

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ

ESCUELA DE POSGRADO



**“Automatización digital del sistema de registro de expedientes
Administrativo-Disciplinario por los órganos del Sistema
Disciplinario Policial”**

**Trabajo de Investigación para optar el grado académico de
Magíster en Gobierno y Políticas Públicas**

Autores

CÉSAR AUGUSTO ZAPATA DEL CASTILLO

Asesor

Giofianni Diglio Peirano Torriani

Lima – Perú

2019

Resumen

El proyecto de innovación intenta brindar una solución al problema inicialmente planteado “Ineficacia del sistema de registro de expedientes Administrativo-Disciplinario que realizan los órganos del Sistema Disciplinario Policial durante el año 2018 “Propuesta para su automatización informática”. El desarrollo del trabajo de investigación ha seguido las etapas y pasos establecidos en la guía proporcionada por la Pontificia Universidad Católica del Perú; identificándose las causas del problema: Deficiente registro manual y traslado de expedientes a los órganos disciplinarios; deficientes recursos logísticos y tecnológicos; y, la Deficiente coordinación de los Órganos Administrativos del Sistema Disciplinario; seguidamente, se jerarquizaron las causas por el impacto que puede producir, la posibilidad de que lo ejecute la institución y si esta se encuentra en la normatividad policial. El problema fue reformulado y el desafío de innovación se estableció en ¿Cómo podemos mejorar los recursos logísticos y tecnológicos del sistema de registro de documentos de los Órganos Disciplinarios; para hacer eficiente la administración de los expedientes en la PNP? A la solución planteada se le denominó “Registro informático de documentos y base de datos automatizada de forma virtual”; la misma que comprende un sistema integrado inalámbrico, que incluye un sistema electrónico de manejo de casos y flujo del procedimiento administrativo disciplinario cubierto en su totalidad por aplicaciones informáticas; viabilizando la gestión de los documentos que ingresan y se derivan durante el proceso y posterior a ello; entre las conclusiones relevante se estableció que el actual registro de documentos manual del sistema administrativo disciplinario de la PNP puede colapsar en cualquier momento; en consecuencia, es oportuno la implementación inmediata del proyecto de innovación propuesto respecto al registro informático de registro de documentos y base de datos virtual.

Palabras claves: Sistema administrativo disciplinario policial, Registro de informático de expedientes, base de datos virtual.

Abstract

The innovation project tries to provide a solution to the initially raised problem "Ineffectiveness of the Administrative-Disciplinary record-keeping system carried out by the bodies of the Police Disciplinary System during 2018-Proposal for its computer automation". The development of the research work has followed the stages and steps established in the guide provided by the Pontifical Catholic University of Peru; identifying the causes of the problem: Deficient manual registration and transfer of files to disciplinary bodies; Deficient of logistical and technological resources; and, the Poor coordination of the Administrative Bodies of the Disciplinary System; Subsequently, the causes were hierarchized due to the impact it may produce, the possibility of the institution executing it, and whether it is in police regulations. The problem was reformulated and the innovation challenge was established in How can we improve the logistical and technological resources of the document registration system of the Disciplinary Bodies; to make efficient the administration of the files in the PNP? The proposed solution was called "Computerized record of documents and virtual automated database"; it includes an integrated wireless system, which includes an electronic case management system and Flow of the disciplinary administrative procedure covered entirely by computer applications; enabling the management of the documents that enter and are derived during and after the process; Among the relevant conclusions, it was established that the current manual document registry of the PNP's disciplinary administrative system may collapse at any time; consequently, the immediate implementation of the proposed innovation project regarding the computerized registration of documents and virtual database is opportune.

Key words: Police disciplinary administrative system, Computer records registry, virtual database.

Índice

Resumen	ii
Abstract	iii
Índice	iv
Introducción	viii
PRIMERA PARTE: MARCO DE LA INVESTIGACIÓN	1
CAPÍTULO I: DEFINICIÓN Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	1
1.1. Redacción formal del problema	1
1.2. Marco conceptual del problema	2
1.2.1. Sistema	2
1.2.2. Dato	4
1.2.3. Información	5
1.2.4. Sistema de Información	6
1.2.5. Gestión de información	6
1.2.6. Sistema de gestión de la información	7
1.2.7. Procedimiento administrativo-disciplinario PNP	9
1.3. Arquitectura del problema	11
1.3.1. Escritos que conforman los expedientes administrativo-disciplinarios se registraron en los órganos del Sistema Disciplinario Policial, durante el 2018.	13
1.3.2. Actores que participan en el sistema de gestión de información del procedimiento administrativo disciplinario que realizan los órganos del Sistema Disciplinario Policial-2018.	14
1.3.3. El sistema Administrativo Disciplinario que realizan los órganos del Sistema Disciplinario Policial, durante el 2018.	21
1.3.4. Características del sistema de gestión de información del procedimiento administrativo disciplinario que realizan los órganos del Sistema Disciplinario Policial, durante el 2018.	24
1.4. Marco institucional y normativo relacionado con el problema	28
1.4.1. Marco normativo	28
1.4.2. Marco institucional	31
1.4.3. Políticas públicas generales	32
1.4.4. Políticas públicas específicas	32

CAPÍTULO II: CAUSAS DEL PROBLEMA	33
2.1. Marco teórico sobre las causas del problema	33
2.1.1. Causa 1: Deficiente administración del sistema de registro de expedientes	33
2.1.2. Causa 2: Deficientes e insuficientes recursos logísticos y tecnológicos	37
2.1.3. Causa 3: Deficiente coordinación de los Órganos Administrativos del Sistema Disciplinario Policial	38
2.2. Causas del problema	41
2.2.1. Causa 1: Deficiente registro manual y traslado de expedientes a los órganos disciplinarios	41
2.2.2. Causa 2: Deficientes e insuficientes recursos logísticos y tecnológicos	46
2.2.3. Causa 3: Deficiente coordinación de los Órganos Administrativos del Sistema Disciplinario Policial	47
SEGUNDA PARTE: DISEÑO METODOLÓGICO Y RESULTADOS	57
CAPÍTULO III: DISEÑO DEL PROTOTIPO	49
3.1. Problema reformulado y desafío de innovación	49
3.1.1. Reformulación de la oportunidad inicial	49
3.1.2. Definición del desafío de innovación	53
3.2. Experiencias previas para hacer frente al desafío de innovación	53
3.3. Concepto final de la innovación	59
3.3.1. Descripción del concepto final de la innovación	59
3.3.2. Proceso de desarrollo del concepto de innovación	60
3.4. Prototipo final de la innovación	64
3.4.1. Descripción del prototipo final	64
3.4.2. Proceso de desarrollo del prototipo final de innovación	66
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE LA DESEABILIDAD, FACTIBILIDAD Y VIABILIDAD DEL PROTOTIPO	71
4.1. Análisis de deseabilidad	71
4.2. Análisis de factibilidad	73
4.3. Análisis de viabilidad	74
Conclusiones	76
Bibliografía	78
Anexos	80

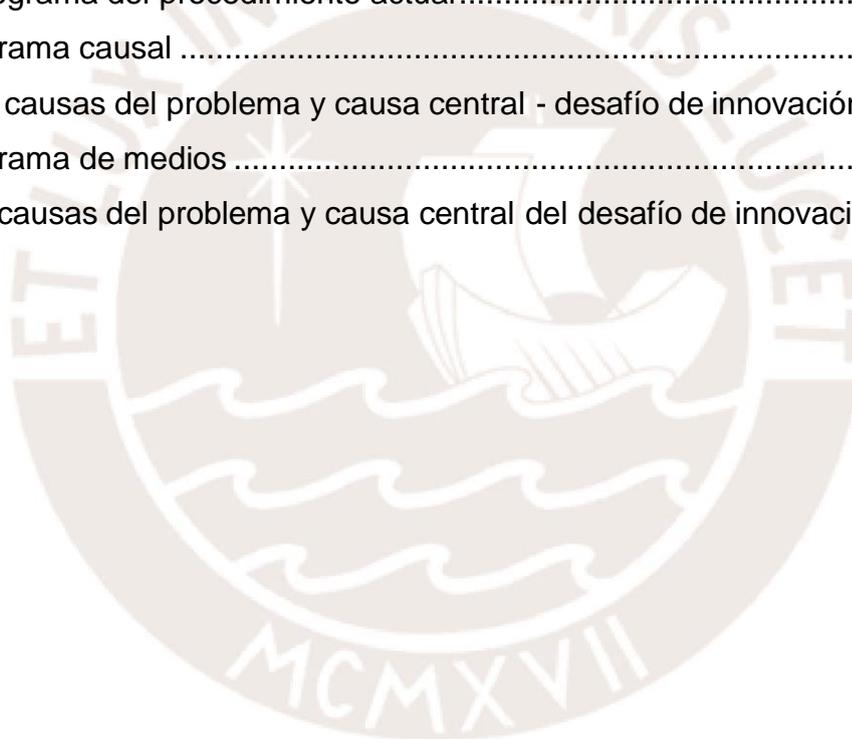
ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Matriz de consistencia-Ineficacia del sistema de registro de expedientes Administrativo-Disciplinario de los órganos del Sistema Disciplinario Policial-Propuesta para su automatización digital.....	11
Tabla 2: Documentos que se elaboran en el procedimiento Administrativo-Disciplinario PNP.....	13
Tabla 3: Actores del sistema de gestión de información del proceso procedimiento Administrativo-Disciplinario PNP.....	14
Tabla 4: Estadísticas de denuncias y apelaciones de las Inspectorías Descentralizadas por infracciones graves y muy graves, en la Dirección de Investigación de la Inspectoría General PNP 2018	34
Tabla 5: Oficinas de disciplina a nivel nacional	49
Tabla 6: Número de equipos de investigación de la Inspectoría General PNP.	50
Tabla 7: Inspectorías descentralizadas en provincias	50
Tabla 8: Inspectorías macro regionales.....	51
Tabla 9: Documentos recepcionados por los equipos de Investigación de la IG-PNP sede Cibeles-Rímac.....	51
Tabla 10: Documentos elaborados por los equipos de Investigación de la IG-PNP sede Cibeles-Rímac	52
Tabla 11: Expedientes incompletos o desaparecidos que obran en el equipo de la IG-PNP sede Los Cibeles-Rímac	53
Tabla 12: Matriz de jerarquización de causas	59
Tabla 13: Poder judicial: Modulo Judicial para las Especialidades: Civil, Comercial, Contencioso Administrativo, Trabajo y Familia.....	62
Tabla 14: Ministerio Público: Sistema de registro electrónico de documentos ...	63
Tabla 15: Ministerio Público: Sistema Tuomas de Finlandia	64
Tabla 16: Sistema Justienet de Holanda.....	65
Tabla 17: Sistema Habilus de Portugal	66
Tabla 18: Descripción del concepto de innovación.....	67
Tabla 19: Lluvia de ideas para superar o enfrentar el desafío de innovación	68
Tabla 20: Agrupación de ideas en tecnología nacional e internacional	69
Tabla 21: Resultado de la Priorización de ideas.....	69
Tabla 22: Conceptualización de la nueva idea	70

Tabla 23: Aplicación de técnica de conceptualización-Caja de Osterwalder	70
Tabla 24: Aplicación de técnica de conceptualización-Design thinking	71
Tabla 25: Aplicación de la técnica de conceptualización - Elevator Pitch	71
Tabla 26: Elementos incorporados al prototipo de innovación.....	76
Tabla 27: Capacidad requerida por la organización	81
Tabla 28: Instituciones estratégicas de apoyo	72

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Sistema de registro Administrativo Disciplinario PNP.....	4
Figura 2: Representación paralela-procedimiento Administrativo Disciplinario	9
Figura 3: Órganos disciplinarios del sistema disciplinario policial.....	15
Figura 4: Clases de sanciones del Sistema Disciplinario Policial	23
Figura 5: Flujograma del procedimiento actual.....	33
Figura 6: Diagrama causal	47
Figura 7: Sub causas del problema y causa central - desafío de innovación ...	60
Figura 7: Diagrama de medios	48
Figura 8: Sub causas del problema y causa central del desafío de innovación ..	



Introducción

El procedimiento administrativo disciplinario que se aplica al personal de la Policía Nacional del Perú, por estar incursos presuntamente en infracciones graves y muy graves, lo realizan los órganos disciplinarios del Sistema Disciplinario Policial, en el marco de la Ley N° 30714 del Régimen Disciplinario de la Policía Nacional del Perú (PNP), se formaliza mediante los expedientes administrativos disciplinarios. Estos expedientes tienen un valor jurídico en el procedimiento continuo desde el inicio de la investigación administrativa disciplinaria hasta la resolución final de primera o segunda instancia. Actualmente estos expedientes se formulan en papel bond de 75 gramos, y todos los registros de documentos durante el proceso se realizan en forma manual.

La aplicación de las nuevas tecnologías, básicamente la implementación del **expediente administrativo disciplinario electrónico** en el procedimiento administrativo disciplinario, permitirá minimizar los errores en que por si conlleva el registro manual de los expedientes.

La integración y el progreso de las nuevas tecnologías en un Estado, es novísima. Pese a que el ordenador se inventó el año de 1937, el crecimiento de uso de las computadoras personales en la sociedad no se dio, sino recién a partir de 1980; en consecuencia, se asumirá como punto de partida referencial, este último suceso. Existen autores como Rovira (2001) quien estableció etapas de este proceso: La primera fase se inicia en la Segunda Guerra Mundial hasta los años 80 llamada la era electrónica, acontecimiento que marcó la aparición de las primeras computadoras (PCs) y la automatización electrónica en el procesamiento y almacenamiento de información (p. 360). Según De Alonso (2001) existe otra era denominada era de la información, que apareció en el año 90, en esta etapa se dio el progreso de las redes informáticas, el inicio de la sociedad digital y del orbe virtual generando, de manera extensiva, un suceso en el tratamiento del sistema y red de acumulación, procesamiento y transmisión de la data, obligando a asumir modificaciones normativas, a fin de regular y proteger a los usuarios (p. 511).

En ese contexto, se ha asumido la elaboración del presente proyecto de innovación, el mismo que se ha seccionado en cuatro capítulos, habiendo seguido estrictamente la metodología sugerida por la Pontificia Universidad Católica del Perú, plasmado en la Guía de elaboración del Trabajo de Investigación. En el primer capítulo se ha expuesto la redacción formal del problema, con un marco teórico conceptual, se elaboró la arquitectura del problema y el marco institucional y normativo. En el segundo capítulo, se desarrolló el marco teórico sobre las causas del problema y se identificaron las causas de este; en el tercer capítulo, se reformuló el problema y se planteó el desafío de innovación, describiéndose inicialmente experiencias nacionales e internacionales para enfrentar el desafío de innovación, se desarrolló el concepto final de la innovación y se determinó el prototipo final; mientras que, en el cuarto capítulo, se realizó el análisis de deseabilidad, factibilidad y viabilidad; y se infirieron las conclusiones en base al desarrollo de la investigación; se anotaron las fuentes consultadas en la bibliografía.



PRIMERA PARTE: MARCO DE LA INVESTIGACIÓN

Capítulo I: Definición y descripción del problema

1.1. Redacción formal del problema

Ineficacia del sistema de registro de expedientes Administrativo-Disciplinario que realizan los órganos del Sistema Disciplinario Policial durante el año 2018- Propuesta para su automatización informática.

El registro manual de los documentos durante el proceso, conlleva algunos problemas como el impedimento de reducir pasos en el procedimiento, aumenta el tiempo en su tramitación, riesgo de la prescripción de la potestad sancionadora, genera una percepción de impunidad, permite la duplicidad de expedientes, aumenta el riesgo de corrupción, genera mayores gastos administrativos (trámite, compra de papel y entrega de copias), acceso limitado, inseguridad en el trámite (pérdidas, deterioros), retraso en la atención de pedidos de información, el traslado del expediente de una sede a otra conlleva riesgo y costos y el deficiente control de plazos.

En consecuencia la variable de estudio se determina en el sistema de registro de expedientes, considerándose como delimitación conceptual, aquellos expedientes que corresponden al procedimiento Administrativo-Disciplinario; mientras que, en el ámbito espacial, queda delimitado por todos los documentos que comprenden los expedientes Administrativo-Disciplinario que se generan en los órganos del Sistema Disciplinario de la Policía Nacional del Perú; y, en el ámbito temporal, este comprende el año 2018; por cuanto, en este año, se observó el incremento exponencial de documentos que conforman los expedientes administrativo-disciplinario, en el transcurso de los últimos cinco años siendo el 2018 la expresión real de esta afirmación; asimismo, en este año, existe data estadística que pone en evidencia, el número de escritos ingresados de forma manual y la necesidad de digitalizar de manera inmediata la gestión y administración de documentos.

De Alonso (2001) señaló que un hecho sin precedente resultó la salida a la venta en los Estados Unidos del Programa Windows 95, el 24 de agosto de 1995, arrasando con todas las expectativas de venta. Ni bien estuvo en el mercado, esta se agotó y actualmente es el producto más importante de software de Microsoft en sus diferentes versiones. Su creador, Bill Gates, publicó en el año 1996 el libro Camino al Futuro donde predijo que:

Llegará un día, no muy distante, en que seremos capaces de dirigir negocios, de estudiar y explorar el mundo y sus culturas, de hacer surgir algún gran entretenimiento, hacer amigos, asistir a mercados locales, enseñar fotografías a parientes lejanos sin abandonar nuestra mesa de trabajo o nuestro sillón. No abandonaremos nuestra conexión a la red ni la dejaremos en la oficina o en el aula. Esta red será algo más que un objeto que portamos o un dispositivo que compremos. Será nuestro pasaporte para un modo de vida nuevo y mediático (p. 511).

Por su parte Martín (2001) precisó que actualmente, no encontramos en el nivel llamado “sociedad global o del conocimiento”, en este contexto, los individuos interactúan telemáticamente a través de sistemas poderosos, cambiantes y poco voluminosos. La aparición de las redes informáticas y su desarrollo mundial, han motivado diferentes cambios en nuestra vida personal (p. 241).

1.2. Marco conceptual del problema

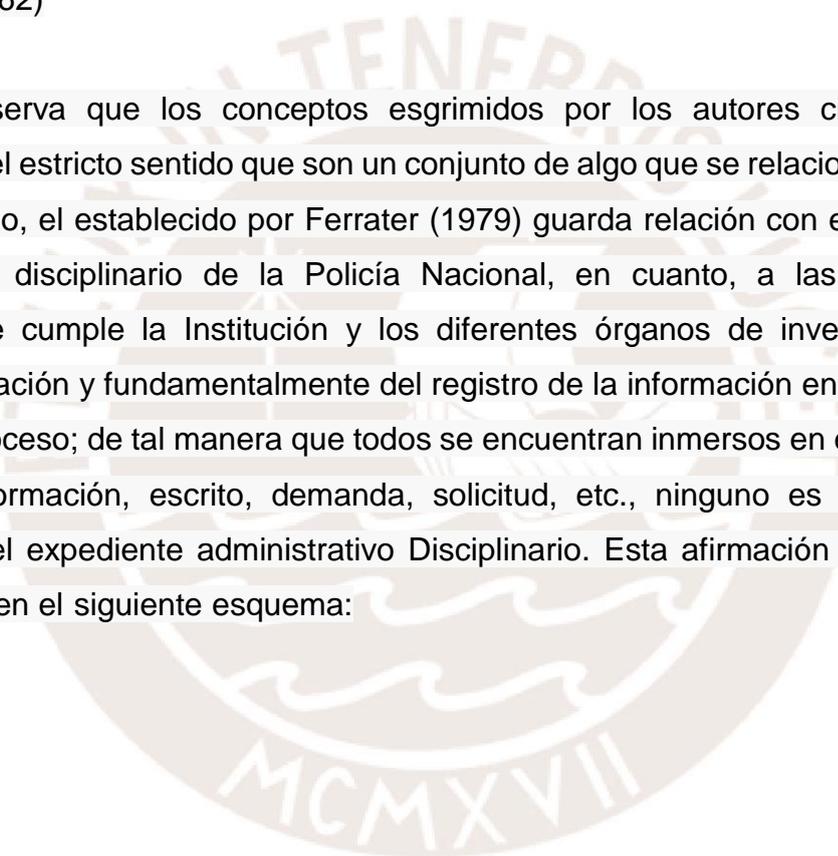
1.2.1 Sistema

Hegel (1982) señaló que la palabra sistema que “en ningún lugar, ni en el cielo ni en la tierra, hay algo que no contenga en sí a ambos, el ser y la nada” (p. 41).

Puleo (1985) asume el término sistema al conglomerado de varias secciones que presentan determinadas semejanzas, propiedades, que permiten relacionarse entre sí; y, se encuentran ubicadas en un determinado espacio para el trabajo o funcionalidad, que viabiliza el desarrollo de metas previstas en la organización (p. 205).

Por su parte Ferrater (1979) considera un sistema al grupo de entidades que tienen una comunicación de carácter funcional, de tal manera que, cada entidad representa un engranaje de otra; es decir, es necesario que todas las entidades se encuentren asumiendo su función, no se da la existencia de una entidad con función aislada. (p. 3062)

Se observa que los conceptos esgrimidos por los autores citados se asemejan en el estricto sentido que son un conjunto de algo que se relacionan entre sí; sin embargo, el establecido por Ferrater (1979) guarda relación con el sistema administrativo disciplinario de la Policía Nacional, en cuanto, a las diversas funciones que cumple la Institución y los diferentes órganos de investigación, decisión, apelación y fundamentalmente del registro de la información en todos los niveles del proceso; de tal manera que todos se encuentran inmersos en el anterior elemento, información, escrito, demanda, solicitud, etc., ninguno es aislado y comprenden el expediente administrativo Disciplinario. Esta afirmación podemos representarla en el siguiente esquema:



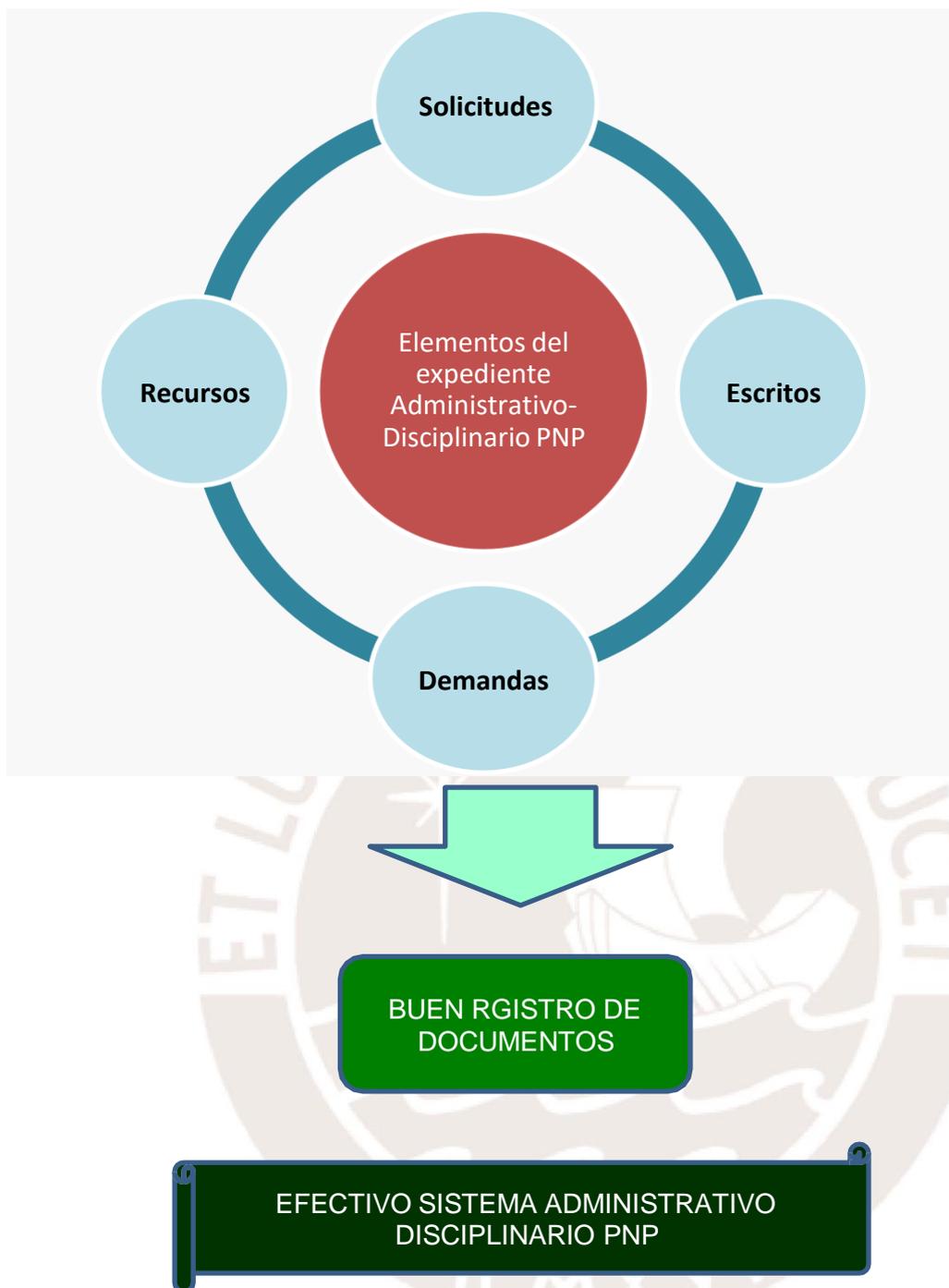


Figura 1: Sistema de registro Administrativo Disciplinario PNP

Fuente: Elaboración propia

1.2.2. Dato

Para Chiavenato (2007), el término dato constituye es una anotación, consignación que enmarca la realización de un hecho o circunstancia; en consecuencia, un banco de datos, representa una forma de registrar y reunir varios

datos, con la finalidad que, de acuerdo a una necesidad, estos puedan ser utilizados; ya sea de manera combinada en su procesamiento. Asimismo, al contar con un grupo de datos que ya permite asumir un concepto (un grupo de números que determinan fechas de nacimientos de personas; o un grupo de palabras que significan un determinado acontecimiento), se cuenta entonces ya con una información (p. 59).

