

TRABAJO PRÁCTICO N°1.1

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

- **Asignatura:** Administración de Recursos – Integradora del 4^{to} nivel
- **Cátedra:** Ing. Claudia A. SORIA OJEDA – Profesora Titular
Ing. Rosina RAMIREZ – Jefe de Trabajos Prácticos
Ing. Jorge ROA – Auxiliar Docente de 1ra
- **Grupo N°:** 1
- **Integrantes:** Albarenga, Joaquín
Cuevas, Rodrigo
Fierro, Victoria
López Soto, Carlos
Maidana, Lucas
Marega, Augusto
Sponton, Luciano
- **Carrera:** Ingeniería en Sistemas de Información
- **Año:** 2020

Objetivos: Que el alumno logre:

- Afianzar conocimientos previos relacionados con la Planificación Estratégica.
- Comprender las etapas de la Planificación Estratégica.
- Desarrollar un Programa de Acción orientado objetivos previamente definidos.
- Comprender la complejidad de la gestión de los recursos de SI/TI.
- Adquirir un manejo sistémico de la ubicación, rol y organización de los SI/TI.
- Identificar un esquema de management para un escenario específico.

Referencia Temática: Unidad 1: La Administración de los recursos de SI/TI

- Estrategia y Sistemas de Información: Plan de Alineamiento de los SI a las Estrategias Organizacionales.
- El Management de los SI: Rol, Ubicación y Organización.
- Valor e inversión de los SI/TI

Conocimientos previos: Planificación Estratégica

Modalidad de desarrollo: Indicada en cada consigna.

Consignas:

1. Leer en forma individual y reflexiva el documento obrante en el aula virtual “PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA 2011- 2015 del Poder Judicial de Chile”.
2. Responder, en grupo:
 - a) b) En el documento, se identifican procesos primarios y de apoyo. ¿Cuáles son? Plasmar los mismos en el esquema de Porter.
 - b) c) En este caso, ¿Qué sería el “margen de utilidad”?
3. En grupo, realizar las siguientes consignas.
 - a) 3. a) Identificar y transcribir en forma organizada los elementos de:
 - i. i. Etapa Filosófica
 - ii. ii Etapa Analítica, centrando la identificación en los factores relacionados con el Departamento de Informática y Computación.
 - iii. iii Etapa Operativa, centrando la identificación en los factores relacionados con el Departamento de Informática y Computación. Para ello, llevar uno de los objetivos identificados en la etapa operativa a un Programa de Acción, utilizando el esquema propuesto por el autor Palom Izquierdo, páginas 120 y 121.
 - Equipos para el Alineamiento de los de SI/TI: Conociendo los equipos que se conforman para el alineamiento de las estrategias de SI/TI (sugeridos por los autores Andreu, Ricart y Valor), esquematizar los mismos para el caso descrito. Para ello, previamente deberá investigar cuál es la estructura organizacional del mismo.
 - Alineamiento de los SI/TI con las estrategias organizacionales: De acuerdo al procedimiento propuesto por los autores Andreu, Ricart y

- Valor, elaborar la matriz que integra Funciones de Negocio - Acciones Estratégicas - Necesidades de Información, para el caso descripto.
- Formular las estrategias de SI/TI resultantes.
 - Proponer la cartera de aplicaciones derivada del alineamiento indicado en la consigna anterior.
 - De acuerdo con el esquema de cadena de valor (en Andreu, Ricart y Valor), tipificar la/las aplicaciones descriptas.
 - Determinar el tipo de inversión de la/las aplicaciones planteadas.
 - Proponer las estrategias genéricas de TI para cada aplicación.
- b) **b). Ubicación y Rol de los SI/TI:** Proponer la ubicación y rol de los SI/TI en el PJUD, de acuerdo al alineamiento realizado.

Bibliografía de Referencia:

- ANDREU, Rafael; RICART, Joan E.; VALOR, Joseph. "Estrategia y Sistemas de Información". Serie McGraw-Hill de Management. Editorial McGraw-Hill. 2ª edición. (Material de Estudio)
- EDWARDS, Chris; WARD, John y BYTHEWAY, Andy. "Fundamentos de los Sistemas de Información". Editorial PRENTICE HALL - 2ª edición. 1998. España. (Capítulos 4,5 y 6)
- ROBSON, Wendy. "Decisiones Estratégicas en Sistemas de Información I. Tomo 4". Colección Management Estratégico de Sistemas de Información. MP Ediciones. 2ª edición. 1999. Argentina. (Capítulos 7 y 9)
- CHIAVENATO, Idalberto. "Administración de Recursos Humanos". Editorial McGraw Hill. - 5ª edición. Colombia. (Introducción y Capítulo 1)
- PALOM IZQUIERDO, Francisco. "Planificación estratégica". Gestión y planificación integral S.A. Barcelona. 1997.

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

El horizonte que debe contemplar el plan nos vendrá dado en el momento en que realicemos el ANÁLISIS del ENTORNO. Cuando examinemos las variables de entorno (política, economía, sociedad, tecnología, etc.), y nos resulte imposible “visualizar” con éxito y con cierta lógica la evolución probable, ya que se percibe una cierta cantidad de “niebla” en el horizonte, significa que ahí está el límite hasta donde debemos planificar.

