



Universidad
Continental

FACULTAD DE INGENIERÍA

Escuela Académico Profesional
de Ingeniería Industrial

Trabajo de Investigación

**Propuesta de implementación de un sistema de
gestión de la calidad para el proceso de cobro de
pensión de alimentos en el Tercer Juzgado de Paz
Letrado de Paucarpata, Arequipa-2018**

Lizbeth Yanira Huaccoto Goizueta

Arequipa, 2018

Para optar el Grado Académico de Bachiller
en Ingeniería Industrial



Repositorio Institucional Continental

Trabajo de Investigación



Obra protegida bajo la licencia de [Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivadas 2.5 Perú](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.5/peru/)

ASESORA

Mg. Leydi Beatriz Manrique Tejada

AGRADECIMIENTO

Mi más eterno agradecimiento a las personas que hacen posible y realidad este sueño, mi motor e inspiración, mi hijo y mi gran amigo JC; definitivamente además a mi asesora Mg. Leydi Beatriz Manrique Tejada, pues sin su ayuda y conocimiento jamás hubiera hecho posible este proyecto; a la Universidad Continental por las facilidades otorgadas, las enseñanzas y las oportunidades brindadas; a mi institución laboral, la Corte Superior de Justicia de Arequipa, que pese a sus limitaciones me inspiró a proponerme metas y plantear soluciones a su problemática.

DEDICATORIA

Dedico este proyecto de investigación a mi hijo Yoshua y a mi persona favorita; por ser mi soporte, inspiración y guía; a mis padres Teresa y Hermilio por su constante apoyo y confianza en mí; y a mi institución por ser la razón y motivo principal de la presente.

ÍNDICE DE CONTENIDO

AGRADECIMIENTO	ii
DEDICATORIA	iii
RESUMEN	ix
Palabras Clave: Sistema de gestión, proceso judicial, Alimentos, Calidad, Juzgado, Demanda, celeridad.	ix
ABSTRACT	x
Keywords: management system, judicial process, Foods, Quality, Court, Demand, speed. .x	.x
INTRODUCCIÓN	xi
CAPÍTULO I	1
PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO	1
1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	1
1.1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	3
A) Problema General	3
B) Problemas Específicos	3
1.2. OBJETIVOS	4
1.2.1. OBJETIVO GENERAL	4
1.2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
1.3. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA	5
1.4. DESCRIPCIÓN DE VARIABLES	6
CAPÍTULO II	8
MARCO TEÓRICO	8
2.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA	8
2.2. BASES TEÓRICAS	10
2.2.1. FUNDAMENTOS TECNOLÓGICOS	10
2.2.1.1. Sistema de gestión	10
2.2.1.2. Calidad	11
2.2.1.3. Procesos Judiciales	11
2.2.1.4. Tipos de procesos Judiciales	11
2.2.1.5. Juzgados de Paz Letrado	11
2.2.1.6. Procesos de Cobro de Pensión de Alimentos	12

2.2.1.7.	Costo de los Procesos de Cobro de Pensión de Alimentos	12
2.2.1.8.	Sistema de Gestión de la Calidad	12
2.2.1.9.	ISO	13
2.2.1.10.	NORMAS ISO	13
2.2.2.	METODOLOGÍAS EXISTENTES.....	13
2.2.2.1.	Método: Sistema de Gestión de la Calidad	13
2.2.2.2.	Método: Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015	14
2.3.	DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS	17
CAPÍTULO III METODOLOGIA		19
3.1.	METODOLOGÍA APLICADA PARA EL DESARROLLO DE LA SOLUCIÓN.....	19
3.1.1.	MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN	19
A)	Método general o teórico de la investigación	19
B)	Método específico de la investigación.....	19
3.1.2.	PROPUESTA DEL DISEÑO.....	20
3.1.2.1.	Diseño de la Investigación.....	20
3.1.2.2.	Tipo de diseño de investigación	20
3.1.2.3.	Población y muestra.....	21
3.1.2.4.	Técnica e instrumentos de recolección de datos.....	21
3.1.3.	DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE LA EMPRESA	22
3.1.3.1.	Datos Generales	22
3.1.3.2.	Reseña Histórica.....	22
3.1.3.3.	Misión y Visión	23
3.1.3.4.	Organigrama de la empresa	23
3.1.3.5.	Ámbito de trabajo y número de trabajadores	23
CAPÍTULO IV		28
ANÁLISIS Y DISEÑO DE LA SOLUCIÓN.....		28
4.1.	IDENTIFICACION DE LAS AREAS Y PROCESOS DE LOS JUZGADOS DE PAZ LETRADO DE PAUCARPATA	28
4.1.1.	AREAS Y PROCEDIMIENTOS.....	28
4.1.1.1.	Mesa De Partes – Centro De Distribución Modular (CDM).....	30
4.1.1.2.-	Archivo Modular	34
4.1.1.2.	Pool de Asistentes Judiciales.....	36
4.1.1.3.	Pool de Especialistas Legales.....	39
4.1.2.	Despachos Judiciales	42
4.1.2.1.	Seguridad y Vigilancia	44

4.2.	ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE COBRO DE PENSION DE ALIMENTOS	44
4.2.1.	PROCESO DE COBRO DE PENSION DE ALIMENTOS	44
4.3.	IDENTIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS	53
4.3.1.	IDENTIFICACION DE LA PROBLEMÁTICA	53
4.3.2.	IMPLEMENTACION DE SOLUCIONES	54
4.3.2.1.	LIDERAZGO	54
4.3.3.	PLANIFICACION	57
4.3.3.1.	OBJETIVOS DE LA CALIDAD A IMPLEMENTARSE	60
4.3.3.3.	APOYO	64
	RECURSOS:	64
	COMPETENCIA:	65
4.3.3.3.1.-	TOMA DE CONCIENCIA:	65
4.3.3.3.2.	COMUNICACIÓN:	65
	Paso 1: Establecer los objetivos	66
	Paso 2: Definición de la audiencia.....	67
	Paso 3: Mensaje de comunicación	67
	Paso 4: Conductos y equipos de comunicación	67
	Paso 5: Esclarecimiento de presupuesto	67
	Paso 6: Valoración y comprobación de la estrategia	67
4.3.3.3.3.	INFORMACION DOCUMENTADA:.....	68
	CAPÍTULO V	90
	PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA	90
5.1.	PLAN DE IMPLEMENTACION	90
5.1.1.	Etapa 0: Preparación y Diseño	90
5.1.2.	Etapa 1: Presentación del Proyecto	91
5.1.3.	Etapa 2: Planificación	91
5.1.4.	Etapa 3: Sensibilización y Formación	92
5.1.5.	Etapa 4: Implementación del sistema de Gestión de la Calidad	92
5.2.	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	94
5.3.	RESULTADOS ESPERADOS DE LA IMPLEMENTACION	95
	CONCLUSIONES	96
	RECOMENDACIONES	97
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	98
	Bibliografía	98

ANEXOS	99
--------------	----

LISTA DE TABLAS

Tabla 1	26 y 27
Tabla 2	57
Tabla 3	69
Tabla 4	93
Tabla 5	94

LISTA DE FIGURAS

Figura 1	25
Figura 2	29
Figura 3.	31 y 32
Figura 4	33
Figura 5	35
Figura 6	38
Figura 7	41
Figura 8	43
Figura 9	45
Figura 10	47
Figura 11	48
Figura 12	49
Figura 13	¡Error! Marcador no definido.0

Figura 14.....	51
Figura 15.....	52
Figura 16.....	55
Figura 17.....	56
Figura 18.....	58
Figura 19.....	59

RESUMEN

El fin del presente trabajo es implementar un sistema de gestión de la calidad para el proceso de cobro de pensión de alimentos en el Tercer Juzgado de Paz Letrado de Paucarpata en Arequipa, que cumpla con el tiempo legal establecido según el Código Procesal Civil de aproximadamente de treinta días, dada la naturaleza e importancia de éste tipo de procesos judiciales. **Métodos:** se utilizó el método descriptivo y exploratorio, es descriptivo porque se estudiará una realidad, algo conocido por la investigadora, y que se piensa corregir; en tanto que es exploratorio porque hay poca información documentada al respecto. **Resultado:** La propuesta del diseño del sistema de gestión de la calidad a implementar es el de la norma ISO 9001:2015, pues ésta resulta factible para su aplicación, ello atendiendo al trámite de un proceso judicial de Alimentos, toda vez se ajusta a los estándares propuestos. **Conclusiones:** La mejora en el proceso de alimentos propuesta es el brindar un servicio de calidad en el proceso judicial de Alimentos; con la aplicación de la ISO 9001:2015; en donde la alta dirección en este caso el Juez deberá orientar a la organización, (juzgado) ello atendiendo al LIDERAZGO propuesto como requisito por esta ISO; implantando la mejora a partir de los riesgos advertidos, modificando procedimientos permitidos por ley en beneficio de los clientes (justiciables).

Palabras Clave: Sistema de gestión, proceso judicial, Alimentos, Calidad, Juzgado, Demanda, celeridad.

ABSTRACT

The purpose of this study is implement a quality management system for the collection process alimony in the Third Court of Peace Counsel Paucarpata in Arequipa that meets the legal time established under the Civil Procedure Code of about thirty days, given the nature and importance of this kind of court proceedings. **Methods:** This method was used descriptive and exploratory, descriptive because a reality, something known by the researcher, and is intended to correct be studied; while exploratory because there is little documented information about it. **Result:** The proposed design quality management system is implementing the ISO 9001:2015 norm of, as this is feasible for implementation, taking it to the processing of prosecution Food, since conforms to standards proposed. **Conclusions:** The improvement in food processing proposal is to offer quality service in the judicial process Food; with the application of ISO 9001:2015; wherein the high direction in this case the court will guide the organization, (judged) as above taking the proposed requirement for the ISO leadership; implementing improvements from cautioned risks, modifying procedures allowed by law for the benefit of customers (justiciable).

Keywords: management system, judicial process, Foods, Quality, Court, Demand, speed.

INTRODUCCIÓN

Maslow ordena las necesidades del ser humano en una pirámide en la cual los alimentos se encuentran en la base como una necesidad fisiológica, siendo éste un nivel básico; él plantea en su teoría que las necesidades inferiores son prioritarias, que si no satisfacemos éstas primero no podrían aplacarse las necesidades superiores; siendo una de éstas necesidades básicas: los alimentos, agua, cobijo y sexo. Por tanto, los alimentos son cualquier sustancia que puede ser ingerida por el ser humano, con fines nutricionales, sociales o psicológicos. Si hablamos del proceso de Alimentos en la vía judicial nos estamos refiriendo a todo aquello que los alimentistas (justiciables: menores de edad; madres con vínculo matrimonial y que no pueden proveer para su propia subsistencia; hijos mayores de edad con estudios debidamente acreditados), requieren para su supervivencia y satisfacción, entendiéndose por ello a los alimentos comestibles, educación, vestimenta, recreación y salud. El sistema de gestión de calidad ISO 9001: 2015, es la última versión en cuanto a la norma ISO 9001, siendo anterior la ISO 9001: 2008, encontrándonos en pleno plazo para el tránsito a la nueva versión 2015, ésta ayuda a las organizaciones a cumplir las necesidades y expectativas de sus clientes buscando la calidad. En la actualidad resulta de importancia y muy útil implementar un sistema de gestión de la calidad no solamente en organizaciones privadas sino también en las públicas, en donde la calidad del servicio viene siendo muy cuestionada, pudiendo advertir con ello que es posible la implementación de un sistema de calidad en el sector público, específicamente en un poder del Estado como lo es el Poder Judicial y en el trámite de uno de sus procesos, el más sobrecargado e importante por su trascendencia en el sector al que va dirigido: el proceso de Cobro de Pensiones de Alimentos para menores de edad.

Por tal nuestro objetivo es la propuesta de implementación de un sistema de gestión de la calidad para el proceso de Alimentos en uno de los Juzgados más sobrecargados de Arequipa, el Tercer juzgado de Paz Letrado de Paucarpata; siendo su justificación precisamente la satisfacción de los justiciables recibiendo un servicio de calidad, logrando con ello mejorar la administración de justicia, ocupándonos de un proceso tan común y sencillo pero que acarrea tantos problemas en su desarrollo y demora por encontrarse en juego derechos

fundamentales de la persona humana.

La presente investigación se divide en 5 capítulos:

En el capítulo I, se da a conocer el planteamiento y la formulación del problema, luego los objetivos generales y específicos, así también la justificación e importancia del presente, y descripción de las variables.

En el Capítulo II abordamos el marco teórico, aquí se encuentran los antecedentes del problema, las bases teóricas, métodos existentes aplicados y la definición de términos básicos.

El Capítulo III describe el tipo de método y alcance de la investigación, el diseño de la investigación, la población y muestra y el análisis situacional de la institución, más específicamente del Tercer Juzgado de paz Letrado de Paucarpata.

En el Capítulo IV se describe la identificación de los requisitos, el análisis de la solución propuesta a implementar.

El Capítulo V da a conocer el resultado de la implementación de un sistema de gestión de la calidad para el trámite del proceso de Cobro de Pensión de Alimentos en el Tercer Juzgado de Paz Letrado de Paucarpata.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El sistema judicial en el Perú está venido a menos, no solamente por las tantas noticias de corrupción que a diario se escuchan, sino también por su excesiva dependencia con los otros Poderes, burocratización, formalismos, así como por la excesiva morosidad en el trámite de los procesos judiciales y la resolución de causas.

El problema por tal es la demora en el proceso de Cobro de pensión de Alimentos; proceso que por su importancia y naturaleza amerita una mayor atención pues su finalidad es satisfacer una necesidad vital como lo es la subsistencia para menores de edad, o hijos mayores de edad con estudios superiores vigentes, o para esposas o esposos que por circunstancias de enfermedad o discapacidad se ven imposibilitados de trabajar; entiéndase por alimentos todo aquello que necesita el ser humano para desarrollarse como la alimentación, vestido, vivienda, educación, salud, recreación, entre otros similares.

Este tipo de procesos se tramitan de manera muy extensa y formalista, pese a su importancia y las constantes búsquedas e intentos por parte del Poder Judicial de dar celeridad a los mismos, pero no logrando obtener resultados que perduren, de eso se trata, no de intentos sino de hallar soluciones concretas; pues el perjuicio ocasionado por la demora en el trámite de este tipo de procesos por formalidades, desorganización o simples plazos merma con la vida y subsistencia de los justiciables.

Un Juzgado de Paz Letrado funciona con la dirección de un Juez quien es elegido por sus habilidades y conocimientos en las ramas del Derecho pero

no recibe ningún tipo de formación en gestión, pese a que su labor es como la de un jefe o gerente de una empresa, si bien recibe cursos de Gestión de Despacho Judicial solamente en su preparación y como curso relleno, éste es visto desde el punto de vista jurídico.

El tema de gestión de la calidad es mayormente desarrollado para el ámbito de la industria, también en el ámbito empresarial, educativo y económico, siendo la eficacia y eficiencia sus pilares; sin embargo, no deben excluirse de la esfera del sector público; pues un Juzgado también presta servicios a clientes, quienes en este caso son los justiciables; y si lo que se quiere es lograr la satisfacción de necesidades de los clientes para lograr calidad pues, en este caso los justiciables serán nuestro centro de interés y con ello el efecto de mejora repercutirá a los demás grupos de interés: justiciables, Administración Pública, proveedores, competidores, medio ambiente, comunidad local y sociedad.

La propuesta de implementación de un sistema gestión de la calidad al proceso de alimentos en vía judicial permitirá acortar tiempos de demora en trámites internos, utilizar recursos que se tiene y no se explota, descubrir potencialidades desconocidas, reorganizar el funcionamiento del personal, la distribución de funciones y hasta reducir pasos; ésta implementación no es una labor ajena a la jurisdiccional, por el contrario posibilitaría un mejor y más eficaz manejo de las cuestiones procesales y de fondo porque están destinados a explotar las máximas posibilidades de todos los involucrados, con el fin de mejorar un proceso, propósito de todo Ingeniero Industrial.

La ISO 9001 impactaría en el proceso de Cobro de Pensión de Alimentos de manera crucial, toda vez éste estándar de calidad se aplicaría a un proceso que por su importancia necesita ser célere y óptimo, así como eficaz, efectivo y eficiente; por tal si el objetivo es afrontar la problemática de la demora en éste tipo de procesos al implementar un sistema de gestión de la calidad al mismo, buscaremos la satisfacción de los justiciables brindando un servicio de óptimo, rápido, eficaz y con los resultados que la población espera.

Definitivamente el impacto de la implementación de un sistema de gestión de la calidad a un proceso judicial influirá y repercutirá en las funciones y

organización del Juzgado, siendo éste el inicio de la reforma, y el principio de implementar la idea de calidad en cada uno de los miembros que componen el aparato judicial, logrando así que el Juzgado en su conjunto se encamine para el fin al cual fue creado: administrar justicia para el beneficio de la población.

1.1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

A) Problema General

¿Cómo influye la propuesta de implementación de un sistema de gestión de calidad en el proceso de Cobro de Pensión de Alimentos en el Tercer Juzgado de Paz Letrado de Paucarpata, Arequipa-2018?

B) Problemas Específicos

¿Cuál es la problemática que se advierte en el proceso de Cobro de Pensión de Alimentos en el Tercer Juzgado de Paz Letrado de Paucarpata, Arequipa-2018?

¿Cuáles son las características de la propuesta de implementación de un sistema de gestión de calidad en el proceso de Cobro de Pensión de Alimentos en el Tercer Juzgado de Paz Letrado de Paucarpata, Arequipa-2018?

¿De qué manera se relaciona la propuesta de implementación de un sistema de gestión de calidad en el proceso de Cobro de Pensión de Alimentos en el Tercer Juzgado de Paz Letrado de Paucarpata, Arequipa-2018 con la problemática de sobrecarga procesal y retardo en su trámite?

1.2. OBJETIVOS

1.2.1. OBJETIVO GENERAL

Proponer la implementación de un sistema de gestión de la calidad para el proceso de Cobro de Pensión de alimentos en el Tercer Juzgado de Paz Letrado de Paucarpata en Arequipa, según el Código Procesal Civil, dada la naturaleza e importancia de éste tipo de procesos judiciales.

1.2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Comprender el funcionamiento de un Juzgado de Paz Letrado en Paucarpata-Arequipa.
- Conocer el proceso de Cobro de Pensión de Alimentos en el Tercer Juzgado de Paz Letrado de Paucarpata en Arequipa.
- Analizar la calidad del servicio que se ofrece en el Tercer Juzgado de Paz Letrado de Paucarpata en Arequipa.
- Detectar la problemática del proceso de Cobro de Pensión de Alimentos en el Tercer Juzgado de Paz Letrado de Paucarpata en Arequipa.
- Establecer las bases para la implementación de un sistema de gestión de la calidad en el proceso de Cobro de Pensión de Alimentos en el Tercer Juzgado de Paz Letrado de Paucarpata-Arequipa y aplicarlo.
- Analizar los resultados de la implementación de un sistema de gestión de la calidad en el proceso de Cobro de Pensión de Alimentos en el Tercer Juzgado de Paz Letrado de Paucarpata-Arequipa.

1.3. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

La presente investigación se justifica **socialmente** en la medida en que permitirá dar solución inmediata y eficaz a la lentitud con la que se resuelven los procesos de cobro de pensión de alimentos, así como a la disminución de la carga procesal evitando procedimientos largos y por qué no alcanzando propuestas inmediatas y efectivas provenientes de los mismos operadores de justicia, quienes conocen mejor que nadie del trámite procesal, pudiendo acortar formalismos y trámites insulsos, para llegar a un solo objetivo.

Es importante **económicamente**, porque contribuirá a que los casos judiciales en materia de alimentos se tramiten con celeridad y se pueda atender la necesidad básica de los justiciables, ahorrando insumos logísticos para el Poder Judicial, así como tiempo y el correspondiente dinero en los justiciables.

Académicamente nos permite utilizar la metodología de investigación científica para demostrar que existen otras formas que no necesariamente son procesales, más eficientes y eficaces, con un análisis de la realidad como tal y un análisis en el manejo de despacho judicial en los operadores de justicia; que los sistemas de gestión aplicados a empresas, industrias u otros rubros comerciales, también pueden ser aplicados al ámbito del derecho; que la implementación de sistemas de calidad a través de los estándares ISO, también pueden ser utilizados en éste ámbito tan formal y burocrático.

Tecnológicamente es importante, porque propondremos la incorporación de un sistema de gestión de la calidad de manera que podamos revertir los problemas de retraso y demora en el proceso de cobro de alimentos; innovaremos con ésta propuesta que puede servir de espejo para el Poder Judicial en su conjunto no solamente en Arequipa sino a nivel nacional, pudiendo incluso proponer aplicativos informáticos.

Culturalmente también es importante porque la sociedad va a conocer y reconocer la labor de un Juzgado de Paz Letrado, la satisfacción que adquirirán los justiciables al recibir servicios por parte de una entidad del estado pensando precisamente en ellos con el ansiado cumplimiento de los fines del derecho: la justicia, el bien común y la seguridad jurídica, además

de recuperar la imagen institucional del Poder Judicial, como encargado de administrar justicia emanada de los ciudadanos e impartida en nombre de la República por autoridad de la ley.

1.4. DESCRIPCIÓN DE VARIABLES

A) Variable independiente: Propuesta de Implementación de un sistema de gestión de la calidad.

- Definición: Conjunto de requisitos y procedimientos preestablecidos que tienen por objeto implementar un sistema de Gestión de la Calidad, destinada a brindar un producto, en este caso un servicio de calidad a los clientes (justiciables).
- Conceptualización: Los Sistemas de Gestión de la Calidad están relacionados con las ISO 9001:2015, cuyos estándares están dirigidos a brindar servicios y productos de calidad, reconocidos internacionalmente.
- Categorización: Escala de cumplimiento del Sistemas de Gestión de la Calidad, Cumplimiento a medias del Sistemas de Gestión de la Calidad, No cumplimiento del Sistemas de Gestión de la Calidad.
- Indicador: Satisfacción del cliente (justiciables), número de observaciones al verificar el cumplimiento de los requisitos.