Según Murdick y Munson (2000) el dato representa la unidad básica e eventos relacionados con un sujeto, elemento o circunstancia. Los autores señalan como ejemplo la dimensión, volumen, cantidad, descripción, entre otros elementos característicos. (p. 48).

Mientras que para O'Brien y Marakas (2006), la data normalmente no es significativa, mientras no se encuentre relacionada con un evento representativo que le proporciona un valor: Es decir, ya el contenido permite efectuar un determinado análisis y evaluación; y, puede ser entregada a las personas en cierto contexto.

1.2.3. Información

Chiavenato (2007) indica que la información representa el grupo o la integración de datos con cierto significado, que disminuye la duda sobre un hecho o circunstancia o proporciona conocimiento respecto a un hecho posible. El término información, en el argot popular o científico, constituye un proceso de disminución de la incertidumbre (p. 60).

Czinkota y Kotabe (2001) señalan que, a fin de lograr una información, es necesario que la data se encuentre ordenada convenientemente y tener una finalidad específica. El ordenamiento de la data viabiliza el procesamiento y los resultados son susceptibles fácilmente de ser interpretados.

Según Toffler y Toffler (2006), determinan diferencias entre data e información, precisan que, al no existir una conceptualización clara de aplicación, entonces esta solo será una data, pero si se realiza este concepto, entonces será

una información. Una cifra de 50 mil nuevos soles, si la conceptualizamos señalando que las ganancias del primer mes de la entidad son de 50,000 nuevos soles, entonces podremos comparar, combinar, adicionar, etc., convirtiéndose en información. La relevancia se encuentra en el contexto en que se asume.

1.2.4. Sistema de Información

Andreau, Ricárt y Valor (1991) señalaron que este sistema constituye el grupo elemental de técnicas que, se ponen en práctica en un determinado conjunto de data ordenada, de conformidad con los requerimientos de una organización, de esta forma se compila, produce y reparte (parte de) esta data requerida, para el accionar de la entidad, aprovechando en parte, los sucesos de toma de decisiones para desarrollar las funciones de la entidad acorde con la estrategia diseñada (p. 18).

Teichroew (1976) (como lo citó Ross, 2006) un sistema de información representa un grupo o colección de sujetos, instrucciones, protocolos y dispositivos elaborados para el recojo, registro, procesamiento, almacenamiento, recuperación y visualización de información (p. 5).

Para Enciso (2006) los componentes del sistema de información documental son: La data material insertada en soportes, el personal que labora y se convierte en la conexión entre documentos físicos y usuario, otros componentes también lo representan las instalaciones, los recursos financieros y los dispositivos que producirán la transmisión de la información.

1.2.5. Gestión de información

Actualmente la gestión de información que se produce y procesa en todo procedimiento administrativo disciplinario de la Policía es limitado al realizarse los registros de documentos de forma manual en pleno siglo XXI, contraviniendo lo señalado por Woodman (1985) quien precisaba que el gestionar información constituye la correcta obtención de información y que esta sea válida, aprovechable para el sujeto o grupo de sujetos que lo requieren; teniendo en cuenta el valor adecuado, esta sea oportuna, en el espacio preciso para la toma de decisiones;

Pero también, existe información irrelevante que se produce en la etapa de investigación y sin embargo obra en el expediente manual, se han dado casos en los cuales algunos documentos han desaparecido de los expedientes, originando en la etapa de decisión acciones o decisiones no precisas.

Asimismo, en la actualidad la gestión de la información se centra en la formalización de un expediente manual donde se incluyen las siguientes acciones procedimentales que se generan; y al pasar al equipo de investigación que corresponda y este a la instancia decisoria con las consiguientes descoordinaciones; sin embargo, White (1985) precisa que gestionar la información es sinónimo de coordinar de manera efectiva esta información que proviene de actividades internas y externas; ello es posible si la consolidación de la información que se genera en el procedimiento administrativo Disciplinario se digitalizaría.

Pero quien es contundente en el logro de un sistema de gestión de información administrativo Disciplinario en la PNP es Ponjuán (1998) cuando menciona que gestionar información se relación con el conjunto de acciones que se practican en un Sistema de Información (En los casos en los cuales el sistema asuma el objetivo de la obtención de salidas de información); y es significativa cuando se le considera como un proceso que permite la obtención, despliegue y uso de recursos básicos (economía, materiales, humanos) para manipular información en el interior y para la comunidad a la que pertenece; es decir, si se logra la automatización y digitalización de la información administrativo Disciplinario, esta sería efectiva al utilizar solo los recursos básicos (p. 290).

1.2.6. Sistema de gestión de la información

En concordancia a los autores precedentes citados, Davis y Olson (1985) señalan que este sistema de gestión, implica la integración y automatización, con la finalidad de producir información que contribuya a la operatividad, gestión y toma de decisiones de una empresa; en ello radica la propuesta de la presente investigación, la intención es automatizar y digitalizar toda la información del procedimiento administrativo Disciplinario; desde que se formula el primer

documento o acta de denuncia verbal, hasta la Resolución Final que agota la vía administrativa..

Por su parte Moreiro (1998) conceptualiza el Sistema de gestión de información, al agrupamiento de políticas y normas legales que se relacionan entre sí; y se viabilizan para el tratamiento de la información, implican los registros administrativos, archivos, los equipos tecnológicos y el público a quien se dirige; entonces sustentaría la actual propuesta, en el sentido que el tratamiento de la información implica a los registros administrativos, los archivos, la tecnología; entre otros.

Este sistema viabiliza la gestión de los recursos de información internos y externos. El propósito es producir servicios y bienes que satisfagan los requerimientos, lográndose la efectividad del sistema. El Sistema de Gestión de Información utiliza en extremos la información que posee, buscando la mejora continua y la toma de decisiones en los diferentes niveles de la empresa.

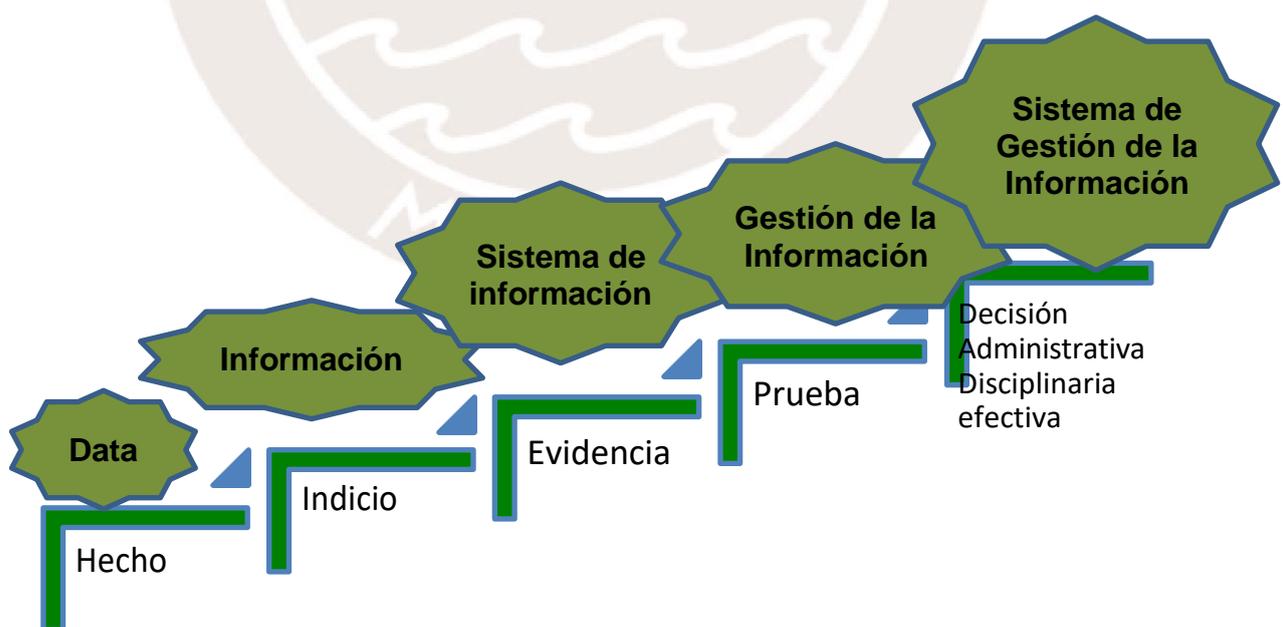


Figura 2: Representación paralela en el proceso Administrativo Disciplinario

Fuente: Elaboración propia

Con la representación de los diferentes conceptos de Data, Información, Sistema de Información, gestión de información y sistema de gestión de información, ubicándolos didácticamente en el proceso de construcción de elementos de convicción que requiere un oficial jefe del equipo de decisión administrativo-disciplinario para dar su decisión, se ha procurado exponer la importancia de cada proceso de construcción del elemento de convicción; y que requieren evidentemente de ser presentado mediante los elementos componentes del expediente expuestos en el gráfico anterior (escritos, solicitudes, demandas, etc.); por lo tanto, si no se procura la práctica de un buen sistema de gestión de la información la decisión del oficial jefe del equipo de decisión será desacertada.

1.2.7. Procedimiento administrativo-disciplinario PNP

La Administración Policial en la ejecución de procedimientos administrativos disciplinarios cumple de manera irrestricta el respeto del derecho constitucional procesal y de los principios constitucionales que pertinentes internos en la Ley del régimen Disciplinario de la PNP; este régimen no se encuentra fuera de los alcances de la LPAG.

La Potestad Sancionadora de la Administración, se sumerge a los principios establecidos en el artículo 230° de la Ley N.º 27444; mientras que, el artículo 229° numeral 2 de la citada ley, precisa que las instituciones públicas que asumen potestades sancionadoras, independientemente se encontrarse regulados por normas especiales, se encuentran obligadas a cumplir los principios de la potestad sancionadora administrativa señalados en la Ley del Procedimiento Administrativo General.

Para la LPAG el procedimiento administrativo constituye una serie ordenada de acciones y actividades que se ejecutan en las organizaciones estatales y particulares, que generan todo un acto administrativo y consecuentemente produce efectos legales personales respecto a derechos de los administrados.

El Tribunal Constitucional en materia vinculante dejó prescrito en el Expediente N.º 2050-2002-AA/TC que la sanción administrativa tiene que observar los principios constitucionales y de los derechos fundamentales.



1.3 Arquitectura del problema

Tabla 1

Matriz de consistencia - Ineficacia del sistema de registro de expedientes Administrativo-Disciplinario que realizan los órganos del Sistema Disciplinario Policial-Propuesta para su automatización digital

PREGUNTAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	FUENTES DE DATOS	HERRAMIENTAS
Principal: ¿Cuál es la situación del sistema de gestión de información del procedimiento administrativo disciplinario que realizan los órganos del Sistema Disciplinario Policial, durante el 2018?	Describir la situación del sistema de gestión de información del procedimiento administrativo disciplinario que realizan los órganos del Sistema Disciplinario Policial durante el 2018	Ha sido deficiente el sistema de gestión de información del procedimiento administrativo disciplinario que realizan los órganos del Sistema Disciplinario Policial, durante el 2018.		
Secundaria 1: ¿Cuántos escritos conforman los expedientes administrativos-disciplinarios en los órganos del Sistema Disciplinario Policial, durante el 2018?	Determinar el número de escritos que conforman los expedientes administrativos-disciplinarios, en los órganos del Sistema Disciplinario Policial, durante el 2018.	Se estima que el número de escritos que conformaron los expedientes es superior a 50,000.	Estadística formulada por IG-PNP	Revisión de base de datos
Secundaria 2: ¿Quiénes son los actores que participan en el sistema de gestión de información del procedimiento administrativo disciplinario que realizan los órganos del Sistema Disciplinario Policial, durante el 2018?	Determinar quiénes son los actores que participan en el sistema de gestión de información del procedimiento administrativo disciplinario que realizan los órganos del Sistema Disciplinario Policial, durante el 2018.	Los actores son: el Tribunal de Disciplina Policial, Oficina de Asuntos Internos de la Oficina General de Integridad Institucional del MININTER, Inspectoría General Inspectoría Macro Regional, Inspectoría Descentralizada, Oficina de Disciplina, administrados, denunciantes, Instructores y Auxiliares	Ley 30714, del Régimen Disciplinario de la PNP	Revisión Normativa
Secundaria 3: ¿Cuál es el procedimiento administrativo	Determinar el procedimiento Administrativo-Disciplinario que	El procedimiento Administrativo-Disciplinario se realiza para	Ley 30714, del Régimen	Revisión normativa

disciplinario que realizan los órganos del Sistema Disciplinario Policial, durante el 2018?	realizan los órganos del Sistema Disciplinario Policial, durante el 2018.	infracciones graves y muy graves, puede suceder que en la investigación se determine una infracción leve, tiene dos etapas de investigación y decisión; cuenta con una primera instancia y la segunda instancia, la resolución de la primera instancia es susceptible de apelación, la resuelve la segunda instancia.	Disciplinario de la PNP	
Secundaria 4: ¿Cuáles son las características del sistema de gestión de información del procedimiento administrativo disciplinario que realizan los órganos del Sistema Disciplinario Policial, durante el 2018?	Determinar las características del sistema de gestión de información del procedimiento administrativo disciplinario que realizan los órganos del Sistema Disciplinario Policial, durante el 2018.	Procedimiento manual, en soporte de papel-Libro de registro de documentos.	Trabajo de campo	Observación directa Entrevistas

Fuente: Elaboración propia



1.3.1. Escritos que conforman los expedientes administrativo-disciplinarios registrados en los órganos del Sistema Disciplinario Policial, durante el 2018.

De acuerdo al artículo 52° y 59° de la Ley N° 30714 del Régimen Administrativo Disciplinario, son documentos que componen el expediente administrativo: por parte del investigado, la presentación de descargos, pruebas, solicitudes (artículo 52°); los generados por el propio proceso denominados de mero trámite como las resoluciones, documentos que por escrito describen una diligencias (actas), documentos administrativos, como los informes y partes administrativos, notificaciones, citaciones, entre otros; asimismo, entre las resoluciones que se elaboran tenemos, las que señalan actividades previas, las que corresponden al dejar sin efecto una acción anticipada dictada por la autoridad competente, resoluciones de comienzo del procedimiento, las que culminan la actividad administrativa, resoluciones que resuelvan sucesos o solicitudes originadas por el administrado o recurrente, teniendo en cuenta que, se deben de producir con anterioridad al término del procedimiento administrativo-disciplinario.

Tabla 2

Documentos que se elaboran en el Procedimiento Administrativo-Disciplinario PNP

	Documentos
Del investigado y del denunciante	Descargos, pruebas, solicitudes
De mero trámite	Documentos administrativos.
Por el órgano de investigación	Disposición de acciones preliminares, Imposición y levantamiento de la medida preventiva, Inicio del procedimiento administrativo-disciplinario, Resuelvan eventos y requerimientos solicitadas por el administrado o recurrente, durante el procedimiento administrativo-disciplinario. Informe administrativo Disciplinario
Por el órgano de decisión	Imposición de sanción o absolución Ampliación de investigación

Fuente: Elaboración propia, con información de la Ley N° 30714 del Régimen Administrativo Disciplinario

1.3.2. Actores que participan en el sistema de gestión de información del procedimiento administrativo disciplinario que realizan los órganos del Sistema Disciplinario Policial-2018.

El artículo 36° de la Ley N° 30714 del Régimen Disciplinario PNP expresan que los tribunales o juzgados de disciplina, asumen la función de investigar y establecer la responsabilidad o absolver al administrado; en caso de ser el primero tiene la obligación de aplicar una sanción acorde a lo señalado en la Ley del régimen disciplinario y su reglamento.

El artículo 38° establece que las oficinas o juzgados competentes para investigar infracciones graves y muy graves son: i) Inspectoría General de la PNP, por intermedio de las Oficinas de Disciplina, ii) La Oficina General de Integridad Institucional, por medio de la Oficina de Asuntos Internos del MININTER; mientras que, el artículo 39° precisa que los juzgados de decisión en primera Instancia son: i) La Inspectoría Descentralizada, ii) El Inspector General de la PNP; y, en segunda Instancia: i) La Inspectoría Macro Regional, ii) El Tribunal de Disciplina Policial.

Tabla 3

Actores del sistema de gestión de información del procedimiento Administrativo-Disciplinario PNP

Infracciones	Órganos de investigación	Órganos de Decisión	
		Primera instancia	Segunda instancia
Graves y muy graves	Oficina de Asuntos Internos de la Oficina General de Integridad Institucional del MININTER. Oficinas de Disciplina de la IG-PNP	Inspectoría Descentralizada Inspector General de la PNP	Inspectoría Macro Regional Tribunal de Disciplina Policial.

Fuente: Elaboración propia, con información de la Ley N° 30714 del Régimen Administrativo Disciplinario

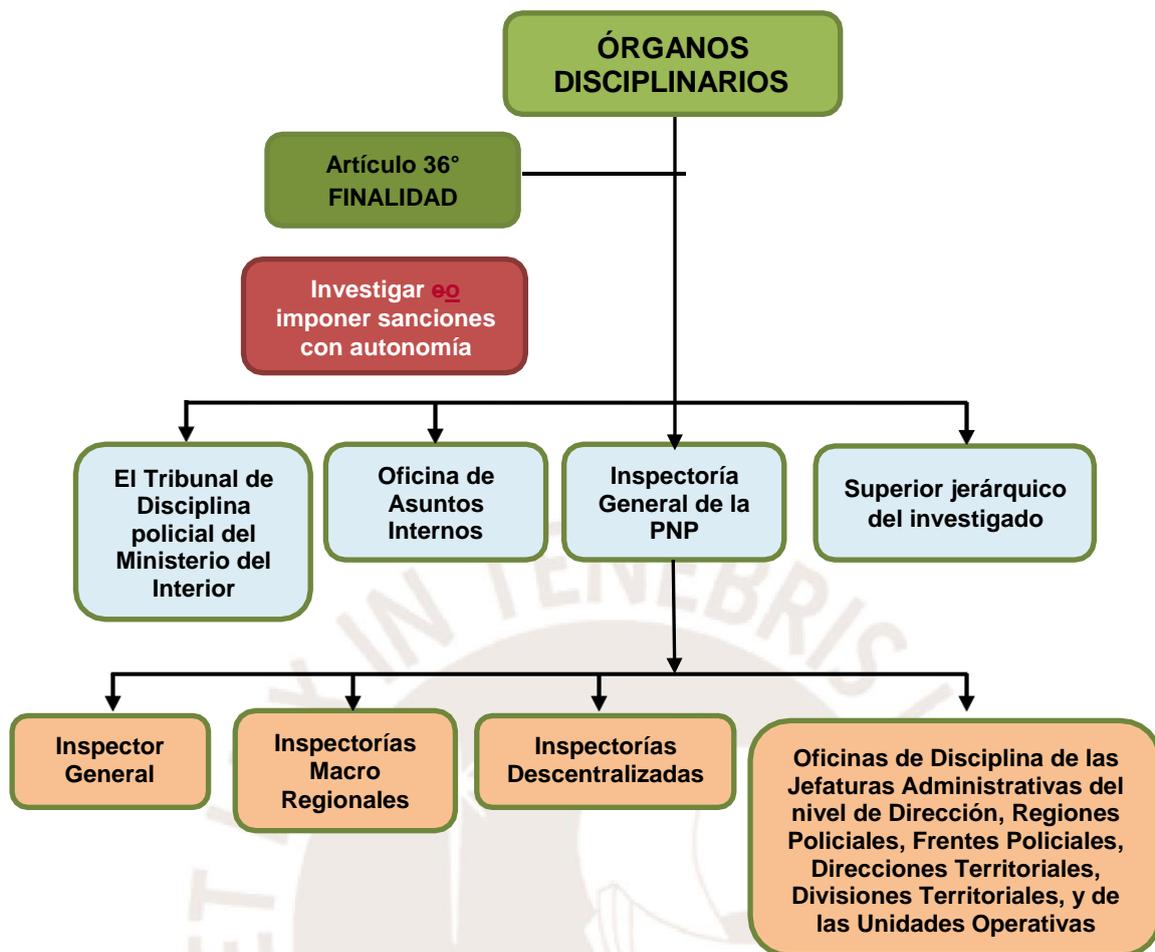


Figura 3: Órganos disciplinarios del sistema disciplinario policial

Fuente: Elaboración propia con información de la Ley N° 30714 del Régimen Disciplinario PNP

Tribunal de Disciplina Policial

El Tribunal de Disciplina Policial tiene su sede en el Ministerio del Interior y se encuentra ubicado en el organigrama de este ministerio, el artículo 41° señala que este ente disciplinario constituye la última instancia en el proceso administrativo-disciplinario contra Oficiales Generales. Es autónomo en el ámbito técnico y funcional, está circunscrito al Ministerio del Interior.

El artículo 49° señala sus funciones: i) Evaluar y dar solución a los requerimientos de apelación, a las ordenes de sanción impuestas por el Inspector General de la PNP y las resoluciones emanadas de las entidades disciplinarias competentes; ii) Evaluar y dar solución a los requerimientos en apelación en contra

de las resoluciones que determinan acciones de carácter preventivo por trasgresiones al reglamento tipificadas como muy graves; iii) Dar solución en el nivel de consulta, los dictámenes que no fueron apelados; respecto a esta posibilidad, el Tribunal disciplinario puede dictaminar resoluciones de primera instancia; agotándose de esta manera la acción administrativa; también puede dictaminar la nulidad de esta; en esta situación el órgano encargado de la investigación debe asumir un nuevo dictamen.

