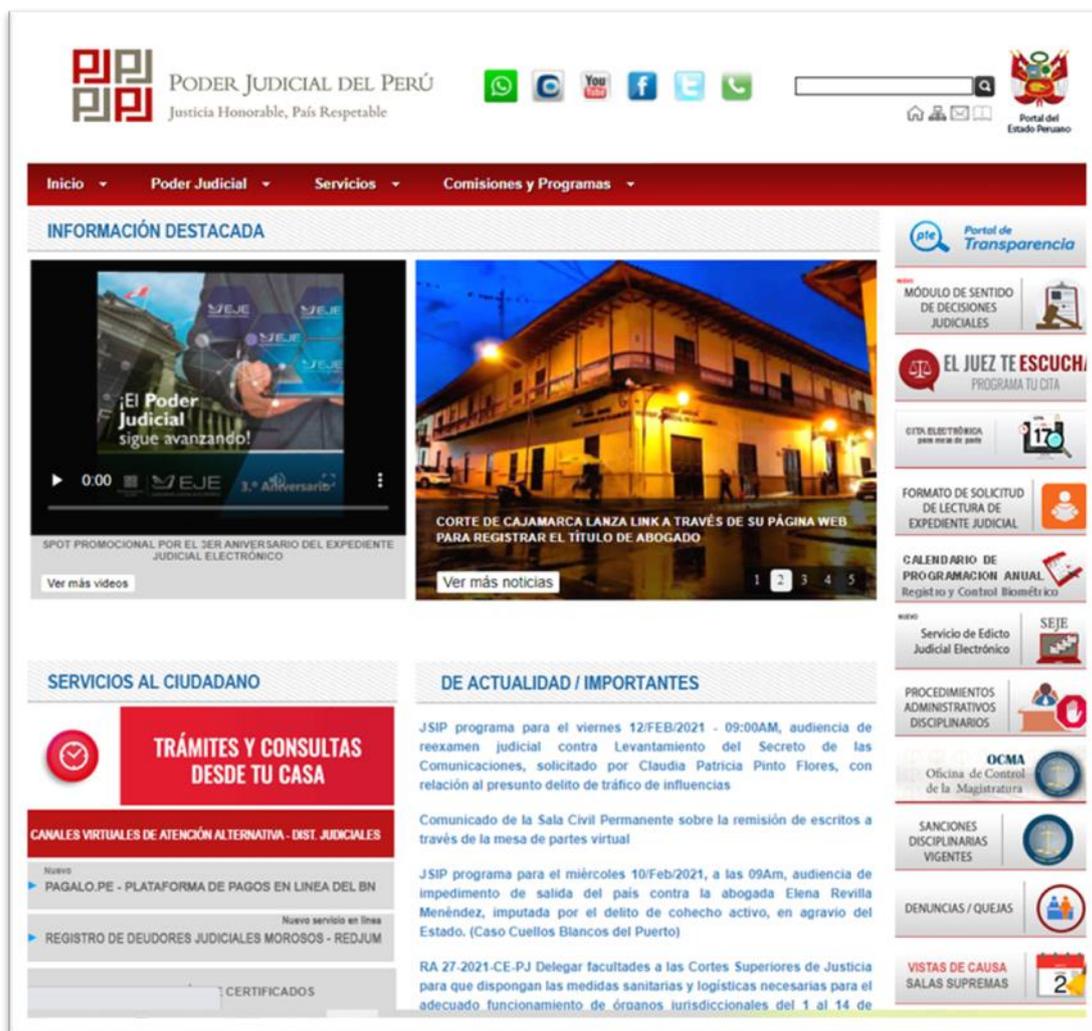
"Tercera.- Hasta que entre en vigencia el Código Procesal Civil promulgado mediante Decreto Legislativo N° 768, los procesos sobre desahucio por resolución o conclusión de contrato de arrendamiento, desahucio por precario y aviso de despedida para poner fin a los contratos de duración indeterminada, cualquiera que hubiera sido la forma o manera de celebración o formalización del contrato, se tramitarán, en el caso de predios, conforme al procedimiento establecido en los artículos 951° y demás aplicables del Código de Procedimientos Civiles, con las modificaciones siguientes:

- a) En las provincias de Arequipa, Callao, Cuzco, Chiclayo, Ica, Lima, Piura y Trujillo, será competente, a elección del demandante, el Juez Especializado en lo Civil o el Juez de Paz Letrado correspondiente, con independencia de criterios de cuantía. La sentencia que se expida será apelable ante la Sala Especializada en lo Civil de la Corte Superior respectiva..."

Legislativo N. °768, Nuevo Código Procesal Civil – Fe de Erratas

ANEXO 4

Página Web de la Corte Superior de Justicia Lima Norte



PODER JUDICIAL DEL PERÚ
Justicia Honorable, País Respetable

Inicio Poder Judicial Servicios Comisiones y Programas

INFORMACIÓN DESTACADA

¡El Poder Judicial sigue avanzando!
SPOT PROMOCIONAL POR EL 3ER ANIVERSARIO DEL EXPEDIENTE JUDICIAL ELECTRÓNICO

CORTE DE CAJAMARCA LANZA LINK A TRAVÉS DE SU PÁGINA WEB PARA REGISTRAR EL TÍTULO DE ABOGADO
Ver más noticias

SERVICIOS AL CIUDADANO

TRÁMITES Y CONSULTAS DESDE TU CASA

CANALES VIRTUALES DE ATENCIÓN ALTERNATIVA - DIST. JUDICIALES

Nuevo
▶ PAGALO.PE - PLATAFORMA DE PAGOS EN LINEA DEL BN

Nuevo servicio en línea
▶ REGISTRO DE DEUDORES JUDICIALES MOROSOS - REDJUM

CERTIFICADOS

DE ACTUALIDAD / IMPORTANTES

J SIP programa para el viernes 12/FEB/2021 - 09:00AM, audiencia de reexamen judicial contra Levantamiento del Secreto de las Comunicaciones, solicitado por Claudia Patricia Pinto Flores, con relación al presunto delito de tráfico de influencias

Comunicado de la Sala Civil Permanente sobre la remisión de escritos a través de la mesa de partes virtual

J SIP programa para el miércoles 10/Feb/2021, a las 09Am, audiencia de impedimento de salida del país contra la abogada Elena Revilla Menéndez, imputada por el delito de cohecho activo, en agravio del Estado. (Caso Cuellos Blancos del Puerto)

RA 27-2021-CE-PJ Delegar facultades a las Cortes Superiores de Justicia para que dispongan las medidas sanitarias y logísticas necesarias para el adecuado funcionamiento de órganos jurisdiccionales del 1 al 14 de

