

# Funciones Informáticas en la Organización

ARE — 4K3 — GRUPO 16

JUEVES 8 DE MAYO DE 2008

## CONTENIDO:

Expectativas de Logro	1
Desarrollo	1
Sobre la Organización	2
Criterio de Organización	2
Denominación del área de INF.	3
Objetivo del Área de INF	3
Ubicación del área de INF	3
Estructura del área de INF	4
Descripción de la Estructura	4
Sistemas de Información usados	5
Equipamiento Informático	5
Descripción de Cargos	6
Presencia de un CIO	7
Propuesta de Optimización	7
Conclusión	9

## Expectativas de logro

Los objetivos del presente trabajo práctico, son:

- Reunir información apropiada, a fin de determinar cuáles son las funciones informáticas que se están llevando a cabo en organizaciones de nuestro medio.
- Realizar un análisis crítico del funcionamiento de las mismas, tomando en consideración las características particulares de la organización, determinando: qué mejoras son factibles de implementar y en qué orden deberían desarrollarse.

## Desarrollo

1. Concurrir a alguna organización del medio.
2. Previas conversaciones con su personal, identificar: las diferentes funciones que se desarrollan a nivel informático en la empresa.
3. Establecer la ubicación del Área Informática (si existe como tal) dentro del organigrama de la empresa (indicar de alguna manera distintiva, con color, etc.). Caso contrario, indicar las diferentes funciones que se desarrollan a nivel informático en la empresa.

En ambos casos señalar:

- planta de personal que lo integra,
- funciones detectadas,
- ubicación en el organigrama de la empresa
- modalidad de trabajo, ¿existe algún staff informático?
- sistemas de información implementados
- integración de los mismos y relación de los sistemas implementados o por implementarse con el resto de la organización.
- presencia o no de un Chief Information Officer en la empresa

4. En el caso de que la organización cuente con Actividad Informática, se solicita efectuar la propuesta de optimización que el grupo considere pertinente, presentando el organigrama propio funcional del Área Informática que se sugiere, y además la ubicación de ese sector en el organigrama de la empresa.

5. En el caso de que la empresa no cuente con actividad informática relevante, el grupo indicará la propuesta que corresponda, teniendo en cuenta todo lo indicado en el punto 4.

6. Conclusiones del trabajo realizado en la organización.

## Sobre la organización.

Viramonte & Asociados, fundado en 1969 por Gustavo Viramonte Otero, es una de las principales firmas de abogados de Córdoba.

Su clientela está formada por compañías multinacionales con fuertes inversiones en Córdoba y empresas locales medianas y grandes pertenecientes a los más diversos sectores de la economía.

su misión tiene como objetivo brindar la prestación de un servicio jurídico creativo, confiable, y ágil que crea valor a sus clientes sobre la base del compromiso de la empresa compromiso con el éxito de ellos.

Se cuenta para ello con especialistas aptos e idóneos en las diferentes áreas del derecho empresario capaces de prestar un servicio jurídico de excelencia para brindar soluciones precisas y concretas a los problemas de los clientes.

Se trabaja bajo la supervisión de uno de los socios, como una forma de coordinar la gestión de los mismos y mantener una relación personal con el cliente.

Paralelamente al asesoramiento sofisticado y de alta complejidad, la firma administra una importante cartera de juicios ordinarios. Para la prestación de este servicio jurídico se cuenta con procesos operativos bien diseñados, con los recursos humanos necesarios, y con la tecnología adecuada para poder satisfacer al cliente en forma rápida, confiable y con un servicio de calidad.

A lo largo del presente trabajo proporcionaremos un entendimiento completo de cómo el área Informática está presente en la firma, conociendo primeramente su objetivo, los criterios que prevalecieron en su organización y la ubicación en el organigrama. Es importante considerar cuáles son los sistemas de información efectivamente implementados, así como el equipamiento informático que determina su funcionamiento.

*“progresivamente se incorporaron nuevos sistemas que proporcionan soportes a la organización”*

## Criterio de Organización del área de Informática.

En el año 1992 se introduce el primer PC con fines de soporte en el área de Contaduría, un hecho común en la vida de las organizaciones.

La incorporación de estos recursos fueron una simple compra por parte de los dueños. La generación de empleados que presencio este evento esta retirada o no pertenece mas a la firma.

El encargado de Contaduría era el responsable de administrar los recursos humanos y tecnológicos para el funcionamiento del sistema. Debido a la reducida extensión del mismo en ese momento no se consideró necesario disponer de un área Informática, ni siquiera de un especialista, siendo el proveedor del mismo encargado de su mantenimiento en el momento en que se detectaran fallas o surgiera algún tipo de problema.