El Tribunal Disciplinario puede delegar la realización de investigaciones complementarias en los órganos de investigación, e impulsar de oficio o a requerimiento de parte, la elaboración de informes orales.

Actualmente, este Tribunal para realizar sus funciones en cuanto a los procedimientos que se da en última instancia, tiene que esperar la remisión del expediente completo, desde la primera instancia que investigó; este procedimientos puede demorar entre tres a seis meses; solo por la demora en la administración y gestión de documentos que se realiza en forma manual; independientemente de la cantidad de procesos que existen; asimismo, se han dado casos en los cuales el tribunal no ha recibido completo el expediente y se produce otra demora en el diligenciamiento de establecer en qué momento o circunstancia se extravió o fue sustraído determinado documento del expediente; asimismo, en esta instancia, todavía el administrado o sancionado a través de su abogado puede presentar escritos que sustenten su petitorio, estos pueden demorar entre un mes a dos meses tan solo para llegar a manos de este tribunal; existen múltiples acciones que, por la falta de un sistema de registro informático y una base de datos virtual no se optimiza el procedimiento.

Secretaría técnica

El artículo 43° de la Ley del Régimen Disciplinario señala que cada Sala del Tribunal contará con una Secretaría Técnica y entre sus funciones asume la responsabilidad de ser el enlace entre los órganos de investigación y el Tribunal.

Este órgano de apoyo técnico, si bien elabora los proyectos de resoluciones,

formula las citaciones y notificaciones correspondientes; el diligenciamiento de las mismas se realiza manualmente; es decir, se cuenta con un efectivo policial llamado corresponsal que debe llevar los documentos al destino que corresponda y recibir el cargo o la firma de recepción del documento; esta realidad bien puede eliminarse, de contar con el sistema de registro informático; toda vez que las citaciones y notificaciones podrían realizarse de forma virtual; asimismo, existiendo una base de datos de resoluciones estas podrían confeccionarse con mayor viabilidad y notificarse rápidamente por medios virtuales.

Oficina de Asuntos Internos

El artículo 43° de la citada Ley señala que la citada oficina, por intermedio de la Oficina de Asuntos Internos tiene competencia en todo el territorio patrio, practicar investigaciones extraordinarias por trasgresiones disciplinarias graves o muy graves; y, existan Oficiales Generales implicados en cualquier infracción. Terminada la etapa de investigación, se corre traslado al Inspector General de la PNP para que adopte las decisiones que correspondan.

Esta Oficina depende la Oficina General de Integridad Institucional del Ministerio del Interior y tiene como delicada función la investigación de Oficiales generales que se encuentren denunciados, involucrados e implicados en hechos que constituyan infracción grave o muy grave, tipificado en el Reglamento de Régimen Disciplinario de la PNP; en consecuencia, es importante que esta oficina cumpla con los plazos establecidos, de lo contrario se generaría cuestionamiento en su accionar y daría cabida a la impunidad; parte de esta demora se produce por el registro manual de los documentos que disminuyen la capacidad en la administración y gestión de los mismos; actualmente se desconoce cuántos procedimientos disciplinarios viene realizando esta oficina por ser los administrados Oficiales Generales; si el sistema de registro y administración y gestión de documento sería informático y virtual estos procedimientos podrían conocerse de forma pública.

Inspectoría General de la Policía Nacional del Perú como órgano disciplinario

El Inspector General de la Policía Nacional del Perú decide en primera

instancia el procedimiento disciplinario realizado por la Oficina de Asuntos Internos. Es autónomo técnica y funcionalmente.

Inspectoría Macro Regional

Las inspectorías Macro regionales conforme al artículo 39° de la Ley del Régimen Disciplinario PNP constituye un órgano de decisión y es competente como segunda instancia para el caso de infracciones graves sancionadas por las Inspectorías Descentralizadas. Asimismo, el artículo 65° precisa que, este órgano disciplinario emite la resolución en un plazo de quince días hábiles.

Actualmente de acuerdo al Sistema de Gestión Administrativa que administra la Dirección de Recursos Humanos de la PNP existen a nivel nacional 13 Inspectorías Macro regionales, las mismas que tienen su sede en la mayoría de los casos en las sedes de región geográfica del país, es decir en capitales de departamentos, para cada Inspectoría Macro Regional existen por lo menos una o dos Inspectorías Descentralizadas, quienes remiten los expedientes en forma física con las apelaciones por la imposición de sanción por infracciones graves. En esta remisión genera retraso y riesgo del expediente que en algunos casos las ID tiene su sede en otra provincia, por lo que la toma de decisión en segunda instancia sufre retardo, corriendo el riesgo de prescripción de la potestad sancionadora.

La Inspectoría Macro Regional, recepciona el expediente procedente de la Inspectoría Descentralizada, lo registra en el libro de toma razón y en el archivo Excel de registro de documentos que cada Inspectoría Macro regional crea, en donde se considera la fecha de ingreso, clase de infracción, presuntos infractores y decisión adoptada en segunda instancia, este archivo es remitido a través de correo electrónico a la Inspectoría General PNP para que realice la consolidación de la información de todas las inspectorías macro regionales a nivel nacional

Inspectorías Descentralizadas

El artículo 45° precisa que, concluida la etapa de investigación realizada por las Oficinas de Disciplina, el expediente correspondiente es elevado a la Inspectoría Descentralizada competente para que adopte las decisiones que

correspondan.

Asimismo, existen 16 Inspectorías Descentralizadas a nivel nacional, las mismas que tienen su sede en la mayoría de en capitales de departamentos, para cada Inspectoría Macro Regional existen por lo menos DOS a TRES Oficinas de Disciplina, quienes remiten los expedientes en forma física con el Informe Administrativo Disciplinario, en donde se establece el resultado de las investigaciones por la presunta comisión de infracciones graves y muy graves. Esta remisión genera retraso y riesgo del expediente puesto que en algunos casos las Oficinas de Disciplina tienen su sede en otra provincia, por lo que la toma de decisión en primera instancia sufre retardo, corriendo el riesgo de prescripción de la potestad sancionadora.

La Inspectoría descentralizada, recepciona el expediente procedente de la oficina de Disciplina, lo registra en el libro de toma razón y en el archivo Excel de registro de documentos que cada Inspectoría Descentralizada crea, en donde se considera la fecha de ingreso, clase de infracción, presuntos infractores y decisión adoptada en primera instancia, este archivo es remitido a través de correo electrónico a la Inspectoría General PNP para que realice la consolidación de la información de todas las inspectorías descentralizadas a nivel nacional.

Oficina de Disciplina (OD)

El artículo 45° señala que, las Oficinas de Disciplina en todo el territorio patrio, tienen competencia para investigar infracciones disciplinarias graves o muy graves.

Actualmente de acuerdo al Sistema de Gestión Administrativa que administra la Dirección de Recursos Humanos de la PNP existen 48 Oficinas de Disciplina a nivel nacional, las mismas que tienen su sede en las diferentes provincias de los departamentos, se encargan de formular el Informe Administrativo Disciplinario, en donde se establece el resultado de las investigaciones por la presunta comisión de infracciones graves y muy graves, el mismo que es remitido a la Inspectoría Descentralizada de la cual depende. Esta remisión genera retraso

y riesgo del expediente puesto que en algunos casos las Oficinas de Disciplina tienen su sede en otra provincia, por lo que la toma de decisión en primera instancia sufre retardo, corriendo el riesgo de prescripción de la potestad sancionadora.

Este órgano de investigación es quien actualmente lleva la carga del gran número de investigaciones administrativo disciplinario; y que, en mérito a ello, tuvo que descentralizar a nivel nacional; asimismo

Son los encargadas de recepcionar las denuncia e informes en donde se da cuenta sobre la comisión de una presunta infracción grave o muy grave, dicha recepción se registra en el libro de toma razón y en el archivo Excel de registro de documentos que cada oficina crea, estos registros se realiza en forma manual, luego el Jefe de la Oficina de Disciplina designa al Instructor, con el libro de cargo se entrega al instructor de la investigación quien a su vez hace entrega al auxiliar de la investigación, quien realiza la investigación propiamente dicha, al término de la misma sigue el mismo camino pero en viceversa; como es de apreciarse existe varios pasos en el proceso solo para iniciar la investigación.

El archivo Excel de registro de documentos que lleva cada oficina de Disciplina, considera también el inicio y término de la investigación; clase de infracción, presuntos infractores, este archivo es remitido a través de correo electrónico a la Inspectoría General PNP para que realice la consolidación de la información de todas las oficinas a nivel nacional.

El superior jerárquico del investigado

El artículo 37° señala que el superior del investigado es el miembro de la PNP de grado superior al infractor, o teniendo el mismo grado, está bajo su comando o recibe una denuncia en contra de este, quien, ante una infracción leve, impone el correctivo que corresponda. Si el superior tomo conocimiento de una infracción grave o muy grave, informa de inmediato al órgano de investigación competente.

1.3.3. El Sistema Disciplinario Policial.

El Sistema Disciplinario Policial, se encuentra regulado por la Ley 30714 del Régimen Disciplinario de la PNP del 28 de diciembre del 2017; en su artículo 34°, señala que este sistema comprende a todos los órganos del Ministerio del Interior y de la Policía Nacional del Perú, que operan de forma integrada en aspectos de fiscalización, evaluación, investigación y sanción disciplinaria.

Por su parte el artículo 35° de la citada ley señala que la potestad sancionadora disciplinaria se ejerce mediante un procedimiento administrativo-disciplinario, y es atribuido al superior, a las Oficinas de Disciplina, a las Inspectorías Descentralizadas, a las Inspectorías Macro Regional, al Inspector General de la Policía Nacional del Perú y al Tribunal de Disciplina Policial.

Para valorar la importancia de un sistema de gestión de la información que comprende el expediente administrativo Disciplinario, es significativo señalar algunos aspectos significativos establecidos en la citada Ley; como son el Principio de legalidad, donde el superior y los órganos disciplinarios deben actuar con respeto a la Constitución Política del Perú, la ley y al derecho, dentro de las facultades que le estén atribuidas, y de acuerdo con los fines para los que les fueron conferidas; el Principio del debido procedimiento, en la cual las infracciones son sancionadas con sujeción a los procedimientos establecidos y el respeto al debido proceso.

Respecto a las infracciones disciplinarias el artículo 27° establece que estas infracciones son contrarias a las obligaciones y deberes señalados en la normatividad de la Policía Nacional del Perú; mientras que el artículo 28° establece que las infracciones se clasifican en cuanto a gravedad en leves, graves y muy graves. El artículo 29° expresa que los correctivos constituyen acciones disciplinarias por escrito impuestas, al término de un debido procedimiento establecido en la tabla de infracciones. El artículo 30° determina que, los tipos de correctivos son: la amonestación, la sanción simple, la sanción de rigor, el pase a la situación de disponibilidad y pase a la situación de retiro por medida disciplinaria.

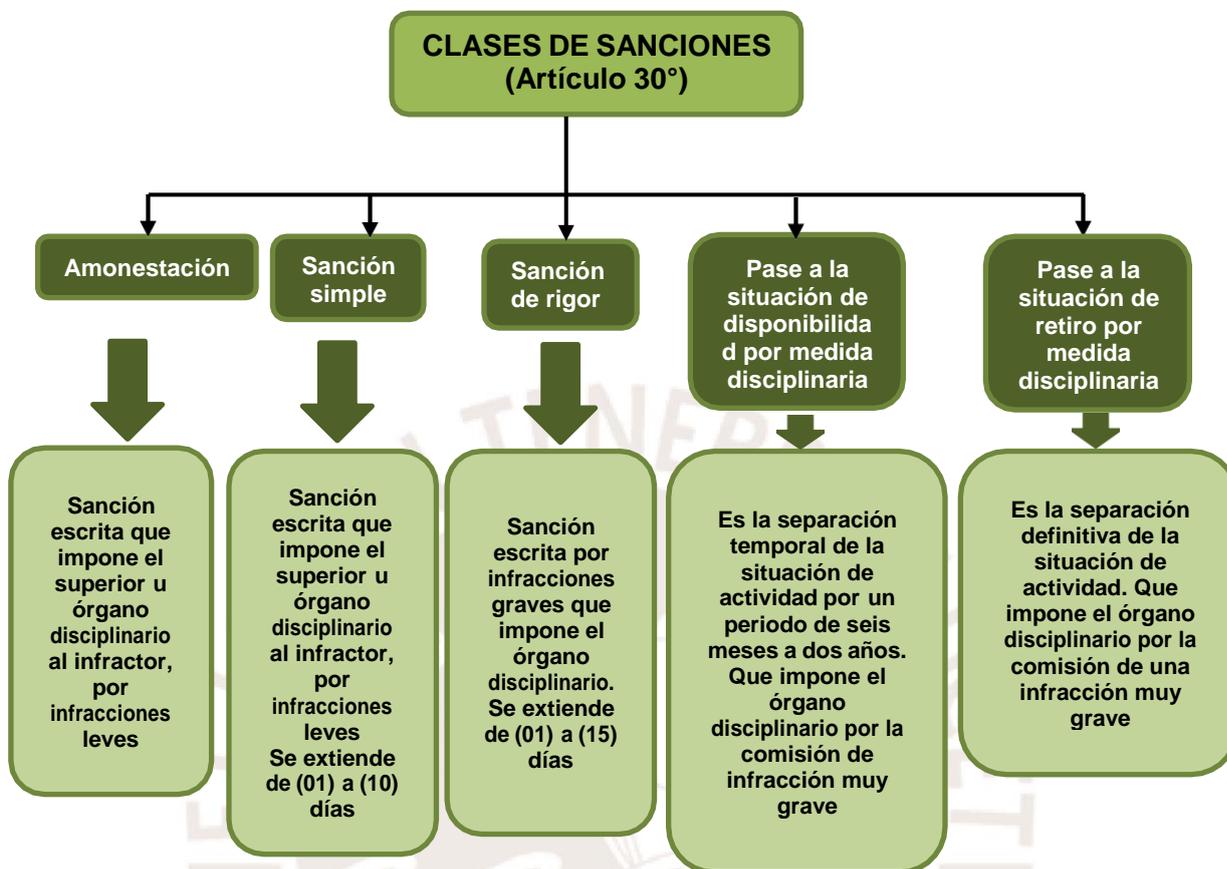


Figura 4: Clases de sanciones del Sistema Disciplinario Policial

Fuente: Elaboración propia con información de la Ley N° 30714 del Régimen Disciplinario PNP

El artículo 50° establece de forma previa la realización de diligencias preliminares por los órganos de investigación competentes, a fin de identificar, ubicar y acopiar evidencias, que sustenten la apertura del procedimiento administrativo-disciplinario. Mientras que, el artículo 52° determina los derechos del investigado. Por otro lado, el artículo 53° precisa que este procedimiento termina, por muerte del investigado, por prescripción de la potestad sancionadora o resolución firme de sanción o absolución. Respecto al recurso de Apelación, el artículo 57° precisa que este procede contra resoluciones sancionadoras emitidas durante el procedimiento. Estas resoluciones culminan la vía administrativa.

Por otro lado, el artículo 58° regula el concurso de infracciones: Si en el curso de la investigación aparecen nuevos hechos que, suponen una infracción más grave, se trasladan las actuaciones al órgano disciplinario competente; si la presunta infracción es de menor gravedad, el mismo órgano disciplinario asume la investigación, aumentando la infracción detectada. Si de un mismo hecho, se presente varios infractores que hayan cometido infracciones de diferente clase, el órgano disciplinario competente será el que tiene competencia para la infracción más grave.

Asimismo, el artículo 61° precisa la forma de las notificaciones, señalando que las resoluciones de inicio del procedimiento, la que pone fin al mismo o aquellas que se consideren necesarias de comunicar a los interesados, se tienen por bien notificadas en las siguientes circunstancias:

- i) en el domicilio procesal, físico o electrónico señalado por el investigado;
- ii) En el domicilio del investigado que conste en el expediente; iii) en el domicilio que conste en el legajo; iv) en el domicilio señalado en el Documento Nacional de Identidad (DNI), en caso de que no haya indicado domicilio real o procesal; v) en la dependencia policial donde labora; vi) en la sede de los órganos disciplinarios, cuando se apersonen los interesados (Congreso de la república, 2017).

El sistema disciplinario policial también comprende el procedimiento por infracciones leves que se dan cuando un superior sanciona directamente al infractor con una sanción y esta debe ser registrada en el legajo personal; y, cuando se genera también como consecuencia de una investigación administrativo-Disciplinario que se inició con la presunta comisión de una falta grave o muy grave pero al final del procedimiento se determina una infracción leve; respecto a este procedimiento administrativo-disciplinario, el artículo 62° regula este procedimiento. Respecto a las etapas del procedimiento para infracciones graves, el artículo 65° establece las etapas de Investigación y Decisión.

El procedimiento para infracciones muy graves, el artículo 66° determina el plazo para las mismas etapas de Investigación y de Decisión. También se ha regulado un procedimiento administrativo Sumario. El artículo 67° determina en qué casos procede este procedimiento como cuando se existan situaciones de flagrancia o confesión que confirmen otros hechos, para las infracciones muy graves.

La citada Ley del Régimen Disciplinario PNP también contempla medidas preventivas de carácter provisional, señalada en el Capítulo Único, en el artículo 73° que, se atribuyen por la presunta comisión de infracciones muy graves en los casos previstos en la presente ley.

1.3.4. Características del sistema de gestión de información del procedimiento administrativo disciplinario que realizan los órganos del Sistema Disciplinario Policial, durante el 2018.

Para determinar las características del sistema de gestión de información actual de expedientes administrativo Disciplinarios de la Policía Nacional se ha desarrollado la cadena de valor correspondiente:

El problema que nosotros hemos elegido se encuentra en el nivel de producto. El empleo del sistema manual en la investigación de infracciones administrativas disciplinarias por infracciones graves y muy graves; que realiza el Sistema Disciplinario Policial, se ha convertido en un problema institucional, especialmente porque afecta a los cuatro bienes jurídicos protegidos de la PNP (Ética policial, disciplina policial, servicio policial e imagen institucional).

Procedimiento desde la recepción de la denuncia hasta su archivo.

- a. Recepción de denuncia o informe (mesa de partes) contra el personal PNP por presunta comisión de infracción Grave o Muy grave, a la ley de régimen disciplinario de la PNP, registrándose su ingreso en el sistema (Excel)
- b. Se deriva a la Oficina de disciplina, que de acuerdo a su ámbito jurisdiccional le corresponde, realizando las diligencias previas, determinando su

- procedencia o no, de ser este último se archiva la denuncia.
- c. Al declarar procedente la denuncia, mediante resolución da inicio al procedimiento administrativo disciplinario, disponiendo su investigación la misma que termina con la formulación del Informe Administrativo Disciplinario y es derivado a la Inspectoría Descentralizada.
 - d. La Inspectoría Descentralizada, resuelve y sanciona en primera instancia las infracciones graves y muy graves, si el administrado o investigado decide apelar por la sanción impuesta, se deriva a una Inspectoría Macro Regional (infracciones graves) o al Tribunal Nacional de Disciplina Policial (infracciones muy graves).
 - e. Al culminar las diligencias de apelación y habiéndose emitido una resolución que pone fin al procedimiento, el expediente se archiva en los almacenes de la Dirección de Investigaciones de Inspectoría General y en provincias en los archivos de la Oficina de Disciplina.

Con lo detallado anteriormente podemos señalar que se ha identificado como problema público a analizar en el presente proyecto, la **“Carencia de digitalización documentaria de los expedientes administrativos disciplinarios, que se llevan en los órganos del Sistema Disciplinario Policial.”**, lo cual se refleja en evidencias cualitativas y cuantitativas que se encuentran en la información que proporcionan los actores involucrados, además datos estadísticos obtenidos sobre la cantidad de expedientes administrativos que en la actualidad se encuentran en archivos de las unidades dependientes del Sistema Disciplinario Policial y el soporte con los que cuentan. Las evidencias han sido obtenidas analizando el problema y se detectó que no se viene realizando una adecuada conservación de la documentación pasiva que obra en los archivos y otras consecuencias derivadas. Así, presentamos las evidencias cualitativas y cuantitativas que sustentan la pertinencia de esta investigación:

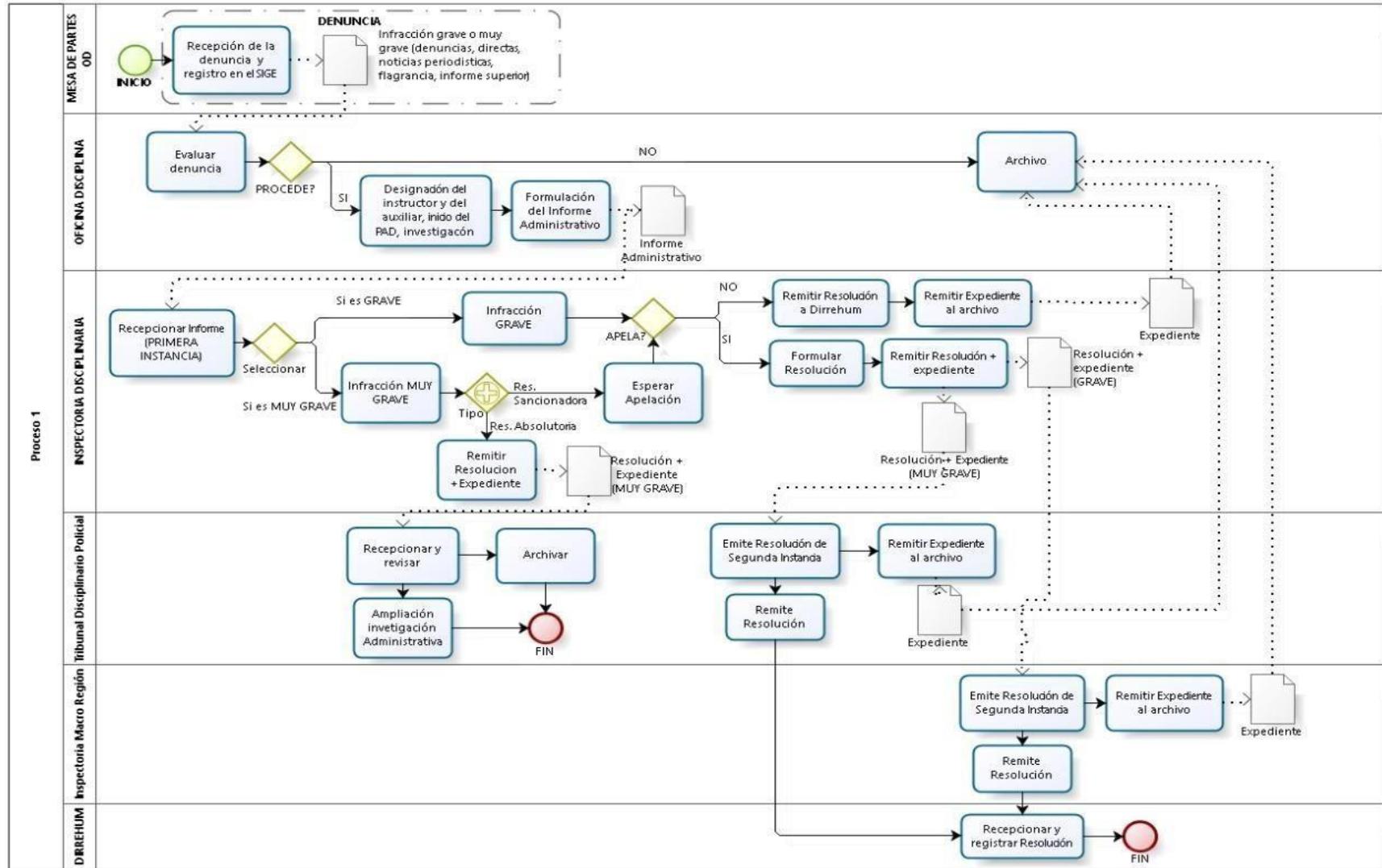


Figura 5: Flujograma del procedimiento actual

Fuente: Elaboración propia

El sistema de gestión de información del sistema administrativo disciplinario, durante el año 2018, recibió 5,905 denuncias por infracciones graves y muy graves atendiendo a infracciones contempladas en la Ley Nro. 30714 Ley que regula el régimen disciplinario de la Policía Nacional del Perú, la misma que entró en vigencia el 30 de diciembre del 2017; asimismo, se contaban con expedientes pendientes de investigación y resolución por infracciones graves y muy graves contempladas en los Decretos Legislativos 1150 y 1268 respectivamente de años anteriores al 2018 que ascendieron a 12,149 expedientes; de los cuales se resolvieron o decidieron en primera instancia 8,032 y quedaron pendientes de resolución en la etapa de decisión 4,117.

