

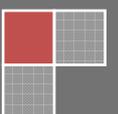
Habilitación Profesional

Laboro: Sistema de Gestión de Procesos
Jurídicos

Organización: Estudio Jurídico Gutiérrez & Asociados

Presentación Proyecto

Autores: Natalia Muñoz
Gonzalo Prax
4K4 - 2010





INDICE

PRÓLOGO.....	3
INTRODUCCIÓN.....	4
PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN	5
<i>Reseña Histórica</i>	5
<i>Objetivo de la Organización</i>	5
<i>Organigrama de la Organización</i>	5
<i>Políticas y Estrategias</i>	10
<i>Layout de la Organización</i>	11
<i>Recursos Informáticos Existentes</i>	12
DIAGNÓSTICO	16
<i>Problemas y Falencias Detectadas</i>	16
<i>Requerimientos</i>	17
PROPUESTA DE SISTEMA	18
<i>Objetivo</i>	18
<i>Límites</i>	19
<i>Alcances</i>	19
ANÁLISIS DE CONVENIENCIA.....	20
<i>Aspectos Técnicos</i>	20
<i>Aspectos Económicos</i>	20
<i>Aspectos Operativos</i>	21
<i>Conclusión</i>	21
PROCESO DE DESARROLLO ADOPTADO	22



Prólogo

Presentar nuestra tesis de Analistas en Sistemas de Información nos lleva a desarrollar este trabajo. Trabajamos en forma conjunta, siendo la sinergia nuestra filosofía de trabajo.

Queremos agradecer a nuestro tutor de tesis, quien nos acompañó en este proceso de trabajo y principalmente al Estudio Jurídico que desde un primer momento tuvo la amabilidad de atendernos para analizar el negocio y su problemática.

Finalmente, queremos agradecer el acompañamiento y aliento de nuestros seres querido. Este logro está dedicado a ellos.

Natalia Muñoz - Gonzalo Prax



Introducción

El trabajo realizado se ha dividido en módulos, conteniendo cada uno de ellos las distintas fases de desarrollo de la solución.

El presente informe contiene el relevamiento inicial que dio origen a nuestro trabajo de Habilitación Profesional. En el mismo se presenta la organización bajo estudio, una descripción del funcionamiento, las falencias detectadas y la propuesta de sistema que dará solución a los requerimientos relevados.

Presentación de la Organización

Reseña Histórica

El estudio jurídico Carlos Gutiérrez y Asociado comenzó a funcionar hace 42 años, luego de que el Sr. Gutiérrez obtuviera su título de grado.

La labor del dueño de este estudio comenzó en un bar, donde atendió a sus primeros clientes. Trabajó con sindicatos y en el año 1978 comenzó a trabajar de manera independiente, dedicada a atender casos meramente laborales y previsionales de los trabajadores.

En el año 1983 pudo alquilar su primera oficina en la calle Jujuy 330, donde mantuvo su estudio hasta el año 1986, momento en el cual muda su oficina a la calle Jujuy 350, lugar donde actualmente funciona el estudio.

En el año 2000 se recibe uno de sus hijos, Roberto, quien inmediatamente se incorpora al estudio de su padre. Dos años después, luego de que su hijo Emilio también se recibiera, se incorpora a la empresa, comenzando así un proceso de expansión.

Actualmente, además de los 3 dueños, en el estudio trabajan 4 abogados y 4 secretarías administrativas.

Objetivo de la Organización

El estudio jurídico Carlos Gutiérrez y Asociados se dedica a resolver casos laborales y previsionales, destacándose los casos por accidente y enfermedades laborales, despidos y jubilaciones.

Organigrama de la Organización

Organigrama Formal

Se consultó sobre un organigrama formal, pero el estudio no tiene definido aún la estructura de manera formal.



Organigrama Informal

Según las observaciones realizadas, consideramos que el organigrama que tiene planteada la organización sería el que detallamos a continuación.

