



RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA N° 1823-2023-P-CSJGU/PJ

Huancayo, uno de diciembre del  
año dos mil veintitrés.-

**Sumilla:** APROBAR el "APLICATIVO DE SISTEMA DE COLAS Y GESTIÓN DE ATENCIÓN – SISCO 2.0" desarrollado por la Coordinación de Informática, a propuesta de la Coordinación del Centro de Distribución General y la Coordinación de Seguridad, cuyas funcionalidades se detallan en el considerando sexto y séptimo de la presente Resolución; a efectos de que este producto de innovación sea identificado como propio de la Corte Superior de Justicia de Junín.

**AUTORIZAR** la implementación y puesta en funcionamiento del "APLICATIVO DE SISTEMA DE COLAS Y GESTIÓN DE ATENCIÓN – SISCO 2.0" en las Sede Central de esta Corte Superior, Módulo Judicial Integrado en Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar, Módulo Penal para la Sanción de Delitos Asociados a la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar; sin perjuicio de que pueda ser implementado en las demás subsedes de la Corte Superior de Justicia de Junín.



**VISTOS:**

Informe Técnico N° 000054-2023-OI-UPD-GAD-CSJGU-PJ, de fecha 22 de noviembre de 2023; Informe Técnico N° 000002-2023-OCDG-USJ-GAD-CSJGU-PJ, de fecha 23 de noviembre de 2023; Informe N° 000047-2023-USJ-GAD-CSJGU-PJ, de fecha 27 de noviembre de 2023; y,

**CONSIDERANDO:**

**Primero.-** Que, el artículo 143° de la Constitución Política del Estado establece que el Poder Judicial se encuentra integrado por órganos jurisdiccionales que administran justicia en nombre de la Nación y que ejercen su gobierno y administración.

**Segundo.-** Al respecto, el artículo 72°, incisos 3 y 4 del artículo 90° del Texto Único Ordenado de la Ley Orgánica del Poder Judicial y los artículos 8° y 9° del Reglamento de Organización y Funciones de las Cortes Superiores de Justicia que operan como Unidades Ejecutoras, aprobado mediante Resolución Administrativa N° 090-2018-CE-PJ, establecen que el Presidente de Corte es el representante y director del Distrito Judicial a su cargo, en consecuencia la máxima autoridad, quien dirige su política interna en coordinación con el Consejo Ejecutivo Distrital, dictando las medidas más apropiadas para el adecuado funcionamiento de las dependencias que la conforman y de esta manera cautelar la pronta y eficaz administración de justicia a efectos de brindar un servicio de justicia adecuado a los usuarios.





**Tercero.-** De otro lado, mediante Ley N° 27658, Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado, se declara al Estado Peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio de la ciudadanía. Asimismo, el proceso de modernización de la gestión del Estado se sustenta fundamentalmente en acciones de institucionalización de la evaluación de la gestión por resultados, a través del uso de modernos recursos tecnológicos, la planificación estratégica y concertada, la transparencia a fin de garantizar canales que permitan el control de las acciones del Estado.

**Cuarto.-** Por su parte, el Decreto Legislativo N° 1412, que aprueba la Ley de Gobierno Digital, establece un marco de gobernanza del gobierno digital para la adecuada gestión de la identidad digital, servicios digitales, arquitectura digital, interoperabilidad, seguridad digital y datos, así como el régimen jurídico aplicable al uso transversal de tecnologías digitales en la digitalización de procesos y prestación de servicios digitales por parte de las entidades de la Administración Pública en los tres niveles de gobierno<sup>1</sup>.

**Quinto.-** A fin de lograr dicho objetivo y siendo conscientes de la necesidad de promover el Gobierno Electrónico en todos sus pilares, esta Presidencia de Corte buscará reducir la brecha digital a través de la transformación de la administración pública y utilizar el potencial de la información para contribuir con el desarrollo social de esta Corte, con la participación y colaboración de sus áreas administrativas.

**Sexto.-** En busca de dicho propósito, y en aras de brindar una mejor atención al público usuario, señores abogados y litigantes, y optimizar de los tiempos de espera en ventanilla, así como contar con un registro sistematizado de las atenciones y obtener datos estadísticos para la acertada toma de decisiones; el Jefe de la Unidad de Servicios Judiciales eleva a este Despacho el Informe N° 000047-2023-USJ-GAD-CSJGU-PJ, de fecha 27 de noviembre de 2023, a través del cual hace suyo el informe la Coordinadora del Centro de Distribución General respecto al desarrollo e implementación del aplicativo de Sistema de Colas y Gestión de Atenciones– SISCO, que cuenta con las siguientes funcionalidades:

- Generación de tickets con DNI / CE para atención en ventanilla por parte de los usuarios.
- Pantalla en donde se muestren los usuarios que están siendo llamados para ser atendidos, los usuarios que están en espera según el orden de generación de tickets, según el área/servicio elegidos para su atención.
- Registro de visitantes a las oficinas de la CSJGU.
- Calificación por parte del usuario en referencia a la atención.
- Asignación de áreas y servicio a ventanillas.
- Permitir la asignación de usuarios a las ventanillas para la atención.
- Generación de reportes de las atenciones y visitantes.
- Validación de identidad con la RENIEC.