Tabla 4

Estadísticas de denuncias y apelaciones de las Inspectorías Descentralizadas por infracciones graves y muy graves, en la Inspectoría General PNP 2018.

Nº	DETALLES	TOTAL
I EXPEDIENTES A/D RECIBIDOS (G y/o MG)		
A	INGRESADAS (1+2+3)	5905
1	CORRESPONDIENTE AL DL N° 1150 (G)	932
2	CORRESPONDIENTE AL DL N° 1268 (G)	2257
3	CORRESPONDIENTE A LA LEY N° 30714 (G y MG)	2716
B	RESUELTAS O DECIDIENDO EN PRIMERA INSTANCIA	8032
1	RESUELTAS O ARCHIVADAS DL N° 1150 (MG)	1730
2	INVESTIGADAS (O ARCHIVADAS) Y ELEVADAS AL TDP DL N° 1268 (MG)	4481
3	RESOLUCION DE DECISION LEY N° 30714 (G y MG)	1821
C	PENDIENTES (1+2+3)	4117
1	CORRESPONDIENTE AL DL N° 1150 (G)	1107
2	CORRESPONDIENTE AL DL N° 1268 (G)	3010
3	CORRESPONDIENTE A LA LEY N° 30714 (G y MG)	0
II APELACIONES PARA RESOLVER (Graves) DL N° 1150		
A	INGRESADAS	208
B	RESUELTAS	106
C	PENDIENTES	183
III APELACIONES ELEVADAS A INSP MAC REG O TDP		
A	ELEVADAS (1+2+3)	892
1	AL TDP MININTER DL N° 1150 (MG) 1268	355
2	A LA INSPECTORIA MACRO REGIONAL LEY N° 30714 (G)	292
3	AL TDP MININTER LEY N° 30714 (MG)	245
B	RESUELTAS (1+2+3)	652
1	POR EL TDP MININTER DL N° 1150 (MG)	515
2	POR LA INSPECTORIA MACRO REGIONAL LEY N° 30714 (G)	122
3	POR EL TDP MININTER LEY N° 30714 (MG)	15
C	PENDIENTES (1+2+3)	1670
1	EN TDP MININTER DL N° 1150 Y 1268 (MG)	1670
2	EN INSPECT. MACRO REGIONAL LEY N° 30714 (G)	0
3	EN TDP MININTER LEY N° 30714 (MG)	0

Fuente: Información de la Inspectoría general PNP (2019)

En lo que respecta a apelaciones, ingresaron 208 por infracciones graves y muy graves en los diferentes Decretos Legislativos señalados, se resolvieron 289 y quedan pendientes 102; asimismo, se elevaron a la Inspectoría Macro regional o TDP un total de 892 apelación es segunda instancia se resolvieron 652, quedan pendientes 1,910. (Ver Tabla 5).

Es relevante precisar que, el promedio de días que demora un escrito para llegar a su destino; lo podemos contabilizar desde su inicio y permanece en mesa de partes por dos días para su registro manual en el Libro de Registro y clasificación al área que le corresponde, y el documento de acción o cargo correspondiente para su derivación; una vez que llega al segundo nivel que corresponde a la mesa de partes de la gran unidad donde se ubica la unidad de destino, allí se demora nuevamente el documento otros dos días para el registro manual y clasificación; posteriormente se hace llegar al tercer nivel que corresponde a la secretaría de la unidad solicitante en caso sean solo tres niveles, que es el mínimo o lugar más cercano de remisión del expediente o escrito; es decir, se cuenta con cinco días de demora en el trámite del expediente para llegar a lugar de destino pudiendo ser mayor el número de días dependiendo del nivel de destino de la unidad, puede ser hasta quince días en caso de provincias. Con la propuesta planteada, la gestión de los documentos sería en minutos u horas dependiendo la cantidad de documentos.

1.4. Marco institucional y normativo relacionado con el problema

1.4.1. Marco normativo

- Constitución Política del Perú del 30 de diciembre de 1993.
Constituye el sustento de vida de la Institución policial, expresada de forma tácita en el artículo 166°, específicamente al de garantizar el cumplimiento de la Ley; por ende, no puede ser sujeto de transgredirla.
- Ley Nro. 27269, Ley de firmas y certificados digitales del 26 de mayo del 2000; que regula el uso de la firma electrónica dándole validez y efectividad legal, igual que una firma manuscrita u análoga que garantiza la voluntad del firmante.

- Ley Nro. 27444. Ley del Procedimiento Administrativo General del 10 de abril del 2001; de aplicación de todas las instituciones que integran la Administración Pública incluida la Policía Nacional; y que, en su artículo 117° señala que toda institución y unidad cuenta con una oficina de trámite documentario o mesa de partes; y de ser el caso, cada unidad dependiente debe contar también con estas oficinas, las cuales son las encargadas del registro de ingreso y salida de los escritos. La oficina es responsable de entregar el cargo correspondiente, ejecutan los asientos según orden de ingreso o salida, precisando el número de ingreso, naturaleza, fecha, remitente y destinatario; entre otros aspectos.
- Ley Nro. 27658, Ley marco de Modernización de la gestión del Estado del 29 de enero del 2002, que, dispone la mejora de la calidad de la prestación de bienes y servicios, disminuyendo o eliminando brechas; como es el caso de eliminar el proceso manual de registro de documentos de carácter administrativo-Disciplinario.
- Ley Nª 27806.- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del 2 de agosto del 2002; que, dispone a todas las instituciones de la Administración Pública, la obligación de proveer la información requerida plasmada en documentos escritos, fotografías, grabaciones, soporte magnético o digital, o en cualquier otro formato, siempre que haya sido creada u obtenida por ella o que se encuentre en su posesión o bajo su control.
- Ley N° 28403 que dispone la recaudación de un aporte por supervisión y control anual por parte del INDECOPI de las entidades de certificación y de verificación/registro de firmas digitales acreditadas bajo su ámbito del 10 de noviembre del 2004.
- Decreto Legislativo Nro. 1267 Ley de la Policía Nacional del Perú del 16 de diciembre del 2016; y que, en su segunda disposición transitoria precisa que, los recursos generados por la prestación de procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad por la PNP, señalados en el Texto Único de Procedimientos Administrativos del Ministerio del Interior, son destinados especialmente al financiamiento de los costos de implementación y sostenibilidad de los mismos; simplificación administrativa conforme al Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.

- Ley Nro. 30714 Ley de Régimen Disciplinario de la PNP del 28 de diciembre del 2017; que, determina las normas y procedimientos administrativo-disciplinario, orientados a prevenir, regular y sancionar las conductas disfuncionales realizadas por el personal de la Policía Nacional del Perú
- Decreto Legislativo-N° 1310 que aprueba medidas adicionales de simplificación administrativa del 29 de diciembre del 2016; y que, en su artículo 8° señala que, las instituciones de la Administración Pública tienen que enlazar sus sistemas de trámite documentario o similares para la remisión automática de documentos electrónicos entre instituciones por medio de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE.
- Decreto Supremo Nro. 043-2003-PCM, Texto Único Ordenado (TUO) de la Ley Nro. 27806, Ley de Transparencia y acceso a la Información Pública y sus Modificatorias del 24 de abril del 2003; y que, tiene por finalidad promover la transparencia de los actos del Estado y regular el derecho fundamental del acceso a la información; asimismo, están obligadas a dar información contenida en documentos escritos, fotografías, grabaciones, soporte magnético o digital, o en cualquier otro formato, siempre que haya sido creada u obtenida por ella o que se encuentre en su posesión o bajo su control.
- Decreto Supremo N° 004-2019-JUS que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General del 25 de enero del 2019; y que señala que, los actos administrativos realizados a través del medio electrónico, poseen la misma validez y eficacia jurídica que los actos realizados por medios físicos tradicionales.
- Decreto Supremo N° 030-2002-PCM que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado del 2 de mayo del 2002; y que, se orienta a brindar un eficiente servicio a la utilización óptima de los recursos.
- Decreto Legislativo Nro. 681, del 11 de octubre de 1991; que regulan la utilización de tecnologías modernas y la generada por procedimientos informáticos en computadoras y sus modificatorias
- Decreto Supremo Nro. 052-2008—PCM, que aprueba el Reglamento de Ley de firmas y certificados digitales del 18 de julio del 2018; que, tiene por objeto

regular, al sector público y privado, el uso de las firmas digitales y el régimen de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica.

- Decreto Supremo Nro. 009-2009-MINAN, que dicta medidas de eco eficiencia para el Sector Público y sus modificatorias del 14 de mayo del 2009; particularmente el uso desmedido de impresiones innecesarias.
- Decreto Supremo Nro. 007-2011-PCM del 27 de enero del 2011; que, aprueba la metodología de simplificación administrativa y establece disposiciones para su implementación para la mejora de los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad
- Decreto Supremo Nro. 004-2013-PCM, del 8 de enero del 2013, que aprueba La Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública y principal instrumento orientador de la modernización de la gestión pública en el Perú.
- Decreto Supremo Nro. 026-2016-PCM, del 28 de abril del 2016; que aprueba medidas de fortalecimiento de la infraestructura oficial de Firma Electrónica y la implementación progresiva de la Firma Digital en el sector público y privado

1.4.2. Marco institucional

- Ley N^a 24949 de creación de la Policía Nacional del Perú, del 6 de diciembre de 1988; sustento de vida de la Institución policial, en el Estado; y que, señala la organización jerárquica y funcional, apreciándose claramente la capacidad y complejidad de sus diferentes unidades policiales, particularmente de la Inspectoría General.

En la citada ley se da vida a la Inspectoría General PNP; unidad policial encargada de velar por el cumplimiento de ley y disposiciones del comando; teniendo como normatividad para este propósito a la Ley del régimen disciplinario.

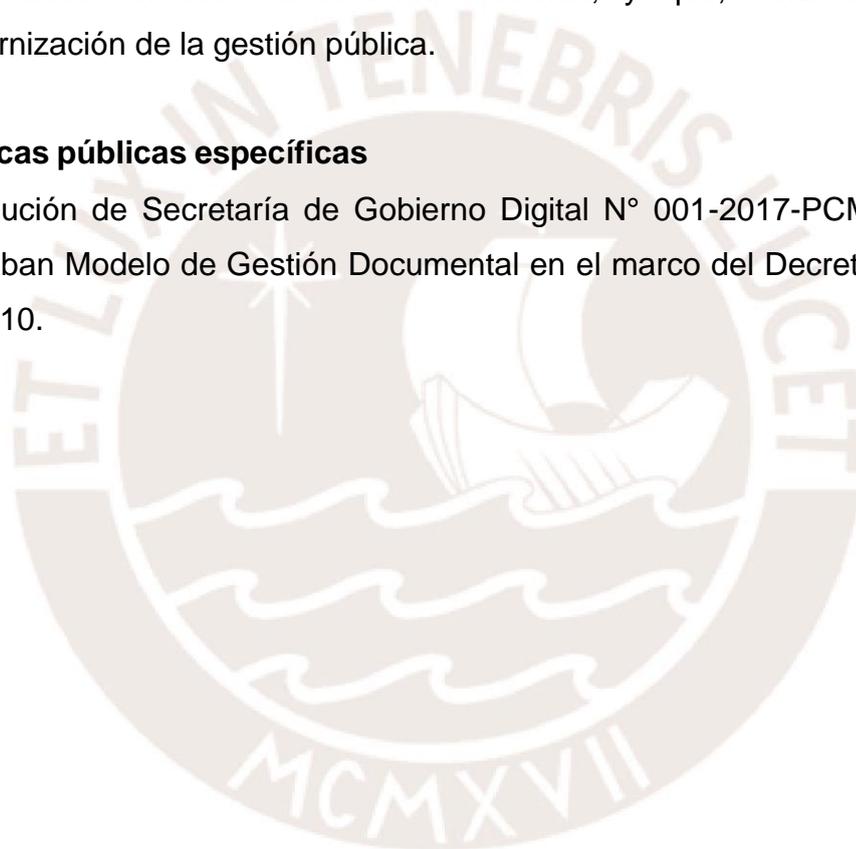
Asimismo, también se asume la creación del Tribunal Disciplinario Policial; máxima autoridad de decisión a nivel nacional en el procedimiento administrativo disciplinario; resuelve en segunda y última instancia los procedimientos disciplinarios por infracciones muy graves y graves cuando éstas son resueltas en primera instancia por la Inspectoría General PNP, depende orgánicamente del Ministerio del Interior.

1.4.3. Políticas públicas generales

- Acuerdo Nacional que en su cuarta política de Estado señala la afirmación de un Estado eficiente, transparente y descentralizado, precisando entre uno de sus objetivos la de incrementar la cobertura, calidad y celeridad de la atención de trámites, donde debemos incluir a la gestión de la Policía Nacional del Perú. Asimismo, tenemos a la política nacional de modernización de la gestión pública que tiene como objetivo general el proceso de modernización hacia una gestión pública con resultados; establecidos en los compromisos del Acuerdo nacional y en el Plan Bicentenario “Perú al 2021”.
- Plan Estratégico Nacional de Desarrollo-Plan Bicentenario; este plan fue desarrollado en base al Acuerdo Nacional; y que, también precisa la modernización de la gestión pública.

1.4.4. Políticas públicas específicas

- Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 001-2017-PCM/SEGD que aprueban Modelo de Gestión Documental en el marco del Decreto Legislativo N° 1310.



Capítulo II: Causas del problema

2.1. Marco teórico sobre las causas del problema

2.1.1. Causa 1: Deficiente administración del sistema de registro de expedientes

Chiavenato (2007) asume que la Administración constituye un hecho especial en todo el mundo moderno. Las organizaciones deben asumir el logro de objetivos en un medio de competitividad incisiva; asumen la toma de decisiones, la coordinación de diferentes acciones, la dirección de los empleados, la evaluación del desempeño teniendo en cuenta metas establecidas, la consecución y asignación de recursos, entre otros. Las diferentes acciones de administración ejecutadas por diferentes administradores, definidas por secciones y dificultades ya identificadas, tiene que ejecutarse y coordinarse en forma integral y única en cada entidad (p. 12).

Bajo este concepto general e inicial, es relevante señalar que actualmente las instituciones públicas como el Poder judicial y el Ministerio público como ejemplo; cuentan con un sistema integrado de gestión de expedientes que, viabilizan el trámite de expedientes en todas sus instancias; es decir, vienen adecuándose a las nuevas formas de administración que exige el mundo moderno; mientras que la Policía Nacional, específicamente su sistema disciplinario, todavía continua con una administración de expedientes manual, utilizando personal y logística e infraestructura innecesaria.

Márquez (1971) señala que para Taylor tanto la organización como la administración tienen que ser asumido en su estudio como ciencia, no de manera empírica; Taylor contribuyó al abordaje de la organización de forma sistémica (pp. 49-50).

En consecuencia, todo cambio e implementación requiere de una planeación y organización, previo diagnóstico del problema, donde se evalúen las ventajas que ofrece el nuevo sistema por implementar; particularmente, este proyecto, es claro en observar que el sistema de registro de expedientes Administrativo-Disciplinario por los órganos del Sistema Disciplinario Policial es manual y obsoleto; por lo tanto, la

implementación de un nuevo sistema digital, a través de un planeamiento organización de la realidad documental, será efectivo en la administración disciplinaria PNP.

Según Taylor los principios de la administración científica son: los principios de planeación, preparación; y, ejecución (p. 56).

Es necesario que esta implementación requiere de la selección idónea y capacitación del personal que será designado para operar el sistema; asimismo, se tiene que tener en cuenta en el planeamiento la distribución de los equipos e inicialmente la supervisión directa de profesionales responsables de la implementación; los jefes de los órganos disciplinarios deben de brindar el apoyo necesario para el trabajo y cumplimiento de la línea de tiempo establecida para el inicio de uso del nuevo sistema.

En este contexto de implementación, Fayol (como se citó en Chiavenato, 2007) corrobora lo señalado por Taylor en el sentido que la acción de administración implica las actividades de planeación, actividades de organizar, dirigir, coordinar y controlar. Por otro lado, los componentes de la acción de administrar corresponden a las funciones de la administración como: i) Planeamiento: Advertir las metas, estableciendo un programa de actividades; ii) Organizar: Elaborar la distribución de las áreas en el aspecto físico y organizacional de la entidad; iii) Dirigir: Disponer y alinear a los empleados; iv) Coordinar: Conectar y viabilizar las acciones y energía colectiva; y, v). Controlar: Comprobar que las actividades se cumplan de conformidad con las disposiciones señaladas (p. 70).

Administración de la administración de justicia

Comprende, los elementos físicos y personales que dan sustento a la función jurisdiccional, denominado “Administración de la Administración de Justicia”. Constituye las actividades administrativas sujetas a esta potestad. En esta línea se tiene que ubicar al denominado “personal al servicio de la Administración de Justicia y las herramientas tecnológicas utilizadas en su labor”.

En este contexto se ubica el proyecto de innovación que se propone; el cambio específico que se desea corresponde a la administración de la administración de justicia que imparten los órganos del sistema disciplinario policial; se busca con ello, llevar un orden, registro y trámite de los expedientes, viabilizando el sistema disciplinario.

Sistema

Para Stafford (1969) un sistema constituye el conjunto de elementos que se encuentran dinámicamente relacionados" (p. 25). El sistema da la idea de conectividad: "el universo parece estar formado de un conjunto de sistemas, cada cual contenido en otro aún más grande, como un conjunto de bloques para la construcción" (p. 28). El mecanismo aún está presente en esa concepción.

El sistema disciplinario, cuenta con dos instancias, la de investigación y decisión; en el primero se encuentran como órganos funcionales a la Oficina de Asuntos Internos y las Oficinas de Disciplina, en el segundo, se ubican Inspectorías Descentralizadas, Inspectorías Macro Regional, en todo el territorio nacional; la Inspectoría General y el Tribunal de Disciplina policial; todos ellos, constituyen el sistema disciplinario que necesitan estar interconectados específicamente en el trámite documentario de documentos y expedientes. Sin embargo, el actual mecanismo manual de registro que se utiliza no viabiliza el procedimiento disciplinario.

Reforzando la idea de sistema, Chiavenato (2007) señala que es una colección de factores dinámicos; entrelazados, constituyendo una acción o acciones con un propósito, de conseguir un objetivo, accionando sobre entradas (información, energía o materia) y suministrando salidas (información, energía o materia) debidamente analizadas (pp. 360-361).

Sistema de información

Chiavenato (2007) expresa que las entidades consideradas como un ser vivo, necesitan y a la vez requieren para sobrevivir información que será utilizada en el medio que se ubican. La toma de decisiones que asumen estas empresas guardan relación directa con la información que cuentan. Para incrementar el aspecto de

decisión, las entidades elaboran sistemas particulares de indagación, colección, almacenamiento, clasificación y tratamiento de la información significativa y primordial para el cumplimiento de sus actividades. Los sistemas son mayormente llamados Management information System, (MIS); en español sistemas de información gerencial (p. 370).

En el sistema disciplinario, se debe salvaguardar los principios doctrinarios del derecho expresados también en nuestra constitución política; en el sentido de que, toda persona tiene derecho a un juicio previo, oral, público y contradictorio, las partes intervendrán en el proceso con iguales posibilidades de ejercer las facultades y derechos, los jueces preservarán el principio de igualdad procesal, debiendo allanar todos los obstáculos que impidan o dificulten su vigencia; y, el proceso penal garantiza, el ejercicio de los derechos de información y de participación procesal a la persona agraviada o perjudicada por el delito.

En consecuencia, toda la información que se gestiona en los procedimientos disciplinarios, son importantes y requieren de un tratamiento exclusivo e inmediato para salvaguardar los derechos de los administrados; para ello, se requiere de un sistema de registro digital efectivo.

Esta necesidad se sustenta en el llamado Sistema de Información Gerencial (SIG) que comprenden procesos informáticos que proporcionan información y materia prima en la compleja asunción de toma de decisiones. Estos sistemas de información gerencial comprenden: El sistema de computación, procedimientos y personas, teniendo como elemento primordial, un banco de data, constituyendo un sistema de archivos integrados. Además, cuentan con 3 componentes: Data, sistema de procesamiento de data y canales de comunicación.

Según Turban, Rainer y Porter (2003) (como se citó en Chiavenato, 2007) es posible que el SIG presente 4 formas de estructuras: Centralizada, jerarquizada. Distribuida y descentralizada.

Chiavenato (2007) corrobora la necesidad de un sistema digital de registro de

expedientes en el sistema disciplinario policial al precisar que la Tecnología de la Información (TI) cambia la labor en el interior y exterior de la empresa, una mestra de ello, es el internet y la apertura a la información; esta forma de conexión como intranet y extranet fundamentan y fortalecen la globalización de la economía a través de la globalización de la información. Más poder de la tecnología de la información, el usuario será más poderoso, sea una persona, empresa o país. Entonces la información asume ser el primordial elemento de energía de la empresa (p. 371).

2.1.2. Causa 2: Deficientes e insuficientes recursos logísticos y tecnológicos

Se recalca el deficiente funcionamiento del sistema de registro manual de documentos que abarca todo el sistema administrativo disciplinario policial; teniendo como causa principal el deficiente e insuficiente recurso logístico y tecnológico; en segundo lugar, involucra la utilización de personal, infraestructura y logística, pudiendo reducirse esta distribución con la implementación del sistema de registro digital propuesto, sistema que se fundamenta en la cibernética, aprovechada por el procesamiento de datos y la tecnología de la información (TI). Norbert Wiener* instauró la cibernética entre 1943 y 1947, cuando Von Neuman y Morgestem (1947) daban origen a la teoría de juegos, Shannon y Weaver (1949) elaboraban la teoría matemática de la información y Von Bertalanffy (1947) conceptualizaba la teoría general de los sistemas.

En este contexto, se llega al ordenador que tuvo sus inicios en la cibernética: primer intento por unificar varias áreas y especialidades de la ciencia. Siempre se le comparó al funcionamiento del cerebro humano, denominado inicialmente cerebro electrónico.

Actualmente existen diversidad de computadoras que no necesariamente contienen la tecnología de punta; sin embargo, para la implementación del nuevo sistema de registro propuesto, se requiere de un mínimo de tecnología moderna para que el proyecto sea efectivo, no siendo posible lograr la efectividad con las actuales computadoras que tienen las diferentes unidades de investigación administrativa disciplinario, siendo una de sus dificultades la lentitud de las mismas.