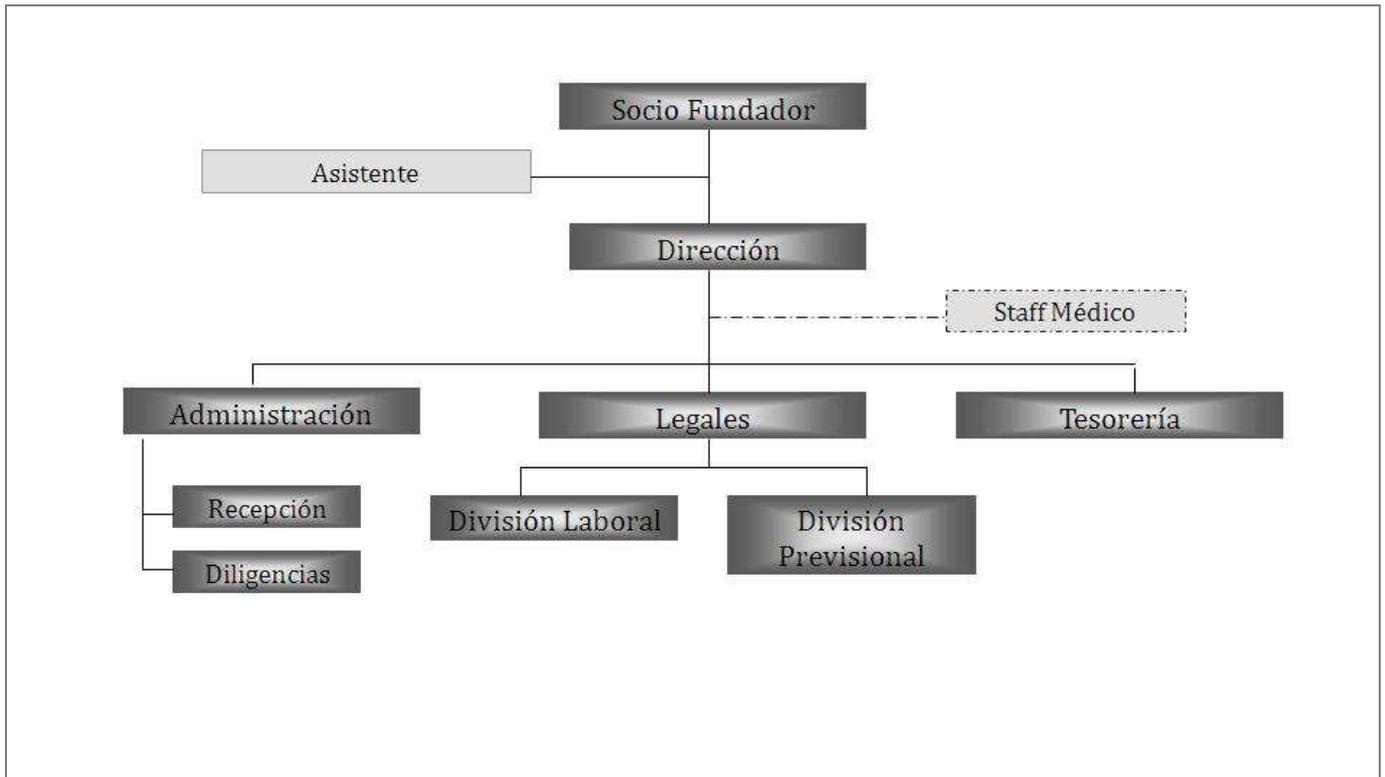


Figura 1: Organigrama de la Organización

Descripción de Áreas

En este apartado se especificarán cada una de las áreas funcionales y sus actividades en la organización:



SOCIO FUNDADOR	
Objetivo:	Determinar políticas y estrategias para la toma de decisiones
Descripción de Funciones del Área	
✓ Tomar los casos de mayor complejidad	
✓ Brindar asesoramiento a los demás asociados	
Puesto de trabajo: No aplica	

ASISTENTE	
Objetivo:	Coordinar la agenda de actividades del Socio Fundador y realizar tareas específicas que él solicita.
Descripción de Funciones del Área	
✓ Registrar y controlar fechas de eventos, reuniones, audiencias.	
✓ Realizar escritos.	
✓ Realizar trámites.	
Puesto de trabajo: No Aplica	