Portal de Transparencia

MÓDULO DE SENTIDO DE DECISIONES JUDICIALES

EL JUEZ TE ESCUCHA
PROGRAMA TU CITA

CITA ELECTRÓNICA
JUEZ EN LINEA

FORMATO DE SOLICITUD DE LECTURA DE EXPEDIENTE JUDICIAL

CALENDARIO DE PROGRAMACION ANUAL
Registro y Control Biométrico

Servicio de Edicto Judicial Electrónico

PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DISCIPLINARIOS

OCMA
Oficina de Control de la Magistratura

SANCIONES DISCIPLINARIAS VIGENTES

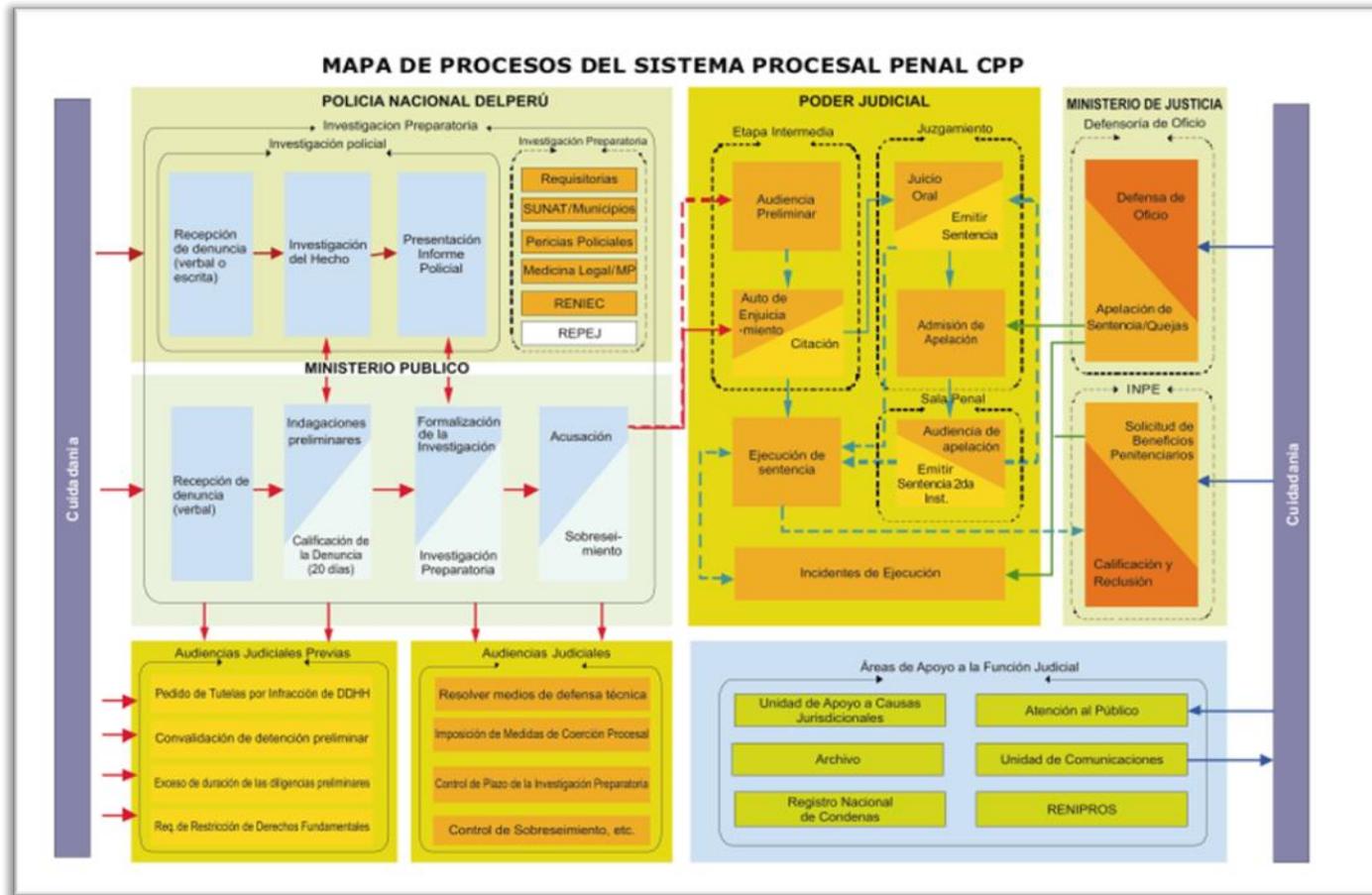
DENUNCIAS / QUEJAS

VISTAS DE CAUSA SALAS SUPREMAS

ANEXO 5

Mapa de Código

Proceso del Nuevo Procesal



ANEXO 6

Digitalizadora Pre de la implementación / Digitalizadora Post implementación



ANEXO 7

Documentos sueltos sin archivador/Documentos siendo archivados



ANEXO 8

Capacitación al Personal Administrativo del nuevo proceso de registro.