2.1.3. Causa 3: Deficiente coordinación de los Órganos Administrativos del Sistema Disciplinario Policial

Fayol (como se citó en Chiavenato, 2007) considera a la **coordinación** un componente de la administración; Sin embargo, otros autores tradicionales lo consideran como uno de los principios de la administración; asimismo, Fayol asume la **coordinación** como la acción de reunir, unificar y armonizar toda acción y energía necesaria para el cumplimiento de los objetivos; de otro lado, Gulick precisa que, si es necesario la división del trabajo, el acto de coordinar es primordial. Para Mooney (1931) (como se citó en Chiavenato, 2007), "coordinar implica distribuir convenientemente la energía de los empleados como grupo, fortaleciendo la unidad de acción para el logro del fin común. La coordinación, conlleva la solidez de una igualdad o semejanza real de intereses, precisa que existe un objetivo trazado por lograr que orienta las actividades de sus integrantes. Clásicamente se asume que cuanto inmensa es la empresa y la división del trabajo; entonces es inmensa la necesidad de coordinar, a fin de consolidar la eficiencia de la empresa de manera integral (p. 74).

El sistema disciplinario policial requiere de una coordinación eficiente en todos los niveles del sistema de gestión de documentos, para viabilizar y efectivizar la administración de justicia en el ámbito administrativo disciplinario. Salvaguardando los derechos reconocidos en la constitución política del administrado.

ORGANOS ADMINISTRATIVOS, SISTEMA DISCIPLINARIO



Figura 6: Diagrama causal
Fuente: Elaboración propia

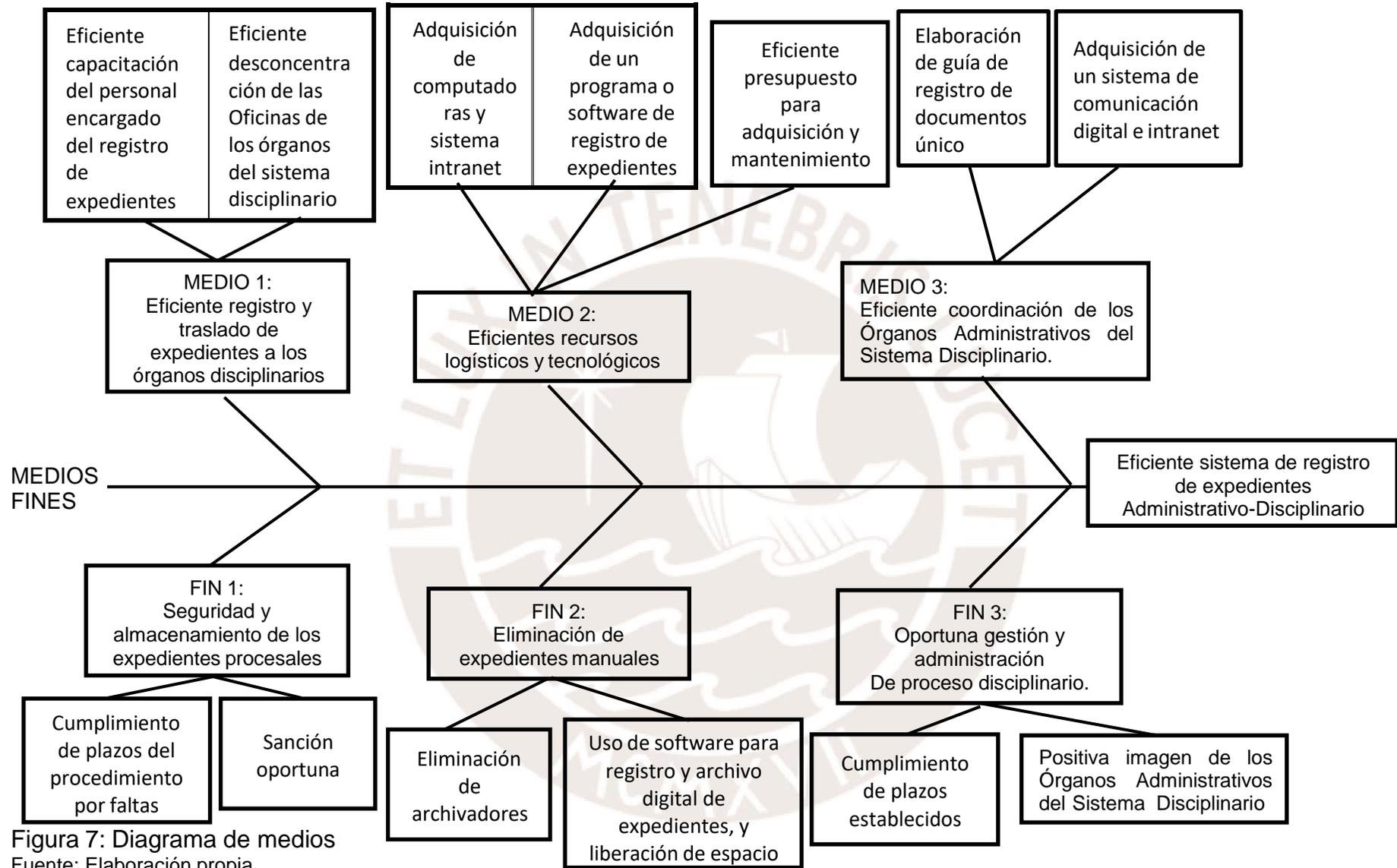


Figura 7: Diagrama de medios y fines
Fuente: Elaboración propia

2.2. Causas del problema

2.2.1. Causa 1: Deficiente registro manual y traslado de expedientes a los órganos disciplinarios

Se ha precisado que el Sistema Disciplinario Policial, se encuentra establecido en el artículo 34° de la Ley 30714 del Régimen Disciplinario de la PNP que señala al conjunto de órganos del Ministerio del Interior y de la Policía Nacional del Perú, que actúan integrados en materia de fiscalización, evaluación, investigación y sanción disciplinaria; sin embargo, en el ámbito de la administración de documentos no se da tal integración; de igual forma, el artículo 35° precisa que la potestad sancionadora obedece a un procedimiento administrativo-disciplinario, y es atribuido al superior, Oficinas de Disciplina, Inspectorías Descentralizadas, Inspectorías Macro Regional, Inspector General de la Policía Nacional del Perú y al Tribunal de Disciplina Policial.

Este conjunto de entes en su respectivo procedimiento administrativo disciplinario, a excepción del superior que sanciona, realizan la administración de los diferentes documentos o escritos, medios de prueba, notificaciones, resoluciones, etc., que las partes pueden ofrecer, solicitados por los órganos disciplinarios o son emitidos por ellos respectivamente. Ese conglomerado de documentos se registra manualmente en cada ente administrador; a nivel nacional, especialmente en las Oficinas de Disciplina las mismas que a nivel nacional existen 64 conforme a la tabla siguiente:

Tabla 5

Oficinas de disciplina a nivel nacional

Región	Cantidad
Lima	21
Provincias	43
TOTAL	64

Fuente: Inspectoría general de la PNP (2019)

De igual forma, la Inspectoría General de la PNP cuenta con 64 grupos de investigación conformados por personal policial que se encuentran en diferentes lugares de Lima-Callao conforme a la tabla 6, cada una de ellas lleva un registro de los documentos y actuaciones de forma individual.

Tabla 6

Número de grupos de investigación conformados por personal policial de la Inspectoría General PNP

Sede	Cantidad
Aramburú	50
Los Cibeles (DIRREHUM)	8
San Borja	8
Total	66

Fuente: Inspectoría General PNP (2019)

Existen 24 Inspectorías descentralizadas a nivel de provincias.

Tabla 7

Inspectorías descentralizadas en provincias

Departamento	cantidad
Amazonas	1
Ancash	1
Apurímac	1
Arequipa	1
Ayacucho	1
Cajamarca	1
Chiclayo	1
Cusco	1
Huancavelica	1
Huánuco	1
Ica	1
Junín	1
La Libertad	1
Lambayeque	1
Loreto	1
Madre de Dios	1
Moquegua	1
Pasco	1
Piura	1
Puno	1
San Martín	1
Tacna	1
Tumbes	1
Ucayali	1
TOTAL	24

Fuente: Inspectoría General PNP (2019)

Asimismo, existen 15 inspectorías macro regionales conforme a la Tabla 8 siguiente:

Tabla 8

Inspectorías macro regionales

Macro Región	Cantidad
IMR Arequipa	1
IMR Chiclayo	1
IMR Huamanga	1
IMR Huancayo	1
IMR Huancayo (UDA Huánuco)	1
IMR Huaraz	1
IMR Piura	1
IMR Pucallpa	1
IMR Puno	1
IMR Puno (UDA Cusco)	1
IMR Puno (UDA Pto. Maldonado)	1
IMR Tacna	1
IMR Tarapoto	1
IMR Tarapoto (UDA Iquitos)	1
IMR Trujillo	1
TOTAL	15

Fuente: Inspectoría General PNP (2019)

Es decir, en todos estos órganos del Sistema Disciplinario Policial se realizan investigaciones y se adoptan decisiones y, cada una de ellas lleva un registro individual de las actuaciones procedimentales de forma manual, inscribiendo cada documento en el libro de registro de documentos y derivándolo a la Oficina o Unidad de investigación que corresponda; por ejemplo, del trabajo de campo realizado en solo uno de los equipos de investigación de la Inspectoría General ubicado en Los Cibeles distrito del Rímac (DIRREHUM PNP) se estableció la recepción de los siguientes documentos durante el año 2018.

Tabla 9

Documentos recepcionados por los equipos de Investigación de la IG-PNP sede Cibeles-Rímac

Documentos	Cantidad
Denuncias	326
Escritos apersonándose abogados	120
Escritos de ofrecimiento de pruebas	45
Escritos solicitando cambios de fechas de notificación	65
Escritos solicitando copias de expediente	113
Otros	235
Total	578

Fuente: Inspectoría General PNP (2019)

Asimismo, existen documentos elaborados por las propias unidades que comprenden los órganos de investigación; del trabajo de campo desarrollado en el equipo de investigación antes citado, se estableció que existen 1,397 documentos entre actas de inicio de investigaciones preliminares, notificaciones de inicio de investigación, actas de inicio del procedimiento, notificaciones de inicio del procedimiento entre otros (Ver Tabla 10).

Tabla 10

Documentos elaborados por los equipos de Investigación de la IG-PNP sede Cibeles-Rímac

Documentos	Cantidad
Actas de inicio de investigaciones preliminares	126
Notificaciones de inicio de investigaciones preliminares	156
Actas de inicio del procedimiento	78
Notificaciones de inicio del procedimiento	145
Actas	456
Actas de inconcurrencia	126
Acta de concurrencia	120
Manifestaciones	145
Resoluciones	45
Total	1397

Fuente: Inspectoría General PNP (2019)

Como puede apreciarse de las Tablas precedentes existe un número significativo y desorbitante de documentos que se registran de forma manual en todos los órganos que comprenden el sistema disciplinario a nivel nacional; generando el uso de recursos humanos y logística innecesarios; así también, el traslado del expediente al órgano disciplinario de segunda instancia conlleva la remisión física del expediente a un lugar distante; esta situación ha conllevado a que se extravíen parte de los expedientes y en algunos casos hasta el integro de este; retardando la administración disciplinaria y en casos la prescripción de la potestad sancionadora como se puede apreciar en la Tabla 11.

Tabla 11

Expedientes incompletos o desaparecidos que obran en el equipo de la IG-PNP sede Los Cibeles-Rímac

Situación de expedientes	Cantidad
Expedientes incompletos	45
Expedientes sustraídos	12

En consecuencia, los datos presentados constituyen la evidencia real y objetiva del Deficiente registro manual y traslado de expedientes a los órganos disciplinarios.

Estas evidencias de la causa 1 se corroboran lo señalado por O'Brien y Marakas (2006), cuando precisan que la data no es útil, mientras que no esté sujeta a un proceso de valor añadido, especialmente en la manipulación y organización de la misma; y es contrario a lo expresado por Hegel (1982), Puleo (1985) y Ferreter (1979) quienes afirman que un sistema es sinónimo de relación funcional; asimismo, Chiavenato (2007), Czinkota y Kotabe (2001) y Toffler y Toffler (2006), afirman que la información está representado por un conjunto de datos contenidos con un orden, un propósito específico y un significado; en consecuencia, Andreau, Ricárt y Valor (1991), Teichroew (1976) y Enciso (2006) precisaron que un sistema de información es el conjunto formal de procesos de recopilación, elaboración y distribución de la información necesaria para el funcionamiento de una institución; en este contexto; queda establecido que la actual gestión de la información que se produce y procesa en todo procedimiento administrativo disciplinario de la Policía de forma manual en pleno siglo XXI, siendo contradictorio con lo afirmado por Woodman (1985) al señalar que la gestión de información guarda relación con la información correcta, apropiada, llega al lugar preciso, con un costo mínimo y es oportuna, en el lugar indicado; viabilizando la acción que corresponda ejecutar; de igual forma, White (1985) agrega que la coordinación efectiva de la información es posible solo si se digitaliza.

Estas aseveraciones descritas han sido corroboradas por los entrevistados Entrevistado 1 y Entrevistado 2, quienes agregaron que el sistema de registro manual de los documentos administrativos disciplinario en cualquier momento a de colapsar y no es posible que una Institución grande como lo es la Policía Nacional, no pueda a

la fecha implementar un sistema de registro informático.

De igual forma, el Entrevistado 3 (preciso que es necesario que todos los órganos de investigación se encuentren conectados virtualmente; se construya un software igual o mejor como los que tienen el Poder Judicial y el Ministerio Público; actualmente no se cuenta con una base de datos virtual. Así también el Entrevistado 4, 5 y 6 coincidieron en señalar que es urgente la implementación de un nuevo sistema de registro informático de documentos con ello, se logrará una mejor administración y gestión de los expedientes administrativo disciplinario. Mientras que los entrevistados 7 y 8 admitieron que el actual sistema de registro manual retarda el procedimiento administrativo para bien o mal del administrado; pero si es cierto que la administración de justicia pierde sus efecto coercitivo y sancionador.

2.2.2. Causa 2: Deficientes e insuficientes recursos logísticos y tecnológicos

Es indudable que los recursos logísticos en las diferentes unidades de la PNP son insuficientes incluyendo los recursos tecnológicos; sin embargo, se ha en el trabajo de campo realizado en las instalaciones de la Inspectoría General PNP como uno de los principales órganos del sistema disciplinario de la institución, ubicado en el complejo policial Walter Rosales León, se verificó que mensualmente la Unidad recibe 50 millares de papel de 75 gramos bond tamaño A4, los cuales son consumidos en 30 días; asimismo, reciben 20 cartuchos de tinta recargable, 50 archivadores, 100 lapiceros, ello queda demostrado con las actas de entrega y pecosas correspondientes, que obran en el archivo del almacén de la citada Unidad policial; esta situación contradice a la supuesta carencia de recursos logísticos; claro está que, si la Inspectoría General y los órganos del sistema disciplinario contaran con un sistema digital de registro de documentos, entonces se evitaría el gasto vano de la citada logística.

Asimismo, del trabajo de campo realizado en las visitas a los diferentes equipos de investigación que se encuentran en el complejo policial Walter Rosales León – Surquillo y en los Cibeles Rímac (DIRREHUM), se estableció que administrativamente no cuentan con computadoras modernas, no tienen un sistema informático digital para el registro y administración de todos los documentos que ingresan y se derivan por

mesa de partes; carecen de un software original; es decir, vienen trabajando con el software de Microsoft (Word, Excel y Power Poit) ilegal; esta afirmación se corrobora con los registros de bienes y servicios obrante en el departamento de logística de la IG-PNP y el documento policial denominado Apreciación de Situación que elabora la IG- cada a año (Inspección General, 2018) y con las entrevistas realizadas en cada equipo de investigación.

En consecuencia, la experiencia encontrada en las unidades de investigación de la IG-PNP representan la evidencia contundente del deficiente e insuficiente medios logísticos y tecnológicos en el sistema disciplinario. Es importante precisar que la computadora representa un medio de alta tecnología que ha logrado interrelacionar las ciencias de la matemática; ingeniería, medicina, electrónica, física, neurología etc.,

Cabe precisar que las deficiencias en el sistema de administración y gestión de documentos y expedientes administrativo disciplinario que se llevan en las diferentes sedes, se exponen en las tablas 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 y 11 donde se plasman las estadísticas correspondientes al funcionamiento de las mismas.

2.2.3. Causa 3: Deficiente coordinación de los Órganos Administrativos del Sistema Disciplinario Policial

La evidencia específica para que se afirme la deficiente coordinación de los órganos disciplinarios, específicamente las secciones de mesa de partes y secretaría quienes tienen la misión de recepcionar, registrar y derivar los diferentes documentos que comprende el expediente administrativo disciplinario; ello, como consecuencia que se encuentran en diferentes lugares (descentralizados); y la carencia de un sistema de comunicación vía Web para que estas secciones puedan realizar coordinaciones respecto a un determinado documento o expediente administrativo disciplinario.

Esta realidad ha sido corroborada por los entrevistados 1, 2, 3, 4, 5 6 y 7 quienes unánimemente han confirmado que los encargados de mesa de partes y secretaría no coordinan la recepción y derivación de documentos y expedientes, debido a la distancia y la carencia de un medio de administración de documentos como

un sistema digital de registro. Al respecto es importante recordar a Fayol quien señala que la coordinación es un elemento significativo de la administración así también Gulick señala que a coordinación es obligatoria; mientras que para Mooney (1931) constituye la organización conveniente del esfuerzo de grupo para conseguir la unidad de acción. La coordinación, debe representar el criterio unificado de sus actores.



SEGUNDA PARTE: DISEÑO METODOLÓGICO Y RESULTADOS

Capítulo III: Diseño del prototipo

Para establecer el desafío de innovación es significativo considerar el proceso realizado desde la definición y descripción del problema, inicialmente se elaboró la arquitectura del problema; ahora, es importante valorar la causas del problema identificado teniendo en cuenta tres dimensiones que influyen en una organización pública; como, el nivel de impacto del problema, las posibilidades de modificación por parte de la organización, como la Policía Nacional del Perú; y, si esta se encuentra en el ámbito normativo de la Policía, donde se ejecutará la intervención; en este contexto, se evaluarán cada una de ellas asignándoles un puntaje de acuerdo a valores planteados en la tabla 14.

3.1. Problema reformulado y desafío de innovación

3.1.1. Reformulación de la oportunidad inicial

Se plantearon tres causas: i) El deficiente registro manual y traslado de expedientes a los órganos disciplinarios, ii) Deficientes recursos logísticos y tecnológicos; y, iii) Deficiente coordinación de los Órganos Administrativos del Sistema Disciplinario Policial; teniendo en cuenta el índice de jerarquización de causas señalado en la tabla 12, respecto a la primera causa, esta representa un impacto regular, pese al registro manual de documentos existe una deficiente capacitación del personal, ya que actualmente el registro es manual y la actual desconcentración de los órganos disciplinarios es suplida con el traslado de documentos por el personal encargado llamado corresponsal; la segunda causa constituye la de mayor impacto; toda vez que, existen equipos de cómputo obsoletos y no se tiene el internet de forma permanente limitando la función; no se cuenta con un software adecuado de registro de documentos, solo se utiliza el programa Excel; mientras que, la tercera causa, también representa un impacto regular; puesto que, la deficiente guía de procedimientos es un documento interno y la comunicación entre los órganos disciplinarios se realiza a través de los teléfonos particulares del personal.

Asimismo, se tiene una alta posibilidad que la institución policial capacite al

personal en el registro y archivo de documentos; toda vez que, cuenta con la Escuela Nacional de Formación Profesional Policial, la misma que tiene como una de sus funciones la de promover y desarrollar la investigación e innovación en las áreas del conocimiento; a diferencia de las otras dos causas donde; no existe la posibilidad de concentrar a los órganos disciplinarios en un solo lugar, toda vez que dicha función se cumple a nivel nacional y cada una tiene un ámbito jurisdiccional de responsabilidad; mientras que, para la segunda causa existe una alta posibilidad de mejorar los equipos informáticos; así como de adquirir un software para optimizar el registro y archivo de documentos; sin embargo, es regular la posibilidad de lograr un presupuesto para el mantenimiento de los mismos; para la tercera causa, se da una alta posibilidad de adecuar o modificar la guía de registro de documentos y mejorar el sistema de comunicación entre los órganos disciplinarios.

Respecto al ámbito normativo, la primera causa se encuentra en la normatividad de la organización policial; porque, la capacitación es parte del desarrollo profesional considerado en la Ley de la Policía Nacional; y los órganos desconcentrados del sistema disciplinario se encuentra también establecido en la citada Ley; la segunda causa, es compartida con el Ministerio del Interior relacionado a la mejora o adquisición de computadoras y un software para el registro de documentos; así como el presupuesto para ello; en cuanto a la tercera causa, esta se encuentra en el sistema normativo de la PNP.

Tabla 12: Matriz de jerarquización de causas

CAUSAS	Causa 1 Deficiente registro manual y traslado de expedientes a los órganos disciplinarios	Causa 2 Deficientes recursos logísticos y tecnológicos	Causa 3 Deficiente coordinación de los Órganos Administrativos del Sistema Disciplinario
DIMENSIONES			
Nivel de impacto en el problema	1	2	1
Posibilidades de modificación por parte de la organización	2	2	2
Se encuentra en el ámbito normativo de la organización desde el cual pretendo generar la intervención	2	2	2
SUB TOTAL	5	6	5

Fuente: Elaboración propia

Valores:

DIMENSIONES	CATEGORIAS	VALORES
Nivel de impacto en el problema	Alto impacto	2
	Regular impacto	1
	Bajo impacto	0
Posibilidades de modificación por parte de la organización	Alta probabilidad de modificación	2
	Regular probabilidad de modificación	1
	Baja probabilidad de modificación	0
Se encuentra en el ámbito normativo de la organización desde el cual pretendo generar la intervención	Totalmente	2
	Es compartida	1
	No está en el ámbito	0

El problema planteado fue:

Ineficacia del sistema de registro de expedientes Administrativo-Disciplinario que realizan los órganos del Sistema Disciplinario Policial durante el año 2018

En consecuencia, la causa seleccionada ha sido:

Deficientes recursos logísticos y tecnológicos

Por lo tanto, el problema reformulado es:

Los usuarios del sistema administrativo-disciplinario, requieren de un eficiente sistema de registro y archivo de documentos; porque actualmente son deficientes las computadoras, el sistema internet, los programas de software de registro de expedientes y el presupuesto para su adquisición y mantenimiento, en los órganos del sistema disciplinario a nivel nacional.