El horizonte de Planeamiento estratégico es de 5 años, por lo tanto, es a largo plazo.

b) En el documento, se identifican procesos primarios y de apoyo.

¿Cuáles son? Plasmar los mismos en el esquema de Porter.

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: **Garantizar justicia.**

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)**

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:



c) En este caso, ¿Qué sería el “margen de utilidad”?

El margen de utilidad es la diferencia entre el valor total del servicio menos el costo colectivo de desempeñar las actividades de valor es decir la ganancia obtenida. El valor total es la suma del costo del producto o servicio, que en el caso del Poder Judicial de Chile hablamos de que la Corporación Administrativa del poder judicial (CAPJ) es esencialmente quien se encarga de la infraestructura, servicios, financiamiento, personal, etc., para lo cual todo ello implica un costo asociado, con el valor agregado del servicio, en el Poder Judicial de Chile (PJCH) estaríamos entonces generando un incrementando en el valor del servicio que otorga el mismo por su trabajo, lo cual significa dar a la población un servicio de justicia de calidad. El “Margen de Utilidad” depende de la relación entre las actividades primarias y de apoyo.

Para obtener así un servicio de mejor calidad necesitamos 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.

3. a) Identificar y transcribir en forma organizada los elementos de:

i. Etapa Filosófica

La finalidad de esta etapa es establecer los principios y valores de la empresa, definir su misión presente y futura, y establecer las políticas generales de actuación.

Los principios empresariales constituyen el sistema de valores que guía los actos de la organización dentro y fuera. Deben ser la representación auténtica de las convicciones más profundas del conjunto de los directivos respecto a las cuestiones más importantes, como el compromiso de la empresa con la sociedad y las relaciones con terceros. Normalmente estos valores no son escritos, pero existen de una forma implícita. Se trata de explicitarlos. Ponerlos de relieve y lograr un gran nivel de consenso respecto a ellos por parte de todo el grupo directivo.

Los **valores** crean un grupo de verdad, porque todos tienen algo en lo que creen, algo que les aglutina. Estos valores del grupo directivo deberán ser asumidos después por la mayoría de las personas de la organización, y así se creará la llamada “cultura”; en realidad, formas de proceder coherentes con los referidos valores. El sistema de valores y su calidad y oportunidad dependen, en gran manera, de la calidad y la visión del líder, y también de la cualificación y del talento de los directivos.

En la Corporación Administrativa del Poder Judicial se rigen por los siguientes valores:

- **Servicio de Excelencia** en la entrega de nuestros servicios a través de una preocupación y comunicación permanente con nuestros usuarios.
- **Liderazgo, Proactividad y Coordinación** a través de una disposición permanente de mejora en nuestro que hacer.
- **Transparencia, Integridad, Control y Rendición de Cuentas** en todos nuestros procesos y actos.
- **Responsabilidad** en todos nuestros procesos y actos.
- **Respeto por las personas** generando un ambiente de trabajo donde prime una actitud positiva, buen trato y clima laboral acogedor.

Los principios del grupo empresarial son el conjunto de valores fundamentales por los que se rigen los hechos de la empresa, tanto a nivel interno como a nivel externo, en las relaciones de la empresa con sus clientes, proveedores, accionistas, colaboradores, centros oficiales y, en general, con la sociedad a la que debe servir.

La **misión** viene a ser el objetivo central de la empresa, lo que le da sentido y razón de ser a la organización. Mientras los principios describen los valores en los que creemos, la misión describe qué vamos a hacer con estos principios de tipo filosófico. Por eso la misión es dinámica, orientada hacia el futuro y hacia las necesidades del mercado y de la sociedad, mientras que los valores son dinámicos. Describe la dirección general hacia la que nos vamos a mover como empresa o como grupo. Para definirla correctamente hay que tener en cuenta ciertas consideraciones.

- Debe estar al día y redefinirse periódicamente cada tres o cinco años.
- Debe ser única, exclusiva, original y diferencial.
- No debe referirse a resultados económicos, sino a la contribución y al valor que proporciona a la sociedad.
- Debe ser motivadora para todos los que componen la empresa.
- Debe ser concisa. 180 palabras son suficientes.

La misión en la que se basa el CAPJ es:

La Corporación Administrativa del Poder Judicial es una organización de personas dedicadas a brindar soporte de excelencia a los Tribunales, contribuyendo a mejorar la calidad de la Justicia y facilitando el acceso de la comunidad a ella, administrando en forma eficiente y transparente los recursos del Poder Judicial.

La **visión** de una organización tiene que ver con su mirada de futuro, es decir con lo que se quiere llegar a ser o a hacer en el mediano-largo plazo. A diferencia de la misión, que formula el propósito de la organización, la visión establece sus aspiraciones o anhelos.

La visión de la Corporación Administrativa del Poder Judicial es:

Ser una organización estratégica, profesional y técnica, cuyos servicios de excelencia contribuyen al cumplimiento de la misión del Poder Judicial.

Las **políticas** son como los cauces que determinan nuestra forma de actuación en cada área de la gestión y de la empresa, nos ayudan a actuar y condicionan nuestros actos, son las grandes guías y caminos que conducen nuestras actividades y que, a la vez, señalan los linderos que no deberemos traspasar.

Políticas son la expresión de acuerdos que sirven de guía y canalización de los razonamientos, decisiones y acciones de la gestión hacia la consecución de los objetivos de la empresa.