DIRECCIÓN	
Objetivo:	Determinar la complejidad de los casos presentados, llevar adelante aquellos de mayor complejidad y delegar o derivar otros a los abogados asociados.
Descripción de Funciones del Área	
✓ Organizar, dirigir y coordinar el desarrollo de los casos.	
✓ Realizar seguimiento del estado de los casos.	
✓ Realizar estadísticas del resultado de los casos finalizados.	
✓ Administrar políticas de salario y de personal.	
Puesto de trabajo:	
➤ Director: encargado de determinar los objetivos de la organización y el marco de trabajo en el cual se desarrollan las actividades, además de controlar el desarrollo de los casos llevados por el estudio. Cantidad de personas: 2	



STAFF MÉDICO	
Objetivo:	Brindar información y certificación médica en los Casos que se requiera.
Descripción de Funciones del Área	
<ul style="list-style-type: none">✓ Brindar atención médica y determinar estudios médicos requeridos.✓ Emitir certificado médico a partir del diagnóstico y de los estudios médicos.	

<p>Puesto de trabajo:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Médica Clínica: encargada de atender, diagnosticar patologías médicas, solicitar estudios a los clientes y emitir certificado correspondiente. <p>Cantidad de personas: 1</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Médico Psiquiatra: encargado de atender, diagnosticar patologías psiquiátricas y emitir certificado correspondiente. <p>Cantidad de personas: 1</p>

ADMINISTRACIÓN	
Objetivo:	Brindar soporte administrativo a los Casos en las diferentes etapas que poseen.
Descripción de Funciones del Área	
<ul style="list-style-type: none">✓ Registrar diariamente los eventos importantes de cada caso.✓ Registrar la documentación que llega al estudio.✓ Convocar al cliente para que asista a audiencias y/o para firma de documentación.✓ Diligenciar trámites en el tribunal correspondiente, en las entidades demandadas y en los centros de estudios médicos.✓ Emitir oficios a diversas entidades.	



<p>Puesto de trabajo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Responsable Administrativa: encargada de diligenciar todos los trámites en etapa de conciliación de los casos. Coordina las tareas administrativas del área. <p>Cantidad de personas: 1</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Recepcionista: encargada de la atención al cliente, de gestionar turnos con abogados y de receptor y registrar la documentación proveniente de Tribunales y de otras entidades vinculadas a los Casos. Cantidad de personas: 1 ➤ Diligenciadora: encargada de realizar trámites fuera del ámbito del estudio. Despacha y retira documentación en distintas entidades. <p>Cantidad de personas: 1</p>
--

LEGALES	
Objetivo:	Atender Casos Previsionales y Laborales de los trabajadores brindándoles asesoramiento legal.
Descripción de Funciones del Área	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Atender al cliente y determinar problemática del mismo. ✓ Asesorar al cliente para las citaciones de revisiones médicas. ✓ Presentar denuncias a las ART y a la Comisión Médica ✓ Emitir Oficios a diferentes entidades ✓ Emitir y presentar documentos legales. ✓ Gestionar turnos en ANSES y presentar documentación correspondiente. ✓ Realizar seguimientos en cada una de las etapas de los juicios llevados. 	
Puestos de trabajo:	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ División previsional: se encarga de los casos jubilatorios, tales como jubilaciones por Invalidez, jubilaciones Ordinarias y juicios por Reajuste y recálculo. <p>Cantidad de personas: 1</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ División laboral: se encarga de los casos laborales, ya sea por despidos o por accidente y enfermedades profesionales. <p>Cantidad de personas: 3</p>	

TESORERÍA	
Objetivo:	Realizar el Cobro de Órdenes de Pago en Tribunales y de diligenciar todos los trámites dentro de la Provincia de Córdoba



Descripción de Funciones del Área
✓ Realizar el cobro y posterior rendición de las órdenes de pago. ✓ Realizar trámites de clientes dentro de la provincia.
Puesto de trabajo: No Aplica