B) Variable dependiente: El proceso de Cobro de Pensión de Alimentos.

- Definición: El proceso de Cobro de Pensión de Alimentos es tan largo, pese a ser un proceso sencillo, pues si bien tiene procedimientos que cumplen los plazos establecidos por ley, éstos no se respetan, ello debido a la elevada carga procesal, lo que conlleva al retraso en su diligencia.

- Conceptualización: Los factores que hacen que el trámite de éstos procesos se alargue, es la elevada cantidad de demandas que ingresan a cada Juzgado; así también ello obedece a que no existe una real educación e información a los justiciables respecto a sus derechos y la existencia de otras vías que minimicen esta situación.
- Categorización: Procesos Únicos, Complejos y Simples.

Indicador: Número de demandas ingresadas, tiempo de demora, número de expedientes resueltos.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

En nuestro país, a nivel de Cortes de Justicia en todo el Perú existe el conocimiento de implementación de sistemas de gestión de manera genérica, insertada dentro de los planes de trabajo a largo plazo que propone cada uno de los presidentes que asume el cargo cada dos años (tiempo de duración de mandato de los Presidentes de Cortes Superiores de Justicia en el Perú). Este aspecto resulta perjudicial porque cada presidente asume su cargo con nuevas ideas, nuevas propuestas y en dos años no se logra cimentar un claro ofrecimiento de mejora, mucho menos como sistema de gestión concretamente.

Existen premios sobre obtención de ISO de calidad que han sido logrados por prácticas céleres y de calidad en el Poder Judicial en Perú como por ejemplo el Sexto Juzgado de Paz Letrado de Comas en Lima, que obtuvo la certificación ISO 9001 del Sistema de Gestión de Calidad por disminuir el tiempo del proceso en distintos actos procesales en los procesos de alimentos; por lo que ello debiera servir de ejemplo a los demás Juzgados a

nivel nacional empero ésta vez con la elaboración estricta que requiere una implementación de gestión de calidad que cumpla con los estándares mínimos requeridos y que puedan ser aplicados y repercutidos a nivel regional y nacional; llegando incluso a proponer reformas legislativas en beneficio de la celeridad en este tipo de procesos.

A nivel nacional y en nuestra ciudad de Arequipa, existen convocatorias para propuestas que mejoren el sistema de calidad y atención al usuario, pero todas son propuestas sin precisiones técnicas y planificación conforme se requiere para obtener una certificación ISO que en realidad mejore los procedimientos, ello por el presupuesto que implica, o también porque la mayoría de colaboradores que trabajan en las Cortes de Justicia son abogados.

Los sistemas de gestión de calidad pueden ser ampliamente utilizados para la mejora de procesos, en este caso los procesos de cobro de pensión de alimentos; pudiendo dotar así de herramientas de gestión a una institución pública cuya finalidad es brindar servicios de justicia con eficiencia y eficacia, pilares de calidad utilizados al servicio de la ciudadanía.

El proceso de alimentos se inician con la presentación de una demanda, la misma que es calificada para su procedencia por un Juez, luego es notificada al demandado, el obligado para este tipo de procesos, quien contesta la demanda y en esa oportunidad puede aceptar la propia, contradecirla o negarla en todos sus extremos. La siguiente etapa es la realización de una Audiencia a donde deberán concurrir la partes y en ésta etapa es en donde se sanea el proceso, existe la posibilidad de conciliar y poner fin al proceso, además en caso de que fracase ésta última, deberá admitirse los medios probatorios ofrecidos por las partes, actuarse los mismos, presentar los alegatos las defensa correspondientes para poder recién estar apto el expediente para resolver a través de una sentencia; la misma que es emitida posteriormente según la carga procesal que soporta el Juzgado.

La duración de éste tipo de procesos debería ser de treinta días aproximadamente según nuestro Código Procesal Civil; pero la realidad dada la excesiva carga que soporta el Poder Judicial en general, y la sede de Arequipa en particular con sus distintas dependencias hacen que el trámite de éstos procesos que son sencillos en su trámite y de prioridad por el derecho que se protege demoren más de seis meses.

No se encontró tesis alguna que trate sobre la implementación de sistemas de gestión de la calidad en un trámite de proceso judicial, ni a nivel local e internacional, empero lo que sí existe es documentación respecto a proyectos de implementación de sistemas de gestión de calidad en diferentes áreas administrativas dentro de las Cortes Superiores a nivel nacional, o como Cortes Superiores a nivel de imagen institucional, lo cual es medianamente reprochable, pues se desvía el fin de éste Poder del Estado; el cual es administrar justicia, por lo que su fin primordial e interés debe ser ello; pero de raíz, desde lo más profundo, como son el trámite de cada uno de los procesos que se ventilan en sus distintas sedes, procesos que definitivamente son el interés de cada ciudadano que inclina su confianza en lograr que se le solucione un conflicto de intereses o una incertidumbre jurídica.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. FUNDAMENTOS TECNOLÓGICOS

2.2.1.1. Sistema de gestión

De acuerdo al tipo de organización los sistemas de gestión deben constituirse y adecuarse, adoptando las exigencias necesarias. Así entonces debe tenerse clara “la estructura organizativa, incluyendo funciones, responsabilidades de autoridad y de comunicación”. (*Sistema de gestión de la calidad ambiente y prevención de riesgos laborales, su integración*, Fernández, 2006. Pág.16).

Se determina el nivel de madurez de una organización conforme al Sistema de Gestión utilizado, pues éste permite que todas las actividades tengan un sentido y todos los esfuerzos y energías vayan en esa línea, alcanzando así una progresión equitativa. (*Sistemas de Gestión*, Ogalla, 2010. Pág 23).

2.2.1.2. Calidad

Según la Norma ISO 9001-2015: Es el grado en el que un conjunto de características inherentes cumplen con los requisitos para lograr un estándar de satisfacción al cliente.

La concepción de calidad ha evolucionado y se adecúa a las características particulares de los clientes a los que va dirigido para satisfacer sus necesidades, por ello resulta más importante el consumidor final que el propio creador del producto al momento de decidir sobre la calidad de éste. (Del Río Bermúdez, 2008.Pág 2).

2.2.1.3. Procesos Judiciales

Son los actos jurídicos con sustento legal que se orientan a resolver un conflicto de intereses o una incertidumbre jurídica, en ellos participa el Estado, los actores (demandantes o demandados y los terceros afectados); creándose relaciones sustantivas. En la vía judicial ésta procesos tienen etapas, las cuales siguen lo predeterminado por ley, en base a requisitos y plazos.

2.2.1.4. Tipos de procesos Judiciales

Existen distintas materias jurídicas, según la especialidad se encuentran: Civil, Penal, laboral, Constitucional, Faltas, Familia y Contencioso Administrativo.

Todos estos procesos se tramitan según su competencia en determinados Juzgados, pues para ello existen los Juzgados Civiles, Penales, Laborales, Constitucionales, de Faltas, Contenciosos Administrativos y los Juzgados de Paz Letrado.

Así también en segunda instancia se tiene las Salas de Apelaciones.

2.2.1.5. Juzgados de Paz Letrado

Estos Juzgados son los de primera instancia, es decir, resuelven procesos sencillos y de menor cuantía, por ello es que en éstos Juzgados y según su competencia es que tramitan los procesos de Cobro de Pensión de Alimentos, tramitando también los procesos de Exoneración, Extinción, Reducción, Aumento y Prorrato de los mismos, entre otras materias.

2.2.1.6. Procesos de Cobro de Pensión de Alimentos

Este tipo de Procesos van a dilucidar el derecho de los alimentistas demandantes, para ver si les corresponde o no contar con una pensión de alimentos según las necesidades del que lo pide y atendiendo a las posibilidades del que se le afecte (demandado).

Su trámite es Único, es decir sigue las reglas del proceso sumarísimo, (corto); y atiende a lo reglamentado por el Código Civil, Código Procesal Civil y la Ley Nro. 28439.

2.2.1.7. Costo de los Procesos de Cobro de Pensión de Alimentos

Su costo para el Estado es alto, pues se invierte tiempo y dinero, dado que la cantidad de este tipo de procesos a nivel nacional es abrumadora.

Su costo para los justiciables, trata de ser lo más accesible, pues ya depende de la necesidad de un abogado asesor; empero, éste tipo de procesos no requiere de la asesoría de un letrado pues cuenta con gratuidad, por ello la asesoría o no de abogado queda a discreción del interesado.

Tratándose de un proceso sencillo y relativamente corto debiera prevalecer más el fin que se persigue con este tipo de procesos, el cual es obtener una pensión de alimentos y no el costo que se invierte en su tramitación, pues el estado prioriza el Interés Superior del Niño, otorgando todas las facilidades para éste tipo de procesos.

2.2.1.8. Sistema de Gestión de la Calidad

Según la norma ISO 9001:2015, el Sistema de Gestión de la Calidad son las reglas y formas que debe seguir una organización o empresa para poder brindar y obtener los productos que los clientes o usuarios finales solicitan.

Por tanto la gestión de la calidad es necesaria si lo que se quiere es tener éxito en el mercado, instituciones o empresas, sus herramientas son la parte operativa para implementar sus principios y echar a andar los procesos de mejora continua. "Estas permiten mejorar la calidad interna tanto de los productos como del servicio prestado, y llevar a cabo el control", hallando el origen de la problemática y encontrado las

más apropiadas soluciones. (*Relación entre herramientas y factores críticos de la Calidad*, Álvarez, Vila, Fraiz y de la Cruz, 2012.Pág.2).

2.2.1.9. ISO

Según la Norma ISO 9001-2015 es una Entidad Internacional, del griego IGUAL, NORMALIZACION, Organización Internacional de Estandarización.

2.2.1.10. NORMAS ISO

Es un instrumento específico con criterios para el logro de resultados justificados. Tenemos las normas ISO 9000, las que certifican la calidad de un producto final, mientras que las normas 9001 son los sistemas de la Calidad.

“Existe un importante número de investigaciones sobre los beneficios y barreras a la implantación de sistemas de gestión de la calidad (SGC) conforme a la norma ISO 9001”; siendo que ésta norma fue publicada en 1987 por la International Organization for Standardization (ISO), mientras que su establecimiento es para las organizaciones necesaria para incrementar su competitividad. Por tanto, ISO 9001 es una norma internacional que puntualiza los requisitos mínimos para un Sistema de Gestión de la Calidad. (Carmona, Suárez, Calvo, Periañez, 2015. Pág. 3).

2.2.2. METODOLOGÍAS EXISTENTES

2.2.2.1. Método: Sistema de Gestión de la Calidad

La Empresa, institución u organización debe instituir, justificar, efectuar y conservar un sistema de gestión de la calidad y optimizarlo permanentemente para mantener su validez y efectividad según lo establecido por la Norma Internacional. Así también deberá:

- a) Establecer los métodos y pasos necesarios para la implementación del sistema de gestión de la calidad.

- b) Fijar el orden de estos procesos.
- c) Prescribir razones, técnicas y controles para que sean eficaces.

2.2.2.2. Método: Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015

La nueva versión 2015 de la norma ISO 9001 establece una serie de requisitos para detallar cual será la extensión que tendrá el Sistema de Gestión de la Calidad de la organización, para lo cual es preciso establecer cuáles son los departamentos de la organización o áreas de responsabilidad; para los que la empresa destina su sistema de gestión de la Calidad.

Para ello al determinar éste alcance la organización además debe considerar:

- a) Las cuestiones externas e internas advertidas;
- b) Las exigencias de las partes interesadas oportunas, los efectos, y productos de la organización.

La versión 2015 de la norma ISO 9001, dedica especial importancia al contexto de la organización y a la identificación de las partes interesadas por su influencia en el Sistema de Gestión de la Calidad.

Ya no se hace mención a la figura del representante de la Dirección, pero tampoco se la prohíbe; ya que constituye un rol muy importante, pues se ocupa de tareas esenciales tales como garantizar que los procesos del SGC se implementen de manera correcta, llevando el oportuno control en su mantenimiento.

En este sentido la nueva versión requiere a la Alta Dirección una mayor participación en el sistema de gestión.

Según Norma ISO 9001:2015 desde la página 12 a la 33, nos dice:

1.- Objeto y Aplicación: Son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las organizaciones, por ello se debe especificar y aplicar al tipo de empresa u organización al que vamos dirigidos.

2.-**Referencias Normativas:** Normas para consulta indispensables.

3.- **Términos y definiciones:** Los que más usemos

4.-**Contexto de la Organización:**

4.1.-Conocimiento de la Organización y de su contexto

Cuestiones externas e internas.

4.2.- Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

4.3.-Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad.

4.4.-Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos

5.-Liderazgo

5.1.- Liderazgo y Compromiso

5.1.1. Generalidades

5.1.2 Enfoque al Cliente

5.2.- Política

5.2.1. Establecimiento de la política de calidad

5.2.2. Comunicación de la política de Calidad

5.3. Roles, responsabilidades y autoridades de la organización

6. Planificación

6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades

6.2. Objetivos de la Calidad y planificación para lograrlos

6.3. Planificación de los cambios

7. Apoyo

7.1. Recursos

7.1.1. Generalidades

7.1.2. Personas

7.1.3 Infraestructura

7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

7.1.5.1 Generalidades

7.1.5.2. Trazabilidad de las mediciones

7.1.6. Conocimientos de la Organización

7.2. Competencia

7.3. Toma de Conciencia

7.4. Comunicación

7.5. Información documentada

7.5.1. Generalidades

7.5.2. Creación y Actualización

7.5.3 Control de la información documentada

8. Operación

8.1. Planificación y control operacional

8.2. Requisitos para los productos y servicios

8.2.1. Comunicación con el cliente

8.2.2. Determinación de los requisitos para los productos y servicios

8.2.3. Revisión de los requisitos para los productos y servicios

8.2.4. Cambios en los requisitos para los productos y servicios

8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios

8.3.1. Generalidades

8.3.2. Planificación del diseño y Desarrollo

8.3.3. Entradas para el diseño y desarrollo

8.3.4. Controles del diseño y desarrollo

8.3.5. Salidas del diseño y desarrollo

8.3.6. Cambios del diseño y desarrollo

8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.

8.4.1. Generalidades

8.4.2. Tipo y alcance de control

8.4.3. Información para los proveedores externos

8.5. Producción y previsión del servicio

8.5.1 Control de la, producción y de la provisión del servicio

8.5.2. Identificación y trazabilidad

8.5.3. Propiedad perteneciente los clientes o proveedores externos

8.5.4. Preservación

8.5.5. Actividades posteriores a la entrega

8.5.6. Control de los Cambios.

8.6. Liberación de los productos y servicios

8.7. Control de las salidas no conformes.

La presente investigación solamente desarrollará hasta la parte Operativa.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

Juzgado de Paz Letrado: Órgano Jurisdiccional conformado por un Juez quien es un abogado y resuelve aplicando el derecho, en materias de menor cuantía, cuyo trámite abarca los procesos de Alimentos, Obligación de Dar Suma de dinero, Faltas y procesos laborales sumarísimos.

Proceso Judicial: Son los actos jurídicos que se concentran en una serie de pasos o procedimientos sectorizados por especialidades, destinados a resolver un conflicto de intereses o una incertidumbre jurídica. Todos los pasos o procedimientos de éste proceso obedecen a un plazo y orden establecido por ley.

Alimentos: Es todo aquello que puede ser ingerido por el ser humano para su supervivencia, una sustancia física o química que proporciona energía a los seres vivos.

Proceso de Alimentos: Empieza con una demanda que se tramita en un Juzgado de Paz Letrado; dura aproximadamente seis meses, debido a la elevada carga procesal que se tiene en estos despachos. En la ciudad de Arequipa hay diecisiete Juzgados de Paz Letrado, tres ubicados en la sede central de la Corte y uno en cada módulo de justicia (Paucarpata, Mariano Melgar y Hunter).

Este proceso se realiza para obtener una pensión de alimentos en un monto fijo o porcentaje en salvaguarda de los intereses de menores de edad, madres en estado de necesidad o adultos mayores.

Demanda: Es una solicitud de algo en lo que se cree tener derecho o necesidad, buscando una solución.

Demanda Judicial: Es una solicitud respecto de una pretensión comprendida en el marco de la ley, sea porque configura el pedido de una sanción o la solicitud de un derecho; según ello se distingue la especialidad de la misma. Esta contiene un petitorio el cual se busca satisfacer.

Contestación Judicial: acto procesal en el que el ajusticiado o demandado responde a la demanda incoada en su contra planteando los medios de defensa que la ley le faculta, puede ser escrita u oral, según el tipo de procedimiento y especialidad.

Audiencia Judicial: Es una etapa del proceso judicial en la que, si fuera necesario, concurren las partes procesales a ser escuchados por el Juez, para conciliar, ofrecer medios probatorios, entre otros.

Medios Probatorios: tienen por finalidad acreditar los hechos expuestos por las partes, producir certeza en el Juez respecto de los puntos controvertidos y fundamentar sus decisiones. Los medios probatorios deben ser ofrecidos por las partes en los actos postulatorios.

Sentencia: Resolución o decisión final de un proceso judicial, que resuelve el conflicto de intereses o incertidumbre jurídica; es emitida por un Juez para su real y efectivo cumplimiento.

CAPÍTULO III METODOLOGIA

3.1. METODOLOGÍA APLICADA PARA EL DESARROLLO DE LA SOLUCIÓN

3.1.1. MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN

A) Método general o teórico de la investigación

El presente trabajo propone la implementación de un sistema de gestión de calidad utilizando para ello el método descriptivo y exploratorio, es descriptivo porque se estudiará una realidad, algo conocido por la investigadora, y que se piensa corregir; en tanto que es exploratorio porque hay poca información documentada al respecto.

B) Método específico de la investigación

El método específico que se utilizó fue la norma ISO 9001:2015, para la planificación, implementación y verificación de los requisitos de un sistema de gestión de calidad. Para obtener el diagnóstico situacional de la empresa

se realizó la línea base, el cual es un requisito general del sistema de gestión, para así describir el diagnóstico inicial de la organización en este caso el Juzgado de Paz Letrado. Posteriormente se aplicó los recursos, funciones y responsabilidades, competencia, formación y toma de conciencia, comunicación, participación y consulta, documentación, control de documentos, entre otros. El tipo de investigación será observacional, pues el investigador del presente trabajo labora en una dependencia jurisdiccional pudiendo obtener los resultados de primera mano.

Según la medida de las variables ésta será longitudinal pues los procesos ingresan a diario y la variación de sus trámites y resultados conllevará a que sea medible en reiteradas oportunidades hasta lograr su estandarización.

El presente proyecto plantea una investigación de nivel aplicativo, pues aplica concomitamientos adquiridos y tiene como objetivo resolver un problema; está enmarcado a innovar y plantear una solución en el ámbito jurisdiccional y social.

3.1.2. PROPUESTA DEL DISEÑO

3.1.2.1. Diseño de la Investigación.

El diseño de investigación es descriptivo y exploratorio la cual responde al objetivo de investigación como la variable independiente (Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad y a la variable dependiente (Proceso de Cobro de pensión de Alimentos).

En este caso el estudio de un Juzgado de Paz Letrado, se examinará su problemática respecto a los procesos de Cobro de Pensión de Alimentos, siendo que existe poca bibliografía al respecto; implementándose un sistema de gestión de calidad, que hasta ahora ningún Juzgado lo ha hecho a nivel Nacional.

3.1.2.2. Tipo de diseño de investigación

El coeficiente de correlación de Pearson, el cual se utiliza para medir el grado de la variable independiente (Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad) y a la variable dependiente (Proceso de Cobro de pensión de Alimentos).

3.1.2.3. Población y muestra

A. Población

Está constituida por los demandantes alimentistas que litigan en el Tercer Juzgado de Paz Letrado de Paucarpata.

B. Muestra

Procesos de Cobro de pensión de alimentos ingresados durante el año 2018 a la fecha en el Tercer Juzgado de Paz Letrado de Paucarpata.

3.1.2.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos

La técnica de recolección utilizada fue el análisis documental, la cual es el sistema de gestión de calidad en base a la ISO 9001:2015 para lograr brindar un servicio de satisfacción al cliente (justiciable).

Se utilizó la técnica de recolección de datos:

- Observación.
- Entrevistas personales.
- Análisis estadístico de los datos obtenidos.
- Consultas bibliográficas.
- Revisión de normas y principios procesales.
- Documento del requisito legal.
- Cámara fotográfica.

3.1.3. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE LA EMPRESA

3.1.3.1. Datos Generales

Razón social: Tercer Juzgado de Paz Letrado de Paucarpata.

Actividad: Trámite de procesos

judiciales Gerente General: Juez

Dirección Oficina: Centro Cívico de 15 de agosto, Cruce Avenida Salaverry con Mariscal Castilla, Tercer piso, Paucarpata.

Región y Departamento: Arequipa.

3.1.3.2. Reseña Histórica

EL TERCER JUZGADO DE PAZ LETRADO DE PAUCARPATA, es una dependencia de la Corte Superior de Justicia de Arequipa, dedicada a la tramitación de procesos judiciales en materias simples y de menor cuantía, con funcionamiento desde el año 2001, creada por Resolución del Consejo Ejecutivo del Poder Judicial.

Funciona en las instalaciones del Centro Cívico de 15 de agosto desde el 18 de enero del año 2013.

EL TERCER JUZGADO DE PAZ LETRADO DE PAUCARPATA, es una dependencia de la Corte Superior de Justicia de Arequipa, con personal profesional de amplia experiencia que desarrolla satisfactoriamente sus actividades tratando de cumplir con los estándares de producción que esta institución requiere. Así también pese a las limitaciones que como órgano del Estado tiene y a la elevada carga procesal que soporta, sigue desarrollando sus actividades con dedicación de su personal y entrega buscando la total satisfacción de los justiciables.