ANEXOS 9

Constancia de trabajo


PODER JUDICIAL
DEL PERÚ

CONSTANCIA

**EL COORDINADOR DE PERSONAL DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA
DE LIMA NORTE, QUIEN SUSCRIBE HACE CONSTAR:**

Que, la señorita **MIRIAM AIDA TUEROS QUINTO**, identificada con Documento
Nacional de Identidad N°47027228 y Escalafón N°26054, labora en la Corte Superior
de Justicia de Lima Norte, contratada bajo el **Régimen Especial de Contratación
Administrativa de Servicios (RECAS)** normado por el Decreto Legislativo N°1057,
prestando servicios como Asistente de Atención al Público asignada al Módulo
Penal Central de esta Corte Superior de Justicia, desde el 02 de julio del 2018,
continuando hasta la fecha.

Se expide el presente a solicitud de la interesada para los fines que estime
pertinentes.

Independencia, 15 de Enero del 2021.



LIC. JULIO ENRIQUE FLORES SAENZ
COORDINADOR
COORDINACIÓN DE PERSONAL
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA NORTE

ANEXOS 10

Constancia de trabajo


PODER JUDICIAL
DEL PERÚ

CONSTANCIA

**EL COORDINADOR DE PERSONAL DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA
DE LIMA NORTE, QUIEN SUSCRIBE HACE CONSTAR:**

Que, el señor **CARLOS JULIO HUATUCO GARCIA**, identificado con Documento
Nacional de Identidad N°43465286 y Escalafón N°97616, labora en la Corte
Superior de Justicia de Lima Norte, contratado bajo el **Régimen Especial de
Contratación Administrativa de Servicios (RECAS)** normado por el Decreto
Legislativo N°1057, prestando servicios como Asistente Administrativo II asignado
al Módulo Penal Central – NCPP de esta Corte Superior de Justicia, desde el 03 de
Julio del 2018, continuando hasta la fecha.

Se expide el presente a solicitud del interesado para los fines que estime
pertinentes.

Independencia, 28 de Enero del 2021.



 PODER JUDICIAL DEL PERÚ
LIC. JULIO ENRIQUE FLORES SAENZ
COORDINADOR
COORDINACIÓN DE PERSONAL
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA NORTE

ANEXOS 11

Proceso de Registro Post Deming

• P
a
s
o
1



• Paso 2



Gestión de Inventario y Venta - Salida Cédula

SALIDA DE EXPEDIENTES Fecha de Asignación: 03/11/2020

Fecha de Audiencia: 13/11/2020 N° Correlativo: 0015

Código de Barra: [input field]

Nro Cedula: [input field] Expediente: [input field] Asistentes de Comunicaciones: [input field]

Distrito: [input field] Estado: [input field] BI RUTA

N°	Código	Cedula	Expedite.	Asistente	F.Aud.	Distrito
1	420011610020198062899373700	15838-2020	8026-2019	CMPTA. URBENA SUCILA	13/11/2020	LOS OLIVOS
2	420011610020198062899373700	15839-2020	8017-2019	CMPTA. URBENA SUCILA	13/11/2020	LOS OLIVOS
3	420011610020198062899373700	15840-2020	8017-2019	CMPTA. URBENA SUCILA	13/11/2020	LOS OLIVOS
4	420011610020198062899373700	15841-2020	8046-2019	CMPTA. URBENA SUCILA	13/11/2020	LOS OLIVOS
5	420011610020198062899373700	15842-2020	8046-2019	CMPTA. URBENA SUCILA	13/11/2020	LOS OLIVOS
6	420011610020198062899373700	15843-2020	8046-2019	CMPTA. URBENA SUCILA	13/11/2020	LOS OLIVOS
7	420011610020198062899373700	15844-2020	8026-2019	CMPTA. URBENA SUCILA	13/11/2020	LOS OLIVOS
8	420011610020198062899373700	15845-2020	8026-2019	CMPTA. URBENA SUCILA	13/11/2020	LOS OLIVOS
9	420011610020198062899373700	15846-2020	8026-2019	CMPTA. URBENA SUCILA	13/11/2020	LOS OLIVOS
10	420011610020198062899373700	15847-2020	8026-2019	CMPTA. URBENA SUCILA	13/11/2020	LOS OLIVOS
11	420011610020198062899373700	15848-2020	8026-2019	CMPTA. URBENA SUCILA	13/11/2020	LOS OLIVOS
12	420011610020198062899373700	15849-2020	8026-2019	CMPTA. URBENA SUCILA	13/11/2020	LOS OLIVOS
13	420011610020198062899373700	15850-2020	8026-2019	CMPTA. URBENA SUCILA	13/11/2020	LOS OLIVOS
14	420011610020198062899373700	15851-2020	8026-2019	CMPTA. URBENA SUCILA	13/11/2020	LOS OLIVOS