<sup>1</sup> Artículo 1.- Objeto

La presente Ley tiene por objeto establecer el marco de gobernanza del gobierno digital para la adecuada gestión de la identidad digital, servicios digitales, arquitectura digital, interoperabilidad, seguridad digital y datos, así como el régimen jurídico aplicable al uso transversal de tecnologías digitales en la digitalización de procesos y prestación de servicios digitales por parte de las entidades de la Administración Pública en los tres niveles de gobierno.

"Integridad, Transparencia, Innovación de Procesos e Impulso de las Tecnologías Digitales"

**Séptimo.-** Por su parte, del Informe Técnico N° 000054-2023-OI-UPD-GAD-CSJGU-PJ, de fecha 22 de noviembre de 2023, emitido por el Coordinador de la Oficina de Informática, se advierte que el desarrollo del sistema se orientó a los siguientes fines: a) Disminuir el tiempo de espera para la atención en ventanilla por parte de los colaboradores, b) Segmentación y priorización para atención de servicios, dependiendo de la necesidad del usuario, c) Orientación en pantalla del orden en la cola de espera y el número de ventanilla donde recibirá la atención, d) Calificación del servicio brindado, e) Contar con un sistema administrable.

Así, se cuenta con tres funcionalidades (perfiles), conforme al siguiente detalle:

N°	TIPO DE FUNCIÓN / PERFIL	CARACTERÍSTICAS HABILITADAS (luego del ingreso de credenciales)	
1	Perfil Administrador	Administrador	Permite la administración de creación de sedes, áreas, servicios, ventanillas, usuarios y pantallas que se requieran.
		Pantalla	Se visualizan los tickets en cola que fueron generados, diferenciando entre el área y el servicio en los que los usuarios se encuentran en espera de ser llamados.
		Registro de Usuarios	Muestra la interfaz en la que el usuario externo podrá generar su ticket de atención, para ello se valida la identidad de la persona registrando el DNI o Carnet de Extranjería, luego se selecciona el área y servicio a ser empleado.
2	Perfil Ventanilla	Opciones de atención	<b>Iniciar la Atención:</b> Registra el inicio de atención y permite contabilizar el tiempo de duración de la misma.
			<b>Re – llamar:</b> Permite volver a llamar a un usuario de la cola.
			<b>Abandono:</b> Cancela la atención cuando el usuario ya no se encuentra en la cola.
			<b>Terminar la atención:</b> Finaliza la atención del usuario.
3	Perfil Reportador	Administración de pantallas	Permite seleccionar los filtros correspondientes para exportar la información requerida en formato Excel.

Concluyendo que se culminó con su desarrollo e implementación siguiendo las fases de análisis, diseño, desarrollo, testeo e implementación desde la recepción de solicitud el 01 de mayo de 2022. Asimismo, precisa que el "Aplicativo de Sistema de Colas y Gestión de Atención – SISCO 2.0" a la fecha se encuentra operativo y funcionando en las ventanillas de atención de la Sede Central, Módulo de SNEJ – Protección de Huancayo y Tarma, y Módulo de SNEJ – Sanción de Huancayo.

Adjunta a dicho informe: 1) Solicitud de Usuario N° 001-2022-USJGU-CSJGU, 2) Solicitud de Usuario N° 001-2022-MCL-GAD-CSJGU, 3) Acta de conformidad general del área usuaria versión 1.0, 4) Acta de conformidad general del área usuaria versión 2.0, 5) Manual de Usuario: Registro de Visitas, 6) Manual de Usuario: Sistema de Colas (SISCO).

**Octavo.-** De lo mencionado, se tiene que el Aplicativo propuesto se alinea al Plan Estratégico Institucional (PEI) del Poder Judicial, documento de gestión que dentro de su

"Integridad, Transparencia, Innovación de Procesos e Impulso de las Tecnologías Digitales"



Declaración de Política Institucional, señala en su Objetivo N° 2: “Impulsar la modernización y la calidad en la administración pública”, estableciendo dentro de sus lineamientos, la tarea de “Impulsar la transformación y gobierno digitales en el ámbito jurisdiccional y administrativo”<sup>2</sup>; entendiéndose como Transformación Digital (TD), al cambio innovador en la forma en que operan las organizaciones, para así mejorar los resultados y crear un mayor valor público para los ciudadanos; el mismo que requerirá un rediseño de todas las áreas y procesos institucionales; Estos cambios se potencian con el uso intensivo de tecnologías digitales<sup>3</sup>, las que por su mayor eficiencia y productividad generan un mejor nivel de producción del Bien Público Justicia<sup>4</sup>.