3.1.3.3. Misión y Visión

A. Misión

El Tercer Juzgado de Paz Letrado de Paucarpata no cuenta con misión.

B. Visión

El Tercer Juzgado de Paz Letrado de Paucarpata no cuenta con visión.

3.1.3.4. Organigrama de la empresa

El Tercer Juzgado de Paz Letrado de Paucarpata no cuenta con Organigrama.

3.1.3.5. Ámbito de trabajo y número de trabajadores

El Tercer Juzgado de Paz Letrado actualmente tramita procesos de Familia como los Alimentos en su gran mayoría (Cobro de Pensión de Alimentos, Extinción, Reducción, Aumento, Variación, Prorratio).

También tramita procesos Civiles como las Obligaciones de Dar Suma de Dinero, Procesos de Rectificación de Partida, Sucesiones Intestadas, Inventarios, Medidas Cautelares, Procesos de Tercería, Desalojos.

En materia Laboral: los procesos de Consignación.

En materia Penal: las Faltas.

El Juzgado está conformado por:

El Juez: Quien administra justicia, resuelve los conflictos jurídicos o las incertidumbres. Evalúa los medios probatorios presentados por la parte demandante y emite sentencia en los procesos de alimentos asignando una pensión alimenticia.

Los Especialistas Legales: Son los abogados especializados que tramitan los procesos de alimentos; a ellos les interesa contar con menos carga laboral, para poder así tramitar más rápido los procesos.

Auxiliar Judicial: Es la persona que ordena, cose y arma los expedientes judiciales.

Personal adicional para los tres juzgados de paz letrado que funcionan en Paucarpata:

- ✓ Dos auxiliares judiciales que atienden CDM (Mesa de Partes).
- ✓ Un auxiliar judicial que atiende el Archivo Modular.

Procedimientos actualmente utilizados:

El trámite de los procesos es muy largo, no cumple los plazos establecidos por Ley, por ello la insatisfacción ciudadana; ello debido a la elevada carga procesal.

El trámite de los procesos obedece a la costumbre preestablecida, con el respeto de orden en trámites legales establecidos en el Código Procesal civil.

Distribución Del Tercer Juzgado De Paz Letrado

La distribución del Juzgado consta del Juez quien administra y dirige el Juzgado, el Juez tiene un Asistente de juez quien lo asiste, lo apoya.

El Juez proyecta las resoluciones (autos de admisión, inadmisibilidad e improcedencia de demanda; decretos, autos, sentencias).

Los Especialistas Legales tramitan los procesos, proyectan resoluciones, impulsan los procesos y los ejecutan.

El auxiliar judicial se encarga de coser los expedientes, anexar los escritos y las resoluciones al expediente. Además remite las notificaciones a las partes.

El personal de CDM (Centro de Distribución Modular) o Mesa de Partes reciben los escritos, las demandas, las digitalizan, las distribuyen y atienden al público, brindándoles atención.

El personal de Archivo Modular custodia los expedientes, a su vez también presta los expedientes a los litigantes para su revisión.

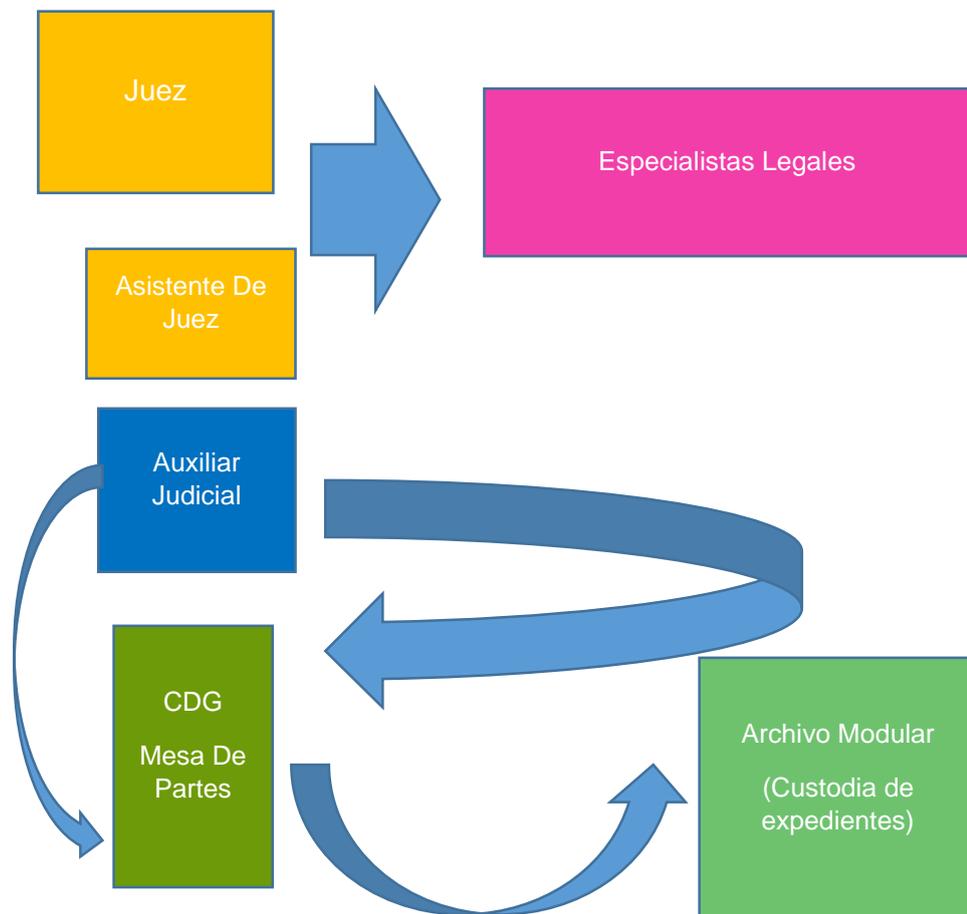


Figura 1. Distribución del Tercer Juzgado de Paz Letrado de Paucarpata

Fuente: Elaboración propia

Interesados y Requerimientos:

Grupos de Interés:

Tabla 1:

Grupos de Interés y Categorías

CATEGORÍA	GRUPO DE INTERES
Propiedad	Propietarios (instalaciones del Juzgado) Accionistas (no hay)
Personal	Sindicato Personal auxiliar Personal jurisdiccional Familia de los empleados Personal externo
Proveedores y Subcontratistas	Proveedores de Equipos Proveedores de materias primas (papel,tinta) Servicio de limpieza Servicio de logística
Clientes	Clientes finales (justiciables)
Administración Pública	Administración Local Administraciones Autónoma Administraciones Nacionales (Estado)
Competidores	Competidores locales (Juzgados de Arequipa) Competidores nacionales (Juzgados a nivel nacional)

Medio Ambiente	Grupos ecologistas
Asociaciones Sociales	Ministerio Publico Ministerio de Justicia ONG's Grupos políticos
Comunidad Local	Vecinos Empresas
Sociedad	Consumidores Medios de comunicación

Nota. Elaboración Propia

Necesidades: Existe necesidad de los justiciables de una administración de justicia acorde a ley, con celeridad, pues tratándose de procesos de alimentos se encuentra en juego la subsistencia de menores de edad o de personas en estado de necesidad.

Expectativas: Los Justiciables desean obtener una justicia más célere, rápida que no demore lo que usualmente demora más de 180 días para obtener una sentencia de alimentos, pues se encuentra en juego la vida y subsistencia de personas en estado de necesidad.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS Y DISEÑO DE LA SOLUCIÓN

4.1. IDENTIFICACION DE LAS AREAS Y PROCESOS DE LOS JUZGADOS DE PAZ LETRADO DE PAUCARPATA

Las áreas de los Juzgados de Paz Letrado de Paucarpata están definidas según las operaciones que se realizan en cada una, en tanto que los procesos son los actos que se siguen para el trámite de los diferentes expedientes judiciales.

4.1.1. AREAS Y PROCEDIMIENTOS

A continuación para efecto de mejor entendimiento describiremos las áreas y procedimientos gráficamente:

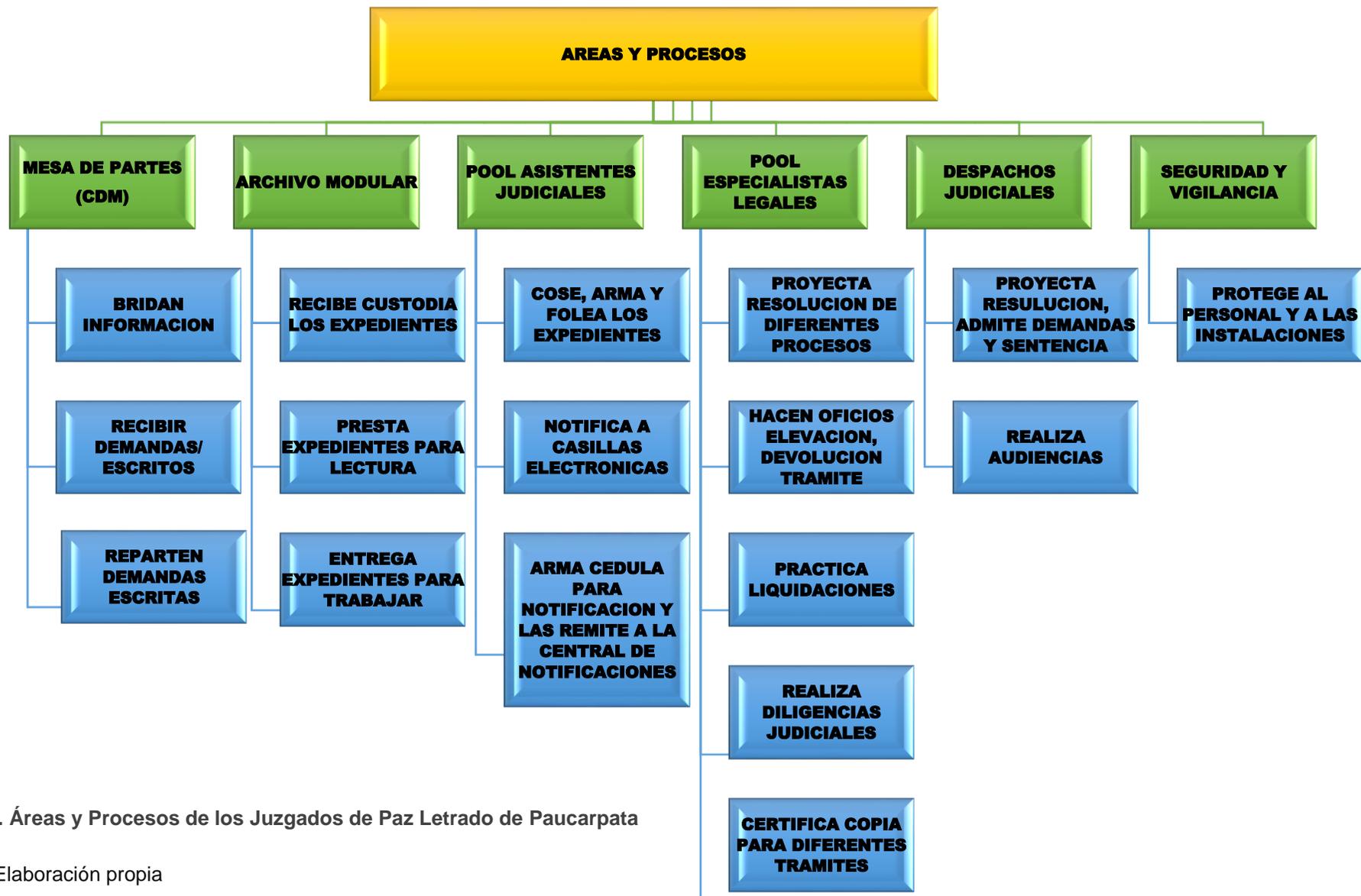


Figura 2. Áreas y Procesos de los Juzgados de Paz Letrado de Paucarpata

Fuente: Elaboración propia

4.1.1.1. Mesa De Partes – Centro De Distribución Modular (CDM)

Sus funciones son:

- 1.-Brinda Información al público sobre el estado o seguimiento de expedientes, sobre la proyección de escritos, la demora y sus porqué, si su proceso ya se sentenció, entre otros.
- 2.-Recibe demanda y/o escritos; para ello verifica en el Sistema Integrado Judicial (SIJ) y según su estado y naturaleza lo ingresa al Juzgado correspondiente o al expediente respectivo.
- 3.- Reparte las demandas y los escritos.

Son dos personas con cargo de auxiliares judiciales (estudiante de Derecho o bachiller).

BRINDAR INFORMACION

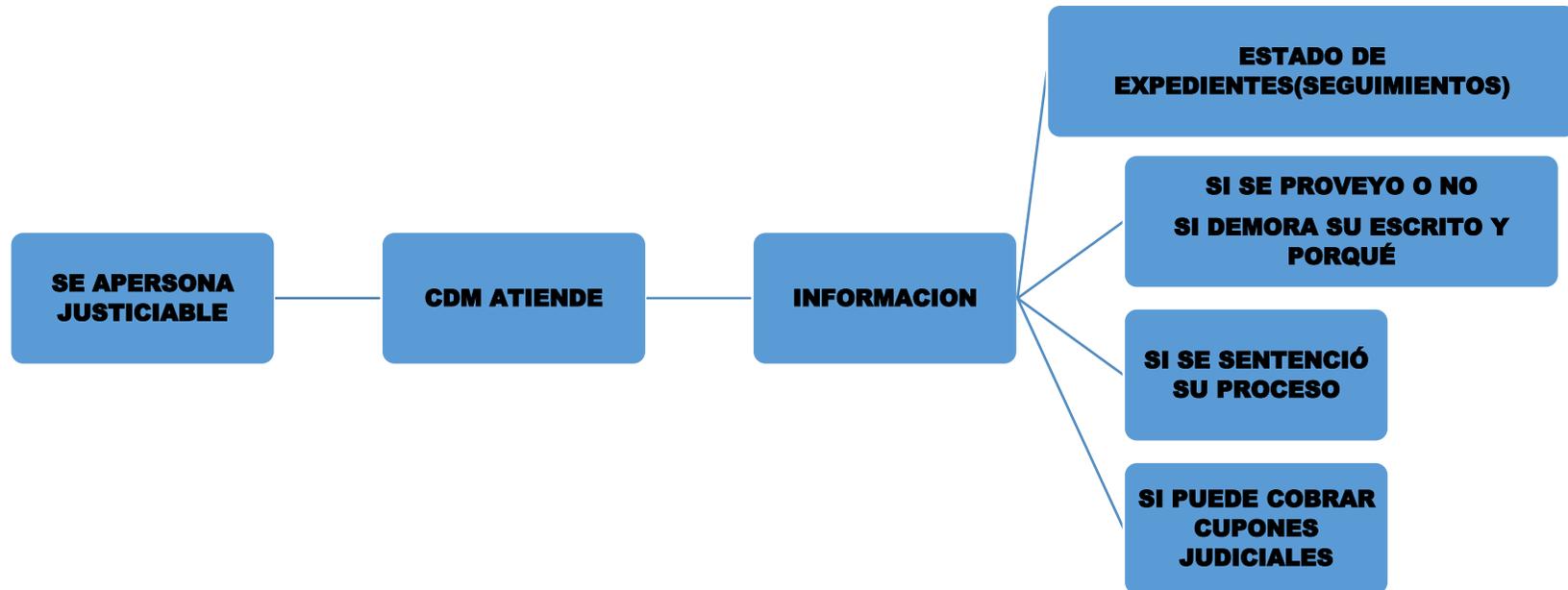


Figura 3. Funciones de Mesa de Partes

Fuente: Elaboración Propia

RECIBIR DEMANDAS/ ESCRITOS



Figura 3. Funciones de Mesa de Partes

Fuente: Elaboración Propia



Figura 4. Funciones de Mesa de Partes

Fuente: Elaboración propia

4.1.1.2.-Archivo Modular

Sus funciones son:

- 1.-Recibe y custodia los expedientes: coloca los expedientes en su ubicación por Juzgado y por Especialista Legal.
- 2.-Presta expedientes para lectura a los justiciables (público).
- 3.- Entrega expedientes para trabajar a los Especialistas Legales o a los Jueces, previo listado de pedido.

Es una persona con cargo de auxiliar judicial (estudiante de derecho o bachiller).

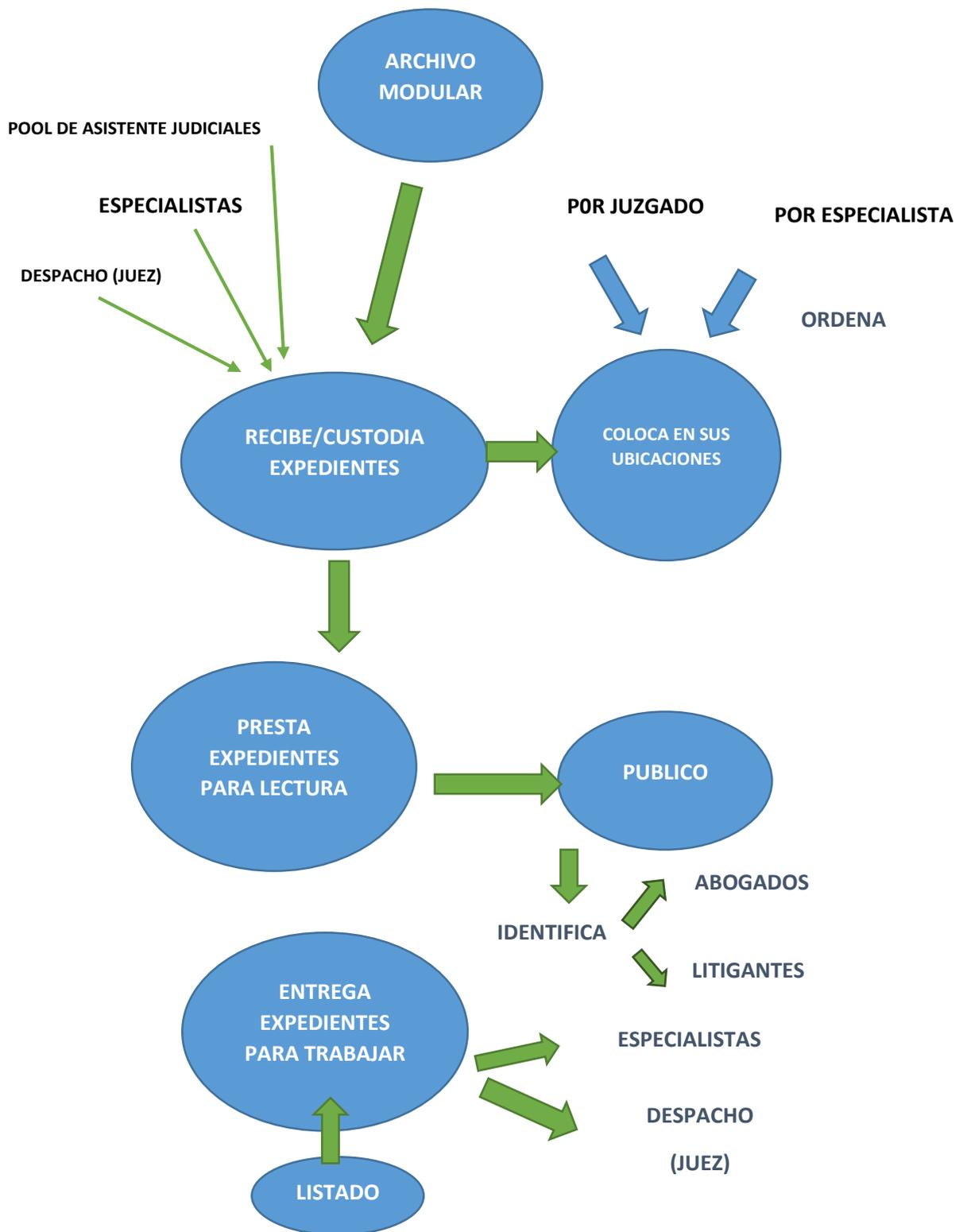


Figura 5. Funciones del Archivo Modular

Fuente: Elaboración propia

4.1.1.2. Pool de Asistentes Judiciales

Según el Manual de Organización y Funciones de los Módulos Básicos de Justicia del Poder Judicial 2002, las funciones de los Asistentes Judiciales son:

[...] A.) Función Básica: Preparar las notificaciones por cédula con sus anexos y cargos respectivos y remitirlas a la oficina de notificaciones, posteriormente, anexar los cargos de recepción de las mismas al expediente, así como, efectuar el mantenimiento de los expedientes asignados, a través de la formación, foliado y cosido de los expedientes y sus cuadernos incidentales.

B). Funciones Específicas:

1. Formar los cargos de las cédulas de notificación con los anexos respectivos y remitirlos al administrativo de notificaciones.
2. Anexar los cargos de notificación a los expedientes.
3. Verificar los datos contenidos en las cédulas de notificaciones y revisar que las resoluciones a ser adjuntadas hayan sido firmadas.
4. Apoyo en elaborar decretos, oficios de elevación a Sala Superior, remisión a Fiscalía y exhortos, así como documentos de mero trámite, por encargo y conforme a las indicaciones de los Especialistas Legales.
5. Apoyo en el fotocopiado de piezas procesales y en la preparación para su certificación.
6. Imprimir las carátulas de los diferentes tomos de los expedientes y de los cuadernos incidentales.
7. Armar, foliar y coser los expedientes en proceso, de acuerdo a las normas establecidas por el Poder Judicial.
8. Entregar los expedientes al administrativo de Notificaciones cuando se requiera su remisión a algún destino fuera del Módulo Básico de Justicia (Sala Superior, Fiscalía, etc.).
9. Remitir al Archivo del Módulo Básico de Justicia los expedientes luego de haber concluido su labor con ellos.