Las políticas se escalonan según su grado de concreción y su acercamiento a la práctica directa. Existen políticas generales que atañen al conjunto de la empresa, políticas departamentales que afectan a cada departamento en su área de actividad, y políticas operacionales que se refieren a actividades concretas de núcleos específicos de actividad.

ii Etapa Analítica, centrando la identificación en los factores relacionados con el Departamento de Informática y Computación.

ETAPA: Análisis

FASE: Análisis Interno

ÁREA: Departamento de Informática y Computación.

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.

FORTALEZAS: Algún valor, capacidad o conocimiento que poseemos en grado superior al promedio y que su mejor utilización ha de producir mejores resultados. (Esta es la condición: MEJORES RESULTADOS). Si no es así, hablaremos de virtudes, cuando no de adjetivos o de benevolencias e inciensos mutuos.

Nº	DESCRIPCIÓN DE FORTALEZAS	PUNTAJE	SÍNTESIS DE IMPACTO POSITIVO
1	Buena capacidad de innovación tecnológica.	8	Existen varios proyectos en ejecución y planificados para la búsqueda, evaluación e incorporación de nuevas tecnologías.
2	Capacitación constante el personal que conforman el área.	8	Al contar con la Academia Judicial permite generar recursos humanos a medida en el PJUD.
3	Constante sistematización de los procesos.	8	El Poder Judicial ha venido incorporando mejoras relevantes en su estrategia y organización a través de sistemas para

TRABAJO PRÁCTICO N° 1.1: PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

			renovar y evolucionar desde sus estructuras y funcionamiento tradicional.
4	Posee la capacidad de adquirir Hardware actualizado y con renovación constante.	7	Buen ambiente de trabajo. Mayor velocidad en las operaciones diarias. Menores tiempo entre fallas.

DEBILIDADES: Algún valor, capacidad o conocimiento que tenemos por debajo del promedio y cuya permanencia significa un obstáculo para lograr los objetivos. La debilidad es un factor que dificulta la rentabilidad. No confundir con IMPERFECCION.

Nº	DESCRIPCIÓN DE DEBILIDADES	PUNTAJE	SÍNTESIS DE IMPACTO NEGATIVO
1	Falta de comunicación con otras áreas dentro y fuera de la Organización.	8	Mala transmisión de la información. Mala ejecución de procedimientos. Mal ambiente laboral entre áreas.
2	Trabajan con documentación no digitalizada	8	Gran volumen de documentación en papel Entorpece búsqueda de información y archivo de los mismos.
3	Trabajan con una política de Seguridad de Datos vulnerable	7	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, dificulta la posibilidad de resguardar la seguridad de la información.
4	Trabajan con libros y textos no digitalizado	6	No disponibilidad a los libros tanto sea por no estar en el lugar físico que se encuentra o por que otro miembro lo está usando

CARENCIAS: Algo -material o no- que deberíamos poseer y que no poseemos. Esta carencia actúa también negativamente en el logro de los objetivos.

Nº	DESCRIPCIÓN DE CARENCIAS	PUNTAJE	¿QUÉ PODRÍAMOS ALCANZAR?
1	Falta de hardware para realización de videoconferencias	7	Mejorar la comunicación con el exterior
2	Falta de hardware para manejo de documentos digitalizados.	7	Poder disponer el acceso a los documentos mediante dispositivos como celulares y/o tablet. Mejora la comunicación. Reducción de costos a medio plazo. Accesibilidad.
3	Ausencia de un moderno y eficiente Sistema de Tramitación Judicial Unificado	7	Los Sistemas Informáticos del Poder Judicial interconectados con los organismos relacionados e instituciones que tramitan judicialmente, permitirán eliminar los documentos en papel completamente y utilizando los electrónicos.
4	Mejor integración entre los sistemas de	8	Una mejor comunicación entre las personas interesadas en el Poder Judicial y que

información utilizados actualmente.	utilizan sus servicios, así como también los abogados de la organización, que permita entender las peticiones de los usuarios.
-------------------------------------	--

FASE: ANÁLISIS EXTERNO

En el análisis externo es preciso estudiar tanto las circunstancias del entorno actual como las circunstancias del entorno futuro, a fin de descubrir qué factores pueden hacer que la situación de la empresa mejore significativamente (oportunidades), qué factores pueden tener un impacto negativo (problemas) y qué factores en el entorno conviene tener siempre en cuenta, independientemente de la probabilidad de que se cumpla o no, dada su gran magnitud y envergadura (riesgos y amenazas).

Algunos factores de entorno nombrados en el marco teórico son:

- Gobierno
- Economía
- Sociedad
- Tecnología
- Mercados
- Canales
- Productos
- Competencia

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.

1. Premisa Social: Dada una recesión en las actividades de los servicios públicos por la declaración de una pandemia por el virus COVID-19 se reducen a la cantidad mínima la cantidad de personal y horas de trabajo en las oficinas del Poder Judicial de Chile.

Efecto: creciente cantidad de casos atrasados en lo que respecta a casos, problema ocasionado debido a la cantidad de personas que requerirán trabajar desde sus casas y el sistema actual no dispone de las funcionalidades o flexibilidades para permitirlo.

Implicación: Puede ocurrir que ante la gran cantidad de sentencias acumuladas en tan poco tiempo la capacidad de atenderlas mediante los recursos humanos y físicos disponibles ya no sean suficientes y se requieren de ampliaciones en los mismo.