Políticas y Estrategias

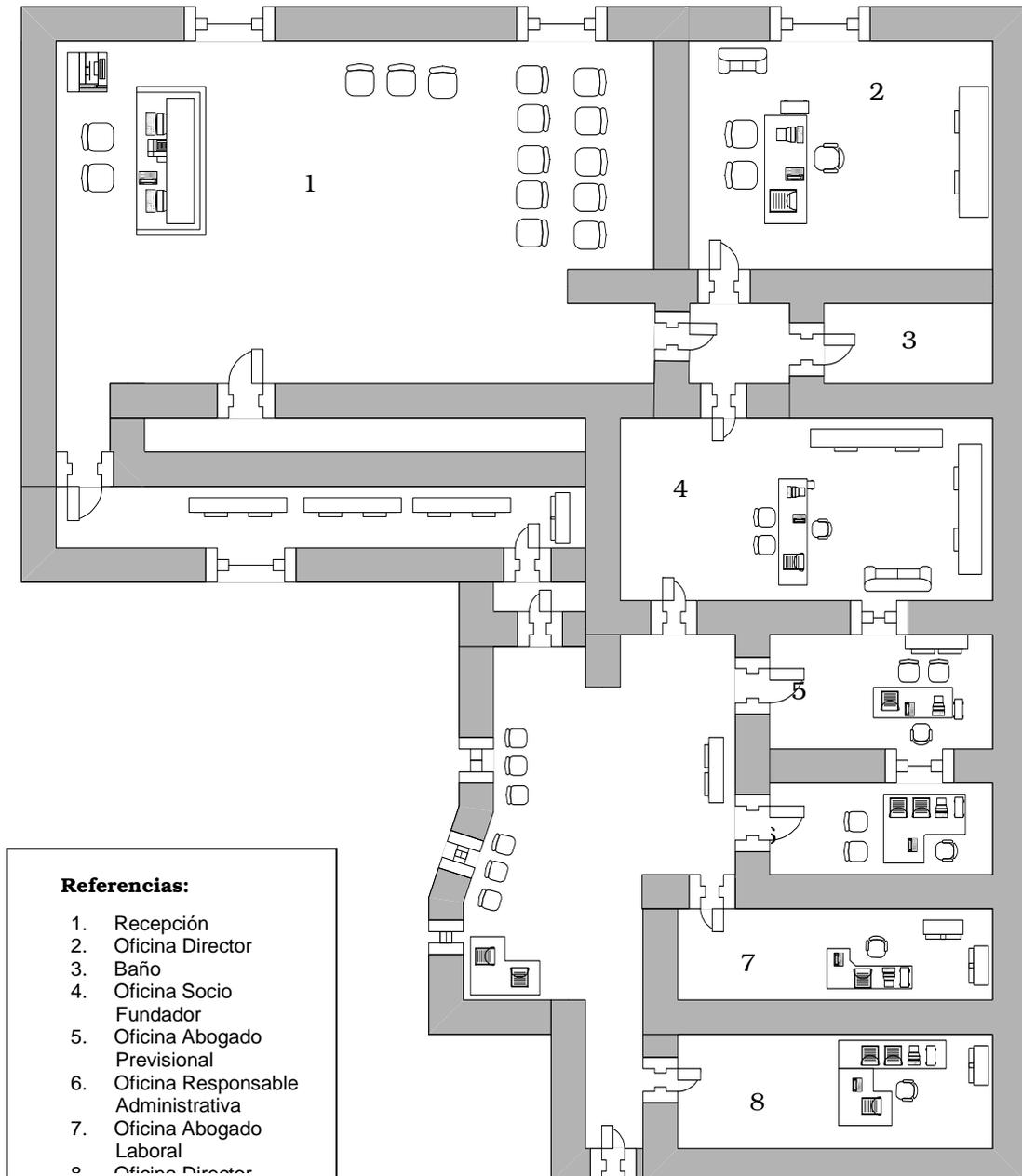
A continuación se detallan las políticas y las estrategias utilizadas por la empresa para poder llevar a cabo las mismas.