10. Llevar el control de la documentación derivada a otras áreas.

11. Realizar otras funciones propias del puesto cuando ello es requerido por su Jefe inmediato.

Tomado del Manual de Organización y Funciones de los Módulos Básicos de Justicia, Poder Judicial (2002, p. 37).

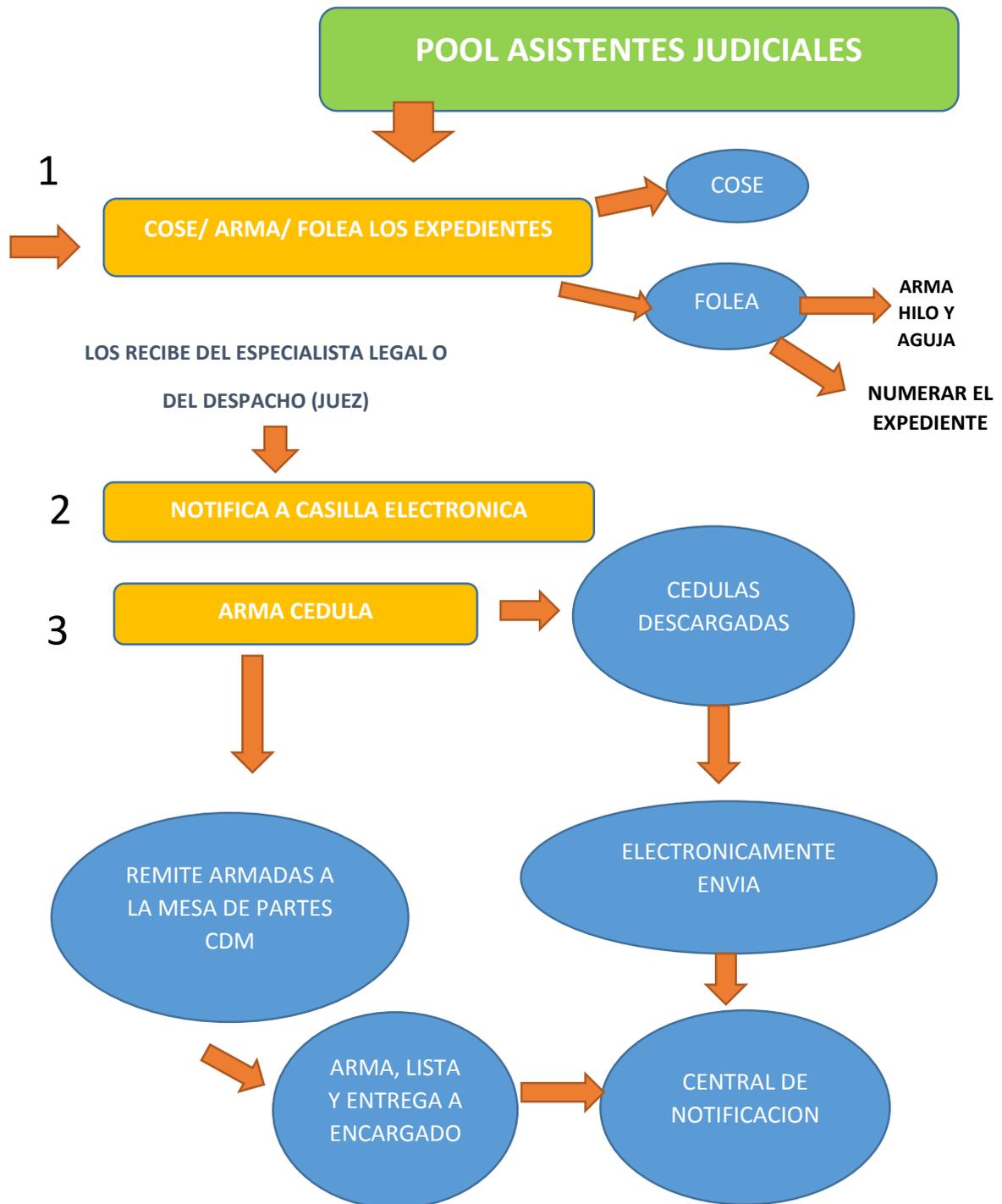


Figura 6. Funciones de los Asistentes Judiciales

Fuente: Elaboración Propia

4.1.1.3. Pool de Especialistas Legales

Según el Manual de Organización y Funciones de los Módulos Básicos de Justicia del Poder Judicial 2002, las funciones de los Asistentes Judiciales son:

[...]A. Función básica:

Apoyar al Juez en las etapas de trámite de los procesos (admisión, postulación y sentencia) y ejecución de la sentencia, mediante la elaboración de proyectos de resolución (calificación de demandas – denuncias en el caso Penal, proveídos de autos y decretos en general), tramitación y resolución de solicitudes de consignaciones, copias certificadas, exhortos, edictos, etc., así como de solicitudes de indemnización, costos, multa, en la imposición de medidas cautelares, participación en diligencias externas, elaboración de oficios a entidades públicas y en general a todas las actividades relacionadas a la conclusión definitiva del proceso.

B. Funciones Específicas:

1. Apoyar al Juez en la calificación de la demanda y/o denuncia según sea el caso.
2. Elaborar proyectos de resolución (autos y decretos).
3. Mantener en forma organizada los documentos correspondientes a los expedientes en proceso.
4. Atender solicitudes de consignación de los certificados de depósito, copias certificadas, edictos y exhortos, etc. Elaboración de partes judiciales por mandato del Juez.
5. Autenticar las copias de las piezas instrumentales contenidas en los expedientes que tiene a su cargo, a solicitud de las partes o terceros legitimados.
6. Legalizar firmas.
7. Descargar los actos procesales de su competencia.
8. Emitir la cédula de notificación, firmarlas, y entregarlas al Asistente Judicial de Apoyo Jurisdiccional así como ingresar los datos para las notificaciones por nota.

9. Efectuar el cambio de etapa de los expedientes proveídos por él.
10. Realizar diligencias externas y precisar lo que sea necesario en las actas que correspondan (embargo, secuestro, inspecciones oculares, etc.).
11. Derivar al Archivo los expedientes que se encuentran a la espera del cumplimiento de un plazo legal y recabarlos cuando dicho plazo se cumpla, el Juez lo requiera o las partes presenten escritos.
12. Remitir a archivo definitivo los expedientes ejecutados.
13. Asistir al Juez en la tramitación y resolución de solicitudes de pago por reparación indemnizatoria, costas, costos y multas.
14. Elaborar, bajo mandato del Juez, los partes judiciales para la anotación de la demanda en el registro correspondiente, debiendo sujetarse a lo que ordena el Código Procesal Civil para éste caso.
15. Elaborar decretos y Exhortos, así como documentos de mero trámite, por encargo y conforme a las indicaciones de los Magistrados.
16. Elaborar oficios de elevación a Sala Superior, de remisión a Fiscalía conforme a las indicaciones de los Magistrados.
17. Apoyar al Juez en la imposición y ejecución de medidas cautelares, levantar y certificar el acta correspondiente.
18. Informar al afectado por la medida cautelar ejecutada, la forma y alcances de la misma, en los casos establecidos por la ley.
19. Oficiar y coordinar a las diferentes entidades públicas para el apoyo en la ejecución de los mandatos judiciales (Fiscalía, PNP, Medicina Legal, entre otras).
20. Efectuar otras funciones que le encomiende el Juez.

Tomado del Manual de Organización y Funciones de los Módulos Básicos de Justicia, Poder Judicial (2002, p. 33).

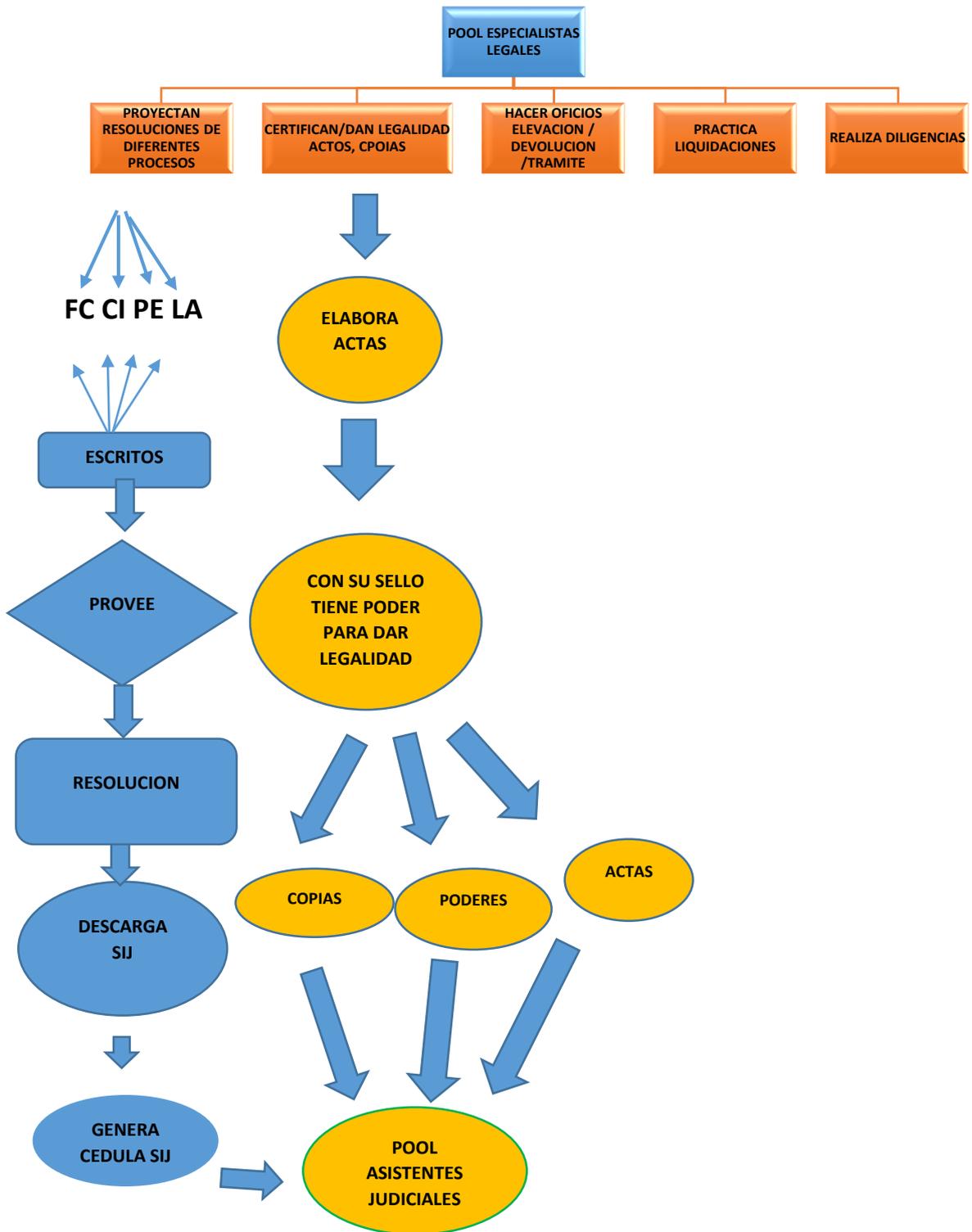


Figura 3. Funciones de los Especialistas Legales

Fuente: Elaboración propia

4.1.2. Despachos Judiciales

Los Despachos Judiciales son oficinas en las que laboran el Juez y el Asistente de Juez.

Sus funciones son:

- 1.-Proyecta resoluciones de diferentes procesos.
- 2.-Admite demandas y Sentencia los procesos.
- 3.-Realiza Audiencias dentro y fuera de Juzgado.

Es un Juez por Juzgado (Magistrado nombrado por el Consejo Nacional de la Magistratura, abogado con maestría y con experiencia de más de 5 años).

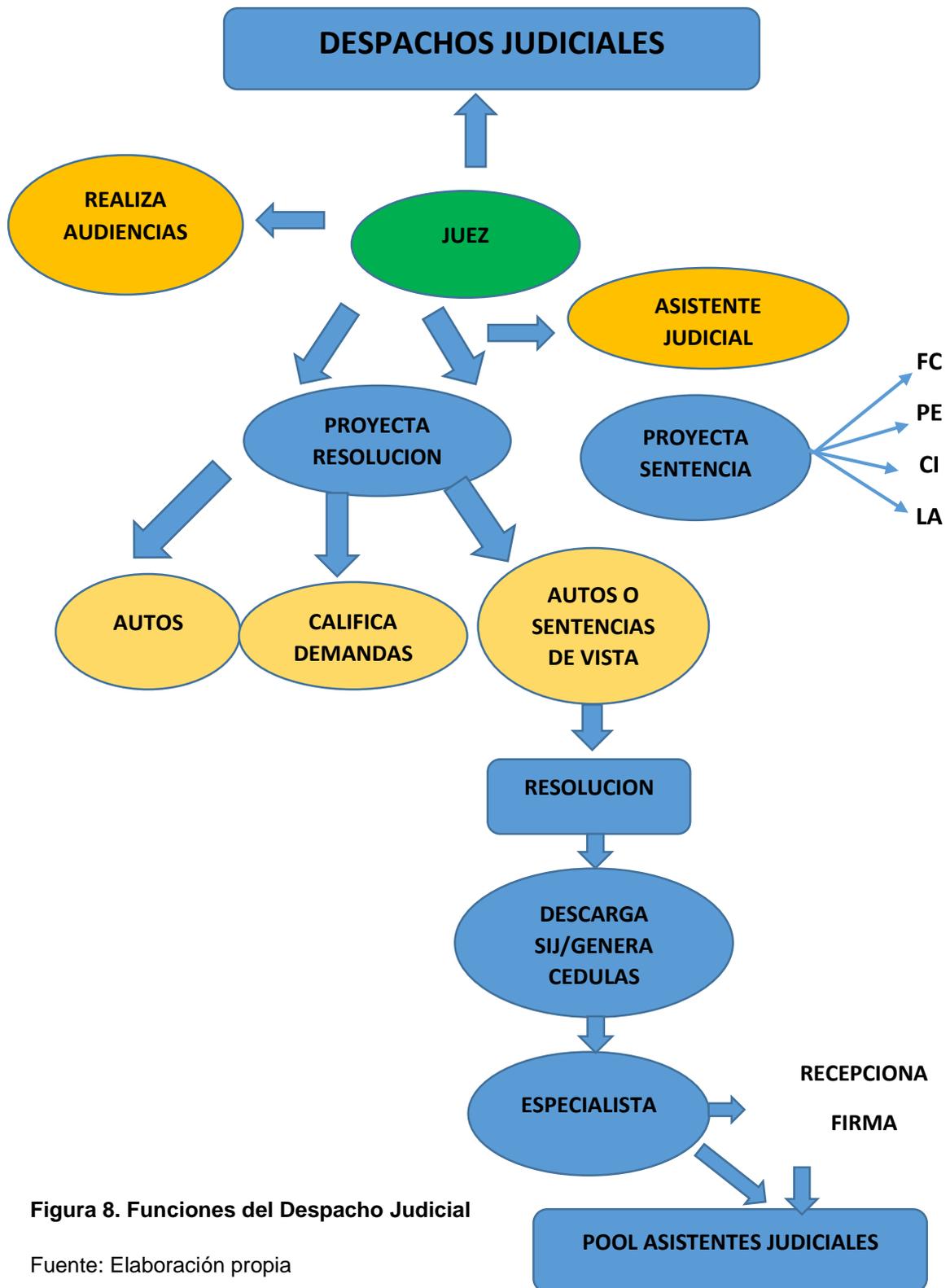


Figura 8. Funciones del Despacho Judicial

Fuente: Elaboración propia

4.1.2.1. Seguridad y Vigilancia

Sus funciones son:

1.-Protege al personal y a las instalaciones.

Es un Vigilante por dependencia. (Persona natural con secundaria completa y de preferencia que haya prestado servicio militar, mayor de 18 años).

4.2. ANALISIS DE LOS PROCESOS DE COBRO DE PENSION DE ALIMENTOS

4.2.1. PROCESO DE COBRO DE PENSION DE ALIMENTOS

El proceso de Alimentos empieza con la interposición de la demanda, la cual debería calificarse en 5 días, pero en la realidad se califica hasta en 60 días.

Al momento de calificar la demanda se tiene tres opciones:

- 1.-Que se admita a trámite la demanda
- 2.-Que se declare inadmisibile la demanda.
- 3.- Que se declare improcedente la demanda.

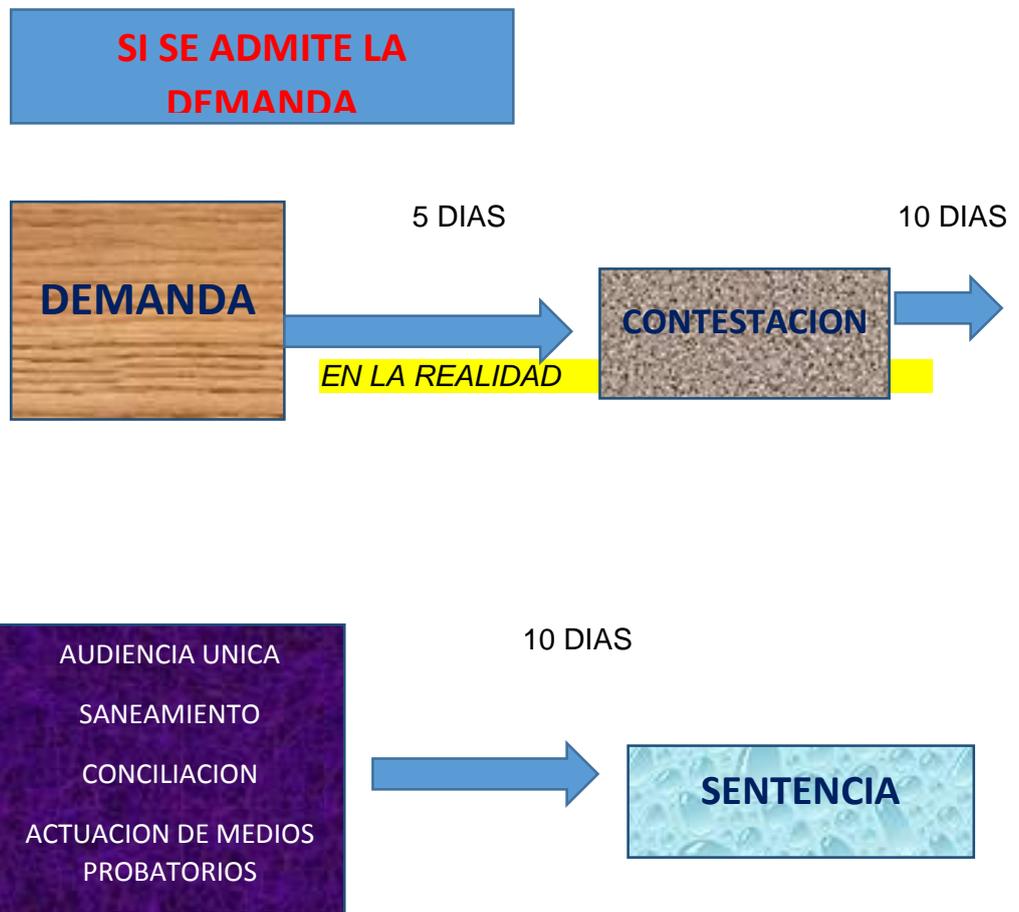


Figura 4. Proceso de Cobro de Pensión de Alimentos

Fuente: Elaboración propia

La demanda interpuesta por los litigantes ingresa por mesa de partes quien la distribuye al Juzgado aleatoriamente, ésta se califica no en 5 días que debería ser lo correcto, sino hasta en 60 días como se dijo anteriormente. Se notifica al demandado en su domicilio real, éste puede:

- a) Contestar la demanda: aquí acepta o se niega y ofrece medios probatorios.
- b) Allanarse a la demanda
- c) Formular Excepciones o Defensas Previas
- d) No contestar: Se le declara REBELDE

La situación de Rebeldía lleva a que el demandado no puede presentar medios probatorios, o mejor explicado no se le pueden valorar.

Luego de contestada o no la demanda se señala fecha para Audiencia en el auto que admite la contestación, o declara rebelde, la audiencia debería señalarse en 10 días pero normalmente se hace en meses (12) depende a la carga del Juzgado.

En la Audiencia se hacen presentes las partes, se les invita a conciliar.

En caso de conciliar se establece la pensión de alimentos por convención de ambas partes.

Si no se concilia se continúa con la Audiencia, se sanea el proceso, se admiten los medios probatorios, se actúan los mismos; y una vez presentados los alegatos finales el expediente se encuentra listo para sentenciar (decisión final en donde se establece la pensión de alimentos).

Si se declara inadmisibile la demanda se otorga un plazo de tres días (que en la realidad es como 1 mes) para que subsane la demanda la parte demandante. Una vez subsanadas las omisiones advertidas se admite a trámite la demanda.

Si se declara improcedente la demanda no se admite a trámite se dispone la devolución de los anexos y se ordena el Archivo del Proceso.