Intensidad: 8 (**PROBLEMA**)

2. Premisa Social: Debido a un golpe de estado, todos los juzgados quedan inhabilitados momentáneamente.

Efecto: Todas las causas judiciales se paralizan indefinidamente.

Implicación: No se dictamina ninguna sentencia durante el lapso que dure la reorganización del poder judicial debido al golpe de estado. Pudiendo incluso, quedar sin efectos o tratar muchas de las sentencias solicitadas.

Intensidad:(8) (**PROBLEMA**)

3. Premisa de Gobierno: Se solicita por decreto de Gobierno la implementación de un sistema de seguridad con cifrado de archivos de extremo a extremo para la transferencia de los mismo y un sistema de encriptación para el guardado de ellos.

Efecto: Las operaciones realizadas por el sistema hasta el momento quedarían fuera de términos legales, luego del dictaminado el decreto.

Implicación: Mayor seguridad en el procesamiento de datos

Intensidad:(7) **(OPORTUNIDAD)**

4. Premisa de Tecnología: Dada la entrada de un nuevo proyecto, se requiere una actualización del Sistema Operativo para poder llevarlo a cabo y lograr resultados óptimos.

Efecto: Se requiere adquirir el hardware necesario para realizar el proyecto y se requiere la correspondiente capacitación de los recursos humanos para el uso de Sistema Operativo.

Implicación: reducción de costos y mantenimiento, aumento de seguridad.

Intensidad: **7 (OPORTUNIDAD)**

iii Etapa Operativa, centrando la identificación en los factores relacionados con el Departamento de Informática y Computación.

Para ello, llevar uno de los objetivos identificados en la etapa operativa a un Programa de Acción, utilizando el esquema propuesto por el autor Palom Izquierdo, páginas 120 y 121.

Objetivos del Departamento de Informática y Computación del Poder Judicial de Chile

Objetivo de innovación

- Disponer de un moderno y eficiente Sistema de Tramitación Judicial Unificado con el concepto de Carpeta Digital y un Sistema Administrativo Unificado ambos Integrados e interrelacionados en que se propenda al uso de los documentos electrónicos y al uso de la firma digital avanzada par resguardar la autenticidad de los documentos.
- Los Sistemas Informáticos del Poder Judicial interconectados con los organismos relacionados e instituciones que tramitan judicialmente, eliminando los documentos en papel completamente.
- Búsqueda y evaluación de nuevas tecnológicas que puedan significar un beneficio a la gestión de los tribunales y CAPJ., las cuales deben ser propuestas al Honorable. Consejo Superior.

Objetivo de Factor Humano

- Difundir con los Administradores Zonales y el Encargado Informático de la Zonal las Políticas y Procedimientos del Departamento de Informática en la administración de la tecnología de información. Coordinar con los administradores Zonales los requerimientos a nivel jurisdiccionales.

Objetivo de Productividad

- Renovación permanente del equipamiento computacional de modo de tener siempre disponible un equipo con baja tasa de fallas y con las tecnologías adecuadas para su operación en los tribunales y CAPJ, y que dispongan los softwares licenciados respectivos.
- Disponer de una plataforma tecnológica robusta, sustentable, segura, eficiente y en constante modernización de sus componentes de modo de asegurar la alta disponibilidad de los servicios, dando énfasis en soportar el crecimiento, la conectividad y la interoperabilidad con otras instituciones públicas.
- Disponer los mecanismos adecuados para la Distribución, Control y Seguimientos de este del equipamiento computacional, utilizando herramientas tecnológicas que aseguren altos estándares de niveles de servicio
- Disponer de una Administración de Soporte a usuarios de excelencia reconocida al interior del Poder Judicial y Corporación Administrativa, con estándares de tiempos de respuesta y calidad de servicio, con apoyo de herramientas tecnológicas.

Objetivo Operativo

- Disponer de las políticas y procedimientos adecuados para la implementación y uso de las tecnologías de información al interior del poder judicial y CAPJ, resguardando la seguridad de la información.

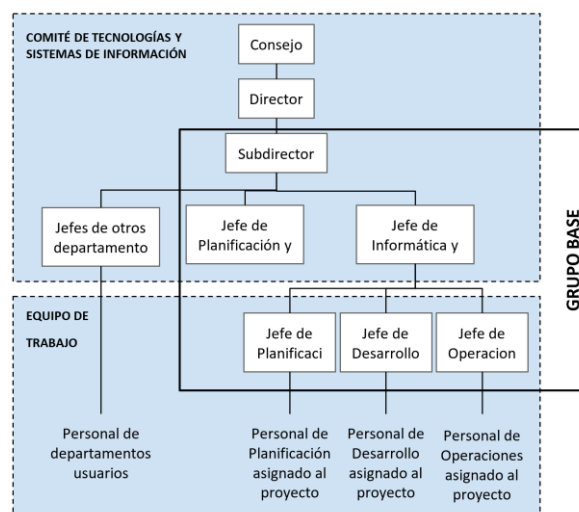
A continuación, se realizará el **Programa de Acción** del objetivo *Renovación permanente del equipamiento computacional de modo de tener siempre disponible un equipo con baja tasa de fallas y con las tecnologías adecuadas para su operación en los tribunales y CAPJ, y que dispongan los softwares licenciados respectivos.*