Políticas	Estrategias
Reducir el tiempo de Gestión de las Causas, para obtener mejor aprovechamiento de los recursos humanos.	<ul style="list-style-type: none">• Hacer un análisis exhaustivo de los Casos que se toman, para realizar una correcta asignación de recursos.• Flexibilizar la asignación de abogados al Caso, para evitar demoras en las distintas etapas y lograr un avances regular del mismo.
Reafirmar la confianza del Cliente, para mantener la imagen corporativa y lograr la adhesión de otros clientes por recomendación.	<ul style="list-style-type: none">• No se hace firmar al Cliente ningún documento por el pago de honorarios como una muestra de confianza hacia él.
Reducir los errores en los Casos, para evitar gastos administrativos adicionales y/o la pérdida misma de los casos.	<ul style="list-style-type: none">• No tomar Casos ya iniciados por abogados ajenos al estudio jurídico, ya que los mismos pueden derivar en errores que el estudio tendría que afrontar.



Layout de la Organización

Para situarnos en el espacio físico de la empresa, en este punto desarrollamos un layout del lugar de trabajo, por cuestiones de espacio, el plano se diagramó en secciones que se explican a continuación.





Recursos Informáticos Existentes

Sistemas Existentes

El Estudio Jurídico no posee implementado un sistema informático. Todo la gestión y el seguimiento de los Casos se realiza manualmente, llevando el registro de los mismos en agendas u otros tipos de soporte papel, y valiéndose en algunos casos, de planilla Excel y documentos Word.

Equipamiento Informático

El estudio jurídico posee un total de 8 computadoras personales utilizadas por sus abogados y administrativas. Estas computadoras se encuentran distribuidas entre las diferentes oficinas del estudio, conectadas mediante una red LAN. En estudio también posee 4 impresoras y 1 fotocopidora.

A continuación se describe las características técnicas de las computadoras e impresoras:

ROL	EQUIPO
Responsable Administrativa	<ul style="list-style-type: none">• Placa madre: Micro-Star P4M266-8233• Procesador: Intel Celeron 1.80 GHz• Memoria RAM: 256 MBytes• Disco Rígido: Seagate ATA 40 GBytes• Placa de Red (NIC): Fast Ethernet 100 Mbps• Placa de Sonido: C-Media AC97• Puertos USB: 3• Monitor: SyncMaster 1024x768• Sistema Operativo: Windows XP Professional Service Pack 2
Abogado Previsional	<ul style="list-style-type: none">• Placa madre:• Procesador: Intel Celeron• Memoria RAM: 40 MBytes• Disco Rígido:• Placa de Red (NIC):• Placa de Sonido:• Puertos USB: ninguno• Monitor:• Sistema Operativo: Windows 98



Abogado Laboral	<ul style="list-style-type: none">• Placa madre: MSI MS-7634• Procesador: Intel Celeron 430 1.80 GHz• Memoria RAM: 1024 MBytes• Disco Rígido: Samsung ATA SATA-II 160 GBytes• Placa de Red (NIC): Fast Ethernet 100 Mbps• Placa de Sonido: Realtek High Definition• Puertos USB: 2• Monitor: Compaq MV520 670x350• Sistema Operativo: Windows XP Professional Service Pack 2
Abogado Laboral	<ul style="list-style-type: none">• Placa madre: KM400A-8235• Procesador: AMD Athlon XP 2000+ 1.67 GHz• Memoria RAM: 736 Mbytes• Disco Rígido: Samsung ATA40 GBytes• Placa de Red (NIC): Fast Ethernet 100 Mbps• Placa de Sonido: C-Media AC97• Puertos USB:4• Monitor: SyncMaster (LCD)1360x768• Sistema Operativo: Windows XP Professional Service Pack 2
Abogado Laboral	<ul style="list-style-type: none">• Placa madre: BIOSTARP4M89-M7A• Procesador: Intel Celeron 420 1.60 GHz• Memoria RAM: 512 Mbytes• Disco Rígido: Western Digital80 GBytes• Placa de Red (NIC): Fast Ethernet 100 Mbps• Placa de Sonido: Realtek High Definition• Puertos USB:4• Monitor: SyncMaster (LCD) 1440x900• Sistema Operativo: Windows XP Professional Service Pack 2
Abogado Laboral	<ul style="list-style-type: none">• Placa madre: ASRock 945GCM-S• Procesador: Intel Celeron Dual Core 2.00 GHz• Memoria RAM: 1024 Mbytes• Disco Rígido: Western Digital 160 GBytes• Placa de Red (NIC): Fast Ethernet 100 Mbps• Placa de Sonido: C-Media AC97• Puertos USB:4• Monitor: LM760 (LCD) 1280x1024• Sistema Operativo: Windows XP Professional Service Pack 3
Recepcionista	<ul style="list-style-type: none">• Placa madre: 775i65G• Procesador: Intel Celeron2.66 GHz• Memoria RAM: 1024 Mbytes• Disco Rígido: Western Digital 80 GBytes• Placa de Red (NIC): Fast Ethernet 100 Mbps