PROCESO DE COBRO DE PENSION DE ALIMENTOS

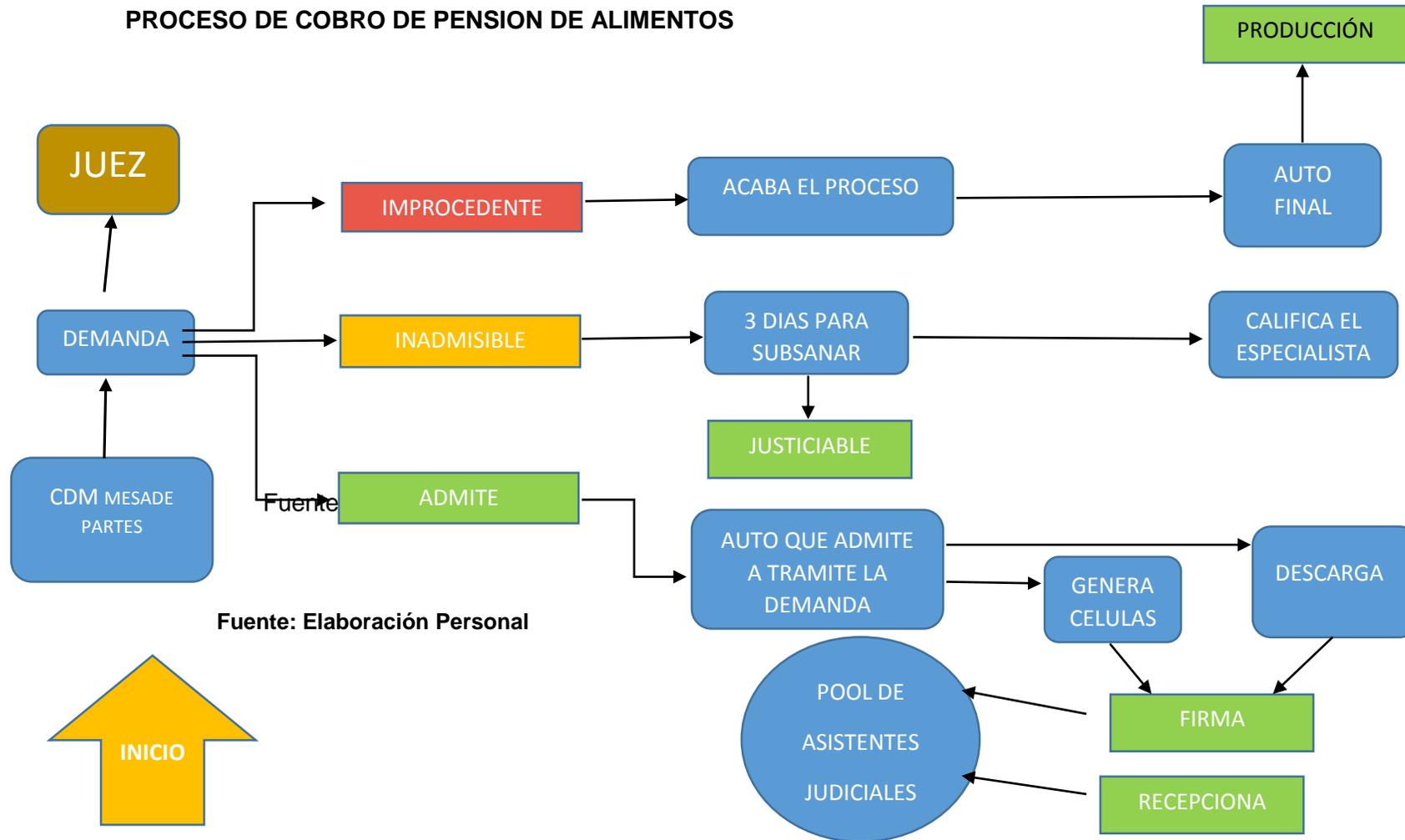
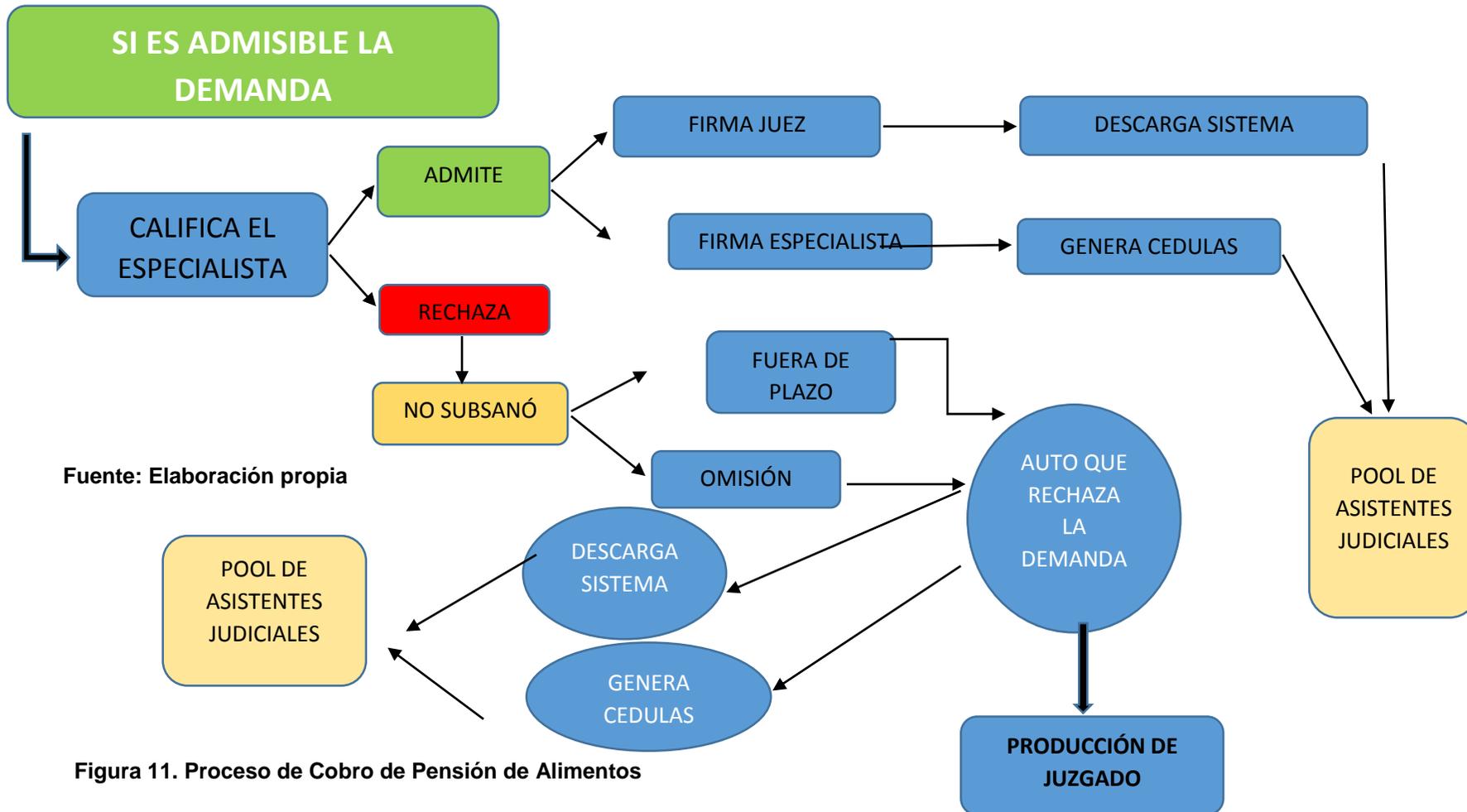


Figura 5. Proceso de Cobro de Pensión de Alimentos

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 11. Proceso de Cobro de Pensión de Alimentos

Fuente: Elaboración propia

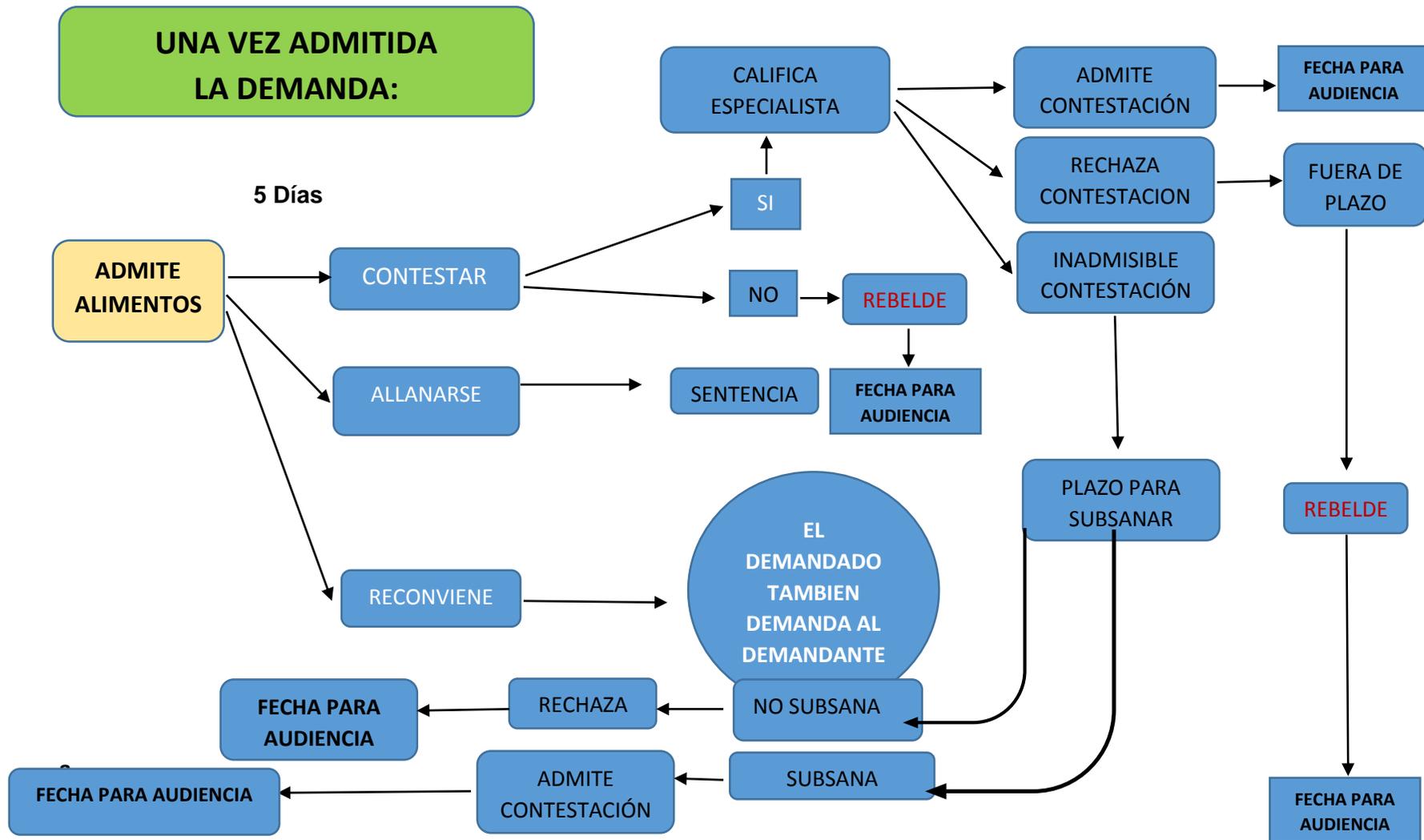


Figura 12. Proceso de Alimentos admitido

Fuente: Elaboración Propia

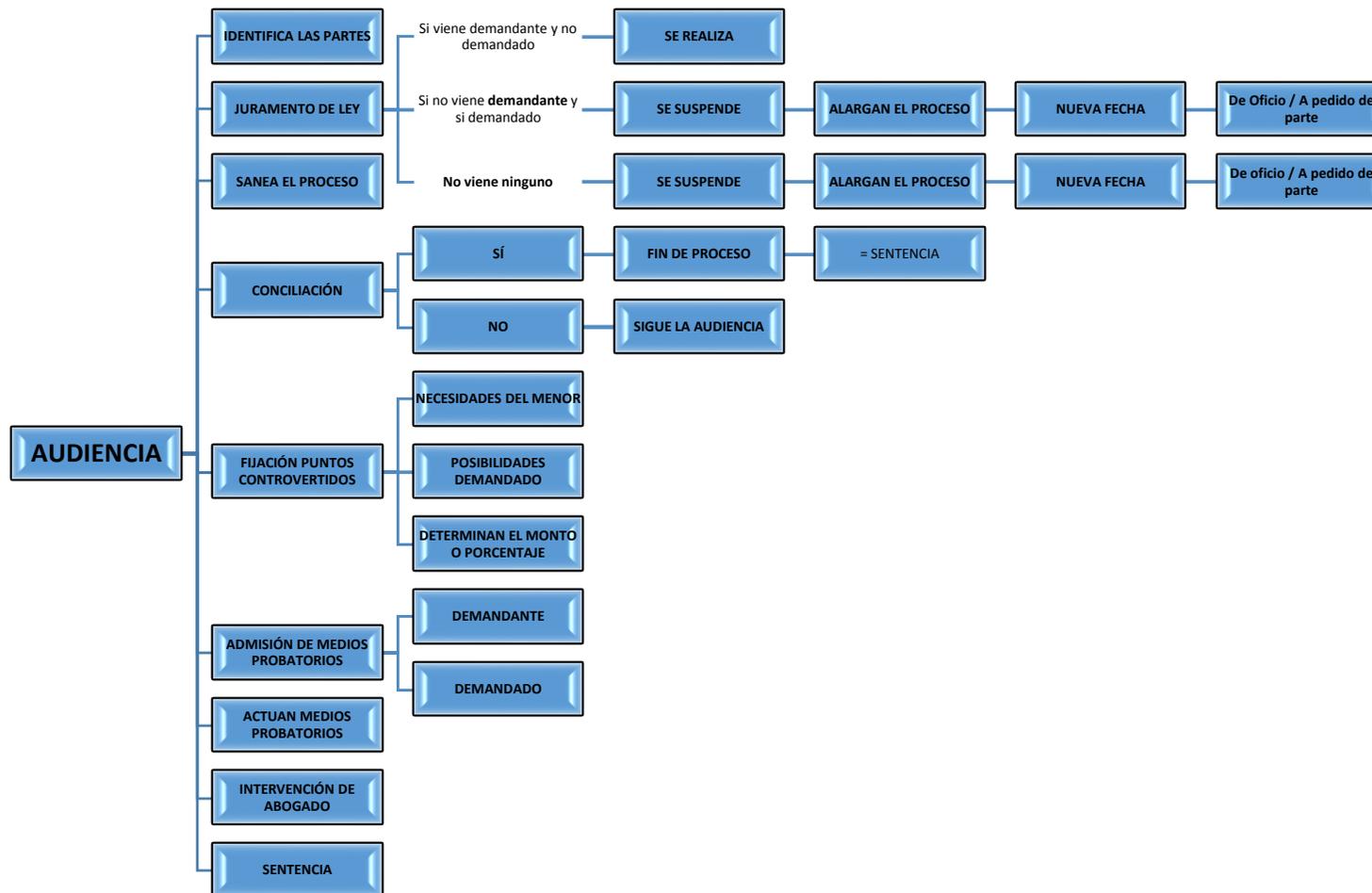


Figura 13. Proceso de Cobro de Pensión de Alimentos: Audiencia

Fuente: Elaboración propia

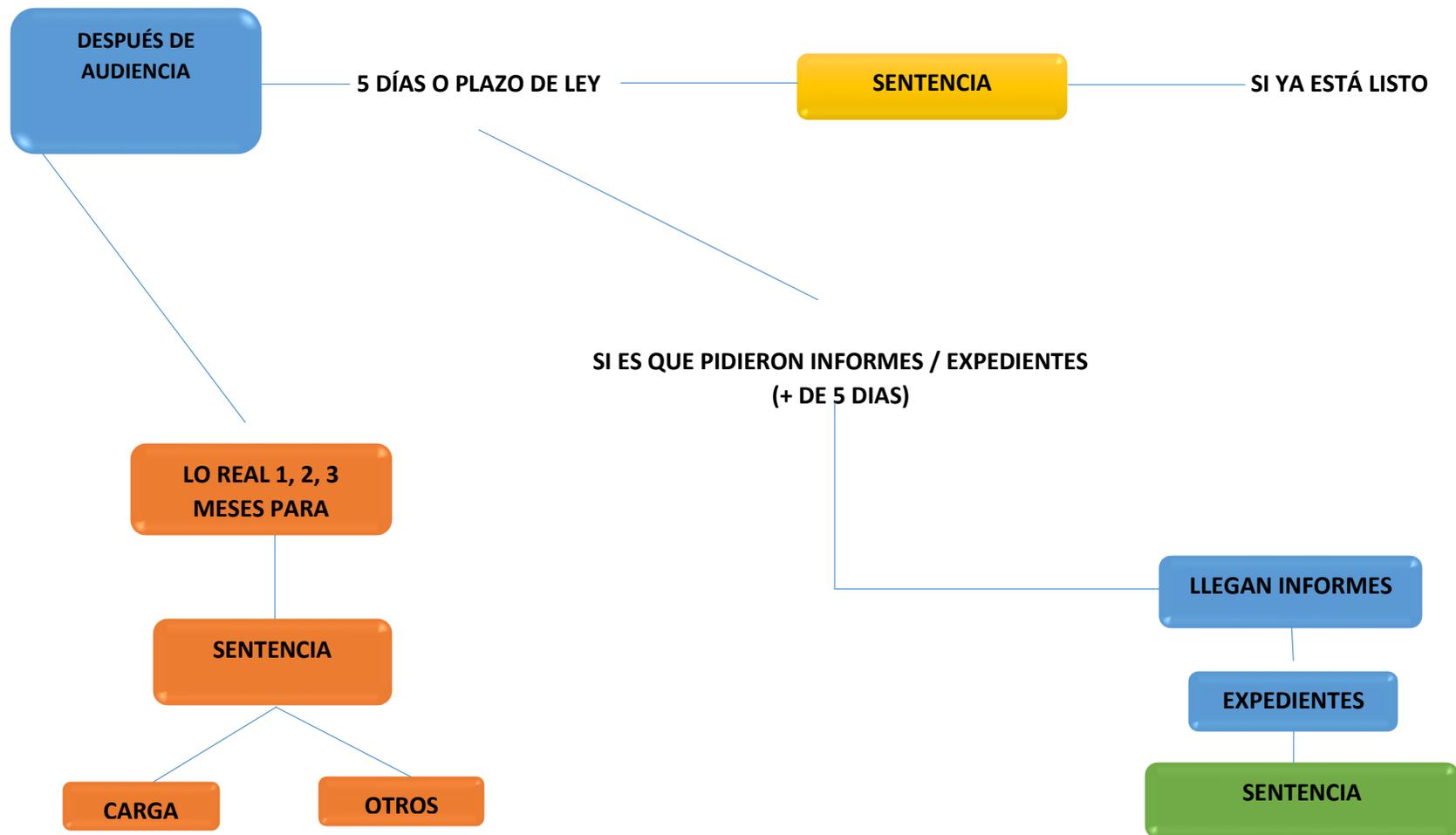


Figura14. Proceso de Cobo de Pensión de Alimentos: Audiencia-autos a Despacho para Sentenciar

Fuente: Elaboración propia

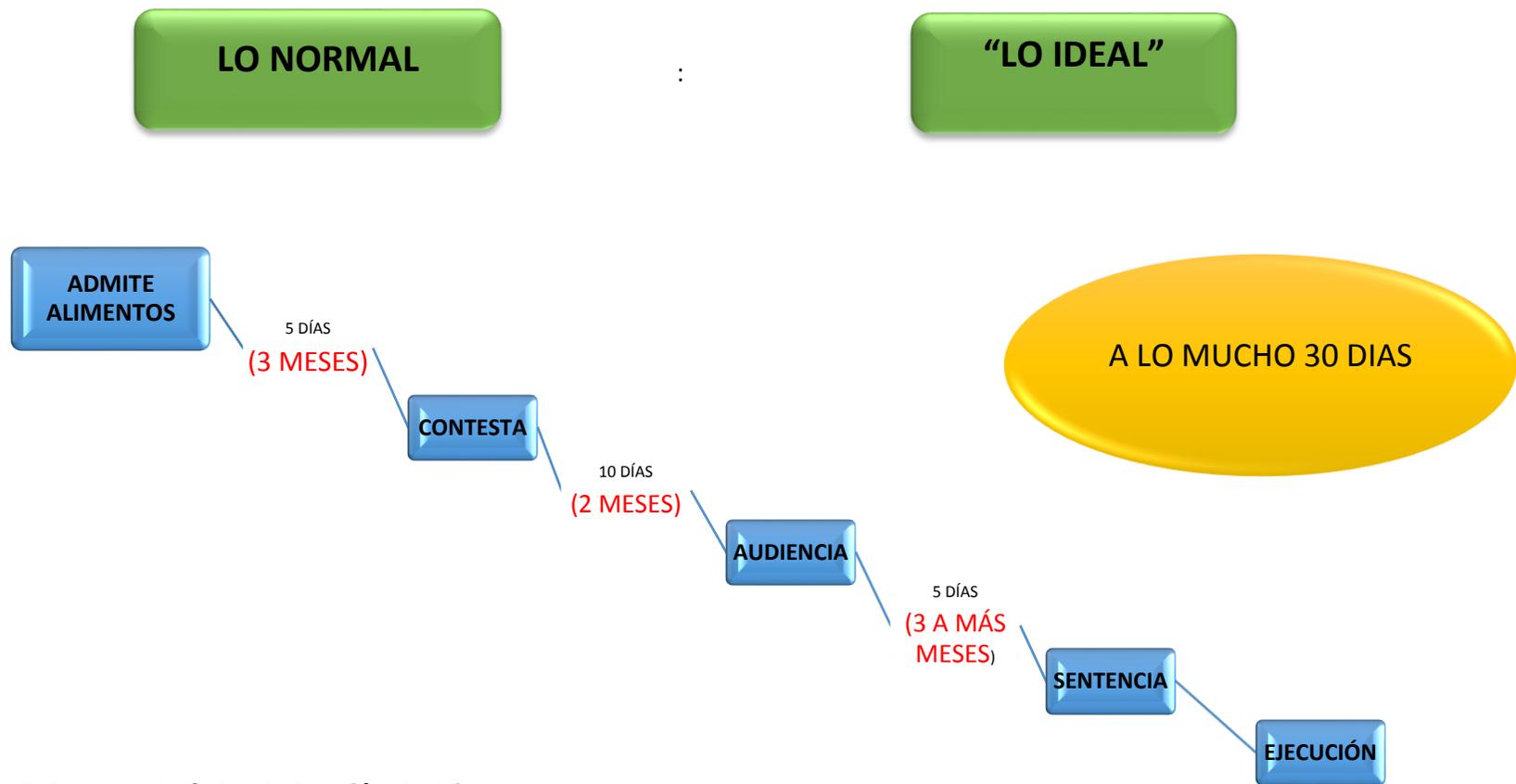


Figura 15. Proceso de Cobo de Pensión de Alimentos

Fuente: Elaboración Propia

4.3. IDENTIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS

4.3.1. IDENTIFICACION DE LA PROBLEMÁTICA

La problemática es la atención al justiciable, dado que el trámite de los procesos de cobro de pensión de Alimentos, pese a ser prioritario, demora mucho, debiendo durar legalmente treinta días; empero dada la elevada carga procesal su dilación llega desde la admisión de la demanda hasta la sentencia pasados incluso los seis meses.