**Noveno.-** Estando a ello, el Presidente de la Corte Superior, es el representante y director del Distrito Judicial a su cargo, consiguientemente es la máxima autoridad administrativa de su sede judicial y dirige su política interna en coordinación con el Consejo Ejecutivo Distrital, **dictando las medidas más apropiadas para cautelar la pronta administración de justicia a efectos de brindar un óptimo servicio de justicia en beneficio de los justiciables.**

Por lo que, en uso de las facultades conferidas por los incisos primero, tercero y noveno del artículo 90 del Texto Único Ordenado de la Ley Orgánica del Poder Judicial;

**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR** el “**APLICATIVO DE SISTEMA DE COLAS Y GESTIÓN DE ATENCIÓN – SISCO 2.0**” desarrollado por la Coordinación de Informática, a propuesta de la Coordinación del Centro de Distribución General y la Coordinación de Seguridad, cuyas funcionalidades se detallan en el considerando sexto y séptimo de la presente Resolución; a efectos de que este producto de innovación sea identificado como propio de la Corte Superior de Justicia de Junín.

**ARTÍCULO SEGUNDO.- AUTORIZAR** la implementación y puesta en funcionamiento del “**APLICATIVO DE SISTEMA DE COLAS Y GESTIÓN DE ATENCIÓN – SISCO 2.0**” en las Sede Central de esta Corte Superior, Módulo Judicial Integrado en Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar, Módulo Penal para la Sanción de Delitos Asociados a la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar; sin perjuicio de que pueda ser implementado en las demás subsedes de la Corte Superior de Justicia de Junín.

**ARTÍCULO TERCERO.- PRECISAR** que el empleo del “**APLICATIVO DE SISTEMA DE COLAS Y GESTIÓN DE ATENCIÓN – SISCO 2.0**”, de ninguna manera reemplaza o sustituye los lineamientos del Manual de Atención al Usuario y Usuaría Judicial – versión 001, aprobado por el Consejo Ejecutivo del Poder Judicial a través de Resolución Administrativa N° 000227-2022-CE-PJ; primando las disposiciones del Consejo Ejecutivo

<sup>2</sup> PEI 2020-2030, Objetivo N° 2: Impulsar la modernización y la calidad en la administración pública. Pág. 5.

<sup>3</sup> “Tecnologías Digitales.- Se refieren a las tecnologías de la información y la comunicación -tic-, incluidos internet, las tecnologías y dispositivos móviles, así como la analítica de datos utilizados para mejorar la generación, recopilación, intercambio, agregación, combinación, análisis, acceso, búsqueda y presentación de contenido digital, incluido el desarrollo de servicios y aplicaciones aplicables a la materia de gobierno digital”, numeral 1, artículo 3, Decreto Legislativo 1412 -Ley de Gobierno Digital.

<sup>4</sup> PEI 2020-2030, OEI.05 Implementar la transformación digital en el Poder Judicial. Pág. 84.



sobre cualquier funcionalidad del aplicativo aprobado en el artículo primero de la presente Resolución.

**ARTÍCULO CUARTO.- DISPONER** que las áreas usuarias del “**APLICATIVO DE SISTEMA DE COLAS Y GESTIÓN DE ATENCIÓN – SISCO 2.0**”, en conjunto con la Coordinación de Informática, realicen las acciones necesarias para la ejecución, funcionamiento y monitoreo del precitado aplicativo.

**ARTÍCULO QUINTO.- DISPONER** que la Gerencia de Administración Distrital, por medio de sus distintas Unidades y Coordinaciones, preste el apoyo necesario para el logro de los objetivos y finalidades propuestas en el “**APLICATIVO DE SISTEMA DE COLAS Y GESTIÓN DE ATENCIÓN – SISCO 2.0**”.

**ARTÍCULO SEXTO.- PONER** la presente Resolución en conocimiento de la Gerencia de Administración Distrital, Unidad Administrativa y de Finanzas, , Unidad de Servicios Judiciales, Coordinación de Informática, Coordinación de Imagen Institucional, Coordinación del Centro de Distribución General, Coordinación de Seguridad, Unidad de Asesoría Legal de la Corte Superior de Justicia de Junín, Administración del Módulo Judicial Integrado en Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar, Administración del Módulo Penal para la Sanción de Delitos Asociados a la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar y de los interesados.

**REGÍSTRESE, COMUNIQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.**



*Cleto Marcial Quispe Paricahua*  
CLETO MARCIAL QUISPE PARICAHUA  
PRESIDENTE  
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE JUNIN