	<ul style="list-style-type: none">• Placa de Sonido: C-Media AC97• Puertos USB:4• Monitor: SyncMaster (LCD) 1368x768• Sistema Operativo: Windows XP Professional Service Pack 2
Asistente	<ul style="list-style-type: none">• Placa madre: P4M266A-8235• Procesador: Intel Celeron 1.80 GHz• Memoria RAM: 128 Mbytes• Disco Rígido: HDS 41 GBytes• Placa de Red (NIC): Fast Ethernet 100 Mbps• Placa de Sonido: C-Media AC97• Puertos USB:2• Monitor: SyncMaster (LCD) 1280x768• Sistema Operativo: Windows 2000 Professional Service Pack 4

Impresoras

Características técnicas	Impresora 1	Impresora 2	Impresora 3	Impresora 4
Marca	Hewlett Packard	EPSON	Hewlett Packard	EPSON
Modelo	LasertJet 1020	Stylus C43 Series	LaserJet P1005	Stylus C65 Series



Tamaños de hoja	Carta, Legal, Ejecutivo, A4 A5, Sobre nº 10, Sobre DL, Sobre C5 Sobre B5, Sobre Monarch, B5 (JIS), B5 (ISO) A6, Tarjeta postal doble, Tarjeta postal, 8,5x13 16K	A4 297 x 210 mm, Carta 8 1/2 x 11 pulg, Legal 8 1/2 x 14 pulg, Photo Paper 4 x 6 pulg Panorámico 210 x 594 mm, Sobre #10 4 1/8 x 9 1/2 pulg, Tarjeta A6 105 x 148 mm, Media carta 5 1/2 x 8 1/2 pulg Definido por el usuario	16 k de 184 x 260 mm, 16 k de 195 x 270 mm, 16 k de 197 x 273 mm, 8,5 x 13 (Personalizado) A4, A5, A6, B5 (ISO) B5 (JIS), Postal japonesa doble, Sobre #10, Sobre B5 Sobre C5, Sobre DL, Sobre Monarca, Ejecutivo Postal japonesa, Legal, Carta, Tamaño personalizado	A4 (210x297 mm); Carta-8,5x11 pulg. (216x279 mm); Legal-8,5x14 pulg. (216x356 mm); 8x10 pulg. (203x254 mm) 4x6 pulg. (101x152 mm)-con perf.; 4x6 pulg. (101x152 mm); Sobre #10-4,1x9,5 pulg. (105x241 mm); Tarjeta A6 (105x148 mm) Media carta- 5,5x8,5 pulg. (140x216 mm); Definido por el usuario
------------------------	--	--	---	---

Conexión de Red de Área Local (LAN)

La red LAN conecta a todas las computadoras del estudio jurídico a través de un HUB Ethernet 10BaseT con cables UTP categoría 5, cada una de las cuales tienen acceso a internet cuyo proveedor es Fibertel.