Total: 14 Generar Salir

- Paso 3

SALIDA DE EXPEDIENTES

Fecha de Asignación:

Fecha de Audiencia :

N° Correlativo:

Código de Barra :

Nro Cedula:
Expediente:
Asistentes de Comunicaciones

Distrito
Estado

N°	Código	Cedula	Expedte.	Asistente	RUTA
1	420201161002019086280903737000	116100-2020	8628-2019	CINTYA URBINA SU	
2	420201160812018050710901137007	116081-2020	5071-2018	CINTYA URBINA SU	
3	420201164742018050710901137007	116474-2020	5071-2018	CINTYA URBINA SU	
4	420201158032019081400901137002	115803-2020	8140-2019	CINTYA URBINA SU	
5	420201160482019039240901137002	116048-2020	3924-2019	CINTYA URBINA SU	
6	420201176972018006482901137090	17697-2020	648-2018	CINTYA URBINA SU	
7	420201161822020010020903737002	116182-2020	1002-2020	CINTYA URBINA SU	
8	420201161802020010020903737002	116180-2020	1002-2020	CINTYA URBINA SU	
9	420201161022019086280903737000	116102-2020	8628-2019	CINTYA URBINA SUCLLA	13/11/2020 LOS OLIVOS
10	420201162462019038810903237001	116246-2020	3881-2019	CINTYA URBINA SUCLLA	16/11/2020 LOS OLIVOS
11	420201165962020006880901137001	116596-2020	688-2020	CINTYA URBINA SUCLLA	LOS OLIVOS
12	420201161232019051330901137015	116123-2020	5133-2019	CINTYA URBINA SUCLLA	12/11/2020 LOS OLIVOS
13	420201161362019051330901137015	116136-2020	5133-2019	CINTYA URBINA SUCLLA	12/11/2020 LOS OLIVOS
14	420201161382019051330901137015	116138-2020	5133-2019	CINTYA URBINA SUCLLA	12/11/2020 LOS OLIVOS

Total :

Microsoft Excel X

!

 GUARDADO EXITOSO!

- Paso 4

PODER JUDICIAL DEL PERU
Corte Superior de Justicia de Lima Norte
Nuevo Código Procesal Penal

REPORTE DE SALIDA

FECHA: 24/11/2020
 REPORTE #: 00006

DISTRITO: COMAS

SELO Y FIRMA COORDINADOR

[Firma]

PODER JUDICIAL DEL PERU
VICARIA JUDICIAL RAMOS JIMENEZ
SECRETARÍA DE COMUNICACIONES
CÓDIGO PROCESAL PENAL
CORTES SUPERIORES DE JUSTICIA DE LIMA NORTE

SELO Y FIRMA ASISTENTE DE COMUNICACIONES

[Firma]

PODER JUDICIAL DEL PERU
VICARIA JUDICIAL RAMOS JIMENEZ
SECRETARÍA DE COMUNICACIONES
CÓDIGO PROCESAL PENAL
CORTES SUPERIORES DE JUSTICIA DE LIMA NORTE

