



Las resoluciones que se desarrollan en este documento tienen por finalidad:

- Poner en común la resolución del caso,
- Destacar los logros observados en los trabajos de los grupos de estudio y elevados a la cátedra para la clase del 25-3-2020;
- Desarrollar aquellos puntos que tienen errores por falta de estudio comprensivo de la teoría y por falta de repaso de los contenidos previos.
- Mostrar el grado de precisión esperado en las respuestas, de acuerdo con el nivel de cursado en el que se encuentran los alumnos y según las competencias actitudinales, sociales FTHC 12 – 4.1 Produce textos técnicos con la terminología de la materia y cumpliendo las reglas de gramática, sintaxis y ortografía de la lengua castellana.

Referencias: los desarrollos de cátedra así como las notas se presentan en fuente de este color (púrpura), encerrados entre corchetes o destacados por llaves, respectivamente.

2.a) ¿Cuál es el horizonte de planeamiento del plan?.

El plan estratégico está definido para el período 2011-2015; el horizonte de planeamiento es por tanto, cinco (5) años.

2.b) En el documento, se identifican procesos primarios y de apoyo. ¿Cuáles son? Plasmar los mismos en el esquema de Porter.

Desarrollo del grupo 1:

Las actividades primarias en la cadena de valor son aquellas actividades implicadas en la impartición de justicia, su correcta implementación, así como su garantía. De aquí surgen las **actividades primarias**, que las consideramos vitales para brindar un servicio de justicia de calidad.

- Logística de Entrada: **Recursos para iniciar un proceso judicial.**
- Operaciones: **Proceso Judicial.**
- Logística de Salida: **Sentencias.**
- Marketing y ventas: **Divulgación de la información correspondiente al ámbito.**
- Servicios: [**Servicios de información expedientes y consultas de expedientes a los abogados y Consejos Profesionales, Biblioteca del Poder Judicial**].

Los **procesos de apoyo** son todas aquellas actividades que se encargan de proveer los recursos necesarios para cumplir con la función de producción Las unidades administrativas a cargo de las adquisiciones (materiales, servicios básicos etc.), de proveer el recurso humano (selección y contratación del personal) y las que tienen la responsabilidad de obtener recursos financieros, son



unidades de apoyo, que en el caso del Poder Judicial están a cargo de la Corporación Administrativa. Todo esto se considera como la entrada del proceso.

De aquí surgen las actividades secundarias (de apoyo), las cuales se ven demostradas a través de los proyectos realizados por cada departamento, que las consideramos vitales para brindar un servicio de justicia de calidad.

- Finanzas y Presupuesto (CAPJ)
- Adquisiciones y Mantenimiento (CAPJ)
- Recursos Humanos (CAPJ)
- Informática y Computación (CAPJ)
- Desarrollo Institucional (CAPJ)
- Planificación y Coordinación (CAPJ)
- Infraestructura (CAPJ)
- Auditoría Interna (CAPJ)

Nota de cátedra: Aporte importantísimo del trabajo del grupo 1: Los procesos de apoyo están concentrados en el CAPJ. Podemos deducir que a nivel de estructura orgánica del Poder Judicial, esto es el "sistema gerencial".

Las actividades primarias y secundarias plasmadas en el **Modelo de la Cadena de Valor de Porter** para el Caso del PJUD de Chile quedarían como se muestra a continuación:



2.c) Se necesita "Incrementar el valor agregado que produce el sistema judicial chileno, dichas mejoras abarcaron reducción en los tiempos de sentencias, mejores resultados en las sentencias (más casos resultados satisfactoriamente), Reducción de tiempo en conceptos de gestión de trámites. Facilitar que la población en general pueda acceder a la justicia eficientemente. Finalmente incrementaremos la utilidad si se redujeron los costos del servicio, esa utilidad que en definitiva para el pueblo es el valor que tiene el servicio de justicia chileno." (Rpta del grupo 1)

[El margen de utilidad es el ahorro de este poder público logrado a través de eficiencia de procesos y de calidad en la justicia.]

3°)

- a) { La unidad de análisis pedida en el trabajo práctico es el Poder Judicial de Chile }



3i)

Etapa filosófica. **Desarrollo del grupo 2.**

Misión del Poder Judicial:

Ejercer sus potestades entregando justicia de calidad, otorgándole de este modo sentido al mandato constitucional de resolver y hacer ejecutar lo juzgado en relación con los asuntos que le corresponde conocer, para la plena vigencia de los derechos de todas las personas.

Visión del Poder Judicial:

Frente a un conflicto donde la persona o institución ha considerado o "echado mano" a todas las posibilidades a su disposición, sin conseguir su resolución, los órganos del Poder Judicial son los primeros a través de los cuales se puede alcanzar justicia.