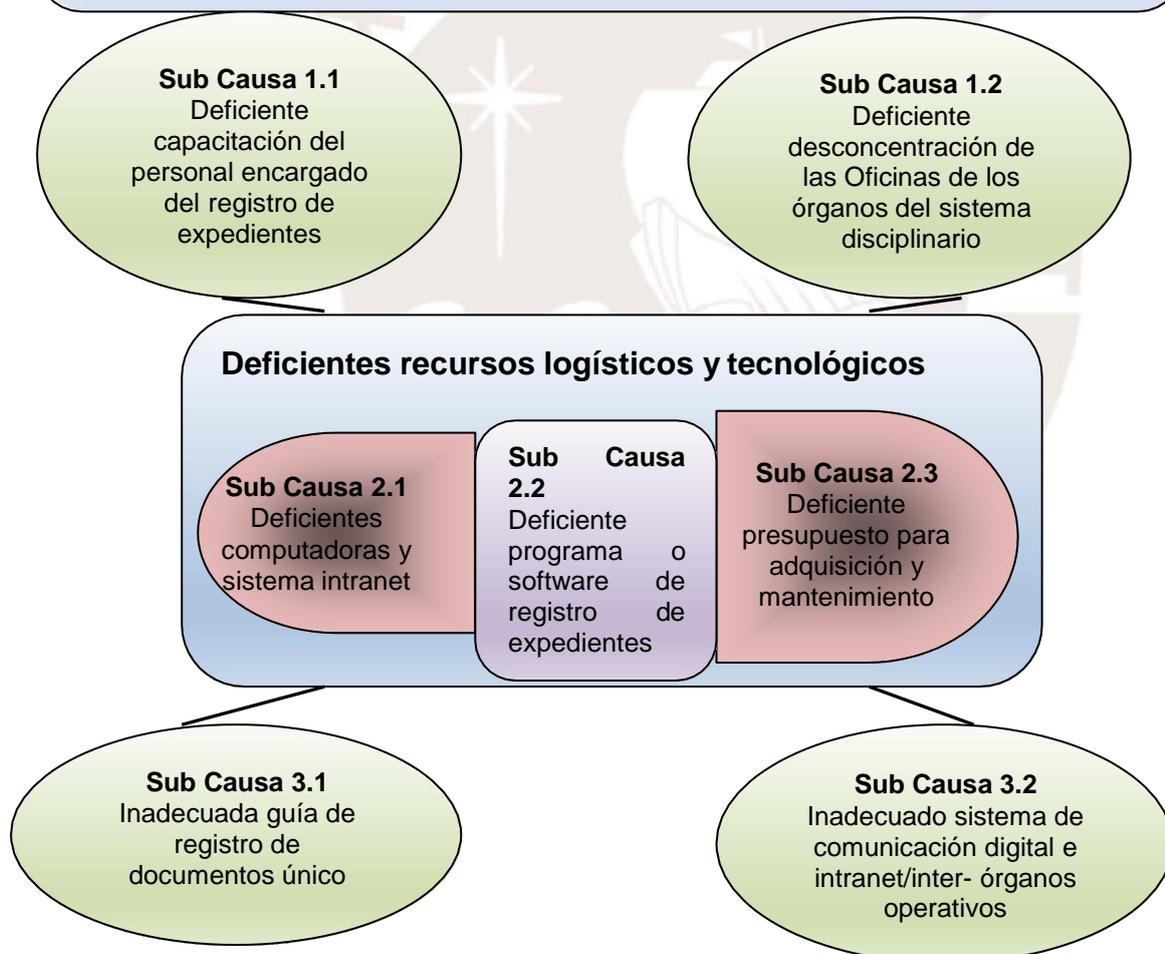


Figura 7: Sub causas del problema y causa central para el desafío de innovación
Fuente: Elaboración propia

3.1.2. Definición del desafío de innovación

De esta forma se llega a plantear el desafío de innovación

¿Cómo podemos mejorar los recursos logísticos y tecnológicos del sistema de registro de documentos de los Órganos Disciplinarios; para hacerlo eficiente la administración de los expedientes en la PNP?

3.2. Experiencias previas para hacer frente al desafío de innovación

Existen diferentes experiencias en el mundo y a nivel nacional el cambio de los sistemas manuales de registros de información, como consecuencia de la aparición de las nuevas tecnologías que viabilizaron el registro de documentos en las diferentes instituciones públicas; podemos citar como instituciones similares al procedimiento que realizan los órganos disciplinarios de la PNP, al Poder judicial, el Ministerio Público, los órganos provinciales y distritales disciplinarios de las entidades públicas entre otros.

El entrevistado 4 señaló que en el poder judicial se vienen implementando el Expediente Judicial Electrónico, que utiliza el sistema electrónico de registro de documentos por módulos, siendo evidente que cada módulo tiene sus particularidades mínimas y sus características generales, apelando a esto último se señala el módulo judicial llamada así, para las especialidades Civil, comercial, contencioso administrativo y familia; mediante el cual se determina el flujo del procedimiento estableciendo los responsables de cada actividad electrónica.

Tabla 13

Poder judicial: Modulo Judicial para las Especialidades: Civil, Comercial, Contencioso Administrativo, Trabajo y Familia.

ELEMENTOS	SUB ELEMENTOS
DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA Poder judicial Modulo Judicial para las Especialidades: Civil, Comercial, Contencioso Administrativo, Trabajo y Familia	Objetivos de la experiencia Establecer la secuencia de actividades a seguir en cada uno de los procedimientos de trámite de documentos en el Módulo Judicial, procedimientos que en su conjunto dan trámite a los procesos judiciales, definiéndose, asimismo, los responsables de cada actividad.
	Precisar si es una medida de política pública o gestión pública Gestión pública
	Alcance de la experiencia (Nacional, regional, local) Nacional
	Público objetivo de la experiencia Usuarios del sistema de justicia
	Periodo de la implementación de la experiencia 2009
	Rol de las entidades encargada de su implementación Poder judicial
Aspectos que aborda del desafío de innovación	De manera integral Fue integral
	De manera parcial
Resultados alcanzados con la implementación de la experiencia	En el público objetivo Resultados positivos
	En la entidad pública Resultados positivos
	En la política pública Resultados positivos
	En la gestión pública Resultados positivos
Dificultades identificadas	Capacidad institucional Inicialmente reacios al cambio
	Capacidades del personal Deficiente conocimiento del sistema a implementar
	Voluntad política Alta voluntad política
	Presupuesto Se asignó presupuesto
	Otros

Fuente: Poder Judicial (2019). Manual de procedimientos del módulo judicial para las especialidades: constitucional, civil, comercial, contencioso administrativo, trabajo y familia.

El entrevistado 5 precisó que, en el Ministerio Público no fue fácil la implementación del sistema de registro electrónico de documentos para optimizar la gestión de documentos que ingresan por mesa de partes y deben ser derivados a las diferentes fiscalías a nivel nacional; puesto que, siempre existe la actitud reacia al cambio por parte de los empleados; sin embargo, con el apoyo económico de organismos internacionales, se capacitó al personal y hoy en día el sistema logró

la optimización de la gestión de documentos; pero este sigue en cambios de acuerdo a la exigencia de la transformación de la tecnología.

Tabla 14

Ministerio Público: Sistema de registro electrónico de documentos

ELEMENTOS	SUB ELEMENTOS
DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA Ministerio Público Sistema de registro electrónico de documentos	Objetivos de la experiencia Optimizar la gestión de documentos que ingresan por mesa de partes a las diferentes fiscalías a nivel nacional.
	Precisar si es una medida de política pública o gestión pública Gestión pública
	Alcance de la experiencia (Nacional, regional, local) Nacional
	Público objetivo de la experiencia Usuarios del sistema de justicia
	Periodo de la implementación de la experiencia 2012
	Rol de las entidades encargada de su implementación Ministerio Público
	Aspectos que aborda del desafío de innovación
De manera integral Fue integral	
De manera parcial	
Resultados alcanzados con la implementación de la experiencia	En el público objetivo Resultados positivos
	En la entidad pública Resultados positivos
	En la política pública Resultados positivos
	En la gestión pública Resultados positivos
Dificultades identificadas	Capacidad institucional Inicialmente reacios al cambio
	Capacidades del personal Deficiente conocimiento del sistema a implementar
	Voluntad política Alta voluntad política
	Presupuesto Se asignó presupuesto
	Otros

Fuente: Ministerio Público (2019). Manual de Organización y Funciones del MP.

Lillo (2010) señaló que en Finlandia se implementó el llamado sistema Tuomas que constituye una base de datos automatizada, conteniendo de forma virtual toda información relevante relacionada a cada actividad o causa ingresada al tribunal, considera las particularidades de las partes, naturaleza y monto de la demanda, documento ingresado, y el resultado de las audiencias entre otras informaciones.

Tabla 15

Ministerio Público: Sistema Tuomas de Finlandia

ELEMENTOS	SUB ELEMENTOS
DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA Sistema Tuomas de Finlandia Base de datos automatizada destacable por sus capacidades de comunicación, que contiene de manera virtual toda la información importante respecto a cada acción o causa ingresada al tribunal, incluyendo las particularidades de las partes, la naturaleza y monto de la demanda, el documento ingresado y el resultado de las audiencias, entre otros.	Objetivos de la experiencia Viabilizar la comunicación de la información de forma virtual entre los tribunales de justicia.
	Precisar si es una medida de política pública o gestión pública Política pública
	Alcance de la experiencia (Nacional, regional, local) Nacional
	Público objetivo de la experiencia Usuarios del sistema de administración de justicia
	Periodo de la implementación de la experiencia Se desconoce
	Rol de las entidades encargada de su implementación Tribunal de justicia
Aspectos que aborda del desafío de innovación	De manera integral Fue integral
	De manera parcial
Resultados alcanzados con la implementación de la experiencia	En el público objetivo Resultados positivos
	En la entidad pública Resultados positivos
	En la política pública Resultados positivos
	En la gestión pública Resultados positivos
Dificultades identificadas	Capacidad institucional Inicialmente reacios al cambio
	Capacidades del personal Deficiente conocimiento del sistema a implementar
	Voluntad política Alta voluntad política
	Presupuesto Se asignó presupuesto
	Otros

Fuente: Lillo (2010). Centro de Estudios de Justicia de las Américas, VIII Seminario de Gestión Judicial realizado en la ciudad de Brasilia, entre los días 29 a 30 de noviembre de 2010.

En Holanda también se produjo los cambios sustanciales en la gestión de documentos del sistema judicial; habiendo implementado en llamado “sistema Justienet”, representa un sistema integrado que brinda soporte a un Poder Judicial inalámbrico, que permite desde el inicio hasta la última acción del poder judicial, es manejado por sistemas electrónicos (Lillo, 2010).

Tabla 16

Sistema Justienet de Holanda

ELEMENTOS	SUB ELEMENTOS
<p>DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA</p> <p>Sistema Justienet de Holanda</p> <p>Es un sistema integrado que brinda soporte a un Poder Judicial inalámbrico, De esta manera, los tribunales tienen su propia red nacional brindada por el Ministerio de Justicia, la cual incluye un sistema electrónico de manejo de casos, de la cual son usuarios o beneficiarios tanto los tribunales como el Ministerio Público. Ambas instituciones, tienen su propio espacio protegido en esta red de carácter nacional. La intranet de tribunales es llamada INTRO (Intranetvoor de rechterlijke organisatie), y la intranet del Ministerio Público es llamada OMtranet (Openbaar Ministerie Intranet)</p>	<p>Objetivos de la experiencia Viabilizar el Intercambio de información entre los tribunales, las partes y el público general.</p> <p>Precisar si es una medida de política pública o gestión pública Política pública</p> <p>Alcance de la experiencia (Nacional, regional, local) Nacional</p> <p>Público objetivo de la experiencia Usuarios del sistema de administración de justicia</p> <p>Periodo de la implementación de la experiencia Se desconoce</p> <p>Rol de las entidades encargada de su implementación Tribunal y Ministerio Público</p>
<p>Aspectos que aborda del desafío de innovación</p>	<p>De manera integral Fue integral</p> <p>De manera parcial</p>
<p>Resultados alcanzados con la implementación de la experiencia</p>	<p>En el público objetivo Resultados positivos</p> <p>En la entidad pública Resultados positivos</p> <p>En la política pública Resultados positivos</p> <p>En la gestión pública Resultados positivos</p>
<p>Dificultades identificadas</p>	<p>Capacidad institucional Inicialmente reacios al cambio</p> <p>Capacidades del personal Deficiente conocimiento del sistema a implementar</p> <p>Voluntad política Alta voluntad política</p> <p>Presupuesto Se asignó presupuesto</p> <p>Otros</p>

Fuente: Lillo (2010). Centro de Estudios de Justicia de las Américas, VIII Seminario de Gestión Judicial realizado en la ciudad de Brasilia, entre los días 29 a 30 de noviembre de 2010.

En Portugal sucedió lo mismo, como en otros países, en este se creó el sistema Habilius que constituye el procedimiento judicial cubierto de aplicaciones informáticas utilizables por todas las partes del sistema de justicia a través de un portal denominado CITIUS (Lillo, 2010).

Tabla 17

Sistema Habilus de Portugal

ELEMENTOS	SUB ELEMENTOS
<p>DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA</p> <p>Sistema Habilus de Portugal</p> <p>El flujo del procedimiento judicial está totalmente cubierto por aplicaciones informáticas que pueden ser utilizadas por todas las partes: los jueces, fiscales, agentes judiciales, abogados y Procurador Público en asuntos judiciales. Escritos y documentos presentados por los abogados a los tribunales a través de su portal CITIUS, y las actuaciones de los agentes judiciales son practicados con dicha aplicación informática. A su vez, todas las notificaciones se hacen de forma electrónica y los operadores cuentan con una zona dedicada a las notificaciones recibidas en sus procesos con alertas automáticas.</p>	<p>Objetivos de la experiencia Viabilizar el flujo del procedimiento judicial.</p> <p>Precisar si es una medida de política pública o gestión pública Política pública</p> <p>Alcance de la experiencia (Nacional, regional, local) Nacional</p> <p>Público objetivo de la experiencia Usuarios del sistema de administración de justicia</p> <p>Periodo de la implementación de la experiencia Se desconoce</p> <p>Rol de las entidades encargada de su implementación Tribunal y Ministerio Público</p>
<p>Aspectos que aborda del desafío de innovación</p>	<p>De manera integral Fue integral</p> <p>De manera parcial</p>
<p>Resultados alcanzados con la implementación de la experiencia</p>	<p>En el público objetivo Resultados positivos</p> <p>En la entidad pública Resultados positivos</p> <p>En la política pública Resultados positivos</p> <p>En la gestión pública Resultados positivos</p>
<p>Dificultades identificadas</p>	<p>Capacidad institucional Inicialmente reacios al cambio</p> <p>Capacidades del personal Deficiente conocimiento del sistema a implementar</p> <p>Voluntad política Alta voluntad política</p> <p>Presupuesto Se asignó presupuesto</p> <p>Otros</p>

Fuente: Lillo (2010). Centro de Estudios de Justicia de las Américas, VIII Seminario de Gestión Judicial realizado en la ciudad de Brasilia, entre los días 29 a 30 de noviembre de 2010.

3.3. Concepto final de la innovación

3.3.1. Descripción del concepto final de la innovación

Tabla 18

Descripción del concepto de innovación

Item	Contenido
¿Cómo se denomina?	Implementación de un registro informático de documentos y base de datos automatizada de forma virtual.
¿En qué consiste la solución?	El registro informático de documento que se propone implica la gestión de todo tipo de documentos integrante o componente del expediente administrativo disciplinario, desde el ingreso del informe a denuncia, pasando por las etapas de investigación y decisión, hasta la expedición de la resolución que pone fin al procedimiento, asimismo, conlleva la identificación de cada documento por expediente, equipo de investigación, año, proceso y tipo de documento (demanda, queja, escrito, etc.); asimismo, determinará en qué situación se encuentra el proceso y el lugar específico donde se ubica parte o el total del expediente; así también, permitirá el archivo parcial o total en forma digital del mismo o en escáner.
¿Para quién es la solución?	Para la institución policial, personal de la PNP y los que prestan servicios en el Sistema Administrativo Disciplinario policial; potencialmente la propia población ya que, se agilizarán los procesos y se sancionará de forma oportuna al infractor, pudiendo ser sancionado, hasta con el pase a la situación de retiro por medida disciplinaria.
¿Para qué es la solución?	Para agilizar y optimizar los procedimientos administrativos disciplinarios que realizan los órganos del Sistema Disciplinario policial. Para mejorar los recursos logísticos y tecnológicos del sistema de registro de documentos de los Órganos Disciplinarios; y, hacer eficiente la administración de los expedientes administrativos disciplinarios en la Policía Nacional del Perú.
¿Qué valor agrega a los usuarios respecto de lo que hoy existe?	El registro informático de documento que se propone implica la gestión de todo tipo de documentos; favorecerá a la población PNP recurrente a obtener información inmediata en el menor tiempo, permitirá conocer el estado del proceso y tendrá a su disposición las resoluciones dictadas por los órganos del sistema Disciplinario Policial, reducirá los actos de corrupción, reducirá los costos, reducirá los riesgos, el traslado de personal, reducirá la sensación de impunidad
¿Cuáles son las principales acciones de los usuarios?	El personal policial usuario del sistema, deberá cumplir con los lineamientos que se señalarán para la recepción, requerimiento y tramitación de los documentos parte del expediente administrativo disciplinario. Las principales acciones que deben realizar los usuarios son: En la recepción, utilizar el sistema de registro digital, identificar el tipo de documento (demanda, queja, escrito, etc.), asignarle un número de registro, ingresarlo inmediatamente al sistema, entregar un cargo, derivarlo en el sistema a la oficina, equipo de investigación o Unidad a la que se dirige el documento, verificación del tiempo de permanencia del documento en una determinada área y retorno del documento. En cuanto a requerimiento, atender las solicitudes de los órganos del sistema Disciplinario Policial, derivar los expedientes requeridos, teniendo en cuenta la derivación digital y el retorno correspondiente; respecto a la tramitación, debe verificar los tiempos de permanencia en las áreas correspondientes requeridas; efectuando los descargos, al final archivar de forma digital el expediente.
¿Cuáles son las principales	Colaborar con el proceso de cambio del sistema manual al sistema informático de los expedientes que ya se encuentran en trámite. Adquisición de los equipos informáticos necesarios y adecuados para el sostenimiento del sistema.

acciones de la organización?	Contribuir a que los procedimientos administrativos que se inician se registren a través de este sistema automatizado informático. Capacitar al personal policial que hará uso del sistema Brindar mantenimiento permanente al sistema.
-------------------------------------	---

Es importante precisar que el objetivo principal de la innovación es mejorar los recursos logísticos y tecnológicos del sistema de registro de documentos de los Órganos Disciplinarios; implementando un registro informático de documentos y base de datos automatizada de forma virtual, en el sistema administrativo disciplinario de la Policía Nacional del Perú, para hacer eficiente la administración de los expedientes, en la Policía Nacional del Perú; esta innovación permitirá viabilizar los procesos administrativos; beneficiando indirectamente a la población en general; toda vez que, se sancionará oportunamente a los infractores que cometieron infracciones graves o muy graves, por el mal ejercicio de la función policial y por ende se elimina el deficiente servicio que estos realizaban.

3.3.2. Proceso de desarrollo del concepto de innovación

3.3.2.1. Generación y priorización de ideas

Tabla 19

Lluvia de ideas para superar o enfrentar el desafío de innovación

Denominación	Descripción	Fuente
Modulo Judicial para las Especialidades: Civil, Comercial, Contencioso Administrativo, Trabajo y Familia (Poder Judicial)	Secuencia de actividades a seguir en cada uno de los procedimientos de trámite de documentos en el Módulo Judicial, procedimientos que en su conjunto dan trámite a los procesos judiciales, definiéndose, asimismo, los responsables de cada actividad.	Web del Poder judicial
Sistema de registro electrónico de documentos (Ministerio Público)	Gestión de documentos electrónico que ingresan por mesa de partes a las diferentes fiscalías a nivel nacional.	Web del Ministerio Público
Sistema Tuomas de Finlandia	Base de datos automatizada, contiene de manera virtual toda información respecto a cada acción o causa ingresada al tribunal, incluyendo las particularidades de las partes, la naturaleza y monto de la demanda, el documento ingresado y el resultado de las audiencias, entre otros.	Página Web Canal N
Sistema Justienet de Holanda	Sistema integrado inalámbrico, incluye un sistema electrónico de manejo de casos, de la cual son usuarios o beneficiarios tanto los tribunales como el Ministerio Público. La intranet de tribunales es llamada INTRO	Web de Justienet de Holanda

	(Intranetvoor de rechterlijke organisatie), y la intranet del Ministerio Público es llamada OMtranet (Openbaar Ministerie Intranet)	
Sistema Habilus de Portugal	Flujo del procedimiento judicial cubierto en su totalidad por aplicaciones informáticas que pueden ser utilizadas por todas las partes: los jueces, fiscales, agentes judiciales, abogados y Procurador público en asuntos judiciales, a través de su portal CITIUS, y las actuaciones de los agentes judiciales son practicados con dicha aplicación informática.	Web del Comisariado Europeo del Automóvil (CEA)

Fuente: Web del Poder judicial, Ministerio Público, Canal N, Justienet de Holanda y del Comisariado Europeo del Automóvil (CEA)

Tabla 20

Agrupación de ideas en tecnología nacional e internacional

Tecnología (Nacional)	Tecnología (Internacional)
Descripción de las actividades a seguir en cada uno de los procedimientos de trámite de documentos y que en su conjunto dan trámite a los procesos judiciales.	Registro informático de documentos y base de datos automatizada de forma virtual
Se precisan a los responsables de cada actividad.	Sistema integrado inalámbrico, incluye un sistema electrónico de manejo de casos
Implementar un sistema electrónico de registro de documentos	Flujo del procedimiento judicial cubierto en su totalidad por aplicaciones informáticas

Fuente: Elaboración propia

Tabla 21

Resultado de la Priorización de ideas

Idea	Viable (monetario) Costo-eficiente	Factible (organización) capacidad técnica y organizacional	Deseable (público interno como para el externo)	Respaldo legal	Impacto en el problema público y en el desafío	Innovador (disruptivo para el caso peruano)	Resultado
Tecnología (Nacional)	X	X	X	X			4
Tecnología (Internacional)	X	X	X	X	X	X	6

3.3.2.2. Proceso de conceptualización de la nueva idea

Para la construcción del concepto de la innovación es necesario desarrollar un bosquejo de este:

Tabla 22

Conceptualización de la nueva idea

Item	Contenido
Denominación de la solución	Implementación de un registro informático de documentos y base de datos automatizada de forma virtual
Población beneficiada de la solución	Personal de los órganos del Sistema Disciplinario Policial DIVINCCO PNP y la población nacional
Descripción de la solución	El registro de todo tipo de documentos que guarden relación con el sistema disciplinario policial; conllevará un código de reconocimiento del expediente y se observará a gestión virtual de este en los diferentes órganos administrativos requirentes; se eliminará el uso de recursos humanos, logística e infraestructura; eliminando además el factor tiempo en la tramitación de escritos o expedientes.
Descripción breve del beneficio aportado	Este medio informático permitirá la reducción del personal en las mesas de partes, menor tiempo de registro, eliminación de archivos manuales, visualización del proceso en tiempo real y en cualquier parte del país.

El bosquejo de la conceptualización queda planteado de la siguiente forma:

Implementación de un registro informático de documentos y base de datos automatizada de forma virtual, para viabilizar el sistema de registro de expedientes Administrativo-Disciplinario que realizan los órganos del Sistema Disciplinario Policial, mediante un software, optimizando el registro y gestión de documentos durante el procedimiento y al finalizar para el archivamiento definitivo.