Fibertel les suministra servicios de internet con una velocidad de conexión de subida de 230 Kbps y de bajada de 2392 Kbps. Los servicios que utilizan el personal del estudio son básicamente servicios de correo electrónico (Yahoo, Hotmail, Gmail).

Herramientas Ofimáticas

Todas las computadoras tienen instalado el paquete de Microsoft Office Professional Edition 2003. Las herramientas básicas que se usan en las tareas diarias son: Word y Excel. Estas herramientas son utilizadas para la confección de oficios, citaciones de pericias, cédulas, denuncias a ART, dictámenes y emplazamientos, y cálculos estadísticos muy básicos referentes a los juicios.



Se observó que cada computadora del personal utiliza Internet Explorer como navegador predeterminado, también se tiene como antivirus AVG y como firewall predeterminado el firewall propio de Windows.

Diagnóstico

Problemas y Falencias Detectadas

A continuación se describen los problemas y falencias detectadas a partir de las entrevistas realizadas al personal del estudio jurídico:

- Demoras en la búsqueda de los datos de un determinado Cliente.
- Dificultad en el seguimiento de los Casos en las distintas etapas que lo componen.
- Demoras para el envío de la Denuncia ante la ART.
- Duplicidad en los trámites de denuncia en la ART
- Vencimiento de los plazos de presentación de denuncia ante la Comisión Médica luego de cumplido el trámite con la ART.
- Vencimiento del plazo para solicitar emplazamiento a las entidades oficiadas.
- Falta de control sobre los pagos por los Certificados Médicos
- No existe un historial del Caso que permita una atención personalizada al Cliente.
- Pérdidas de Casos por vencimiento de fechas claves de las etapas de los Casos
- Falta de control sobre la gestión de los abogados por parte de los Dueños.
- Se pierden algunos Clientes que solicitan iniciar un Caso por la falta de seguimiento de los mismos.



Requerimientos

Se da a conocer a continuación un listado de los requerimientos funcionales que el sistema deberá llevar a cabo como funciones esenciales que darán soporte a los procesos de negocio detectados. También se detalla un listado de requerimientos no funcionales que el sistema deberá tener en cuenta en su implementación.

Requerimientos Funcionales

- Agilizar la búsqueda de los clientes.
- Gestionar las etapas de los Casos.
- Registrar la recepción de los Certificados Médicos.
- Gestionar y registrar el pago a los médicos vinculados al estudio.
- Registrar los estudios médicos a cargo del estudio jurídico.
- Brindar información de Alertas para las etapas críticas de un Caso
- Permitir la derivación de los Casos a los abogados, dependiendo de las características, complejidad y la importancia económica del mismo.
- Brindar información actualizada de los Casos.
- Registrar la documentación que se emite de cada Caso.
- Registrar la documentación que se recepta para cada Caso.
- Generar informe estadísticos de resultados de Casos.
- Brindar información sobre la disponibilidad de los Abogados.
- Gestionar agenda de turnos.
- Gestionar agenda de audiencias
- Registrar el cobro de honorarios correspondientes por Caso



Requerimientos no Funcionales

Si bien no son requerimientos solicitados explícitamente por los clientes, se han detectado, luego de una revisión del negocio los siguientes requerimientos no funcionales.

- Las interfaces de usuario que poseerá el sistema deberán ser similares a las de Windows.
- El sistema debe implementarse sobre la infraestructura existente en las distintas oficinas.
- El sistema debe poder accederse por los distintos usuarios de manera concurrente.
- El sistema deberá contar con mecanismos que permitan el registro de actividades con identificación de los usuarios que los realizaron.
- El sistema debe validar automáticamente la información contenida en los formularios de ingreso. En el proceso de validación de la información, se deben tener en cuenta aspectos tales como obligatoriedad de campos, longitud de caracteres permitida por campo, manejo de tipos de datos, etc.
- Desarrollar las interfaces de Sistema con una resolución acorde a los monitores existentes en el estudio.

Propuesta de Sistema

En esta sección se presentará la propuesta de desarrollo de sistema, indicando los aspectos funcionales y de gestión a los cuales el sistema dará soporte.