ETAPA N°			PROGRAMAS DE ACCIÓN ORIENTADOS A OBJETIVOS		
División, Departamento, Centro:			Responsable de Programa:		Fecha:
Departamento de Informática y Computación					
OBJETIVO CIFRADO: Renovación permanente del equipamiento computacional de modo de tener siempre disponible un equipo con baja tasa de fallas y con las tecnologías adecuadas para su operación en los tribunales y CAPJ, y que dispongan los softwares licenciados respectivos.					
Etapa	Acción	Responsable	Fecha	Costo	Resultado
			Previsto Real	Previsto Real	Previsto Real
1	Licitación del Equipamiento Computacional en arriendo	Adquisiciones y Mantenimiento	Previsto	Previsto	Previsto
			11-10-11	\$ 16.000	30 licitaciones
			Real	Real	Real

			14-10-11	\$16.000	27 licitaciones
2	Adquisición de Equipamiento de Videoconferencia	Adquisiciones y Mantenimiento	Previsto 20-05-11 Real 25-05-11	Previsto \$25.000 Real \$28.000	Previsto 30 equipos de videoconferencia Real 25 equipos de conferencia
3	Ejecución del Contrato de Arriendo de Equipamiento Computacional	Planificación y Coordinación	Previsto 14-10-11 a 14-10-14 Real 14-10-11 a 23-10-13	Previsto \$15.000 Real \$15.000	Previsto 3 años Real 2 años

- Equipos para el Alineamiento de los de SI/TI: Conociendo los equipos que se conforman para el alineamiento de las estrategias de SI/TI (sugeridos por los autores Andreu, Ricart y Valor), esquematizar los mismos para el caso descripto. Para ello, previamente deberá investigar cuál es la estructura organizacional del mismo.

Teniendo en cuenta el documento del Poder Judicial de Chile y analizando su estructura organizaciones se realiza el siguiente equipo para el alineamiento de las estrategias de SI/TI.



- Alineamiento de los SI/TI con las estrategias organizacionales: De acuerdo al procedimiento propuesto por los autores Andreu, Ricart y Valor, elaborar la matriz que integra Funciones de Negocio - Acciones Estratégicas - Necesidades de Información, para el caso descrito.

ESTRATEGIAS DE ACCIÓN DEL CAPJ

A partir del Mapa de Objetivos Estratégicos del CAPJ de Chile, se pudieron registrar las siguientes estrategias de acción:



Referencias:

S: Foco de Servicio (Acceso y prestación de servicios del PJUD).

G: Foco de Gestión (Institucionalidad, estructura y gestión interna del PJUD).

C: Foco de Comunicaciones (Conocimiento, transparencia y comunicaciones con el medio).

P: Foco de Personas (Gestión y desarrollo de RRHH).

De ellos seleccionamos el **objetivo organizacional** de Innovar en el desarrollo de herramientas de apoyo a la labor jurisdiccional (C6).

FUNCIONES DE NEGOCIO DE LA CAPJ

A partir del **Despliegue de los Objetivos Estratégicos Corporativos** y centrándonos en el objetivo estratégico de *“Innovar en el desarrollo de herramientas de apoyo a la labor jurisdiccional”*, seleccionamos las siguientes funciones de negocio:

- Búsqueda y evaluación de nuevas tecnologías
- Calidad y Seguridad
- Innovación
- Desarrollo de Proyectos
- Mejora continua y aseguramiento de la calidad

NECESIDADES DE INFORMACIÓN:

Dada la estrategia organizacional, surge que las siguientes áreas departamentales de la CAPJ necesitarán brindar información para poder cumplir dicha estrategia:

ÁREA	ESTRATEGIA ORGANIZACIONAL
Informática y Computación	X
Planificación y Coordinación	X
Infraestructura	X
Finanzas y Presupuesto	
Recursos Humanos	
Desarrollo Institucional	X
Adquisiciones y Mantenimiento	
Gabinete	X

Descripción de la información que cada función necesita para poder cumplir con la estrategia mencionada:

FUNCIÓN	NECESIDADES DE INFORMACIÓN
Búsqueda y evaluación de nuevas tecnologías	<p>Conocer la tecnología que actualmente encuentran implementadas en el Poder Judicial</p> <p>Conocer sobre el desempeño y aceptación (rentabilidad y valor agregado) de las nuevas tecnologías disponibles en el mercado</p> <p>Conocer las características, potencialidades, cambios que generan las nuevas tecnologías en el Poder Judicial.</p> <p>Conocer los procesos de gestión de los tribunales y las diferentes actividades que la componen.</p>
Calidad y Seguridad	<p>Conocer las métricas que se utilizan en el Poder Judicial actualmente para medir la calidad de Infraestructura.</p> <p>Conocer las métricas existentes y necesarias de Infraestructura utilizadas en otras organizaciones del mismo ámbito.</p> <p>Conocer los resultados de las métricas utilizadas para medir la calidad de Infraestructura</p> <p>Conocer las políticas de seguridad existentes en la infraestructura del poder judicial y dentro de las organizaciones del mismo ámbito</p> <p>Conocer el impacto de los resultados de las métricas en la infraestructura del Poder Judicial.</p>