TOTAL DE DOCUMENTOS: 20

ITEM	CEDULA	EXPEDIENTE	ASISTENTE	ESTADO	AUDIENCIA
1	55423-2020	1260-2020	LUIS ALONSO DURAN CARDOZO	EN RUTA	10/12/2020
2	82005-2020	3507-2016	LUIS ALONSO DURAN CARDOZO	EN RUTA	27/11/2020
3	82006-2020	3507-2016	LUIS ALONSO DURAN CARDOZO	EN RUTA	27/11/2020
4	82007-2020	3507-2016	LUIS ALONSO DURAN CARDOZO	EN RUTA	27/11/2020
5	82009-2020	3507-2016	LUIS ALONSO DURAN CARDOZO	EN RUTA	27/11/2020
6	82015-2020	3507-2016	LUIS ALONSO DURAN CARDOZO	EN RUTA	27/11/2020
7	82018-2020	3507-2016	LUIS ALONSO DURAN CARDOZO	EN RUTA	27/11/2020
8	132531-2020	5548-2019	LUIS ALONSO DURAN CARDOZO	EN RUTA	16/12/2020
9	132796-2020	2342-2020	LUIS ALONSO DURAN CARDOZO	EN RUTA	03/12/2021
10	132909-2020	3648-2020	LUIS ALONSO DURAN CARDOZO	EN RUTA	22/01/2021
11	132907-2020	3648-2020	LUIS ALONSO DURAN CARDOZO	EN RUTA	22/01/2021
12	132924-2020	3648-2020	LUIS ALONSO DURAN CARDOZO	EN RUTA	22/01/2021
13	132790-2020	2342-2020	LUIS ALONSO DURAN CARDOZO	EN RUTA	03/12/2020
14	132789-2020	2342-2020	LUIS ALONSO DURAN CARDOZO	EN RUTA	03/12/2020
15	132798-2020	2342-2020	LUIS ALONSO DURAN CARDOZO	EN RUTA	03/12/2020
16	132305-2020	7332-2019	LUIS ALONSO DURAN CARDOZO	EN RUTA	04/12/2020
17	132304-2020	7332-2019	LUIS ALONSO DURAN CARDOZO	EN RUTA	
18	132269-2020	7991-2019	LUIS ALONSO DURAN CARDOZO	EN RUTA	
19	132086-2020	1509-2020	LUIS ALONSO DURAN CARDOZO	EN RUTA	
20	132083-2020	1509-2020	LUIS ALONSO DURAN CARDOZO	EN RUTA	

ANEXOS 12

Registro antes de la implementación

PODER JUDICIAL DEL PERU
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA
LIMA NORTE

UNO PROCESAL PENAL
08-4070
Domingo

DE COMUNICACIONES:

EXP:	EXP:	DEP:
72015-2020	EXP: 3019-2019	DEP: -
72016-2020	EXP: 3019-2019	DEP: -
72245-2020	EXP: 1659-2020	DEP: -
72016-2020	EXP: 3019-2019	DEP: -
72220-2020	EXP: 3019-2019	DEP: -
72476-2020	EXP: 339-2020	DEP: -
72542-2020	EXP: 1657-2020	DEP: -
72543-2020	EXP: 1657-2020	DEP: -
72696-2020	EXP: 1617-2020	DEP: -
72577-2020	EXP: 2275-2019	DEP: -
72530-2020	EXP: 452-2019	DEP: -
72530-2020	EXP: 452-2019	DEP: -
72061-2020	EXP: 0716-2019	DEP: -
71915-2020	EXP: 1108-2019	DEP: -
72065-2020	EXP: 383-2020	DEP: -
72067-2020	EXP: 6716-2019	DEP: -
71914-2020	EXP: 1108-2019	DEP: -
72601-2020	EXP: 3657-2019	DEP: -
EXP:	EXP: -	DEP: -
EXP:	EXP: -	DEP: -
EXP:	EXP: -	DEP: -