Valores del Poder Judicial:

- Independencia y Autonomía, para el desarrollo de la tarea judicial
- Transparencia y Responsabilidad, al acometer esa tarea y rendir cuenta de la misma
- Cercanía y Compromiso, para entregar un servicio de excelencia
- Integridad, Preparación y Buen Trato, para lograr un ambiente probo (moral, integral) y adecuado

3ii) Etapa Analítica:

Basado en el desarrollo del grupo 1.

FODA

"Este análisis debe hacerse también en grupo. Para ello, hace falta que cada uno de los componentes del equipo de dirección acepte que sus compañeros juzguen y evalúen lo positivo y lo negativo de su propio departamento. Este ejercicio equivale a pasar toda la organización por un "SCANNER", una tecnología mejor que los rayos X, porque permite visualizar con toda profundidad y en toda su dimensión."

Nota de cátedra: Aporte conceptual importantísimo que el grupo 1 observó en lo explicado por Palom Izquierdo. ¡A tenerlo en cuenta!.

¿Por qué interesa conocer los objetivos estratégicos organizacionales y las estrategias organizacionales?.

¿Por qué nos enfocamos en hacer un FODA del Departamento de Informática y Computación?





Tanto las preguntas de este cuadro, como las indicaciones de Palom Izquierdo, como las que pueden observarse en los videos recomendados, requieren de disponer de información interna y externa, de realizar un profundo análisis y una precisa evaluación de cada dimensión, procesos que no son sencillos.

DESARROLLO DEL FODA

Uno de los objetivos estratégicos que se plantea el Poder Judicial de Chile es el siguiente:

→ Alcanzar altos estándares de calidad de servicio basados en la mejora continua (OE1)

Y una de sus estrategias organizacionales es:

→ Sistemas Informáticos del Poder Judicial interconectados con los organismos relacionados e instituciones que tramitan judicialmente, eliminando los documentos en papel completamente.

Esta estrategia es uno de los "caminos" a seguir, en la cual está implicado el Departamento de Informática y Computación. ¿Por qué?.

[Es indispensable evaluar al Departamento de Informática y Computación en cuanto a las funciones y responsabilidades que tiene. No disponer de una estructura interna de SI/TI ("un área de SI/TI") o bien tener una pero inadecuada, resulta en una debilidad. ¿De dónde obtengo esa información?. ¿Qué impacto tiene disponer de un área o no de SI/TI ?].

Aclaración: Departamento de Informática y Computación: DIC a partir de ahora.

Análisis interno (Fortalezas, debilidades, carencias)

FORTALEZAS

Nº	DESCRIPCIÓN DE FORTALEZAS	PUNTAJE	SÍNTESIS DE IMPACTO POSITIVO
1	Planificación estratégica que ha priorizado la integración de los sistemas de información	8	Permitirá centralizar las decisiones de sobre los sistemas de información, los sistemas dejarán de ser islas, aportando además la integración de causas/expedientes.
2	Plan de incorporación de personal informático.	8	Permitirá disponer de fondos y recursos para completar perfiles necesarios en el DIC.
3	Política de capacitación constante del personal que conforman el área.	7	Permitirá disponer de fondos y recursos para formar al personal en habilidades necesarias para mejorar las capacidades existentes en el DIC sobre nuevas tecnologías de diseño y desarrollo.
4	Fondos para invertir en sistemas y adquirir hardware actualizado y con renovación constante.	7	Actualizar la plataforma de acuerdo con las nuevas aplicaciones, el incremento de la cantidad usuarios Eficiencia de procesamiento y de comunicación en Asignar equipos de resguardo.

**DEBILIDADES.**

Nº	DESCRIPCIÓN DE DEBILIDADES	PUNTAJE (1no es relevante - 10 extremadamente crítico)	SÍNTESIS DE IMPACTO NEGATIVO
1	Falta de comunicación con otras áreas dentro del Poder Judicial y del PJCH con el CAPJ.	8	No se logra la integración de todas las áreas a los proyectos. Implementación dispar de proyectos y falta de conocimientos de normas y procedimientos de uso.
2	La cantidad de personal de desarrollo es de 10 personas.	8	Los proyectos no pueden ser concretados en plazos razonables.
3	800.000 expedientes con promedio de 3 cuerpos no digitalizados	6	No se puede digitalizar este volumen en el corto plazo, requiere personal y recursos temporales para lograr la digitalización en el término mínimo de 10 meses hábiles y máximo 14 meses hábiles (12 meses calendario)
4	Política de Seguridad de Datos restringida a ciertos tribunales y en los sistemas financieros contables	10	Al no disponer de las políticas y procedimientos adecuados para la implementación y uso de las tecnologías de información al interior del poder judicial y CAPJ, se observan muchos riesgos y dificultades para implementar esquemas de resguardo la seguridad de la información. Se requieren esquemas sofisticados de seguridad atendiendo además a la complejidad del PJCH

¿Por qué cambió el puntaje en aquellos puntos que son los que propuso el grupo 1?