A partir de ese momento, y ante los resultados exitosos con la primera experiencia con sistemas informáticos, progresivamente se incorporan nuevos sistemas

que proporcionan soporte a otras áreas de la organización.

Fundamentalmente la informática en la firma es un medio de comunicación de los empleados y los clientes.

En la actualidad, la empresa posee cerca de 30 estaciones de trabajo conectadas en una Intranet y con salida a Internet. Además posee un servidor de mails y base de datos.

Todos los servicios están tercerizados por la empresa “Airsat” la cual le brinda hosting, ISP, soporte técnico, instalación y venta de nuevos equipos.

# Denominación del Área de Informática

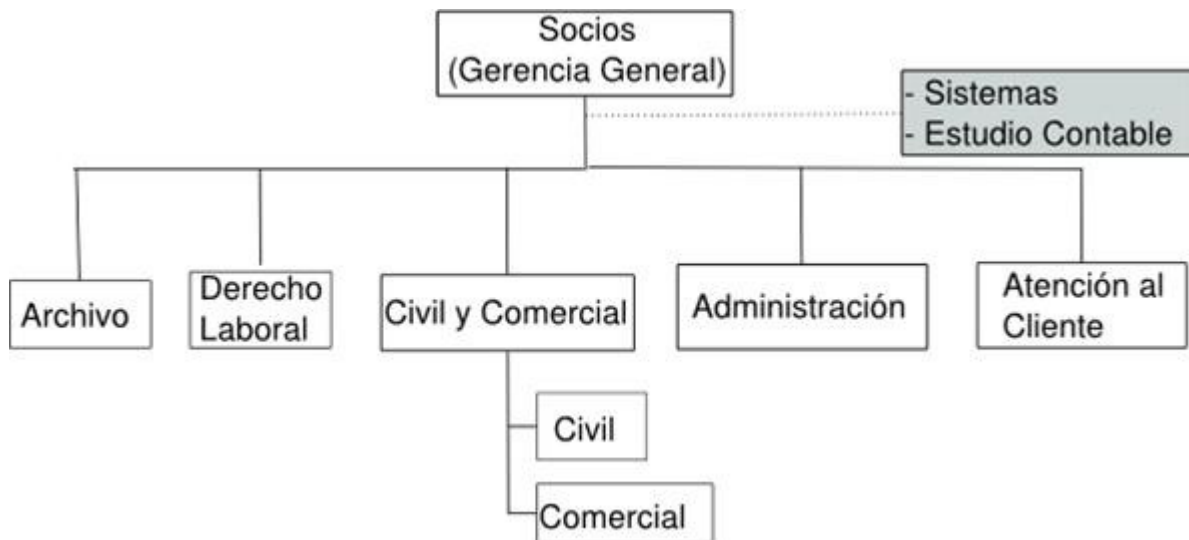
Dentro de la firma se utilizan los siguientes nombres de manera indistinta para hacer referencia al área de Informática:

- Soporte Técnico
- Sistemas
- Área Informática

## Objetivo del Área de Informática

Se encarga del mantenimiento de los sistemas de información que proporcionan apoyo a las actividades de la firma y administra la red de la misma.

## Ubicación del área en la Organización



## Estructura del área de Informática



El área de Sistemas esta tercerizada por la empresa “Airsat” que brinda una variedad de servicios a muchas compañías. Internamente se divide en cuentas. En particular la perteneciente a “Viramonte SA” cuenta con un jefe y varios empleados, divididos en cada servicio que brinda a la firma.

## Descripción de Estructura

- **Resguardo de Datos:** Dado que Viramonte, es un estudio jurídico, para la organización validar y requerir datos antiguos para confirmar asuntos legales es fundamental. De producirse alguna necesidad de recaudar información perteneciente a un mail o expediente de una causa antigua y este dato no esta disponible, la pérdida para la empresa suele no ser menor a los cuatros dígitos. Por lo tanto el área de resguardo de datos consiste en generar RAIS y Backups contantes tanto de los servidores de datos como los servidores de mails.
- **Soporte Técnico:** el área se encarga de que cada estación de trabajo de la firma, así como la red funcionen correctamente. Administran los SO de cada PC, su software y hardware. También se encargan de controlar la existencia de malwares y eliminarlos de existir.
- **Hosting:** se encarga de publicar en Internet, un servidor de Correo, ya que la información crítica de la compañía circula por este medio. Todas las coordinaciones de las causas se comunican por email. Un error podría significar pérdidas millonarias por lo cual no es conveniente confiar en un servidor de correo externo el cual sería mucho mas difícil de administrar y resguardar.