Objetivo

Brindar información para la administración de los procesos legales y administrativos vinculados, favoreciendo el seguimiento de los casos contenidos en los mismos, como así también, la generación de informes que resuman el resultado de los casos, brindando un soporte para la toma de decisiones.



Límites

Desde que se registra un turno para la atención del asesoramiento jurídico hasta que se registra la sentencia del caso.

Alcances

A continuación se detallan los alcances del sistema de información, determinados en base a los requerimientos y falencias detectadas:

Módulo de Agenda de Eventos

- Mantener la agenda de clientes.
- Emitir alertas a cada abogado dependiendo de la etapa del caso que tiene asignado.
- Emitir alertas a un usuario supervisor cuando un caso se ha atrasado.
- Emitir alertas al personal administrativo en las instancias que se deba convocar al cliente.

Módulo Funcional

- Registrar los Casos y permitir la derivación de casos a cada uno de los abogados.
- Mantener el seguimiento de los casos.
- Generar documentos legales en cada caso.
- Permitir el respaldo de la documentación por medios digitales.
- Registrar el importe cobrado por el juicio para poder determinar los honorarios de cada abogado.
- Brindar una referencia ágil a los archivos físicos de los casos.
- Manejar la bitácora de cada caso.



Módulo de Información de Gestión

- Permitir el seguimiento del desempeño de los abogados en cada caso.
- Brindar reportes estadísticos sobre el resultado de los casos.
- Generar informes estadísticos de los tiempos insumidos en las distintas etapas del caso.
- Generar informes estadísticos del tiempo de afectación de un determinado abogado a un caso.

Análisis de Conveniencia

Consideramos factible el desarrollo del proyecto teniendo en cuenta los resultados de los tres aspectos de conveniencia que exponemos a continuación:

Aspectos Técnicos

Consideramos que es posible desarrollar nuestro sistema de información propuesto sin ningún tipo de inconveniente ya que en el estudio se cuenta con gran parte de la tecnología necesaria para soportar el sistema, tanto en hardware (PC con tarjeta de red, cable UTP, jack RJ-45, etc.) como en software (VB.net soportado por el sistema operativo Windows XP Profesional), siendo necesario para la implementación adquirir un servidor.

Aspectos Económicos

Consideramos que el sistema de información propuesto es viable económicamente, ya que la empresa puede adquirir nuevo equipamiento informático, como ser el servidor requerido para la implementación. Se requiere una inversión de dinero considerable, la cual incluye también las licencias del software necesarias para la implementación de dicho sistema, las cuales estaría dispuesta a asumir el cliente informático.



La implementación del sistema propuesto beneficiaría a la organización en la optimización del seguimiento de los casos, la obtención de información resumida y estadística que permita tomar decisiones adecuadas y evaluar constantemente el funcionamiento de la misma, evitando la pérdida de los casos y de clientes.

Aspectos Operativos

Se considera que para implementar el sistema de información propuesto es necesario capacitar al personal existente, lo cual se llevaría a cabo mediante un curso, esto es factible ya que el sistema se desarrollará en un entorno visual, lo cual es amigable para el usuario. No será necesaria la contratación de personal extra para operar el sistema.

Conclusión

Luego del análisis de los aspectos antes mencionados, concluimos que la implementación del sistema es altamente viable.



Proceso de Desarrollo Adoptado

Para el desarrollo del estudio de la empresa nos valdremos del Proceso Unificado de Desarrollo (PUD) y del Lenguaje de Modelado de Software (UML). El primero es un marco de desarrollo de software que se caracteriza por estar dirigido por casos de uso, mientras que el segundo es un lenguaje de modelado de sistemas de software

El Proceso Unificado es un marco de trabajo extensible que permite ser adaptado a las necesidades de la solución a desarrollar.

Por su parte, UML, es un lenguaje gráfico que nos permitirá construir, documentar, visualizar y especificar el sistema de software ya que posee la riqueza suficiente como para crear un modelo del sistema, pudiendo modelar los procesos de negocios, funciones, esquemas de bases de datos, expresiones de lenguajes de programación, etc.