CARENCIAS.

Carencias	DESCRIPCIÓN DE CARENCIAS	PUNTAJE	¿QUÉ PODRÍAMOS ALCANZAR?
1	No se dispone de personal experto en materia de seguridad en el departamento.	10	Ser unidad rectora en seguridad de sistemas y diseñar el esquema control interno informático del PJCH Implementar esquemas sofisticados de seguridad acordes a la complejidad del PJCH
2	No se dispone de una metodología de gestión de cambios centralizada, excepto en los sistemas cuyo desarrollo estuvo totalmente a cargo del DIC	8	Se debería instaurar un plan de gestión de cambios y una metodología. Fortalecer al área de soporte local informático a usuarios en capacidades para relevar requerimientos.

Análisis externo (Oportunidades, amenazas)

La premisa a analizar es la generación de una suposición razonable (sentido común e información) de cambio que afectará a la empresa en el futuro, teniendo en cuenta los factores del entorno citados

Nota de cátedra:
Aporte conceptual
importantísimo que el
grupo 1 observó en lo



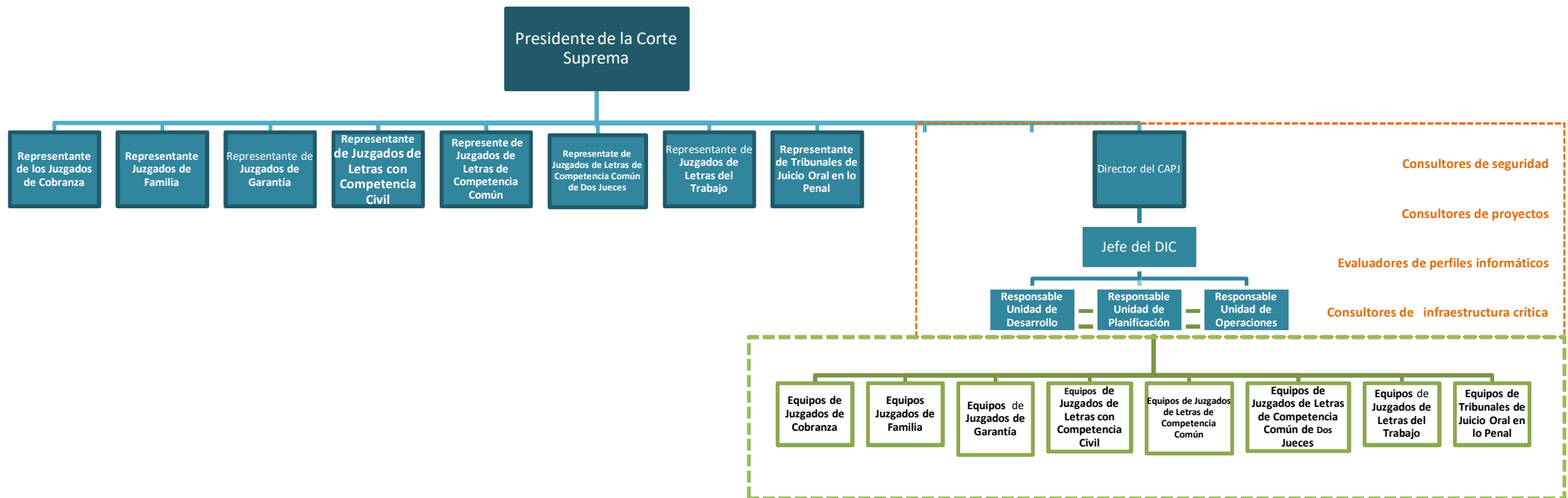
Basado en el desarrollo del grupo 3:

FACTOR	PREMISA	EFFECTOS EXTERNOS	IMPLICACIONES	AMENAZA/ OPORTUNIDAD	INTENSIDAD
CONSEJOS PROFESIONALES	La informatización de los estados como base para mejorar la calidad de los servicios.	Una creciente exigencia en el servicio requerido por los profesionales del Poder Judicial.	INTEGRACIÓN DE SISTEMAS SISTEMAS CON ALTA DISPONIBILIDAD	O	9
CIUDADANÍA	Existe desconocimiento por parte de la opinión pública del propósito, tareas y responsabilidades del Poder Judicial.	Se detecta una carencia de educación cívica y comprensión de conceptos fundamentales, como la culpa, el dolo o el cuasi-delito, y de los roles de cada poder y cada institución.	Generar aplicaciones educativas para la ciudadanía	O	5
TECNOLOGÍAS	El principio de democratización de la información, permitiendo la utilización de protocolos y lenguajes que no son propiedad ni monopolio de nadie. El software libre implica importante disminución de inversiones	La tendencia hacia el software libre en las administraciones públicas de América Latina	Pérdida de inversiones ya realizadas en software de base y ofimática en las estaciones de trabajo Requiere de formación a nivel de usuarios y de soporte técnico	O	6



3iii)

Fase 1.: Presentación y compromiso del equipo.