El tipo de riesgo por tanto es el cumplimiento.

Las Causas son:

- a) Alto Volumen de demandas
- b) Personal insuficiente, exceso de funciones.
- c) Excesos de formalismos y procedimientos.

Por tal existen factores de riesgo interno y externo.

Las consecuencias son:

- a) Demora en el trámite del proceso.
- b) Perjuicio a la vida y subsistencia de justiciables.
- c) Aumento de la carga procesal.

4.3.2. IMPLEMENTACION DE SOLUCIONES

4.3.2.1. LIDERAZGO

La norma ISO 9001: 2015 resalta la participación activa de la Alta Gerencia, en este caso el Juez, por tal siendo que los Juzgados de Paz Letrado no cuentan con el conocimiento de un Sistema de Gestión, resulta necesario capacitar al personal comenzando por la cabeza para conocer los lineamientos, oportunidades, ventajas y desventajas que ello ofrece.

Independientemente de ello, debe establecer en el Tercer Juzgado de Paz Letrado una Política de calidad y nuestra propuesta es:

POLITICA DE CALIDAD

Nuestra política de calidad se manifiesta en brindar a los demandantes alimentistas el acceso oportuno y célere a la justicia a través del trámite de sus procesos que satisfagan plenamente sus requerimientos y necesidades con actitud innovadora, calidad en el trabajo, compromiso con la sociedad y espíritu de servicio.

. Medios y Formas de Concientización a los Stakeholders (Grupos de interés)

a) Internos

-Charlas de motivación.

-Cursos de capacitación en lo jurisdiccional y cursos en gestión de la calidad.

b) Externos

-Propaganda, afiches

-Charlas informativas

-Ferias judiciales

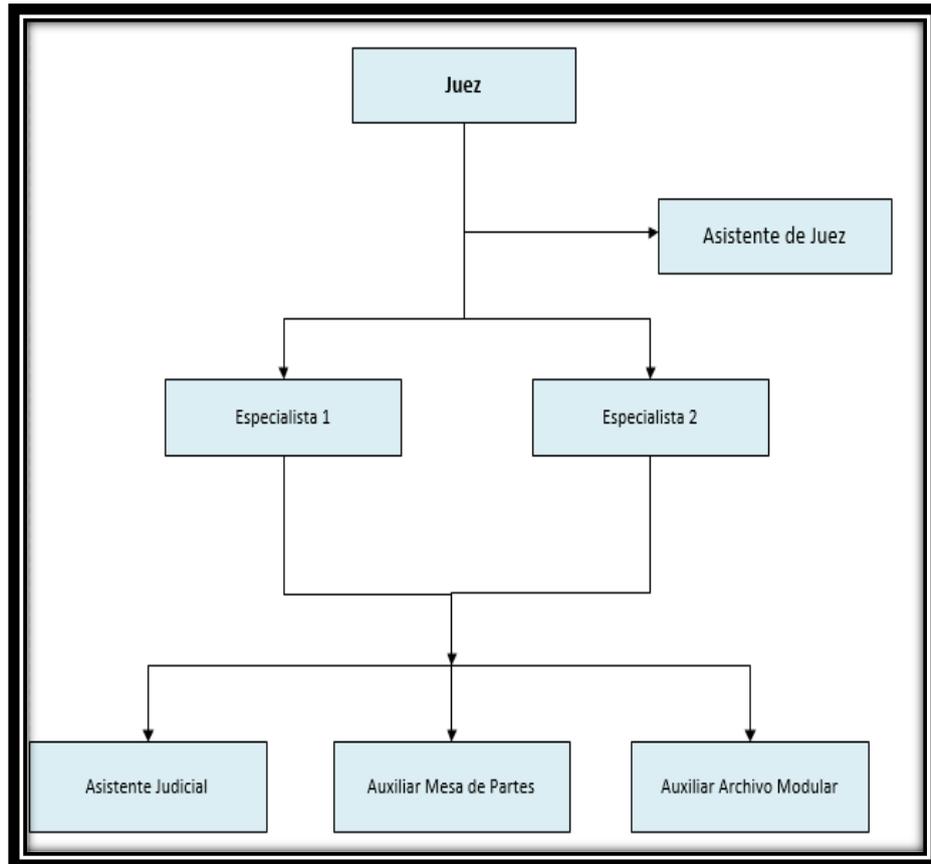


Figura 16. Organigrama Propuesto

Fuente: Elaboración propia

MISION PROPUESTA: Somos un Juzgado de Paz letrado que tramita procesos con el fin de administrar justicia y otorgar seguridad jurídica a los justiciables.

VISION PROPUESTA: Ser al 2021 el primer Juzgado de Paz Letrado a nivel de Arequipa que resuelva procesos de manera eficiente, célere y oportuna, brindando un servicio a los justiciables de calidad.

MAPA DE PROCESOS PROPUESTA



Figura 17. Mapa De Proceso

Fuente: Elaboración propia

4.3.3. PLANIFICACION

Identificaremos los factores de riesgo a nivel social, económico, de personas, de orden público y de sistemas de información; ello atendiendo a los puntos más específicos dentro de la tramitación propia del proceso de cobro de pensión de alimentos toda vez, la atención al justiciable es un riesgo abordado de forma general, por tal ahondaremos aquí en los riesgos más específicos como son las aristas del proceso, notificaciones al demandado, recursos logísticos y de personal.

FACTOR DE RIESGO	TIPO		RIESGO	DESCRIPCIÓN	POSIBLES CONSECUENCIAS
	INTERNO	EXTERNO			
SOCIAL		X	QUE NO LLEGUE NOTIFICACION A TIEMPO PARA LA AUDIENCIA	LA CEDULA DE NOTIFICACION PARA LA DEMANDANTE SALIO MUY TARDE Y PARA EL DEMANDADO NO SE UBICO SU DOMICILIO REAL	NO SE LLEVA A CABO LA AUDIENCIA Y EL PROCESO SE ALARGA MAS
SOCIAL		X	QUE NO LLEGUE NOTIFICACION A TIEMPO PARA EL DEMANDADO	NO SE LOGRO NOTIFICAR AL DEMANDADO	NO TIENE CONOCIMIENTO EL DEMANDADO DE LA DEMANDA, POR ESO NO PUEDE AUN SEÑALARSE FECHA DE AUDIENCIA Y EL PROCESO SE ALARGA MAS
SOCIAL		X	QUE NO CONCURRA LA PARTE DEMANDANTE A LA AUDIENCIA	LA DEMANDANTE ES LA INTERESADA SI NO VA A LA AUDIENCIA EL PROCESO SE PARALIZA PORQUE NO HAY INTERES	SE DILATA MAS EL PROCESO O SE ARCHIVARA AL TIEMPO POR FALTA DE INTERES
ECONOMICO	X		QUE NO HAYA TINTA, PAPEL(MATERIAL LOGISTICO)	SIN TINTA SIN PAPEL NO PUEDE PRODUCIRSE PUES LAS RESOLUCIONES SE EMITEN EN RESOLUCIONES IMPRESAS EN PAPEL	NO AVANZARIA EL PROCESO, SE DETIENE
PERSONAS	X		LICENCIAS, VACACIONES (PERSONAL)	EL PERSONAL PUEDE ENFERMAR, FALTAR JUSTIFICADA O INJUSTIFICADAMENTE, LICENCIAS POR ONOMASTICOS, ENTRE OTROS	EL PROCESO SE DILATA
ORDEN PUBLICO		X	HUELGAS, FERIADOS LARGOS	EXISTEN LAS HUELGAS TAN CONOCIDAS EN ESTE SECTOR PUBLICO Y LOS FERIADOS LARGOS QUE DILATAN MAS LOS PLAZOS PROCESALES	EL PROCESO SE PARALIZA Y SE ALARGA
SISTEMAS DE INFORMACION	X		QUE NO HAYA SISTEMA (SIJ)	LAS RESOLUCIONES SE EMITEN A TRAVES DEL SIJ, SI ESTE SE CAE NO PUEDE REVISARSE EL PROCESO, NI SU ESTADO NI LAS PARTES	EL PROCESO SE PARALIZA Y SE ALARGA

Tabla 2. Factores de Riesgo.

Fuente: Elaboración propia.

PROBABILIDAD			IMPACTO			PRIORIDAD
Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	(A, B O C)
QUE NO LLEGUE NOTIFICACION A TIEMPO PARA LA AUDIENCIA			X			A
QUE NO LLEGUE NOTIFICACION A TIEMPO PARA EL DEMANDADO			X			A
	QUE NO CONCURRA LA PARTE DEMANDANTE A LA AUDIENCIA		X			A
		QUE NO HAYA TINTA, PAPEL(MATERIAL LOGISTICO)		X		B
		LICENCIAS, VACACIONES (PERSONAL)		X		B
		HUELGAS, FERIADOS LARGOS		X		B

PROBABILIDAD	ALTA	B	A
	MEDIA	B	A

Figura 18. Cuadro de Valoración

Fuente: Elaboración propia.

RIESGO	TRATAMIENTO	ACCIONES	RESPONSABLE (S) EN EL PROCESO	CRONOGRAMA		SUCESOS	INDICADORES
				FECHA INICIO	FECHA FINALIZA		
QUE NO LLEGUE NOTIFICACION A TIEMPO PARA LA AUDIENCIA A	REDUCIR EL RIESGO	SEÑALAR FECHAS DE AUDIENCIA CONSIDERANDO IMPREVISTOS	ESPECIALISTA LEGAL/JUEZ	jul-18	ago-18	AUDIENCIAS REALIZADAS EN LA FECHA/LIBRO DE AUDIENCIAS	CANTIDAD DE DEMANDAS RESUELTAS.
QUE NO LLEGUE NOTIFICACION A TIEMPO PARA EL DEMANDADO A	DISMINUIR EL RIESGO	NOTIFICAR EN TODOS LOS DOMICILIOS POSIBLES DEL DEMANDADO	ESPECIALISTA LEGAL/JUEZ	jul-18	ago-18	AUDIENCIAS REALIZADAS EN LA FECHA/LIBRO DE AUDIENCIAS	CANTIDAD DE DEMANDAS RESUELTAS.
QUE NO CONCURRA LA PARTE DEMANDANTE A LA AUDIENCIA A	REDUCIR EL RIESGO	LA DEMANDANTE ES LA INTERESADA POR TAL SE DEBE IMPONER UN APERCIBIMIENTO FUERTE QUE LA CONSTRIÑA	ESPECIALISTA LEGAL/JUEZ	jul-18	ago-18	AUDIENCIAS REALIZADAS EN LA FECHA/LIBRO DE AUDIENCIAS	CANTIDAD DE DEMANDAS RESUELTAS.
QUE NO HAYA TINTA, PAPEL(MATERIAL LOGISTICO) B	REDUCIR EL RIESGO	SI NO HAY ADMINSITRADOR QUE REALIZA TAL FUNCION VERIFICADORA, PUES ENCARGAR O DELEGAR TAL RESPONSABILIDAD PARA PODER CONTROLAR QUE EL MATERIAL LOGISTICO ESTE SIEMPRE DISPONIBLE	AUXILIAR JUDICIAL/ TERCERO/MESA DE PARTES	jul-18	ago-18	EN EL PERIODO: CON MATERIAL LOGISTICO SUFICIENTE, SOBRANTE Y CON REPUESTOS	CANTIDAD EN UNIDADES DE MATERALES EN RESERVA DE REPUESTO
LICENCIAS, VACACIONES (PERSONAL)B	REDUCIR EL RIESGO	PROGRAMAR LAS LICENCIAS, VACACIONES O FALTAS SI SE PUDIERA CON COMUNICACIÓN; SI SE TRATA D EIMPREVISTOS O SITUACIONES FORTUITAS PUES TENER UN SUPLENTE QUE REALICE LAS FUNCIONES PARALIZADAS	ESPECIALISTA LEGAL/JUEZ SUPLENTE/TERCERO	jul-18	ago-18	NO SE VEAN AFECTADOS LOS PLAZOS NI EL TRAMITE DE LOS PROCESOS	RECORD DE ASISTENCIAS

Figura 19. Tratamiento del Riesgo

Fuente: Elaboración propia.

4.3.3.1. OBJETIVOS DE LA CALIDAD A IMPLEMENTARSE

- ✓ -Tramitar procesos de alimentos en el plazo establecido por el Código Procesal Civil (aprox. 30 días).
- ✓ -Emitir resoluciones de acuerdo a ley, sin infringir el debido proceso y la tutela jurisdiccional efectiva.
- ✓ -Brindar un trato de satisfacción a los justiciables.
- ✓ -Otorgar seguridad y confiabilidad a los justiciables en la resolución de sus procesos.

4.3.3.2. PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE CAMBIOS

Ellos se ejecutarán primero:

- A) Con el cambio en el sentido y fondo de las resoluciones y en la dirección de las Audiencias.

Antes el formato utilizado era éste:

Resolución Nro. 01-2018

Arequipa, dos mil dieciocho

Julio,

AL PRINCIPAL.- VISTOS: El escrito de demanda y anexos presentados; y, **CONSIDERANDO:PRIMERO:** Según lo establece el artículo IX del Título Preliminar del Código Procesal Civil, las normas procesales son de carácter imperativo, por lo que la demanda debe reunir las condiciones establecidas por los artículos 164 y 168 del Código de los Niños y Adolescentes, modificada por Ley N° 28439, concordante con los artículos 130, 131, 424 y 425 del Código Procesal Civil. **SEGUNDO:** Este Despacho es competente para conocer el proceso, conforme lo establecido en el segundo párrafo del artículo 547, concordante con el artículo 546 inciso 1 del Código Procesal Civil. **TERCERO:** Siendo que la presente demanda cumple con los requisitos establecidos por las normas señaladas, corresponde admitirse en la vía de Proceso Único; por lo que, **SE RESUELVE: 1. ADMITIR a trámite la demanda sobre COBRO DE ALIMENTOS, en la vía de Proceso Único, presentada por ELIZABETH MARTHA CALLO FLORES, quien procede en representación de su menor hijo Ismael Canaza Callo, en contra de LUIS OMAR CANAZA VALERIANO.2. TRASLADO al demandado por el plazo de CINCO DÍAS para que la conteste. 3. Por ofrecidos los medios probatorios, a sus antecedentes los anexos acompañados. TÓMESE RAZÓN Y HÁGASE SABER.- AL PRIMER OTROSÍ: AL SEGUNDO OTROSÍ:.....AL TERCER OTROSÍ:** Concédanse las copias solicitadas a costo y gestión de la demandante.

Ahora, se propone éste:

Resolución Nro. 01-2018

Arequipa, dos mil dieciocho

Julio,

AL PRINCIPAL.- VISTOS: El escrito de demanda y anexos presentados; y, **CONSIDERANDO:PRIMERO:** Según lo establece el artículo IX del Título Preliminar del Código Procesal Civil, las normas procesales son de carácter imperativo, por lo que la demanda debe reunir las condiciones establecidas por los artículos 164 y 168 del Código de los Niños y Adolescentes, modificada por Ley N° 28439, concordante con los artículos 130, 131, 424 y 425 del Código Procesal Civil. **SEGUNDO:** Este Despacho es competente para conocer el proceso, conforme lo establecido en el segundo párrafo del artículo 547, concordante con el artículo 546 inciso 1 del Código Procesal Civil. **TERCERO:** Siendo que la presente demanda cumple con los requisitos establecidos por las normas señaladas, corresponde admitirse en la vía de Proceso Único; **Cuarto:** De otro lado, conforme lo dispone la Ley N° 29803, que modifica los artículos 608 y 675 del Código Procesal Civil, en el proceso sobre prestación de alimentos procede especialmente la medida de asignación anticipada de alimentos. En los casos de hijos menores con indubitable relación familiar, el juez deberá otorgar medida cautelar de asignación anticipada actuando de oficio; por lo que, **SE RESUELVE: 1. ADMITIR** a trámite la demanda sobre **COBRO DE ALIMENTOS**, en la vía de Proceso Único, presentada por **ELIZABETH MARTHA CALLO FLORES**, quien procede en representación de su menor hijo Ismael Canaza Callo; en contra de **LUIS OMAR CANAZA VALERIANO.2. TRASLADO** al demandado por el plazo de **CINCO DÍAS** para que la conteste. **3.** Por ofrecidos los medios probatorios, a sus antecedentes los anexos acompañados. **4.-** Conforme al estado del proceso se señala día y hora para la Audiencia Única, la que **se realizará el día VEINTISEIS DE JULIO DE DOS MIL DIECIOCHO A LAS 11.00 HORAS DE LA MAÑANA**, en la Sala de Audiencias del Tercer Juzgado de Paz Letrado del Módulo Básico de Justicia de Paucarpata. **5.- FORMESE Y DICTESE LA MEDIDA CAUTELAR** de Asignación anticipada, **5.- OFICIESE** al Banco de la Nación para la apertura de una cuenta a nombre de la demandante. **TÓMESE RAZÓN Y HÁGASE SABER.-AL PRIMER OTROSÍ: AL SEGUNDO OTROSÍ:.....AL TERCER OTROSÍ:** Concédanse las copias solicitadas a costo y gestión de la demandante.

Lo que se busca con esta nueva resolución será reducir tiempos, toda vez la ley lo permite, los procesos de Cobro de Pensión de Alimentos para ser céleres, cuentan con el amparo y anuencia de un Interés Jurídico, ampliamente refrendado y aprobado por todas la instancias judiciales incluido el Tribunal Constitucional, este principio es el Interés Superior del Niño; el cual permite que trámites, decisiones y procedimientos sean puestos por encima de cualquier ley, norma o mandato y siempre y cuando se cautele intereses de menores de edad; como en el presente caso.

Anteriormente, la resolución que admitía a trámite el proceso de Cobro de Pensión de Alimentos solamente admitía la demanda y corría traslado al demandado; nuestra propuesta es que en la misma resolución que se admite a trámite se señale fecha para la Audiencia de ley, con ello ahorraríamos tiempo y en esta misma Audiencia inclusive podríamos sentenciar, según las circunstancias. Anteriormente se admitía y solamente cuando contestaba el demandado (caso contrario se le declaraba Rebelde), se señalaba fecha para Audiencia, ahora sería de manera inmediata, máxime la Audiencia de ley es el centro de este tipo de procesos.

Además se daba la orden para la formación el cuaderno de Asignación Anticipada, la cual es una facultad innata de los procesos de Alimentos, que normalmente y por ley debe formarse pero no se hace en esta etapa, sino se requiere copias a la parte para su formación, situación que en la presente implementación, siendo de ley, debería dictarse y formarse inmediatamente la misma toda vez que no serían necesarias las copias, encontrándose todos los actuados en la digitalización de la demanda, es decir en el sistema; con ello fijaríamos una pensión anticipada al alimentista, sin necesidad de esperar a que se dicte sentencia, toda vez esta medida es provisoria y su finalidad es evitar el perjuicio en la demora.

Otra innovación sería la disposición de oficiar al Banco de la Nación para la apertura de una cuenta en el mismo, ello para el depósito de las pensiones alimenticias, toda vez a la larga durante el proceso de

alimentos se hace necesaria ésta disposición, por lo que se haría ahora desde el admisorio para que el demandado tenga la facilidad de depositar las pensiones en una cuenta aperturada de acuerdo a ley y no estaríamos a la demora de saber cuándo se creara la misma.

B) Con la reubicación de los expedientes de Cobro de Pensión de Alimentos en trámite:

Se colocaran en ubicación estratégica de tal manera que permitan llevar un seguimiento diario de los mismos, a efecto detener precisas las fechas y no demoren innecesariamente.

C) Con la designación de funciones a cada uno de los operadores de justicia en el Juzgado, no aumentando la carga de los mismos, por el contrario reduciendo procedimientos, toda vez ya no serán más resoluciones, sino sólo una que englobará 4 procedimientos.

4.3.3.3. APOYO

RECURSOS:

✓ **-Personas:** JUEZ, Especialistas Legales, Auxiliares Judiciales, Notificadores.

✓ **-Infraestructura:** instalaciones del Juzgado, del Archivo Modular, Pool de Especialistas Legales, Despacho Judicial.

✓ **-Ambiente Para La Operación De Los Procesos:** instalaciones del Juzgado, del Archivo Modular, Pool de Especialistas Legales, Despacho Judicial.

✓ **-Recursos De Seguimiento Y Medición:** SIJ (Sistema Integrado Judicial, Área de Estadística de la Corte Superior de Justicia de Arequipa, reportes informáticos), internet, encuestas de satisfacción.

✓ **-Conocimientos De La Organización:** Abogados con conocimiento del Código Procesal Civil, Civil, Código de Niños y Adolescentes y todas sus modificatorias.

✓ **-Motivación hacia el aprendizaje permanente**

- ✓ -Iniciativa y autonomía
- ✓ -Competencias digitales e informáticas.

COMPETENCIA:

La competencia del Juzgado, es en áreas de familia, civil, penal y laboral, por ende los trabajadores que lo conforman deben tener conocimientos y especialización en derecho en estas ramas.

Además ello implica una constante actualización, por las continuas modificatorias legales.

- -Plan de aprendizaje y desarrollo
- -Coaching (plazos y metas)
- -Equipos multidisciplinarios
- -Rotación de puestos de trabajos
- -Cambios laterales

4.3.3.3.1.-TOMA DE CONCIENCIA:

-Conocer la real situación del Juzgado en cuanto a carga procesal y demoras en el trámite.