Innovacion	<p>Conocimiento de las herramientas utilizadas actualmente en el Poder Judicial</p> <p>Costo de la implementación de la innovación</p> <p>Conocimiento de innovaciones (tecnologías y/ o procesos) desempeñadas en otras organizaciones.</p> <p>Conocimiento de los servicios prestados.</p> <p>Documentación de la gestión de servicios.</p>
Desarrollo de Proyectos	<p>Información sobre los recursos disponibles para dicho proyecto.</p> <p>Conocer los objetivos, actividades, plazos, presupuestos, documentación sobre los proyectos a realizarse.</p> <p>Conocer las necesidades y prácticas existentes en las Cortes, Tribunales y Juzgados.</p>
Mejora continua y aseguramiento de la calidad	<p>Conocer los procesos en tribunales</p> <p>Conocer prácticas para los procesos</p> <p>Conocer las métricas que se utilizan en el Poder Judicial actualmente para medir la calidad en los procesos.</p> <p>Conocer las métricas existentes y necesarias para medir la calidad de los procesos.</p> <p>Disponer de la documentación del sistema de gestión de calidad.</p> <p>Resultados de retroalimentación de satisfacción al personal interno respecto a la calidad y eficiencia de los procesos de tribunales actuales.</p>

- Formular las estrategias de SI/TI resultantes.

NECESIDAD DE INFORMACIÓN	ESTRATEGIA DE SI	ESTRATEGIA DE TI
<p>Conocer la tecnología que actualmente encuentran implementadas en el Poder Judicial</p> <p>Conocer sobre el desempeño y aceptación (rentabilidad y valor agregado) de las nuevas tecnologías disponibles en el mercado</p> <p>Conocer las características, potencialidades, cambios que generan las nuevas tecnologías en el Poder Judicial.</p> <p>Conocer los procesos de gestión de los tribunales y las</p>	<p>Proporcionar la documentación correspondiente al registro de tecnologías implementadas en el Poder Judicial.</p> <p>Proveer un informe acerca de las tecnologías disponibles en el mercado que tienen cierta posibilidad de ser implementadas en la infraestructura del Poder Judicial.</p> <p>Proporcionar el informe correspondiente a los procesos de gestión de los tribunales, y las actividades correspondiente a cada proyecto.</p>	<p>Sistema de búsqueda y evaluación de Nuevas Tecnologías</p> <p>Permite registrar y mostrar los datos referentes a las nuevas tecnologías disponibles en el mercado y generar un informe que contenga las características, potencialidades, cambios que pueden generar dichas tecnologías.</p> <p>Permite registrar y mostrar los distintos procesos de gestión de los tribunales , asique tambien como de las actividades a llevar a cabo para la ejecución de dichos procesos.</p>

diferentes actividades que la componen.		
<p>Conocer las métricas que se utilizan en el Poder Judicial actualmente para medir la calidad de Infraestructura.</p> <p>Conocer las métricas existentes y necesarias de Infraestructura utilizadas en otras organizaciones del mismo ámbito.</p> <p>Conocer los resultados de las métricas utilizadas para medir la calidad de Infraestructura</p> <p>Conocer las políticas de seguridad existentes en la infraestructura del poder judicial y dentro de las organizaciones del mismo ámbito</p> <p>Conocer el impacto de los resultados de las métricas en la infraestructura del Poder Judicial.</p>	<p>Disponer información sobre la calidad de la infraestructura del Poder Judicial.</p> <p>Conocer el estado de la seguridad de la infraestructura permitiendo reconocer y solucionar fallas.</p> <p>Brinda información acerca de la calidad y seguridad de la infraestructura actual del Poder Judicial.</p>	<p>Sistema de Gestión de Calidad de Infraestructura</p> <p>Permite registrar y mostrar las métricas que se usan para la medición de la calidad de la infraestructura del Poder Judicial y, las que se utilizan actualmente en otras organizaciones para poder realizar su respectiva comparación.</p> <p>Permite crear reportes de calidad y seguridad.</p> <p>Permite registrar y mostrar los resultados obtenidos luego de la medición utilizando cada métrica.</p>
<p>Conocimiento de las herramientas utilizadas actualmente en el Poder Judicial</p> <p>Costo de la implementación de la innovación</p> <p>Conocimiento de innovaciones (tecnologías y/o procesos) desempeñadas en otras organizaciones.</p> <p>Conocimiento de los servicios prestados.</p> <p>Documentación de la gestión de servicios.</p>	<p>Proporcionar datos estadísticos de rendimientos de los procesos con las herramientas actualmente en uso y los procesos con implementación de tecnologías de última generación.</p> <p>Brindar información sobre reducción de costo y/o tiempos por implementación de nuevas tecnologías.</p> <p>Conocer la información referente desarrollo de cada servicio.</p>	<p>Sistema de Innovación</p> <p>Permite cargar las distintas tecnologías que posee actualmente el Poder Judicial</p> <p>Permite ver que herramientas y en qué caso se están utilizando dentro del Poder Judicial</p> <p>Permite cargar los costos de los productos de la implementación de la innovación</p> <p>Permite ver los costos de la implementación</p> <p>Permite cargar tecnologías o procesos que desempeñan en organizaciones del mismo ámbito</p>