## Sistemas de Información usados

### **Tango.**

Popular software “enlatado” que se está utilizando actualmente para las tareas administrativas de la empresa.

Liquidaciones de sueldos, compras, y otras tareas contables.

### **Otros.**

La empresa esta suscrita a varias aplicaciones web, que funcionan mas bien como una biblioteca on-line. Con la cual uno se comunica por chat con un administrador, y este le brinda jurisprudencias e información actualizada de las ultimas novedades legales.

### **LexDoctor – Estudios Jurídicos.**

Administración de clientes, oponentes y abogados intervinientes; historia documental del expediente; agenda de compromisos y audiencias; control de pruebas y gestoría; reclamos, cuentas corrientes, gastos y honorarios; distribución de tareas; clasificación por estados y etapas procesales; calculadora de plazos, confección automática de escritos, cédulas, oficios, mandamientos, actualizaciones monetarias y liquidaciones de gastos y honorarios.

## Equipamiento Informático

- 30 computadores equipadas DELL, SO Windows XP
- Un procesador (servidor) AMD 64 bits, 1 GB RAM, 120 GB disco duro. Sistema Operativo Windows Server 2003
- Impresora Láser
- Switch 3COM 16 Port 10/100 DUAL SPEED 3C16792.
- Se utiliza como Administrador de Base de Datos Oracle 9i

## Descripción de Cargos: Funciones

### Jefe de Informática:

El Jefe de Informática debe tener un conocimiento general de la organización. Debe estar en permanente contacto con los socios para conocer las variadas necesidades y problemas que surgen en las distintas áreas de la firma. Para hacer frente a los requerimientos debe diseñar soluciones utilizando distintas técnicas.

#### Funciones:

- Determinar los requerimientos de los usuarios del sistema.
- Evaluar la funcionalidad de los métodos de trabajo, identificando deficiencias, fallos, calidad de los trabajos, retrasos.
- Verificar la disponibilidad de recursos para planificar actividades.
- Establecer cronograma de trabajo.
- Establecer políticas de mantenimiento de los sistemas.
- Mantener a los socios informado sobre las acciones del área.
- Distribución de recursos humanos, materiales y financieros asignados.

### Administrador de Base de Datos

Es el encargado de mantener resguardada la información y conceder los privilegios para el acceso a los datos.

#### Funciones:

- Establecer políticas de respaldo de información.
- Definir políticas de integridad de datos.
- Establecer los criterios de seguridad, tales como permisos.

### Auxiliar de soporte

Son los encargados de mantener a cada estación de trabajo funcional para cada abogado de la firma, tanto en software como en hardware.

#### Funciones:

- Efectuar controles según políticas de mantenimiento de los sistemas
- Controlar el funcionamiento apropiado de los sistemas implementados
- Gestionar mantenimiento y reparación de equipamiento.

### Administrador de Servidor

Garantiza que el servidor de correo, principal herramienta de comunicación de la firma, se encuentre funcional para todos los asociados y socios.

#### Funciones:

- Control de respaldo y recuperación del servidor.
- Mantenimiento de la red interna y conexasión externo del server.
- Control de acceso.

## Presencia de un CIO

En la Firma no hemos detectado la presencia de un CIO . La envergadura del área Informática y la tercerización de los servicios, junto con las actividades de Informática, en Viramonte determinan que ese cargo no sea necesario en la actualidad.

## Propuesta de Optimización

La implementación actual del área Informática responde a la forma en que se efectúa la comunicación de la firma. Sin embargo, la transferencia de datos se efectúa en forma rudimentaria dado la tecnología actual. Una solución sería un sistema de gestión on-line que relacione los expedientes generados por todo el bufete con los mails enviados sin necesidad de requerir al soporte técnico para buscar en los backups. Lex-Doctor (Gestor de expedientes) brinda un SDK (Entorno de Desarrollo) para extender su funcionalidad con lo cual se lograría este objetivo.

Otra opción sería cambiar el lex-doctor, por algún sistema que no sea Cliente-Servidor, sino web. Otra vez Lex-Doctor brinda un paquete de centralización el

cual podría utilizarse para lograr este fin.

### **Propuesta de una inclusión de un Área Informática.**

Al margen de la conformidad de la empresa con la terciarización con "Airsat" algunos asociados consultados de la firma, así como personal administrativo no están conforme con las soluciones brindadas por estos productos enlatados así que podría ser coherente implementar una pequeña área informática que se encargue de desarrollar y mantener un software dedicado a la compañía; además del mantenimiento.