Fase II: Descripción de la situación actual.

A nivel de institución/área: → FODA DEL DIC → Un objetivo es especificar el área de Seguridad Informática, esa carencia hay que resolverla.

¿A nivel de infraestructura?

A nivel de sistemas de información: La guía es el Objetivo táctico, que se vuelve objetivo "estratégico" que debe lograr el DIC:

→ Sistemas Informáticos del Poder Judicial interconectados con los organismos relacionados e instituciones que tramitan judicialmente, eliminando los documentos en papel completamente.

De acuerdo con lo que indican los autores, acá se debe hacer el relevamiento de necesidades de información. Eso, luego, se vuelca en la matriz. Hay que releer el plan estratégico para detectar necesidades.

Función	• E SI 1 Disponer de un moderno y eficiente Sistema de Tramitación Judicial Unificado con el concepto de Carpeta Digital que se propenda al uso de los documentos electrónicos y al uso de la firma digital avanzada para resguardar la autenticidad de los documentos. (E DE SI).	• E SI 2 Disponer de un moderno y eficiente Sistema de Tramitación Judicial y un Sistema Administrativo Unificado ambos Integrados. (E DE SI)
Juzgados de Cobranza	Requieren de expediente electrónico basado en el procedimiento procesal y firma digital	Vínculo con los sistemas de caja judicial. Requieren informatizar la actualización y el cálculo de los índices de aportes previsionales y de sueldos de convenios colectivos
Juzgados de familia	No hay integración de causas. Sólo disponen de un sistema de mesas de entrada, circunscripto a cada jurisdicción.	No disponen de acceso a cajas judiciales para imputar honorarios y gastos resultantes de las sentencias.
...

Y así sucesivamente, tanto para los SI, como para la infraestructura.

Luego, hay que priorizar, dada la envergadura del PJCH, por cuál situación se empieza.

Los autores explican que también se hace el estudio de las aplicaciones.

Toda esta etapa también es un proceso muy profundo, que aquí mostramos "resuelto".

Supongamos que: el sistema de mesa de entradas es un sistema con tecnología obsoleta, que no permite integración, un sistema de desarrollo externo. Este sistema sigue siendo indispensable, pero debería ser parte del inicio de un expediente, y debería incorporar, entre otras funcionalidades, indicadores de cantidad de trámites, para el control de los jueces y Corte Suprema (esto sería la salida integrada al SISTEMA INTEGRADO).

Qué fortalezas y debilidades se pueden tener en cuenta?



Se toma la decisión de que la Estrategia de TI para este caso es el sistema de expediente electrónico judicial.

¿Se podría aplicar la cartera de aplicaciones como herramienta para evaluar las tecnologías de información existentes dentro del PJCH?

Fase III: Elaboración del plan.

Etapas Operativas:

Objetivo principal: Disponer de un moderno y eficiente Sistema de Tramitación Judicial Unificado con el concepto de Carpeta Digital que se propenda al uso de los documentos electrónicos y al uso de la firma digital avanzada para resguardar la autenticidad de los documentos.

Estrategia de TI: Las funciones de mesa de entrada formen parte del workflow del sistema de expediente electrónico judicial.

SIGUIENDO UN ANÁLISIS SIMILAR, VIENDO OTRAS SI, SE LLEGARÁ A LA CARTERA DE APLICACIONES FUTURA.



Evalúo el valor y el beneficio de esta aplicación.

Sobre eso se da la prioridad (N° de etapa indica Palom). Y el objetivo de desarrollar esta aplicación es el objetivo "cifrado".



PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA								
ETAPA N° 2					PROGRAMA DE ACCIÓN ORIENTADO A OBJETIVOS			
Departamento de Informática y Computación			Responsable: Jefe de Desarrollo		FECHA: 30-3-2011			
OBJETIVO CIFRADO: 100% de Mesas de entradas incorporadas a la implementación del Sistema de Expediente Judicial Electrónico (S.E.J.E) al 30-03-2012								
Etapa (del plan)	Acción	Responsa ble	FECHA		COSTES/RECURSOS		RESULTADO POR ACCIÓN	
			Prevista	Real	Prevista	Real	Prevista	Real

¿Cuáles serían las acciones, responsables y fechas, costes/recursos y resultados previstos para lograr ?