		<p>Permite cargar los servicios que se prestan</p> <p>Permite ver mediante un documento los servicios que se prestan</p>
<p>Información sobre los recursos disponibles para dicho proyecto. Conocer los objetivos, actividades, plazos, presupuestos, documentación sobre los proyectos a realizarse. Conocer las necesidades y prácticas existentes en las Cortes, Tribunales y Juzgados.</p>	<p>Brindar información que sirva de apoyo para los distintos procesos operativos que son llevados a cabo en Cortes, Tribunales y Juzgados. Facilitando la ejecución de tareas.</p>	<p>Sistema de Gestión de Cortes, Tribunales y Juzgados</p> <p>Permite cargar los recursos disponibles para cada proyecto, así como los objetivos, actividades, plazos, presupuestos, necesidades, prácticas y documentación.</p> <p>Asimismo, muestra los detalles cargados anteriormente para cada proyecto, tanto de los que llevaron a cabo así también como aquellos que se encuentran en vigencia. Permite visualizar un presupuesto detallando los costes fijos y variables correspondientes a cada proyecto. También, muestra los recursos que se encuentran disponibles y faltantes en la organización para la gestión del proyecto.</p>
<p>Conocer los procesos en tribunales</p> <p>Conocer prácticas para los procesos</p> <p>Conocer las métricas que se utilizan en el Poder Judicial actualmente para medir la calidad en los procesos.</p> <p>Conocer las métricas existentes y necesarias para medir la calidad de los procesos.</p> <p>Disponer de la documentación del</p>	<p>Brindar la información sobre las métricas de los diferentes procesos y prácticas en tribunales</p> <p>Proporcionar indicadores de cumplimiento de las normas de calidad y suministrar información sobre los diferentes estándares establecidos.</p> <p>Proporcionando los medios para acceder a la documentación del Sistema de Gestión de Mejora Continua.</p> <p>Mostrar los últimos informes sobre las retroalimentaciones de calidad y eficiencia efectuados, destacando las mejoras,</p>	<p>Sistema de Gestión de Procesos de Mejora Continua</p> <p>Permite cargar los procesos en los tribunales y, análogamente, los datos que las personas brindan con respecto a la calidad y eficiencia de los procesos de tribunales</p> <p>Permite ver los procesos que se ejecutan en los tribunales, cargar las métricas utilizadas en el Poder Judicial y otras organizaciones del ámbito.</p>

sistema de gestión de calidad. Resultados de retroalimentación de satisfacción al personal interno respecto a la calidad y eficiencia de los procesos de tribunales actuales.	falencias, propuestas de implementación y sugerencias de comienzo o terminación de algunos procesos y/o actividades.	Permite ver los resultados del sistema de gestión de calidad
--	--	--

- Proponer la cartera de aplicaciones derivada del alineamiento indicado en la consigna anterior.

ESTRATÉGICAS Sistema de Gestión de Procesos de Mejora Continua Sistema de búsqueda y evaluación de Nuevas Tecnologías Sistema de Innovación Sistema de Gestión de Calidad de Infraestructura Sistema de Gestión de Procesos de Mejora Continua	DE ALTO POTENCIAL
CLAVE PARA LAS OPERACIONES	DE APOYO Sistema de gestión de Cortes, Tribunales y Juzgados

- De acuerdo con el esquema de cadena de valor (en Andreu, Ricart y Valor), tipificar la/las aplicaciones descriptas.

TIPIFICACIÓN DE LOS SISTEMAS	
Sistema	Tipo de sistema
Sistema de búsqueda y evaluación de Nuevas Tecnologías	SI básico
Sistema de Innovación	SI básico
Sistema de Gestión de Calidad de Infraestructura	SI básico
Sistema de gestión de Cortes, Tribunales y Juzgados	SI circunscrito
Sistema de Gestión de Procesos de Mejora Continua	SI básico

Los sistemas considerados básicos manejan información que es generada por departamentos particulares, pero los mismos involucran a todo el Poder Judicial globalmente. En cambio, aquel que es circunscrito a actividades concretas, maneja y distribuye información a un número de áreas finito.

- Determinar el tipo de inversión de la/las aplicaciones planteadas.

TIPOS DE INVERSIONES

Según el aspecto de SI:

- Inversiones de Valor Operacional
 - Sistema de Búsqueda y Evaluación de Nuevas Tecnologías:
 - Estas búsquedas y evaluación de las nuevas tecnologías pueden significar un beneficio a la gestión de los tribunales y CAPJ, generando una mejora en la productividad de sus procesos.
 - Sistema de gestión de Cortes, Tribunales y Juzgados:
 - Reduce el tiempo de transacciones en operaciones efectuadas por los distintos sectores. Permiten la automatización de procesos. La disponibilidad y acceso a la información se torna sencilla.
- Inversiones de Valor Estratégico
 - Sistema de Gestión de Procesos de Mejora Continua:

Tiene la función esencial de proveer a la Corte Suprema de indicadores que representan el estado del Poder Judicial, de esta forma conocer y analizar las fallas y acierto como así corregir desviaciones en la organización.
- Inversiones de Infraestructura
 - Sistema de Gestión de Calidad de Infraestructura
 - Si bien no generaría un beneficio directo a toda la empresa, fortalece la calidad y la seguridad para la infraestructura de los tribunales y el CAPJ.
 - Sistema de gestión de Cortes, Tribunales y Juzgados:
 - Brinda una comunicación de calidad entre los distintos sectores.
 - Innovación:
 - Provoca la implementación de recursos o nuevas maneras de realizar procesos (métodos/técnicas) que provocan un cambio en la predisposición de la infraestructura.
- Proponer las estrategias genéricas de TI para cada aplicación.