El organigrama propuesto sería:

## (cont...) Propuesta de Optimización

### Administrador de Base de Datos:

El administrador de Base de datos será el responsable de implementar, mantener y administrar las bases de datos de la organización. Deberá tener sólidos conocimientos en :

- ANSI SQL
- procedimientos almacenados
- administración de usuarios
- control de acceso, administración de privilegios, administración de espacios en Tablespace,
- gestión correcta de los índices de tablas, ya que una mala aplicación de un índice en una tabla podría afectar notablemente en rendimiento del motor de base de datos y por lo tanto de las aplicaciones que lo utilizan.
- llevar la política de backup y planes de mantenimiento
- realizar la recuperación de los datos ante una pérdida masiva de los datos almacenados en los discos.
- mantener actualizado al DBMS con los últimos parches que el fabricante da a conocer en el sitio oficial.
- Asegurarse de realizar el respaldo necesario y verificación del correcto funcionamiento de los parches instalados.
- utilizara el DBMS Oracle 9i r2. que correrá en un servidor Windows 2003 Server.

### Aplicaciones:

El área de aplicaciones estará a cargo del desarrollo de nuevas aplicaciones y del mantenimiento de las aplicaciones existentes.

Será responsable de desarrollar sistemas de información como respuesta a las necesidades de la organización abarcando diferentes áreas y logrando una integra-

ción de las mismas en cuanto a integridad y consistencia de la información se refiere.

El área de aplicaciones se dividirá en dos partes:

- Análisis y Diseño: Esta área será responsable de :

- ◆ realizar tareas de relevamiento de requerimientos
- ◆ conocer la metodología de desarrollo rápido XP que regirá todo el ciclo de vida del sistema.
- ◆ tener conocimientos de UML (Lenguaje Unificado de Modelado)
- ◆ tener capacidad de comunicación oral y escrita
- ◆ supervisar y coordinar las tareas de desarrollo
- ◆ documentar los sistemas informáticos
- ◆ diseñar las entradas, salidas y programas en cada sistema
- ◆ realizar la documentación en cuanto a manual de usuario se refiere y en cuanto a diseño del sistema.
- ◆ supervisar las pruebas del sistema
- ◆ controlar que los tiempos pactados de entrega del producto se cumplan.

- Desarrollo: Los desarrolladores deberán

- ◆ codificar e implementar las aplicaciones
- ◆ tener habilidades para comprender las últimas metodologías de diseño
- ◆ conocimiento en lenguaje UML
- ◆ capacidad de desarrollar con metodologías orientadas a objetos como así también es-



## (cont...) Propuesta de Optimización

estructurada para compatibilizar sistemas heredados.

- ◆ tener capacidad para el desarrollo de aplicaciones Web orientado a la construcción de sistemas on-line que brinden al cliente la posibilidad de consultar el estado de sus expedientes o trámites.
- ◆ tener conocimientos en Visual Basic 6.0, ASP, ASP.NET, C# e Internet Information Server, como la interacción con motor de base de datos Oracle, utilizando procedimientos almacenados y vistas.
- ◆ Poseer conocimientos mínimos sobre Web Services.

go a los datos de la organización.

- configurar correctamente una red Wi-Fi segura
- en caso de que un intruso logre acceder a la red implementar mecanismos que permitan que los datos de los clientes se encuentren en un servidor de accesible desde la red Wi Fi. (servidor alterno).
- Deberá tener conocimientos de otros sistemas operativos alternativos, como por ejemplo Linux, por si por políticas de la empresa se desea migrar a una opción de libre licencia.

### Infraestructura:

Esta área será la encargada de :

- administrar la red de la organización y el equipamiento de la organización en óptimas condiciones de funcionamiento
- estudiar los estándares de cableado estructurado y aplicarlos en la compañía, para lograr una buena calidad en las transmisiones de datos.
- realizar tareas de mantenimiento y mejoras en el servidor Web.
- garantizar el funcionamiento de la red e interconexión con el servidor de base de datos.
- Implementar las políticas de seguridad, dando permisos a los distintos recursos informáticos según el perfil de usuario.
- Realizar la gestión de un firewall y la instalación y actualización de antivirus y otros programas que ayuden a prevenir ataques maliciosos que pongan en ries-

## Conclusión

El análisis de una empresa que se dedica a lo legal, evidencia que no toda organización necesita estar en “la cresta de la ola” en lo referente a tecnología para generar ganancias. En nuestro caso “Viramonte y Asoc.” basan casi todo su negocio en la información que transmiten a través del e-mail. El aprendizaje que se logra es que no siempre es necesario una nueva tecnología para lograr un crecimiento económico.