-Ponerse en situación del justiciable y sus necesidades

-Cursos sobre liderazgo, motivación, atención al cliente y vocación de servicio y concientización sobre la naturaleza del proceso de alimentos.

4.3.3.3.2. COMUNICACIÓN:

A) Plan De Comunicación Interna:

-**Determinar objetivos medibles:** es importante precisar qué se quiere alcanzar:

-Reducir el tiempo de demora de los procesos de Alimentos.

-Reducir la carga procesal.

-Capacitar al personal: se debe conocer lo que se pretende y cómo opera éste plan.

-Confeccionar el contenido de lo que se va a comunicar: la información deberá ser útil a los trabajadores.

–Que conozcan la Política del Juzgado, Misión, Visión y Organigrama.

-Escoger los medios de comunicación: la idea es valorar cuáles son los medios más idóneos para conseguir los fines de la comunicación.

- Se recomienda fijar reuniones periódicas en las que se comparta con el personal la situación del Juzgado y se escuchen sus opiniones, propuestas y soluciones a determinados problemas.
- Publicidad masiva adaptada a la comunicación interna: pizarras, circulares, revistas, memoria anual, etc.
- Medios personales y electrónicos: como las videoconferencias, el skype y el chat.
- Como la intranet, el correo electrónico, (SIJ, GROUPWISE).

Lo que se desea es crear cultura y sentido de la pertenencia, fomentar la confianza entre el personal y para con los litigantes, así como mejorar el Juzgado.

B). Plan de comunicación externa:

Paso 1: Establecer los objetivos

Establecer las metas y objetivos que al Juzgado le gustaría lograr para conocer cuál es el destino al que se van a centrar los esfuerzos.

- Generar mayor confianza en los justiciables.
- Gestionar las expectativas de los justiciables de manera efectiva
- Mejorar el trámite del proceso de alimentos
- Educar a los justiciables sobre el trámite del proceso de alimentos.
- Aumentar en reputación y liderazgo
- Posicionarse frente a la competencia (otros Juzgados)

Paso 2: Definición de la audiencia

Dentro de este grupo, encontraríamos:

Justiciables (menores de edad, madres de familia, padres de familia)

Paso 3: Mensaje de comunicación

Charlas, internet, redes, propaganda, afiches en Sede de Corte y en las instalaciones del Juzgado.

Paso 4: Conductos y equipos de comunicación

Pizarras informativas afuera de los Juzgados, organigramas, flujogramas que expliquen el trámite y lo que deben y no deben hacer.

Paso 5: Esclarecimiento de presupuesto

Ello se solicitará Gerencia de la Corte Superior de Justicia de Arequipa, pues existe fondos para éste tipo de situaciones.

Paso 6: Valoración y comprobación de la estrategia

Ella se mide con los reportes estadísticos mensuales, con la cantidad de demandas que ingresaran y la cantidad de justiciables que acudirán a los Juzgados para revisar el trámite de sus procesos.

4.3.3.3.3. INFORMACION DOCUMENTADA:

Toda la información se encuentra de forma física en cada expediente judicial y de forma digitalizada en el Sistema Integrado Judicial (SIJ).

Documentos Internos: Política de Calidad Y Auto que admite la demanda, actas de audiencia y sentencias.

Documentos Externos: Norma ISO 9001:2015.

4.3.4. OPERACION

La parte operativa en la presente investigación es la acción de implementación de nuestro sistema.

Se advierte para efecto de mejor comprensión que la presente investigación solamente abarcará hasta la parte operativa de la implementación de la Norma ISO 9001:2015.

Tabla 3. Cuadro Resumen

PROBLEMA	ACCION	RESPONSABLE	MEJORA
Alto volumen de demandas	<ul style="list-style-type: none"> -Charlas informativas de que hay otras vías de solución (conciliación, paz letrado), usar redes sociales por intermedio de la corte superior de justicia de Arequipa. -Coordinación con otras entidades del distrito para concientizar a la población. -Utilizar tecnología para difundir el conocimiento de los derechos de los alimentistas -Acabar rápido con los procesos 	<ul style="list-style-type: none"> -Juez -Especialista legal 	<ul style="list-style-type: none"> -La población y los justiciables tendrán un mayor conocimiento y optaran por otras vías para solucionar sus necesidades. -Si tramitamos rápido los procesos, la carga disminuirá.
Personal insuficiente/ funciones en exceso	<ul style="list-style-type: none"> -Reorganizar las funciones en el personal respecto al trámite de estos procesos. 	<ul style="list-style-type: none"> -Juez -Administradora del Modulo -Jefa de personal de la CSJA 	<ul style="list-style-type: none"> -Para este tipo de procesos debe reorganizarse las funciones en el personal: el juez con ayuda del asistente debe calificar las demandas de alimentos en el plazo de 5 días que tienen, son sencillas así que hasta un formato se puede crear, existe uno ya aprobado por la corte pero cuya difusión no se ha hecho en Paucarpata. -Proponer mejora del formato a nivel del poder judicial.(es muy largo) -Como calificará luego debe pasar al asistente judicial para que envíe las cédulas, el especialista para firmar deberá apersonarse al asistente judicial en un horario para firmar las resoluciones que no le tomaran más de 10 a 20 minutos si son demasiadas.
Exceso de formalismos y procedimientos	<ul style="list-style-type: none"> -Reducir procedimientos -Reducir formalismos atendiendo a la naturaleza del proceso e Interés Superior del Niño -Solicitar mobiliario para ordenar y separar los expedientes 	<ul style="list-style-type: none"> -Juez -Especialista legal -Asistente de juez 	<ul style="list-style-type: none"> -En una sola resolución puede admitirse y señalarse fecha para audiencia, en la misma puede asignarse una medida cautelar de Asignación Anticipada y ya asignar una pensión al menor alimentista. - Con expedientes en una sola ubicación y orden puede hacerse el seguimiento de los mismos y notificar en su tiempo. -En la misma fecha de audiencia puede emitirse la sentencia.

Fuente: Elaboración Propia

CAPÍTULO V

PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA

5.1. PLAN DE IMPLEMENTACION

Este plan debe contener la estructura de toda la acción, para elaborarlo se determinaran las etapas de implementación y mantenimiento. Se recomendó que se nombre a un encargado de dirigir ésta implementación a quien previamente se capacitó para que pueda entender la necesidad, y razón de ser de un Sistema de gestión de Calidad, en este caso, se instruyó al propio Juez.

5.1.1. Etapa 0: Preparación y Diseño

El inicio para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en el Tercer Juzgado de Paz Letrado de Paucarpata es la Política de Calidad, los objetivos planteados, el alcance del proceso así como su análisis, paso a paso.

En cuanto al alcance determinamos hasta dónde abarcará el proceso de Cobro de pensión de Alimentos, siendo la respuesta que hasta la expedición de la Sentencia. Del desarrollo de la investigación vimos que ya se estableció la política y los objetivos de la calidad, siendo que la planificación también ya ha sido demostrada tomando en cuenta indicadores de desempeño.

Así también se ha identificado al proceso de Cobro de Pensión de Alimentos en sí, sus pasos detalladamente, los responsables para su consecución, así como su interacción a través del mapa de procesos.

Además se ha realizado un diagnóstico de cómo se encuentra el Juzgado a la actualidad, como se encuentra el proceso de Cobro de Pensión de Alimentos ahora; ello para poder explicar la situación final con la implementación del Sistema de Gestión de Calidad. Debe tenerse muy en cuenta que la Alta Dirección, en este caso el Juez debe verse totalmente comprometido con el proyecto, por ello es que lo elegimos como el principal responsable.

5.1.2. Etapa 1: Presentación del Proyecto

El encargado de presentar el proyecto a la Presidencia de la Corte Superior de Justicia de Arequipa, será el Juez, acompañado de un Especialista Legal, aquí deberá tomarse nota y muy en cuenta las observaciones, sugerencias y demás que pudieran advertir los que escuchan nuestra propuesta.

El Juez se encargará de explicar la política y objetivos de calidad, los alcances y la implementación del proyecto, en tanto que la Especialista Legal explicará toda la parte operativa propia de su labor; así también solicitarán la difusión del proyecto a través de los medios de información previstos por la Corte: correo institucional, correo modular, afiches, periódicos, redes sociales, etc.

Los fines de esta etapa son sustentar y presentar los conceptos del Sistema de gestión de Calidad para que puedan ser aprobados; dar a conocer al equipo que trabajará en la implementación del sistema de Gestión de la Calidad; motivar y comprometer al personal para la participación en el proyecto y precisar los canales de comunicación para la difusión y conocimiento del proyecto.

5.1.3. Etapa 2: Planificación

En esta etapa se definirá, los recursos, tareas, tiempos, métodos, responsabilidades, funciones y estándares requeridos por el Sistema de Gestión de Calidad.

El Juez gestionará el plan para la implementación del sistema y todas las actividades que ello conlleva, lo cual contará con la revisión del

Gerente y con la aprobación del Presidente de Corte.

El Juez determinará las responsabilidades del personal involucrado, así como se encargará de gestionar su capacitación, además deberá prever que todos los recursos logísticos e informáticos que se soliciten estén a disposición y en óptimas condiciones.

5.1.4. Etapa 3: Sensibilización y Formación

Esta etapa consiste en capacitar y concientizar al personal involucrado en cuanto a temas de calidad y Gestión de la Calidad, con personas conocedoras del tema dentro de la institución así como de afuera, ésta tarea estará a cargo del Juez y de la Administradora del Módulo conjuntamente con el área de capacitación de la Corte Superior de Justicia de Arequipa.

Al término de la capacitación se evaluará el desempeño de los involucrados, ello para estar seguros de que la capacitación fue un éxito, toda vez no podemos implementar si es que no comprobamos que cada uno de los involucrados tiene los conocimientos y concientización requerida para esta labor.

Algunas temas abordados serán respecto a la calidad, al sistema de gestión de calidad, resistencia al cambio, motivación al personal, sistemas de trabajo, entre otros.

Como objetivos de sensibilización está el lograr la participación el personal, concientización de la necesidad de su aporte y participación individual, así como la necesidad de un cambio para mejorar.

5.1.5. Etapa 4: Implementación del sistema de Gestión de la Calidad

Inicialmente los trabajadores deberán revisar toda la documentación que tenga que ver para con el proceso de cobro de pensión de Alimentos, verificará la cantidad de ingreso de demandas a diario, ello par poder distribuir el trabajo dentro el equipo que conforma el Tercer Juzgado de Paz Letrado de Paucarpata; una vez determinada la cantidad por semanas (aproximadamente 40) se califican las mismas, por tanto se distribuyen las funciones.

El Juez en todo momento debe supervisar la distribución efectiva y la labor efectuada por cada uno de los operadores de justicia, así también deberá controlar y verificar los plazos propuestos y

comunicar de toda la implementación paso a paso a la Gerencia y Presidencia de la Corte.

Tabla 4. *Plan de Implementación del Sistema de Gestión de Calidad*

ETAPA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	OBJETIVO	ESTRATEGIA
Presentación del Proyecto	-El encargado es el Juez con un Especialista Legal. -Se explicará ante el Presidente de Corte y Gerente en lo que consiste el proyecto.	Juez y Especialista Legal	Dar a conocer el proyecto y lograr aceptación.	Estar bien preparados y resaltar las ventajas y beneficios de la implementación de este sistema.
Planificación	-Se gestiona plan de implementación. -Se gestiona recursos.	Juez y Administradora de Modulo	Contar con todo lo necesario y requerido para la implementación del sistema de gestión.	Organizarse y prever futuros contratiempos, buscar el apoyo administrativo.
Sensibilización y Formación	-Campaña de sensibilización. -Se capacita al personal. -Se evalúa al personal	Juez, Área de Capacitación de la Corte, Administradora de Modulo.	Tener personal comprometido y confiable a la hora de implementar el sistema de gestión de la calidad.	Cursos de capacitación y motivación
Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad	-Desarrollo -Organización -Puesta en marcha. -Seguimiento	Juez, Especialistas Legales, Asistentes Judiciales, Presidente de Corte Superior de Justicia, Gerente.	Brindar un servicio de calidad a los justiciables.	Comprobación de que se puede operar en un proceso judicial.

Fuente: Elaboración propia

5.2. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Se estima que toda la implantación durará un aproximado de seis meses por ello detallaremos las etapas, con sus tiempos:

Tabla 5. Cronograma

N°	ACTIVIDADES	JULIO		AGOSTO		SETIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE	2019
		1 al 15	16 al 31	1 al 15	16 al 31	1 al 15	16 al 30	1 al 15	16 al 31	1 al 15	16 al 30	1 al 20	
1	Presentación del Proyecto	X	X										
2	Planificación			X	x	x							
3	Sensibilización y Formación				X	x	x						
4	Implementación del Sistema de Gestión de Calidad.							x	x	x	x	x	x

Fuente: Elaboración propia

5.3. RESULTADOS ESPERADOS DE LA IMPLEMENTACION

Con el sistema de gestión implementado hasta la etapa operacional ya pueden obtenerse resultados a corto, mediano y largo plazo.

Con la documentación al día y ordenada podrá organizarse los procesos, así como con la política de calidad y objetivos claros y definidos se podrá tener el camino y meta al que está dirigido el Juzgado.

La identificación de los procesos y tareas fue clave para determinar las propuestas de calidad al momento de pensar en un cambio, pues se tuvo claras y definidas las funciones de cada área y de cada trabajador.

Las capacitaciones son un punto importante en el Juzgado, toda vez ello marcó el inicio de la transformación en el personal, así como en su toma de conciencia, no debiendo dejarse de lado esta impartición de conocimientos, debiendo actualizarse; por ello el Juez o el área de calidad que a futuro pueda implementarse, deberá tener mayor énfasis a la hora de pensar en la capacitación y sensibilización del personal.

Se dispone también mejorar la comunicación entre las áreas involucradas, ello para poder trabajar en armonía, organización y sobre todo en orden; por ello se utiliza los medios de comunicación internos y externos proporcionados por la institución.

Los resultados serán medibles a través de los resultados estadísticos mensuales, así como del reporte diario de escritos que se tiene en el sistema informático: También se va a medir a través de la percepción de la población, en éste caso, el distrito de Paucarpata, quienes concurrirán menos al Juzgado porque sus procesos avanzaran más rápido de lo esperado.

CONCLUSIONES

-Un sistema de calidad puede aplicarse a empresas grandes, pequeñas, privadas o públicas como en el presente caso, pues queremos satisfacer necesidades en los justiciables quienes desean un servicio de calidad en este caso, la obtención de una pensión de alimentos a través de un proceso de alimentos de manera célere respetando los plazos legalmente establecidos.

- EL enfoque basado en los riesgos aplica a todos los procesos, podemos advertir que también se encuentra en un proceso judicial, siendo necesaria su identificación a efecto de adoptar medidas preventivas, correctivas, innovadoras y posteriores controles en procesos de ésta envergadura.

-El logro obtenido mediante la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad es el brindar un servicio de calidad en el proceso judicial de Alimentos; con la aplicación de la ISO 9001:2015; en donde la alta dirección en este caso el Juez deberá orientar a la organización, (juzgado) ello atendiendo al Liderazgo propuesto como requisito por esta ISO; modificando procedimientos permitidos por ley en beneficio de los clientes (justiciables).

-Con la implementación de éste tipo de normas logro obtener el compromiso de los trabajadores, para con su trabajo, para con la Institución; teniendo una visión más amplia dejando de ser cuadrículados, enfocados al fin para el que contribuyen a diario: administrar justicia. Pudiendo imitar a la justicia de otros países que no necesariamente son abogados los que integran el aparato judicial; quizás ella sea la explicación de porqué otros Poderes judiciales en otros países no sufren la problemática y coyuntura que sufre el nuestro en Perú.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda al Tercer Juzgado de Paz Letrado de Paucarpata, concretar la implementación del sistema de gestión de calidad y su posterior mantenimiento en los años siguientes.
- Se recomienda al Tercer Juzgado de Paz Letrado de Paucarpata, seguir incentivando o logrando generar la identificación del trabajador con su entidad y la participación del mismo en el sistema de gestión de calidad.
- Se recomienda al Tercer Juzgado de Paz Letrado de Paucarpata, trabajar enfocados en recuperar la confianza de los justiciables, planteando más situaciones que ayuden a mejorar la calidad del servicio brindado.
- Se recomienda al Tercer Juzgado de Paz Letrado de Paucarpata, reforzar el compromiso del personal ya que la sociedad necesita que se le atienda rápido en sus pedidos y que se satisfaga sus necesidades lo más pronto.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bibliografía

1. **Ogalla, F.** *Sistema de Gestión*. España: s.n., 2005.
2. **Hakansson Nieto, Carlos**, *Gestión del Despacho Judicial*. 1ª. ed. Academia de la Magistratura AMAG, 2013. 250 pp.
3. **Salaberry, Elena, Ettlín, Edgardo y Rodríguez Da Silveira, Ricardo**, *Gestión de Calidad en los Tribunales*. Estudios Públicos [en línea]. [Fecha de consulta: 02 de febrero de 2018]. Disponible en http://www.inacal.org.u/files/userfiles/GESTION_DE_CALIDAD_TRIBUNALES.pdf.
4. **Enriquez Palomino, Antonio, Sanchez Rivero, José Manuel**, *Implantación de Sistemas de Gestión de la Calidad*; 2015. 400 pp. ISBN: 978-84-166771-11-3.
5. **Fernández, Ricardo**, *Sistema de gestión de la calidad ambiente y prevención de riesgos laborales, su integración*, España, Club Universitario, 2006.
6. **Del Río Bermúdez, Loreto**, *Cómo implantar y certificar un sistema de gestión de la calidad en la universidad*, 2008.
7. **Carmona-Calvo, Miguel Ángel, Suárez, Eva María, Calvo-Mora, Arturo, Periañez-Cristóbal, Rafael**, *Sistemas de gestión de la calidad: un estudio en empresas del sur de España y norte de Marruecos*. 2015.
8. **Álvarez García, José, Vila Alonso, Mercedes, Fraiz Brea, José Antonio, De la Cruz del Rio Rama, María**, *Relación entre herramientas y factores críticos de la Calidad*. 2012.
9. **Manual de Organización y Funciones de los Módulos Básicos de Justicia, Poder Judicial**, 2002.

ANEXOS

Anexo 1.

Modelo de Resolución de Auto Admisorio tradicional

Resolución Nro. 01-2018

Arequipa, dos mil dieciocho

Julio,

AL PRINCIPAL.-VISTOS: El escrito de demanda y anexos presentados; y, **CONSIDERANDO:PRIMERO:** Según lo establece el artículo IX del Título Preliminar del Código Procesal Civil, las normas procesales son de carácter imperativo, por lo que la demanda debe reunir las condiciones establecidas por los artículos 164 y 168 del Código de los Niños y Adolescentes, modificada por Ley N° 28439, concordante con los artículos 130, 131, 424 y 425 del Código Procesal Civil. **SEGUNDO:** Este Despacho es competente para conocer el proceso, conforme lo establecido en el segundo párrafo del artículo 547, concordante con el artículo 546 inciso 1 del Código Procesal Civil. **TERCERO:** Siendo que la presente demanda cumple con los requisitos establecidos por las normas señaladas, corresponde admitirse en la vía de Proceso Único; por lo que, **SE RESUELVE: 1.ADMITIR** a trámite la demanda sobre **COBRO DE ALIMENTOS**, en la vía de Proceso Único, presentada por **ELIZABETH MARTHA CALLO FLORES**, quien procede en representación de su menor hijo Ismael Canaza Callo; en contra de **LUIS OMAR CANAZA VALERIANO.2. TRASLADO** al demandado por el plazo de **CINCO DÍAS** para que la conteste. **3.** Por ofrecidos los medios probatorios, a sus antecedentes los anexos acompañados. **TÓMESE RAZÓN Y HÁGASE SABER.- AL PRIMER OTROSÍ:** **AL SEGUNDO OTROSÍ:**..... **AL TERCER OTROSÍ:** Concédanse las copias solicitadas a costo y gestión de la demandante.

Anexo 2.

Modelo de una Audiencia de Alimentos

3° JUZGADO DE PAZ LETRADO - S. MBJ Paucarpata

EXPEDIENTE : 02973-2017-0-0412-JP-FC-03

MATERIA : ALIMENTOS

JUEZ : TELLEZ FERNANDEZ JOHANNA SULEY

ESPECIALISTA : HUACCOTO GOIZUETA, LIZBETH YANIRA

DEMANDADO : FERRO CAMERO, SONIA

DEMANDANTE : SULLCA HUAMAN, JUSTINO

AUDIENCIA UNICA

En Arequipa a los doce días del mes de abril de dos mil dieciocho, siendo las nueve horas, en el Despacho del Tercer Juzgado de Paz Letrado de Paucarpata a cargo de la señora Juez **JOHANNA SULEY TELLEZ FERNANDEZ**, con la intervención de la Especialista Legal Abogada **Lizbeth Yanira Huaccoto Goizueta**, se hicieron presentes **la parte demandante**: **JUSTINO SULLCA HUAMAN**, identificada con documento nacional de identidad número 40389898, asesorada por su abogado Rafael Sergio Ayllon Escarcena, con matrícula del colegio de abogados número 5399; **la parte demandada**: **JUSTINO SULLCA HUAMAN**, identificado con documento nacional de identidad número 24000755, asesorada por su abogado Clever Percy Camargo López, con matrícula del colegio de abogados número 3048; con el objeto de realizar la audiencia programada para la fecha en el proceso de Alimentos contenido en el Expediente número **02973-2017-0-0412-JP-FC-03**.