	Planificación centralizada	Hilo conductor	Mercado libre	Monopolio	Recurso escaso	Mal necesario
<i>Sistema de búsqueda y evaluación de Nuevas Tecnologías</i>			X			
<i>Sistema de Gestión de Calidad de Infraestructura</i>	X					
<i>Sistema de Innovación</i>		X				
<i>Sistema de Gestión de Cortes, Tribunales y Juzgados</i>			X			
<i>Sistema de Gestión de Procesos de Mejora Continua</i>	X					

Sistema de búsqueda y evaluación de Nuevas Tecnologías

Este sistema se dedica a realizar una investigación acerca de las tecnologías que se aplican en el Poder Judicial y aquellas que se encuentran disponibles en el mercado, realizando una comparación entre ambas y listando los beneficios que pueda aportar esta última si se llegara a implementar en la infraestructura del Poder Judicial. Por lo tanto, podemos decir que se trata de una estrategia de Mercado Libre porque los directivos son quienes utilizan este sistema para realizar la toma de decisiones a la hora de incorporar una nueva tecnología en la organización.

Sistema de Gestión de Calidad de Infraestructura

Teniendo en cuenta la clasificación realizada en la cartera de aplicaciones y las características que posee el propio sistema, afirmamos que se trata de una estrategia genérica de planificación centralizada porque almacena y procesa datos respecto a la calidad y seguridad de la infraestructura del Poder judicial, lo que termina siendo útil posteriormente para la toma de decisiones de las altas gerencias.

Sistema de Innovación

Se trata de un sistema que se encarga de la recopilación de información acerca de las distintas tecnologías y herramientas que utiliza actualmente el Poder Judicial, así también como los costos que conlleva adquirir nuevas tecnologías o incorporar mejoras en los procesos de la organización. Entonces podemos decir que se trata de una estrategia Hilo conductor porque trata de explotar las aportaciones de la tecnología al Poder Judicial y permite que se puedan aplicar dichas ideas innovadoras en la organización, generando mayor productividad y eficiencia.

Sistema de Gestión de Cortes, Tribunales y Juzgados

Es un sistema que se encarga de almacenar información referida a cada proyecto como los recursos disponibles, los objetivos, actividades, plazos, presupuestos, necesidades, prácticas y documentación. También, almacena un registro de todos los proyectos que se llevaron a cabo y los que se encuentran en vigencia en el Poder. Permite visualizar un presupuesto detallando los costes fijos y variables correspondientes a cada proyecto. También, muestra los recursos que se encuentran disponibles y faltantes en la organización para la gestión del proyecto.

Según las características de dicho sistemas y su clasificación en la Cartera de Aplicaciones, se afirma que se trata de una estrategia de mercado libre. Además, Los usuarios procedentes de las Cortes, los Tribunales y los Juzgados evalúan sus necesidades y las satisfacen a su voluntad. Son ellos quienes deciden si utilizar la información proporcionada por el sistema del Poder Judicial..

Sistema de Gestión de Procesos de Mejora Continua

El sistema mencionado anteriormente contiene información acerca de los procesos llevados a cabo en tribunales, esta información incluye resultados acerca de las métricas

utilizadas para medir la calidad de los procesos así también como la eficiencia de cada uno. También permite conocer las métricas utilizadas en otras organizaciones. Según las características de dicho sistema, se trata de una estrategia de Planificación centralizada porque almacena y procesa datos a los procesos llevados a cabo en el Poder Judicial.

b). **Ubicación y Rol de los SI/TI:** Proponer la ubicación y rol de los SI/TI en el PJUD, de acuerdo al alineamiento realizado.

SISTEMAS	ROL			UBICACIÓN
	Rol de SI	Relación	Estructura	
<i>Sistema de búsqueda y evaluación de Nuevas Tecnologías</i>	Hacer algo para ellos	Orientado al servicio	Guiada por base de datos	Centralizado
<i>Sistema de Gestión de Calidad de Infraestructura</i>				
<i>Sistema de Innovación</i>				
<i>Sistema de Gestión de Cortes, Tribunales y Juzgados</i>				
<i>Sistema de Gestión de Procesos de Mejora Continua</i>				

UBICACIÓN DE LOS SI/TI

La ubicación de SI se refiere a la perspectiva empresarial de los recursos de SI e incluye la ubicación de los sistemas de información dentro de la empresa, tanto desde el punto de vista físico como el de management.

En este caso la ubicación es **centralizada**. Todas las decisiones de los sistemas son tomadas por un área y las decisiones estratégicas en cuanto a esos sistemas sólo dependen de la Corte Suprema (máxima autoridad dentro del Comité de tecnologías y Sistemas de Información).

ROL DE LOS SI/TI

El rol de los SI se refiere a la naturaleza de las interacciones con su entorno, a las funciones y responsabilidades de los SI.

El rol presente en el Poder Judicial es **hacer algo para ellos**. El área de Informática y Computación (SI/TI) busca brindar información y agilizar las tareas a desarrollarse en el día a día tanto a las personas dentro de la organización como fuera de ella. A través de las mismas, el Poder Judicial podrá facilitar su comunicación y mejorar su transparencia.