Uso de las técnicas de conceptualización

Tabla 23

Aplicación de la técnica de conceptualización - Caja de Osterwalder

Caja de Osterwalder	
Propuesta de valor	Implementación de un registro informático de documentos y base de datos automatizada de forma virtual.
Segmentos	Personal de la PNP y los que prestan servicios en el Sistema Administrativo Disciplinario policial
Comunicación	Información real y oportuna al Comando PNP
Canales	Uso de la Web (virtual)
Flujos de ingresos	A través del presupuesto asignado al Ministerio del Interior y la Policía Nacional.
Estructura de costes	Estudio financiero para implementar el registro informático de documentos y base de datos automatizada de forma virtual.
Actividades claves	Coordinación con la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones de la Policía Nacional del Perú
Recursos clave	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones

	de la Policía Nacional del Perú para la capacitación del personal en el uso del software que permitirá el registro informático de documentos y base de datos automatizada de forma virtual.
Socios clave	Ministerio del Interior y la Escuela de Telemática de la PNP,

Tabla 24

Aplicación de la técnica de conceptualización - Técnica del Design thinking

Técnica del Design thinking	
Personas	Personal que presta servicios en el Sistema Disciplinario PNP
	Investigados. - Personal de la Policía Nacional del Perú
	Abogados. - De parte
Definir el mapa de experiencias	La implementación del cambio innovador permitirá el cumplimiento de los plazos establecidos en la Ley Nro. 30714 para los procedimientos administrativos disciplinarios de la policía y viabilizará la gestión de documentos.
“Y si...? (What if)”	El Policía sometido a un procedimiento administrativo disciplinario tramita diferentes escritos en el procedimiento los mismos que han sido objeto de desaparición o sustracción del expediente; así también ha sucedido con la pérdida o sustracción de partes o el total del expediente; no lográndose recomponer el proceso y quedando impune la presunta infracción administrativa que bien puede disponer hasta el pase a la situación de retiro por medida disciplinaria del infractor.
Cuentacuentos (Estarytelling)	El cambio es innovador, puesto que, se eliminará el obsoleto trabajo manual de recepcionar y registrar los documentos en un libro de registro y para efectuar una gestión con este, debe anotar en el citado libro el lugar a donde se deriva el expediente; ocasionando que se realicen diferentes anotaciones que desbordan el espacio de la hoja del libro; este registro y gestión de documentos es obsoleto, lo ha pasado el poder judicial, Ministerio Público entre otras instituciones similares.
Redefinamos la propuesta de valor	Optimización del sistema de registro y gestión de documentos, mediante la implementación de un registro informático de documentos y base de datos automatizada de forma virtual, para viabilizar el sistema administrativo disciplinario de la PNP.

Tabla 25

Aplicación de la técnica de conceptualización - Elevator Pitch

Técnica del Elevator Pitch	
Desafío por resolver	¿Cómo podemos mejorar los recursos logísticos y tecnológicos del sistema de registro de documentos de los Órganos Disciplinarios; ¿para hacer eficiente la administración de los expedientes, en la Policía Nacional del Perú?
Oportunidad que se plantea	El sistema administrativo disciplinario de la PNP puede colapsar en cualquier momento; no es posible que la Institución con aproximadamente 140,000 policías utilice un sistema manual de registro de documentos ante casi 20,000 procesos administrativos aproximadamente; es oportuna implementar un sistema informático de registro de documentos.
Usuarios beneficiados	Personal de la PNP y los que prestan servicios en el Sistema Administrativo Disciplinario policial; pero potencialmente la propia población por cuanto, se agilizarán los procesos y se sancionará de forma oportuna al infractor, pudiendo ser pasado al retiro por medida disciplinaria.
Propuesta de valor	Optimización del sistema de registro y gestión de documentos, mediante la implementación de un registro informático de

	documentos y base de datos automatizada de forma virtual, para viabilizar el sistema administrativo disciplinario de la PNP.
Fuentes de ingresos y principales costos	Recursos del Ministerio del Interior y Policía Nacional
Líneas generales de ejecución	La ejecución de la propuesta debe iniciarse con el Proyecto de inversión siguiendo los lineamientos establecidos por Ley

3.4. Prototipo final de la innovación

3.4.1. Descripción del prototipo final

El prototipo final de innovación comprende la implementación de un registro informático de documentos y base de datos automatizada de forma virtual; comprende 10 componentes:

- **Registro digital de documentos mediante el uso de un Software adecuado con la seguridad informática correspondiente.**

Este software elaborado por personal de la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones de la PNP o una empresa contratada, permitirá el registro inmediato, la asignación de un código de identificación, consignándose la hora y fecha de ingreso; y la derivación al órgano del Sistema Disciplinario Policial de destino, quedando registrado el lugar donde se encuentra el expediente o escrito y del responsable de su tramitación.

- **Automatización en la gestión de documentos**

Automáticamente, los diferentes órganos autorizados del Sistema de Disciplinario Policial a nivel nacional podrán tener acceso al expediente de manera virtual; esta automatización impedirá la duplicidad en el ingreso de documentos.

- **Personal mínimo y capacitado para el registro digital**

Para una efectiva implementación se ha señalado que es necesario la planeación y organización del mismo; parte de ello, corresponde a la selección y designación del personal; el mismo que debe de contar con determinadas habilidades y destrezas para el cargo por asumir; luego debe de ser capacitado en el manejo del sistema para el registro digital de documentos.

- **Visualización de documentos o expedientes a nivel nacional vía Web en tiempo real**

La implementación de la propuesta de solución, permitirá que cualquier órgano disciplinario a nivel nacional, pueda tener acceso a todo el expediente administrativo vía Web. E incluso pueden otorgarse claves de acceso, es decir el sistema puede restringir el acceso a determinada información.

- **Ubicación real e inmediata del expediente o documento.**

Este sistema digital, permitirá visualizar en tiempo real, el lugar donde se encuentra, el tiempo transcurrido y el responsable del documento.

- **Eliminación de registros manuales y almacenamiento de libros en almacenes o archivos.**

Es evidente que, no será necesario el registro manual y archivo físico de documentos, evitándose el uso vano personal, infraestructura y logística.

- **Viabilidad del proceso administrativo disciplinario.**

El sistema digital por implementar, permitirá viabilizar los componentes del expediente; es decir, un documento o expediente que puede demorar en llegar físicamente a un órgano de investigación en provincias, entre uno a tres diez días; se hace inmediatamente en forma virtual.

- **Control y supervisión de documentos y expedientes.**

La Unidad responsable de la implementación informática que, bien podría ser la escuela de telemática PNP, o la empresa contratada; debe de asumir la responsabilidad de controlar y supervisar la gestión de los documentos y expedientes mediante el uso del sistema.

- **Compartimiento de la documentación por parte de los administradores u operarios registro informático (trabajo en equipo)**

El registro, trámite de documentos; es decir la gestión de los mismos, puede ser visualizada por todos los administradores responsables del registro,

permitiéndoles verificar en todo momento, el lugar de ubicación del expediente o escrito.

- **Base de datos de casos vistos en el sistema administrativo de la PNP**

Todo el procedimiento queda registrado en una base de datos que puede ser revisada o supervisada para un control posterior, por algún órgano de control; o para revisar alguna irregularidad en el proceso administrativo.

3.4.2. Proceso de desarrollo del prototipo final de innovación

Para lograr la validez del prototipo, es necesario exponerlo a los criterios de los usuarios o potenciales beneficiarios del registro informático, a esta acción se le denomina testeo. La finalidad del testeo es explicar a los usuarios la manera como se construyó el prototipo del concepto de innovación, para que a la vez contribuyan en su perfección.

La validación del prototipo inicial diseñado para la optimización del sistema de registro y gestión de documentos, mediante la implementación de un registro informático de documentos y base de datos automatizada de forma virtual y viabilización del sistema administrativo disciplinario de la PNP, se efectuó planteándose como hipótesis que el prototipo elaborado constituye una necesidad prioritaria y útil; sin la implementación de esta innovación, se continuaría administrando y gestionando los documentos y expedientes del sistema administrativo disciplinario de forma manual, utilizando vanamente recursos humanos que bien pueden reducirse, espacios u oficinas innecesarias, libros de registro que luego ocuparan espacio en un almacén de archivos; asimismo esta innovación contribuirá a que el sistema administrativo sea efectivo, administrando justicia en el menor tiempo, ofrecerá un mayor control de los documentos, y la derivación a los órganos disciplinarios correspondientes en el tiempo oportuno; asimismo, viabilizará los requerimientos de las partes, tanto del investigado como la de los órganos del Sistema Disciplinario Policial por otro lado, se debe precisar que la implementación de este nuevo sistema de registro informático no representa un costo elevado; como en su momento lo fue la implementación del sistema de identificación balística o el sistema de identificación dactilar; sin embargo, su implementación representará un alto impacto en la solución al problema. En este

contexto, se seleccionó a un grupo de expertos profesionales que han tenido experiencia en el registro tanto manual como informático de documentos, elaborándose un listado de expertos, a fin de que aporten y lograr la validación del prototipo, a través de la técnica de la entrevista; obteniendo como producto final el prototipo de alta resolución. Los expertos son:

- Entrevistado 1: Director de Recursos Humanos de la PNP
- Entrevistado 2: Jefe de la Oficina de mesa de partes de la Dirección de Recursos Humanos de la PNP
- Entrevistado 3: Sub Oficial más antiguo de la Oficina de mesa de partes de la Dirección de Recursos Humanos de la PNP.
- Entrevistado 4: Jefe de la Oficina de mesa de partes del 5to Juzgado Penal de Lima
- Entrevistado 5: Jefe de la oficina de mesa de partes de la 3ra. Fiscalía Provincial de Lima
- Entrevistado 6: Comandante PNP investigado por sistema administrativo disciplinario PNP
- Entrevistado 7: Abogado defensor
- Entrevistado 8: Jefe de equipo de inspección descentralizada

Se realizaron las gestiones correspondientes para lograr las entrevistas en sus correspondientes oficinas y horarios que no interfieran su labor; los entrevistados accedieron voluntariamente a ser entrevistados y dar opinión relacionada a la implementación del sistema de registro informático y de documentos y base de datos de forma virtual; pero, no autorizaron que se les publique sus nombres en el presente proyecto de innovación e investigación.

Las preguntas formuladas a los expertos, son las que a continuación se indican:

- ¿Considera de utilidad el prototipo de innovación que se pretende implementar correspondiente a un registro informático de documentos y base de datos automatizada de forma virtual? Justifique respuesta.

- ¿Que podría ser susceptible de mejorar en el prototipo de implementación de un registro informático de documentos y base de datos automatizada de forma virtual?
- ¿Que se podría cambiar en el prototipo de innovación citado?
- ¿Que se podría añadir en el prototipo de innovación?
- ¿Que se podría retirar en el prototipo de innovación?

El presente proyecto de innovación está ubicado en el enfoque STEAM (la palabra STEAM corresponde a los términos en inglés Science, Technology, Engineering, Arts y Mathematics); que representa el uso de diferentes disciplinas consideradas imprescindibles para formarse en la sociedad actual, como las ciencias, la tecnología, la ingeniería, el arte y las matemáticas, particularmente en este proyecto de innovación se utilizará la ciencia de la administración, informática, ingeniería y las matemáticas como factores auxiliares para la implementación del registro informático de documento y base de datos de forma virtual; En consecuencia, las respuestas obtenida de las entrevistas planeadas, se asumieron cambios sustanciales que mejoraron el prototipo.

La adaptación del prototipo final incluyó los siguientes elementos que a continuación se indican:

Tabla 26

Elementos incorporados al prototipo de innovación

N°	Nuevos elementos incorporados
1	Elaboración del software por personal de la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones de la PNP
2	Designación de un equipo de trabajo para establecer la información que se ha de requerir en el software por elaborar
3	Adquisición formal y legal del servicio de Internet para el sistema administrativo disciplinario de la PNP
4	Elaboración del proyecto de inversión de ser requerido para la implementación del registro informático y base de datos de forma virtual
5	Capacitación del personal PNP designado a la labor de administración y gestión de documentos mediante el registro informático y la base de datos de forma virtual.
6	Asignación de un medio de comunicación radial o telefónico legal para que los encargados del registro a nivel nacional puedan coordinar cualquier impase o problema informático que se presente.
7	Mantenimiento permanente del sistema de registro informático y base de datos virtual.
8	Evaluación permanente del sistema de registro y base de datos por parte de personal

Es relevante precisar que, para el software requerido, inicialmente se tuvo el criterio de contratar a un profesional informático para que lo elabore conforme a las necesidades requeridas por el Sistema Disciplinario Policial; sin embargo, con el proceso de testeo y contribución del personal entrevistado, es posible que este software sea construido por personal que labora en la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones de la PNP, lo cual no acarrearía ningún costo; sin embargo, para la creación del software es necesario las especificaciones técnicas requeridas, que deben ser elaboradas por un equipo de trabajo para establecer la información que se ha de requerir, el mismo que debe estar constituido por el Jefe, personal y el responsable de mesa de partes de los órganos disciplinarios.

Otro elemento que inicialmente no fue considerado ha sido el servicio de Internet; puesto que, las diferentes unidades policiales no cuentan con un servicio legal o en todo caso es adquirido o pagado por el propio personal policial.

Otro elemento que inicialmente no fue considerado ha sido el servicio de Internet; puesto que, las diferentes unidades policiales no cuentan con este servicio y si lo cuentan su capacidad es limitada y en muchos órganos disciplinarios se utiliza el sistema intranet con la que cuenta actualmente la PNP.

Como podría entenderse que un órgano disciplinario que, debe sancionar la trasgresión al reglamento disciplinario PNP, pueda utilizar un servicio ilegal de Internet, e incluso este hecho podría provocar en algún momento, la caída de la red y del sistema propiamente. Por otro lado, si bien no está en la idea construir un sistema informático sofisticado que atienda a una inmensa cantidad de órganos disciplinarios, comparado al sistema de la administración de justicia penal; sin embargo, podría ser posible elaborar un proyecto de inversión para su implementación a nivel nacional, este nuevo elemento, tampoco tendría mayores dificultades de ser aplicado; puesto que, la Policía Nacional cuenta con una Oficina de Planeamiento, donde se elaboran proyectos de inversión.

Es indudable que la capacitación del personal policial asignado a esta nueva implementación de registro, es necesaria, debiendo estar a cargo de la **Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones de la PNP**; asimismo, es importante que todos los efectivos policiales a nivel nacional asignados al manejo del sistema de registro disciplinario, tengan un medio de comunicación radial o telefónico (celular) para que puedan coordinar cualquier situación problemática o dificultad que se presente; esta implementación también puede integrarse al sistema a través de la adquisición de teléfonos celulares o radios Motorola por la Unidad Ejecutora del presupuesto de la Inspectoría general PNP.

Así también es importante incorporar como un nuevo elemento el mantenimiento o conservación de todo el equipo digital informático del sistema disciplinario que incluye la base de datos virtual; esta actividad debe realizarse a través del requerimiento presupuestal anual realizado por la entidad usuaria en este caso el órgano disciplinario policial; mientras que, el mantenimiento de los equipos, bien puede asumirlo la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones de la PNP; de igual forma esta dirección, debe ser comprometida a la evaluación permanente del sistema.

Hasta antes del desarrollo de la innovación propuesta contábamos con un prototipo de baja resolución, consiguiendo un prototipo de media resolución; ahora considerando la incorporación de estos nuevos elementos se ha logrado pasar de una media resolución a una de alta resolución.

Capítulo IV: Análisis de la deseabilidad, factibilidad y viabilidad del prototipo

Luego de haberse finalizado la construcción del prototipo final, en el presente capítulo se evaluará la posibilidad o probabilidad de ejecución de la implementación; a través del análisis de deseabilidad, respondiendo a la pregunta ¿Los usuarios quieren tener este servicio?); análisis de factibilidad mediante la pregunta ¿Puede la organización hacer esto?; y, el análisis de viabilidad, con la pregunta ¿Es sostenible económicamente para la organización? La finalidad es evaluar y establecer su sostenibilidad y que se encuentre listo para el pilotaje. El objetivo radica en el logro de ubicar al prototipo final propuesto, en la intersección de estos tres factores: obteniendo un prototipo deseable por los beneficiarios directos y potenciales, tanto en el interior como en el exterior de la organización.

4.1. Análisis de deseabilidad

Considerando la pregunta ¿Esta solución llena una necesidad?; ante ello, es necesario traer al análisis las consecuencias y aspectos reales que actualmente se viene produciendo como parte del actual registro manual de documentos en sistema administrativo disciplinario policial y que, ha llevado a plantear inicialmente el problema como la “ineficacia del sistema de registro de expedientes Administrativo-Disciplinario que realizan los órganos del Sistema Disciplinario Policial durante el año 2018-Propuesta para su automatización informática”.

Esta ineficacia, evidentemente que afecta al administrado (integrante de la Policía Nacional del Perú), al tener que asumir la demora de la administración de justicia particularmente solo por no contar con un moderno registro de documentos administrativos con apoyo de la informática; pero fundamentalmente, también a la población en general; puesto que, existen gran número de policías que vienen siendo investigados administrativamente por la comisión de acciones delictivas como el robo, secuestro, extorsión, entre otros; y por el deficiente trámite administrativo que excede los plazos establecidos para dictar una resolución final, el procedimiento administrativo es cuestionado por los abogados y se genera la impunidad; esta impunidad conlleva a que el efectivo policial procesado no pueda

ser sancionado por medida disciplinaria, teniendo que continuar en el servicio policial, situación que afectará a la población puesto que este sujeto continuará practicando sus acciones delictivas en agravio de personas quienes ya no juzgarán a este mal elemento policial; sino opinarán negativamente de la institución policial.

La solución que se plantea es la Implementación de un registro informático de documentos y base de datos automatizada de forma virtual; El registro informático inalámbrico, incluye un sistema electrónico de manejo de casos y flujo del procedimiento administrativo disciplinario cubierto en su totalidad por aplicaciones informáticas; viabilizando la gestión de los documentos que ingresan y se derivan durante el proceso y posterior a ello (almacenamiento o base de datos)

Al respecto el Entrevistado 1, 2 y 3 señalaron que es improrrogable que se elimine el obsoleto sistema de registro manual de documento, traslados de expedientes a otras oficinas de disciplina en el interior del país exponiendo los expedientes al extravío, pérdida o sustracción; generando la impunidad; en consecuencia, es necesario la implementación de un registro informático de documentos o expedientes que satisfaga la demanda de los administrados y por ende de la población en general; por su parte los E4 y E5, precisaron que el sistema de registro informático de documentos trae consigo bondades que, optimizan la administración y gestión de los documentos; por propia experiencia, toda documentación que ingresa o se solicita se encuentra registrado en el sistema y permite determinar en qué órgano disciplinarios se encuentra el expediente; por su parte el entrevistado 7 señaló que, el actual sistema ha colapsado, es pérdida de tiempo ubicar un documento presentado en un proceso administrativo disciplinario, se desconoce en qué oficina de investigación se encuentra el expediente, tienen que revisar hoja por hoja el libro de registro de documentos que también se encuentra con enmendaduras; por su parte el entrevistado 8 señaló que, como Jefe de equipo de la inspectoría descentralizada, que las notificaciones no llegan a su despacho, peor aún las citaciones para conocer sobre un caso concreto.

Por lo tanto, es corroborado que existe la deseabilidad de optimizar el registro manual de documentos, por medio del registro informático y base de datos

virtual hecho que si es posible con la implementación de la propuesta de innovación.

4.2. Análisis de factibilidad

Mediante el análisis de factibilidad se establecerá las probabilidades de éxito o fracaso del proyecto de innovación. Iniciando el análisis de factibilidad se considerarán los factores del equipo de trabajo, las capacidades necesarias para obtener la solución, el tiempo disponible y la posibilidad de contar con el apoyo de otras instituciones.

En este sentido, es factible identificar el clima organizacional y el trabajo en equipo que ha producirse al implementarse el nuevo registro informático de documentos; toda vez que, el personal asignado a los órganos disciplinarios, tendrán un periodo de capacitación para el uso del sistema, en este periodo de capacitación se conocerán al personal asignado a esta tarea y se les concientizará sobre la importancia, necesidad y probidad para cumplir con la función encomendada; asimismo, la Policía Nacional cuenta con personal capacitado en el registro informático de documentos; existen ingenieros informáticos, informáticos, administradores, operadores tecnológicos;

La capacidad necesaria para crear y entregar la solución a los usuarios se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 27

Capacidad requerida por la organización

N°	Capacidad requerida	Si existe en la organización
1	Recursos humanos	✓
2	Personal capacitado	✓
3	Medios de comunicación	✓
4	Normatividad y políticas para la administración y gestión de documentos	✓

Fuente: Elaboración propia

Como ya se ha referido, esta capacidad señalada en la tabla 27, existen en la organización policial; y solo es cuestión de que sean seleccionados, estos profesionales se encuentran en diferentes unidades policiales cumpliendo

funciones que bien pueden ser mejor aprovechadas en una función de la cual es experto.

Para la implementación de la innovación si es factible contar con instituciones estratégicas que indudablemente pueden brindar el apoyo necesario para lograr la sostenibilidad a largo plazo. La solución propuesta demanda el apoyo de los siguientes actores:

Tabla 28

Instituciones estratégicas de apoyo a la implementación de la innovación

N°	Actores	Consideraciones
1	El Ministerio del Interior	Ente rector y ubica entre su organigrama a la Policía Nacional del Perú
2	Inspectoría General PNP	Autoridad titular del problema
3	Poder judicial	Autoridad con experiencia en el registro informático de documentos
4	Ministerio Público	Autoridad con experiencia en el registro informático de documentos.

Fuente: Elaboración propia

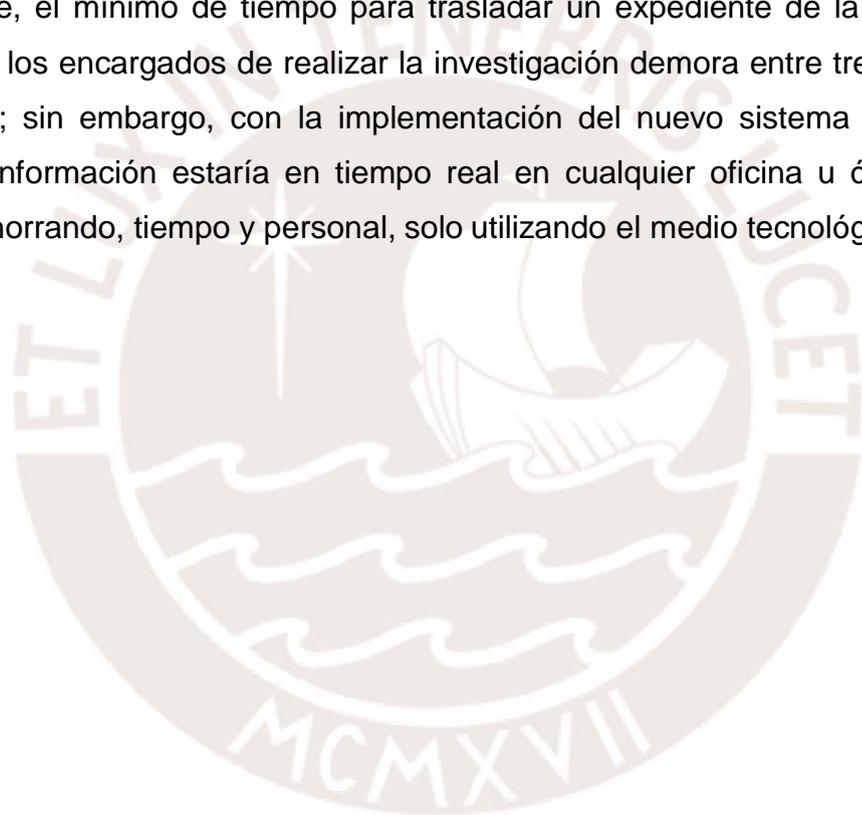
El proceso de implementación a través de las actividades factibles al proyecto de innovación, requiere de la designación de un equipo funcional de la Policía Nacional; liderada por el Inspector General PNP, para el planteamiento y ejecución.

4.3. Análisis de viabilidad

El análisis de viabilidad guarda relación con la capacidad presupuestal que tiene la institución policial para implementar el proyecto de innovación. La Policía Nacional depende del Ministerio del Interior y en el aspecto administrativo disciplinario existe el Tribunal de Disciplina del Ministerio del Interior que en última instancia resuelve los procedimientos administrativos disciplinarios de la PNP cuando corresponden; en consecuencia, el requerimiento económico necesario bien puede costearse con el presupuesto del Ministerio del Interior; sin embargo, la Policía Nacional también cuenta con unidades ejecutoras que según la asignación del recurso puede transferirse a la implementación del registro informático de documentos y base de datos virtual; asimismo, es relevante señalar que la PNP

cuenta con la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones, dirección policial donde se encuentran profesionales expertos en temas informáticos que bien pueden diseñar el software necesario para la implementación de proyecto de innovación propuesto, ya que sus capacidades han sido demostradas como la implementación como la entrega de certificados de antecedentes policiales en forma virtual y el recientemente creado sistema de denuncias policiales.