Encontrándose pendiente de decretar el escrito número 7782-2018: RESOLUCIÓN NRO 04-2018.- Que de conformidad con el artículo 429 del Código Procesal Civil aplicado supletoriamente al caso de autos, se concede traslado de los medios

probatorios extemporáneos ofrecidos por la parte demandante, a la parte demandada por el plazo de **CINCO DIAS** para su absolución. ***Se deja constancia en autos que en este acto de audiencia, se hizo entrega a la parte demandada del escrito de medios probatorios en fojas cinco.***

I. JURAMENTO DE LEY:

De conformidad con lo dispuesto por el artículo 202 del Código Procesal Civil, se procedió a tomar juramento a cada uno de los convocados presentes, quienes juraron contestar con verdad a todo cuanto les sea preguntado por este Despacho.

II. SANEAMIENTO DEL PROCESO:

RESOLUCION NUMERO 05-2018.- VISTOS Y CONSIDERANDO: **Primero** Que como se advierte de autos, se ha cumplido con emplazar válidamente a la parte demandada en el proceso. **Segundo:** Que no habiéndose deducido excepciones, no existiendo defensas previas ni cuestiones probatorias, es que corresponde analizarse la existencia de los presupuestos procesales, advirtiéndose que en el presente proceso concurren la competencia del Juez, capacidad procesal de las partes, legitimidad para obrar e interés para obrar, así como la proponibilidad objetiva de la pretensión; e igualmente concurren los requisitos de la demanda en forma; por lo tanto, no se advierten defectos de procedibilidad o admisibilidad, previstos por los artículos 427 y 425 del Código Procesal Civil, respectivamente; máxime que se advierte la integración de la relación jurídica procesal válida prevista por el artículo 465 inciso 1 del Código Procesal Civil, concordante con el artículo 139 inciso 3 de la Constitución

Política del Estado Peruano. **Tercero:** Por lo que estando a los considerandos precedentes y habiéndose verificado que se ha establecido correctamente la relación procesal entre las partes, corresponde declarar saneado el proceso. Por lo que **RESUELVO: DECLARAR** la existencia de una relación jurídica procesal válida entre las partes y en consecuencia **SANEADO** el proceso, precluyendo toda petición orientada a cuestionar la validez de la citada relación, una vez consentida o ejecutoriada la presente. **TÓMESE RAZÓN Y HÁGASE SABER.-**

Preguntadas las partes concurrentes respecto a la resolución que antecede, expresaron su conformidad.

III. CONCILIACIÓN:

En este estado la señora juez, exhorto a las partes para que arribaran a un acuerdo satisfactorio; al mismo que no se pudo arribar debido a las posiciones contrapuestas de ambas partes; dándose por fracasada esta etapa conciliatoria, debiéndose de continuar con el sequito del proceso, según su estado.

IV. FIJACIÓN DE LOS PUNTOS CONTROVERTIDOS:

De conformidad con el trámite del proceso único del Código del Niño y Adolescente al no haberse logrado conciliación en el proceso, con la intervención de las partes y sus abogados, se procede a fijar como puntos controvertidos los siguientes: **PRIMERO:** Determinar el estado de necesidad de los menores alimentistas. **SEGUNDO:** Determinar las posibilidades económicas y obligaciones dela demandada. **TERCERO:** Determinar el monto de la pensión a fijar, de ser el caso.

V. ADMISION DE MEDIOS PROBATORIOS:

RESOLUCION NUMERO 06-2017.- VISTOS YCONSIDERANDO: **Primero:** De conformidad con lo dispuesto por el artículo 188 del Código Procesal Civil, los medios probatorios tienen por finalidad acreditar los hechos expuestos por las partes y producir certeza en el Juez respecto de los puntos controvertidos. **Segundo:** Que las pruebas ofrecidas por la partes cumplen con los requisitos de pertinencia y procedencia establecidos por el artículo 190 del acotado; por lo que. **RESUELVO:** **ADMITIR** como medios probatorios los siguientes:

A LA PARTE DEMANDANTE:

PRUEBA DOCUMENTAL: a) Copia Certificada de sentencia y resolución que declara consentida de fojas tres a catorce. b) Acta de nacimiento de fojas quince a diecisiete. c) Constancia de estudios de fojas dieciocho. d) Toma fotográficas de fojas diecinueve a veinte.

DECLARACIÓN DE PARTE DEL DEMANDADO: Conforme al Pliego Interrogatorio presentado de fojas veintiuno.

A LA PARTE DEMANDADA:

PRUEBA DOCUMENTAL: a) Acta de nacimiento de fojas treinta y nueve. b) Copia certificada de acta de conciliación de fojas cuarenta. c) Constancia de pobreza de fojas cuarenta y uno. d) Constatación policial de fojas cuarenta y tres a cuarenta y cuatro. e) Declaración jurada de ingresos a fojas treinta y ocho. f) Recibo de fojas cuarenta y cinco.

INFORME: Que se solicitara al oftalmólogo Eloy Augusto Chicata Cárdenas, respecto del tratamiento y estado de salud del hijo de la demandada Jorge Luis Nina Ferro.

TÓMESE RAZÓN Y HÁGASE SABER.-

Preguntadas las partes concurrentes respecto a la resolución que antecede, expresaron su conformidad.

VI. ACTUACION DE LOS MEDIOS PROBATORIOS:

Conforme a lo establecido por el artículo 208 del Código Procesal Civil se procede en el siguiente orden:

PRUEBA DOCUMENTAL:

Habiéndose admitido prueba de carácter documental, estando a la naturaleza de la misma, esta será merituada por el Juzgador al momento de resolver.

INFORME: Que se solicitara al oftalmólogo Eloy Augusto Chicata Cárdenas, respecto del tratamiento y estado de salud del hijo de la demandada Jorge Luis Nina Ferro; ***debiendo cursarse el oficio correspondiente para su remisión.***

DECLARACIÓN DE PARTE DELA DEMANDADA: Quien se encuentra debidamente identificada en la parte introductiva de la presente Acta y bajo juramento de ley y quien al ser preguntado conforme al pliego interrogatorio de fojas veintiuno, el cual en este acto es aperturado, sellado, firmado y agregado a sus antecedentes por la señora Juez de la Causa, **CONTESTO:PRIMERA:** Que actualmente no está acudiendo a sus menores hijos, que solo cuando los visita les invita a come. **SEGUNDA:** Se declara impertinente al no estar relaciona con los puntos controvertidos. ***El abogado de la parte demandante realizo la siguiente repregunta:*** **TERCERO:** Para que precise cuanto gasta en forma diaria para su subsistencia: **Contestó:** Que gasta Cinco con 00/100 Soles. **CUARTA:** Para que precise si actualmente cuenta con brevet para conducir vehículo: **Contestó:** Que si cuenta con el mismo, que es particular y que lo saco hace un mes y que lo hizo para poder trasladar a su hijo mayor. **QUINTA:** Para que precise si realiza servicios de taxi: **Contestó:** Que no realiza dicho servicio. **SEXTA:** Para que

precise si el vehículo que maneja es de su propiedad: **Contestó:** Que no tiene vehículo. **SEPTIMA:** Para que precise a cuanto asciende el alquiler del vehículo que conduce: **Contestó:** Que el vehículo que conduce es de su hijo mayor que tuvo en otro compromiso y que el padre de dicha persona le ha prestado dicho vehículo. **OCTAVA:** Para que precise que carrera y en que centro de estudios se encuentra su hijo mayor: **Contestó:** Que al momento de contestar la demanda su hijo se encontraba en una institución técnica y actualmente se encuentra en la UTP. **NOVANA:** Para que precise si en su domicilio funciona un deposito de cerveza: **Contestó:** Que actualmente no funciona. **El abogado de la parte demandada realizo las siguientes contra preguntas:** **DECIMA:** Para que precise en que condiciones se encontraban sus hijos cuando vivían con ella: **Contestó:** Que vivían en pobreza y que trabaja en lo que podía para darles de comer, que su casa es pobre e incómoda. **DECIMO PRIMERA:** Para que precise en que labora actualmente y cuanto gana al mes: **Contestó:** Que tiene labores eventuales como lavado de ropa, ama de casa y llevando agua para los maestros de construcción; teniendo un ingreso promedio de Trescientos veinte con 00/100 Soles a Cuatrocientos con 00/100 Soles al mes. **DECIMO SEGUNDA:** Para que precise si alguna vez a trabajado como operadora de máquina: **Contestó:** Que no. **El Juzgado realizó la siguiente pregunta:** **DECIMO TERCERA:** Para que precise cuanto de dinero percibe en un día por lavado de ropa: **Contestó:** Que percibe de ocho a diez soles. **DECIMO CUARTA:** Para que precise cuanto percibe por llevar agua en un día: **Contestó:** Que diez soles y que dicha actividad la realiza en un promedio de tres horas por día; por la cual le pagan diez soles. Con lo que concluyó.

VII. INTERVENCIÓN ORAL DE LOS SEÑORES ABOGADOS: En este estado corresponde otorgar la palabra a los señores abogados presentes. El abogado de la parte demandante séalo que hará llegar sus conclusiones por escrito. El abogado de la parte demandada realizó su informe oral.

VIII. DE LA SENTENCIA: Concluida la audiencia se pone en conocimiento de las partes que **EL EXPEDIENTE NO SE ENCUENTRA EXPEDITO PARA SENTENCIAR,** encontrándose pendiente la remisión del informe admitido como medio probatorio.

Con lo que concluyó la presente diligencia, firmando la Señora Juez con las partes intervinientes, de lo que da fe la Especialista legal que interviene en el proceso.-

PODER JUDICIAL

Módulo Básico de Justicia de Paucarpata

PODER JUDICIAL

Módulo Básico de Justicia de Paucarpata

Anexo 3.

Modelo de una Sentencia de Alimentos

3° JUZGADO DE PAZ LETRADO - S. MBJ Paucarpata

EXPEDIENTE : 2336-2012-0-0412-JP-FC-03

MATERIA : ALIMENTOS

ESPECIALISTA : HUACCOTO GOIZUETA, LIZBETH YANIRA

DEMANDADO : LARICO LARICO, JOSÉ ESTEBAN

DEMANDANTE : RODRÍGUEZ MACHACA, TERESA

Resolución Nro. 023-2014

SENTENCIA NÚMERO 035-2014-3JPL-MBJP.

Arequipa, dos mil catorce,

Junio, dieciséis.-

I. PARTE EXPOSITIVA:

1. Partes y pretensión:

La demanda que obra de fojas doce a dieciséis, interpuesta por TERESA RODRÍGUEZ MACHACA, en representación de su menor hija, María Teresa Larico Rodríguez (16 años), contra JOSÉ ESTEBAN LARICO LARICO, sobre cobro de alimentos vía proceso único, con el objeto que el demandado acuda a su menor hija con una pensión

hijos, Martha Guadalupe Machaca Halanoca (17), Maria Fernanda Machaca Halanoca (12) y José Antonio Machaca Halanoca (9), contra ANTONIO MACHACA COLLANQUI, a efecto que el demandado, acuda con una pensión mensual y adelantada no menor del sesenta por ciento (60%) de sus ingresos por todo concepto, como gratificaciones del mes de julio y diciembre, así como bonos, a razón

del veinte por ciento (20 %) para cada menor.

2. Fundamentos fácticos y jurídicos de la demanda:

La demandante aduce que: a) El demandado y la recurrente son padres de los menores Martha Guadalupe Machaca Halanoca (17), Maria Fernanda Machaca Halanoca (12) y José Antonio Machaca Halanoca (9) b) Además de los alimentos, deben cubrirse gastos de refrigerio, vestido de uniforme, gastos de salud y recreación; c) El demandado tiene trabajo estable en una empresa de transporte pesado donde percibe un promedio de tres mil quinientos Nuevos Soles; d) Los menores están en situación precaria, toda vez que están a punto de ser retirados de la institución educativa donde vienen estudiando; y, e) Finalmente, la demanda se sustenta en los artículos 472 y 481 del Código Civil, así como en el artículo 93 del Código de los Niños y Adolescentes.

3. Fundamentos fácticos y jurídicos de la contestación:

El demandado alega en su escrito de contestación, que obra de fojas cuarenta y siete a cuarenta y nueve, subsanado de foja cincuenta y seis, que: a) Su remuneración es de mil seiscientos veintinueve con 87/100 Nuevos Soles, que los demás conceptos que se aprecian en su boleta con por viáticos que gasta en los viajes que tiene que realizar, por tanto, la demandante habría faltado a la verdad, debiendo declararse improcedente su demanda; b) El demandante si cumple con pasar alimentos, inclusive la demandante vive en un inmueble de su propiedad; c) Afirma el demandado que de acuerdo a sus posibilidades sólo puede pasar –por concepto de alimentos– el cuarenta por ciento de su remuneración, más aun cuando la obligación alimentaria es de ambos padres; d) Finalmente, sustenta la demanda en los artículos 423 y 472 del Código Civil y 130, 424 y 425 del Código Procesal Civil.

4. Actividad jurisdiccional:

Mediante Resolución N° 01-2013, que obra de foja veintitrés y veinticuatro, se admitió a trámite la demanda presentada vía proceso único. La demanda se tuvo por contestada mediante Resolución N° 06-2013, de foja cincuenta y siete. Con fecha veintinueve de enero del presente, se llevó a cabo la audiencia única con inasistencia del demandado, aun cuando fue validamente notificado. En dicha audiencia se fijaron los siguientes puntos controvertidos: 1. Determinar y establecer el estado de necesidad de los menores alimentistas; 2. Determinar y establecer las posibilidades económicas y obligaciones del demandado; y, 3. Determinar el monto de la pensión

a fijar, de ser el caso. Asimismo, se realizó la actuación de medios probatorios, y culminada la audiencia se informó que el expediente se encuentra expedito para sentenciar.

II. PARTE CONSIDERATIVA:

PRIMERO: *De la pretensión de alimentos*

- 1.1 El artículo 92 del Código de los Niños y Adolescentes, señala que: “Se considera alimentos lo necesario para el sustento, habitación, vestido, educación, instrucción y capacitación para el trabajo, asistencia médica y recreación del niño o del adolescente. También los gastos del embarazo de la madre desde la concepción hasta la etapa de postparto.” Asimismo, el artículo 93 del precitado Código, señala que es obligación de los padres prestar alimentos a sus hijos.
- 1.2 El artículo 481 del Código Civil establece que. “Los alimentos se regulan por el juez en proporción a las necesidades de quien los pide y a las posibilidades del que debe darlos, atendiendo además a las circunstancias personales de ambos, especialmente a las obligaciones a que se halle sujeto el deudor. No es necesario investigar rigurosamente el monto de los ingresos del que debe prestar los alimentos”

SEGUNDO: *De la carga de la prueba*

- 2.1 El artículo 196 del Código Procesal Civil, aplicado supletoriamente en autos, señala que: “Salvo disposición legal diferente, la carga de probar corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando nuevos hechos.”
- 2.2 Asimismo, el artículo 197 del Código adjetivo, establece que: “Todos los medios probatorios son valorados por el Juez en forma conjunta, utilizando su apreciación razonada. Sin embargo, en la resolución sólo serán expresadas las valoraciones esenciales y determinantes que sustentan su decisión.”

TERCERO: *De los hechos materia de probanza*

- 3.1 De conformidad con el numeral 4) del artículo 122 del Código Procesal Civil, las resoluciones deben contener –bajo sanción de nulidad– la expresión clara y precisa de lo que se decide u ordena, respecto de todos los puntos controvertidos.

- 3.2** En ese sentido, tenemos del acta de la Audiencia Única que se han fijado los siguientes puntos controvertidos: 1. Determinar y establecer el estado de necesidad de los menores alimentistas; 2. Determinar y establecer las posibilidades económicas y obligaciones del demandado; y, 3. Determinar el monto de la pensión a fijar, de ser el caso.

CUARTO: *Respecto del estado de necesidad de los menores alimentistas*

- 4.1** Previamente al análisis de los puntos controvertidos, se observan las partidas de nacimiento, que obran de fojas tres a cinco, de los menores Martha Guadalupe Machaca Halanoca (diecisiete años a la fecha de interposición de la demanda), María Fernanda Machaca Halanoca (doce años), y, José Antonio Machaca Halanoca (de nueve años), en las cuales se encuentra indubitadamente acreditado el parentesco familiar entre los menores de edad y Antonio Machaca Collanqui, por tanto, la obligación del demandado de prestar los alimentos a sus hijos, conforme lo establece el artículo 93 del Código de los Niños y Adolescentes.
- 4.2** En cuanto a las necesidades de los menores, éstas se encuentran plenamente acreditadas considerando su edad a la fecha de interposición de la demanda (diecisiete, doce y nueve años de edad), pues opera la presunción del estado de necesidad de los menores de edad, quienes no se encuentran en aptitud de adquirir por su propia cuenta los medios necesarios para subsistir¹.
- 4.3** Sin perjuicio de lo señalado, la demandante ha cumplido con acreditar las necesidades de los menores con las constancias de matrícula, avisos reiterativos por falta de pago de pensiones escolares, boletas de pago de pensiones (ver de fojas seis a once), lo que demuestra el estado de necesidad de los menores de edad, máxime si se encuentran en edad escolar o preuniversitaria, en donde se hace indispensable el apoyo económico para cubrir los gastos que irroga su formación académica, además de los gastos ordinarios de alimentación, salud, entre otros. Por tanto, es necesario establecer un monto de pensión alimenticia a su favor que procure lo necesario para su sustento y demás conceptos que precisa el artículo 92 del Código de los Niños y Adolescentes.

QUINTO: *De las posibilidades económicas y obligaciones del demandado*

¹ CANALES TORRES, Claudia, "Criterios en la determinación de la Pensión de Alimentos en la Jurisprudencia", Gaceta Jurídica, junio 2013, p. 44

- 5.1** En cuanto a las posibilidades económicas del demandado, se tiene presente que de conformidad con el artículo 481 del Código Civil, no es necesario investigar rigurosamente el monto de los ingresos del que debe prestar los alimentos; sin embargo, debe ponderarse y compulsarse por este Despacho, los medios probatorios presentados por las partes en autos.
- 5.2** En ese sentido, la actora ha probado que el demandado labora como chofer en la empresa Servicios Pólux S.A.C., con las boletas de pago de remuneraciones que obran de foja catorce y quince, lo que también ha sido reconocido por el propio demandado en su escrito de contestación de demanda, por tanto, está acreditada la capacidad económica del demandado para proveer alimentos a sus hijos. De otro lado, el demandado no ha probado que tenga otras obligaciones que cumplir, a efecto de determinar el monto de pensión alimenticia en autos.

SEXTO: *Del monto de la pensión alimenticia a fijarse*

- 6.1** En este extremo, debe procederse a fijar el monto de la pensión alimenticia conforme a los criterios establecidos por el ya citado artículo 481 del Código Civil, en vista que se han acreditado las necesidades del alimentista, las posibilidades del demandado y circunstancias personales de ambos, especialmente a las obligaciones a que se halle sujeto el deudor.
- 6.2** En consecuencia, el demandado se encuentra obligado a pasar alimentos a favor de sus hijos: Martha Guadalupe, María Fernanda y José Antonio Machaca Halanoca, el cuarenta y cinco por ciento (45%) del total de sus ingresos, a razón del quince por ciento (15%) para cada hijo, con exclusión del ingreso no remunerativo de “viáticos”, toda vez que dicho concepto es variable y constituye un reembolso por los gastos que le irroga el trabajo que desarrolla el obligado a prestar alimentos. Dicho porcentaje se determina apelando al criterio de conciencia y de razonabilidad, y estimando que la obligación alimentaria corresponde ser asumida por ambos padres.

SÉPTIMO: *De las costas y costos del proceso:*

- 7.1** Conforme lo establece el primer párrafo del artículo 412 del Código Procesal Civil, aplicado supletoriamente en autos: “El reembolso de las costas y costos del proceso no requiere ser demandado y es de cargo de la parte vencida, salvo declaración judicial expresa y motivada de exoneración”.

7.2 En el caso de autos, considerando que de conformidad con el artículo 562 del Código Procesal Civil la demandante está exonerada del pago de tasas judiciales, y, que la demanda no se está amparando en su totalidad, en cuanto al monto de pensión, se determina que debe exonerarse del pago de costas y costos del proceso al demandado.

OCTAVO: Del Registro de Deudores Alimentarios Morosos:

8.1 Es menester que el demandado tenga conocimiento que en caso de incumplir con el pago de tres cuotas sucesivas o no, de la pensión alimenticia dispuesta en la presente, estará sujeto a lo dispuesto por la Ley N° 28970, que crea el Registro de Deudores Alimentarios Morosos, y de las consecuencias que en ella se establecen.

Por estos fundamentos, conforme al artículo 138° de la Constitución Política del Estado, impartiendo justicia en nombre de la Nación, se resuelve:

III. PARTE RESOLUTIVA:

1. Declarar **FUNDADA EN PARTE** la demanda de cobro de alimentos, interpuesta vía proceso único por AGUSTINA HALANOCA RAMOS, en representación de sus menores hijos, Martha Guadalupe, María Fernanda, y José Antonio Machaca Halanoca, **DISPONGO** que el demandado, ANTONIO MACHACA COLLANQUI, acuda a sus hijos con una pensión de alimentos, en forma mensual y adelantada, con una pensión ascendente al **CUARENTA Y CINCO (45%)** del total de sus ingresos, a razón del quince por ciento (15%) para cada hijo, **con exclusión del concepto no remunerativo de “viáticos”**, pensión que rige desde el día siguiente de la fecha de notificación con la demanda.
2. **INFUNDADA** la demanda respecto del monto del petitorio que se solicita en la misma.
3. **EXONERO** al demandado el pago de los costos y costas del proceso.
4. **SE HACE CONOCER AL DEMANDADO** que en caso de no cumplir con el pago de tres cuotas sucesivas o no, de la pensión alimenticia dispuesta en la presente, estará sujeto a lo dispuesto por la Ley N° 28970, que crea el Registro de Deudores Alimentarios Morosos, conforme a lo señalado en el fundamento octavo de la presente sentencia. **TÓMESE RAZÓN Y HÁGASE SABER.-**