Es importante recalcar que, actualmente con el sistema de registro manual, se utiliza vanamente personal, infraestructura para el archivo y logística (hojas bond, impresoras, tinta, entre otros); sin lograr que el proceso se viabilice en tiempo; toda vez que, el mínimo de tiempo para trasladar un expediente de la mesa de partes hacia los encargados de realizar la investigación demora entre tres a cinco días hábiles; sin embargo, con la implementación del nuevo sistema digital de registro, la información estaría en tiempo real en cualquier oficina u órgano de disciplina, ahorrando, tiempo y personal, solo utilizando el medio tecnológico.



Conclusiones

- A. Se planteó como problema inicial Ineficacia del sistema de registro de expedientes Administrativo-Disciplinario que realizan los órganos del Sistema Disciplinario Policial durante el año 2018-Propuesta para su automatización informática; replanteándose el problema: “Los usuarios del sistema administrativo-disciplinario, requieren de un eficiente sistema de registro y archivo de documentos; porque actualmente son deficientes las computadoras, el sistema internet, los programas de software de registro de expedientes y el presupuesto para su adquisición y mantenimiento, en los órganos del sistema disciplinario a nivel nacional.”; secuencialmente se estableció como desafío de innovación: ¿Cómo podemos mejorar los recursos logísticos y tecnológicos del sistema de registro de documentos de los Órganos Disciplinarios; para hacerlo eficiente la administración de los expedientes en la PNP?
- B. La propuesta de valor quedó redefinida como la “optimización del sistema de registro y gestión de documentos, mediante la implementación de un registro informático de documentos y base de datos automatizada de forma virtual, para viabilizar el sistema administrativo disciplinario de la PNP”; asimismo, el proyecto de innovación constituye un enfoque STEAM, por cuanto, las ideas se desarrollaron en el campo de la ingeniería, física, comunicaciones, tecnología, telemática, diseño y programación.
- C. El actual registro de documentos manual del Sistema Disciplinario de la PNP puede colapsar en cualquier momento; en consecuencia, es oportuno la implementación inmediata del proyecto de innovación propuesto respecto al registro informático de registro de documentos y base de datos virtual.
- D. Se ha establecido la deseabilidad factibilidad y viabilidad del proyecto de innovación propuesto; toda vez que es deseado por el público interno correspondiente a los integrantes de la institución policial, potencialmente por la población; la Policía Nacional cuenta con profesionales capacitados

para elaborar el software de registro y base de datos; y la implementación no requiere de mayor presupuesto.



Bibliografía

- ANDREAU, R., RICÁRT, J. E., & VALOR, J.
1991. *Estrategia y sistemas de información*. España: McGrawHill.
- CZINKOTA, M., & KOTABE, M.
2001. *Administración de mercadotecnia* (Segunda ed.). International Thomson Editores.
- DAVIS, G., & OLSÓN.
1998. *Management Information Systems: Conceptual foundations, Structure and Development* (Segunda ed.). Nueva York: McGrawhill.
- DE ALONSO LAZO, D.
2001. El hackerin blanco. Una conducta ¿punible o impune? *Cuadernos de Derecho Judicial. Escuela Judicial. (CGPJ)*, 511.
- ENCISO CARVAJAL, B.
1996. *La biblioteca: bibliosistemática e información*. Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes. Recuperado el 16 de Junio de 2019, de <http://www.cervantesvirtual.com/servlet/SirveObras/ecm/23783841966060618187791/>
- FERRATER MORA, J.
1979. *Diccionario de filosofía* (Sexta ed.). Madrid, España: Alianza Editorial.
- HEGEL, J. G.
1982. *Ciencia de la Lógica*. Bogotá: Ediciones Solar.
- MARTÍN TABERNERO, J. M.
2001. La confidencialidad de los datos clínicos en las redes informáticas. *AAVV Cuadernos de Derecho Judicial. Escuela Judicial (CGPJ)*, 241.
- MOREIRO GONZÁLEZ, G.
1998. *Introducción al estudio de la información y la documentación*. Medellín: Editorial Unive.
- MURDICK, R., & MUNSON, J. C.
2000. *Sistemas de información administrativa*. México D. F.: Prentice Hall.
- O'BRIEN, J., & MARAKAS, G. M.
2006. *Sistemas de información gerencial*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- PONJUÁN DANTE, G.

1998. *Gestión de Información en las organizaciones: Principios, Conceptos y Aplicaciones*. Santiago de Chile, Chile: Universidad de Chile. Recuperado el 18 de octubre de 2018, de <http://rev-ib.unam.mx/ib/index.php/ib/article/view/3867/3420>

PULEO, F.

1985. *Paradigmas de la información*. Mérida, Venezuela, 1985: Universidad de Los Andes (ULA).

ROS GARCÍA, J.

1993. Auge de los sistemas de Información y Documentación en las organizaciones. *Cuadernos de documentación multimedia, II*, 5-8. Recuperado el 16 de junio de 2019, de <http://www.ucm.es/info/multidoc/multidoc/revista/num2/jros.html>

ROVIRA DEL CANTO, E.

2001. Tratamiento penal sustantivo de la falsificación informática. [*Internet y Derecho Penal*] AAVV *Cuadernos de Derecho Judicial. Escuela Judicial (CGPJ)*, 460-461.

TEICHROEW, D.

1976. *Information Systems. Encyclopedie of Computer science*.

TOFFLER, A., & TOFFLER, H.

2006. *La revolución de la riqueza*. Random House Mondadori.

WHITE.

1985. Intelligence management. En B. Cronin, *Information management: from strategies to action*. London.

WOODMAN, L.

1985. *Information management in large organizations. En: Information management from strategies to action*. London: ASLIB.

Anexos



GUÍA DE ENTREVISTA

TÍTULO: “Automatización digital del sistema de registro de expedientes Administrativo-Disciplinario por los órganos del Sistema Disciplinario Policial”

JEFE DE LA SECRETARÍA DE LA DIVISIÓN DE INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVO-DISCIPLINARIO DE LA INSPECTORÍA GENERAL PNP

OBJETO DE LA ENTREVISTA: Obtener una opinión experta y valedera, respecto al sistema de registro de los expedientes administrativo-disciplinario.

Preguntas de entrada

01. ¿Qué tiempo labora como Jefe de la secretaría de la División de Investigación Administrativo-Disciplinario de la Inspectoría General de la PNP?
02. ¿Cuenta con cursos de capacitación y/o especialización en administración o gestión de documentos administrativos disciplinarios?
03. ¿Cuál es su opinión global respecto a la gestión de los documentos que conforman el expediente administrativo Disciplinario?
04. ¿Cuántos equipos de investigación existen en la IG-PNP y en qué lugares se encuentran?

CAUSA 1: Deficiente registro manual y traslado de expedientes a los órganos disciplinarios.

05. ¿Cuál es la gestión actual de los documentos que conforman el expediente Administrativo-Disciplinario, que realiza la secretaría de la División de Investigación de la IG-PNP?
06. ¿Qué cantidad de documentos aproximadamente que van conformando el expediente Administrativo-Disciplinario, ingresan a secretaría en forma diaria?
07. ¿En su periodo de gestión se han producido registros deficientes que no han permitido ubicar un determinado documento o pieza procesal? Detalle como sucedió.
08. ¿En su periodo de gestión se han producido pérdidas o sustracción de un determinado documento o pieza procesal? Detalle cómo sucedió.
09. ¿Han sucedido casos en los cuales, por un registro deficiente, pérdida o sustracción de un determinado documento o pieza procesal, el proceso se paraliza, generando la prescripción de las faltas cometidas?
10. ¿Cómo se realiza el proceso de traslado de expedientes administrativos disciplinarios a los equipos de investigación, salas o tribunal? ¿Quién lo realiza y cómo?
11. ¿Existe un medio móvil policial donde se trasladan a los expedientes administrativos Disciplinarios a las sedes requerientes?

12. En su opinión ¿Para el registro y traslado de los documentos que integran los expedientes administrativos Disciplinarios y todo el expediente en sí, se utiliza tecnología moderna?
13. En su opinión ¿Cómo debería realizarse el traslado de los expedientes administrativos Disciplinarios a las sedes requirentes?
14. En su opinión ¿Cómo debería realizarse la gestión administrativa de los documentos que integran los expedientes administrativos Disciplinarios?

CAUSA 2: Deficiente e insuficiente recursos logísticos y tecnológicos

15. En su opinión ¿Considera que los recursos humanos utilizados para la gestión de estos documentos y el expediente en sí, son suficientes? ¿Podría reducirse el número de efectivos policiales? ¿Cómo?
16. ¿Los recursos humanos que laboran en la secretaría de la División de Investigación de la IG-PNP han recibido cursos de capacitación sobre gestión de documentos administrativos Disciplinarios?
17. ¿La secretaría de la División de Investigación de la IG-PNP cuenta con los equipos informáticos, software, internet, y otros medios tecnológicos modernos que viabilicen la gestión de los documentos administrativos Disciplinarios?
18. ¿De qué manera se archivan los expedientes administrativos Disciplinarios? ¿Existe un almacén en particular?
19. ¿La secretaría de la División de Investigación de la IG-PNP cuenta con presupuesto para renovar o dar mantenimiento a los equipos informáticos, software, internet, y otros medios tecnológicos modernos? De no contar con presupuesto ¿Cómo se ejecuta el mantenimiento y renovación?
20. En su opinión de manera general ¿Considera que los recursos logísticos asignados para la gestión de los documentos que integran los expedientes administrativos Disciplinarios y todo el expediente en sí, son suficientes? ¿Podría mejorarse? ¿Cómo?
21. En su opinión ¿Qué cambios sugería Ud., para suplir la carencia de medios logísticos y tecnológicos? ¿Cómo?

Causa 3: Deficiente coordinación de los Órganos Administrativos del Sistema Disciplinario

22. ¿Los Órganos Administrativos Disciplinarios que componen el Sistema, se reúnen para coordinar acciones relacionadas a la gestión de los documentos-expedientes administrativos - Disciplinarios?
23. ¿Los jefes de las oficinas de administración o secretarías existentes en la División de investigaciones de la IG-PNP coordina acciones para mejorar la gestión de los documentos que integran los expedientes administrativos disciplinarios?
24. ¿Existe una guía o protocolo para la gestión de los documentos que integran los expedientes administrativos disciplinarios?

25. ¿Cómo se realiza la comunicación entre las oficinas responsables de la gestión de los documentos que comprenden los expedientes administrativos disciplinarios?
26. En su opinión ¿Cómo podría mejorarse la coordinación entre las oficinas comprometidas en la gestión de estos documentos administrativos?



GUÍA DE ENTREVISTA

TÍTULO: “Automatización digital del sistema de registro de expedientes Administrativo-Disciplinario por los órganos del Sistema Disciplinario Policial”.

ABOGADOS LITIGANTES EN LOS PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVOS-DISCIPLINARIOS DE LA INSPECTORÍA GENERAL PNP

OBJETO DE LA ENTREVISTA: Obtener una opinión experta y valedera, respecto al sistema de registro de los expedientes administrativo-disciplinario.

Preguntas de entrada

01. ¿Cuál es su experiencia en la defensa y observancia de los ~~proceso~~ procedimiento Administrativos-Disciplinarios de la Inspectoría General de la PNP?
02. ¿Cuál es su opinión global respecto a la gestión administrativa de los documentos que conforman el expediente administrativo Disciplinario?

CAUSA 1: Deficiente registro manual y traslado de expedientes a los órganos disciplinarios.

03. ¿Cómo observa Ud., la gestión de los documentos que se ingresan y notifican a las partes e integran los expedientes administrativos disciplinarios?
04. ¿Qué cantidad de documentos aproximadamente ingresa Ud., por expediente que Ud., ha asumido la defensa?
05. ¿En su experiencia, se han producido registros deficientes de documentos que han generado la no ubicación de este documento o pieza procesal? Detalle como sucedió.
06. ¿En su experiencia, se han producido pérdidas o sustracción de un determinado documento o pieza procesal? Detalle cómo sucedió.
07. ¿En su experiencia, han sucedido casos en los cuales, por un registro deficiente, pérdida o sustracción de un determinado documento o pieza procesal, el olñ se ha paralizado, generando la prescripción de las faltas cometidas?
08. ¿Cómo se realiza el proceso de traslado de expedientes administrativos disciplinarios a los equipos de investigación, salas o tribunal? ¿Quién lo realiza y cómo?
09. ¿Tiene conocimiento si existe un medio móvil policial donde se trasladan a los expedientes administrativos Disciplinarios a las sedes requirentes?
10. En su opinión ¿Para el registro y traslado de los documentos que integran los expedientes administrativos Disciplinarios y todo el expediente en sí, se utiliza tecnología moderna?
11. En su opinión ¿Cómo debería realizarse el traslado de los expedientes administrativos Disciplinarios a las sedes requirentes?

12. En su opinión ¿Cómo debería realizarse el registro de los documentos que integran los expedientes administrativos Disciplinarios?

CAUSA 2: Deficiente e insuficiente recursos logísticos y tecnológicos

13. ¿En su experiencia, luego de ingresar un documento para que se gestione a la instancia administrativa disciplinaria correspondiente, este procedimiento ha demorado? ¿Qué tiempo considera Ud., el prudencial para gestionar un documento o expediente?
14. ¿En su opinión, los efectivos policiales que laboran en las secretarías de la División de Investigación de la IG-PNP muestran capacidad profesional en el cumplimiento de sus funciones, exteriorizando la capacitación para esta función?
15. ¿Ha observado que las secretarías que comprenden la División de Investigación de la IG-PNP cuentan con equipos informáticos, software, internet, y otros medios tecnológicos modernos que viabilicen la gestión de los documentos administrativos Disciplinarios?
16. En su opinión de manera general ¿Considera que los recursos logísticos asignados para la gestión de los documentos que integran los expedientes administrativos Disciplinarios y todo el expediente en sí, son suficientes? ¿Podría mejorarse? ¿Cómo?
17. ¿Conoce Ud., de qué manera se archivan los expedientes administrativos Disciplinarios? ¿Existe un almacén en particular?
18. ¿Conoce Ud., si la secretaría de la División de Investigación de la IG-PNP cuenta con presupuesto para renovar o dar mantenimiento a los equipos informáticos, software, internet, y otros medios tecnológicos modernos?
19. En su opinión ¿Cómo debería realizarse el registro de los documentos que integran los expedientes administrativos Disciplinarios?

Causa 3: Deficiente coordinación de los Órganos Administrativos del Sistema Disciplinario

20. ¿Tiene conocimiento si existe una guía o protocolo para la gestión de los documentos que integran los expedientes administrativos disciplinarios?
21. ¿Ha tenido experiencia del como coordinan las secretarías de las Oficinas de investigación administrativa-disciplinaria cuando el expediente o documento ha sido derivado de una oficina y, sin embargo, la otra oficina que ha de recibir el documento o expediente no la tiene ingresada?
22. En su opinión ¿Cómo podría mejorarse la coordinación entre las oficinas comprometidas en la gestión de estos documentos administrativos?

GUÍA DE ENTREVISTA

TÍTULO: “Automatización digital del sistema de registro de expedientes Administrativo-Disciplinario por los órganos del Sistema Disciplinario Policial”

PERSONAL POLICIAL MÁS ANTIGUO QUE PRESTA SERVICIOS EN LAS SECRETARÍAS U OFICINAS DE ADMINISTRACIÓN COMPROMETIDOS CON LA GESTIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVOS-DISCIPLINARIOS DE LA INSPECTORÍA GENERAL PNP

OBJETO DE LA ENTREVISTA: Obtener una opinión experta y valedera, respecto al sistema de registro de los expedientes administrativo-disciplinario.

Preguntas de entrada

01. ¿Qué tiempo labora en la secretaría/Administración de la División de Investigación Administrativo-Disciplinario de la Inspectoría General de la PNP?
02. ¿Cuenta con cursos de capacitación y/o especialización en administración o gestión de documentos administrativos disciplinarios?
03. ¿Cuál es su opinión global respecto a la gestión de los documentos que conforman el expediente administrativo Disciplinario?
04. ¿Cuántos equipos de investigación existen en la IG-PNP y en qué lugares se encuentran?

CAUSA 1: Deficiente registro manual y traslado de expedientes a los órganos disciplinarios.

05. ¿Cuál es la gestión actual de los documentos que conforman el expediente Administrativo-Disciplinario, que realiza la secretaría de la División de Investigación de la IG-PNP?
06. ¿Qué cantidad de documentos aproximadamente que van conformando el expediente Administrativo-Disciplinario, ingresan a secretaría en forma diaria?
07. ¿En su experiencia se han producido registros deficientes que no han permitido ubicar un determinado documento o pieza procesal? Detalle como sucedió.
08. ¿En su experiencia se han producido pérdidas o sustracción de un determinado documento o pieza procesal? Detalle cómo sucedió.
09. ¿Han sucedido casos en los cuales, por un registro deficiente, pérdida o sustracción de un determinado documento o pieza procesal, el procedimiento se paraliza, generando la prescripción de las faltas cometidas?
10. ¿Cómo se realiza el proceso de traslado de expedientes administrativos disciplinarios a los equipos de investigación, salas o tribunal? ¿Quién lo realiza y cómo?

11. ¿Existe un medio móvil policial donde se trasladan a los expedientes administrativos Disciplinarios a las sedes requirentes?
12. En su opinión ¿Para el registro y traslado de los documentos que integran los expedientes administrativos Disciplinarios y todo el expediente en sí, se utiliza tecnología moderna?
13. En su opinión ¿Cómo debería realizarse el traslado de los expedientes administrativos Disciplinarios a las sedes requirentes?
14. En su opinión ¿Cómo debería realizarse la gestión administrativa de los documentos que integran los expedientes administrativos Disciplinarios?

CAUSA 2: Deficiente e insuficiente recursos logísticos y tecnológicos

15. En su opinión ¿Considera que los recursos humanos utilizados para la gestión de estos documentos y el expediente en sí, son suficientes? ¿Podría reducirse el número de efectivos policiales? ¿Cómo?
16. ¿Los recursos humanos que laboran en la secretaría de la División de Investigación de la IG-PNP han recibido cursos de capacitación sobre gestión de documentos administrativos Disciplinarios?
17. ¿La secretaría de la División de Investigación de la IG-PNP cuenta con los equipos informáticos, software, internet, y otros medios tecnológicos modernos que viabilicen la gestión de los documentos administrativos Disciplinarios?
18. ¿De manera se archivan los expedientes administrativos Disciplinarios? ¿Existe un almacén en particular?
19. ¿La secretaría de la División de Investigación de la IG-PNP cuenta con presupuesto para renovar o dar mantenimiento a los equipos informáticos, software, internet, y otros medios tecnológicos modernos? De no contar con presupuesto ¿Cómo se ejecuta el mantenimiento y renovación?
20. En su opinión de manera general ¿Considera que los recursos logísticos asignados para la gestión de los documentos que integran los expedientes administrativos Disciplinarios y todo el expediente en sí, son suficientes? ¿Podría mejorarse? ¿Cómo?
21. En su opinión ¿Cómo debería realizarse el registro de los documentos que integran los expedientes administrativos Disciplinarios?

Causa 3: Deficiente coordinación de los Órganos Administrativos del Sistema Disciplinario

22. ¿Los Órganos Administrativos Disciplinarios que componen el Sistema, se reúnen para coordinar acciones relacionadas a la gestión de los documentos-expedientes administrativos - Disciplinarios?
23. ¿Cómo coordinan acciones los jefes de las oficinas de administración o secretarías de la División de investigaciones de la IG-PNP para mejorar la gestión de los documentos que integran los expedientes administrativos disciplinarios?

24. ¿Existe una guía o protocolo para la gestión de los documentos que integran los expedientes administrativos disciplinarios?
25. ¿Cómo se realiza la comunicación entre las oficinas responsables de la gestión de los documentos que comprenden los expedientes administrativos disciplinarios?
26. En su opinión ¿Cómo podría mejorarse la coordinación entre las oficinas comprometidas en la gestión de estos documentos administrativos?



GUÍA DE ENTREVISTA

TÍTULO: “Automatización digital del sistema de registro de expedientes Administrativo-Disciplinario por los órganos del Sistema Disciplinario Policial”

PERSONAL DEL PPODER JUDICIAL COMPROMETIDOS CON LA GESTIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS QUE CONFORMAN LOS EXPEDIENTES DE LOS PROCESOS JUDICIALES

OBJETO DE LA ENTREVISTA: Obtener una opinión experta y valedera, respecto al sistema de registro de los expedientes actuales en el Poder Judicial utilizando el sistema digital automatizado.

Preguntas de entrada

01. ¿Qué tiempo labora en la sección de registro y gestión de documentos del Poder judicial?
02. ¿Cuenta con cursos de capacitación y/o especialización en administración o gestión de documentos?
03. ¿Cuál es el número de asistentes que laboran en esta oficina de registro de documentos o mesa de partes?

CAUSA 1: Deficiente registro manual y traslado de expedientes a los órganos disciplinarios.

04. ¿Cómo eran los registros de los documentos que conforman el expediente judicial antes de la implementación del sistema digital?
05. ¿Qué cantidad de documentos aproximadamente que van conformando el expediente judicial ingresan cada día?
06. ¿En su experiencia se han producido registros deficientes que no han permitido ubicar un determinado documento o pieza procesal? Detalle como sucedió. ¿Antes de la implementación de este nuevo sistema, sucedía deficiencias en el registro o pérdida de documentos?
07. ¿Cómo afectaba al proceso judicial, el sistema manual de registro de documentos?
08. ¿Cuál es su opinión global respecto a la gestión de los documentos que conforman el expediente judicial antes de la implementación del sistema actual y como es actualmente con el nuevo sistema?
09. ¿Cómo se realizaba el proceso de traslado de expedientes a los juzgados, salas o tribunal que lo solicitaba? ¿Quién lo realizaba y cómo? ¿actualmente cómo se realiza con el nuevo sistema?

CAUSA 2: Carencia de recursos logísticos y tecnológicos

10. En su opinión ¿Considera que los recursos humanos utilizados con el nuevo sistema de registro n menor que los utilizados con el anterior sistema manual?

11. ¿De manera se archivan los expedientes administrativos Disciplinarios? ¿Existe un almacén en particular?
12. ¿La secretaría de este poder judicial cuenta con presupuesto para renovar o dar mantenimiento a los equipos informáticos, software, internet, y otros medios tecnológicos modernos? De no contar con presupuesto ¿Cómo se ejecuta el mantenimiento y renovación?

Causa 3: Deficiente coordinación de los Órganos Administrativos del Sistema Disciplinario

13. ¿Los Órganos de administración de justicia que componen el Sistema, se reúnen para coordinar acciones relacionadas a la gestión de los documentos-expedientes judiciales?
14. ¿Cómo coordinan acciones los jefes de las oficinas de administración o secretarías judiciales para mejorar la gestión de los documentos que integran los expedientes?
15. ¿Existe una guía o protocolo para la gestión de los documentos que integran los expedientes judiciales?
16. ¿Cómo se realiza la comunicación entre las oficinas responsables de la gestión de los documentos que comprenden los expedientes judiciales?
17. En su opinión ¿Cómo podría mejorarse la coordinación entre las oficinas comprometidas en la gestión de estos documentos judiciales?

