



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA INGENIERÍA Y APLICADAS

INGENIERÍA INDUSTRIAL

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Registro y control de casos legales para el mejoramiento de la productividad en el Consorcio Jurídico del “Dr. Milton Mora”.

Proyecto de Titulación presentado previo a la obtención del Título de Ingeniera Industrial.

Autora:

Sánchez Sola Diana Gabriela

Director:

Ing. PhD. Ulloa Enríquez Ángel Medardo

Latacunga – Ecuador

Marzo 2024



DECLARACIÓN DE AUTORIA

Sánchez Sola Diana Gabriela, con cédula de ciudadanía No. 0503995425, declaro ser autora del presente **PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: “REGISTRO Y CONTROL DE CASOS LEGALES PARA EL MEJORAMIENTO DE LA PRODUCTIVIDAD EN EL CONSORCIO JURÍDICO DEL “DR. MILTON MORA”**. siendo el Ing. PhD Ulloa Enríquez Medardo Ángel, Tutor del presente trabajo; y, eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posible o acciones legales.

Además, certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

Latacunga, Marzo 2024.

Sánchez Sola Diana Gabriela
C.C: 0503995425



AVAL DEL TUTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

En calidad del Tutor del Proyecto de Investigación sobre el título

“REGISTRO Y CONTROL DE CASOS LEGALES PARA EL MEJORAMIENTO DE LA PRODUCTIVIDAD EN EL CONSORCIO JURÍDICO DEL “DR. MILTON MORA” de Sánchez Sola Diana Gabriela, de la carrera de Industrial, considero que dicho Informe Investigativo es merecedor del aval de aprobación al cumplir las normas técnicas, traducción y formatos previstos, así como también ha incorporado las observaciones y recomendaciones propuestas en la pre-defensa.

Latacunga, Marzo 2024.

Ing. Msc. Drc. Ulloa Enríquez Medardo Ángel
C.C: 1000970325
TUTOR



AVAL DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi y por la Facultad de Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas; por cuanto, la postulante: Sánchez Sola Diana Gabriela, con el título del Proyecto de Investigación **“REGISTRO Y CONTROL DE CASOS LEGALES PARA EL MEJORAMIENTO DE LA PRODUCTIVIDAD EN EL CONSORCIO JURÍDICO DEL “DR. MILTON MORA”**, ha considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de sustentación del trabajo de titulación.

Por lo antes expuesto, se autoriza grabar los archivos correspondientes en un CD, según la normativa institucional.

Latacunga, Marzo 2024.

Para constancia firman:

Ing. Msc. Edison Salazar Cueva
C.C:0501843171
(PRESIDENTE)

Ing. Msc. Ángel Marcelo Tello Condor.
C.C: 0501518559
LECTOR 2

Ing. Msc. Milton Eduardo Herrera Tapia
C.C: 0501503312
LECTOR 3

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, agradezco a Dios por guiar mis pasos y otorgarme la fortaleza y la sabiduría necesarias para completar este importante proyecto. Su gracia ha sido mi luz en los momentos de incertidumbre y mi inspiración constante a lo largo de este camino.

A mi tutor, Ing. Ulloa, le doy las gracias por su dedicación, orientación y paciencia a lo largo de este proceso.

A la Universidad Técnica de Cotopaxi, le agradezco por proporcionarme los recursos y el ambiente propicio para llevar a cabo esta investigación. Su compromiso con la excelencia académica ha sido una fuente constante de motivación para alcanzar mis metas.

Agradezco al Consorcio Jurídico del Dr. Milton Mora, por permitirme realizar mi proyecto de investigación.

Quiero dedicar un sincero reconocimiento al Director de Carrera, Ing. Edison Salazar, su liderazgo ejemplar y compromiso con nuestro bienestar nos han inspirado y guiado, gracias por su incansable apoyo y defensa de nuestros intereses. Su legado perdurará en cada uno de nosotros.

Con gratitud.

Diana Sánchez.

DEDICATORIA

A mis amados padres, hermanos y sobrinos, quiero dedicarles este logro con todo mi corazón, su amor infinito y su apoyo constante han sido mi mayor bendición en este viaje, gracias por estar siempre a mi lado, por ser mi familia, mi hogar y mi mayor tesoro, este logro es también suyo.

A mi esposo y mi mayor apoyo, tu presencia constante, tu amor incondicional y tu fe en mí han sido los pilares sobre los cuales he construido este camino hacia el éxito, en las noches largas de estudio, fuiste mi cómplice, mi maestro y mi inspiración, cuando la duda amenazaba con desvanecer mis sueños, tu voz me recordaba mi fuerza interior y mi capacidad para superar cualquier obstáculo.

Gracias por ser mi roca en los momentos de incertidumbre, por ser mi confidente en los momentos de debilidad y por ser mi más grande defensor en cada paso del camino. Tu apoyo incondicional y tus palabras de ánimo han sido la luz que ha iluminado incluso los momentos más oscuros de este viaje, cada éxito alcanzado es el resultado de nuestro amor y nuestra colaboración.

A mis queridos amigos, quienes siempre estuvieron ahí para mí, brindándome su apoyo, su aliento y su amistad incondicional, a cada uno de ustedes les dedico este logro con profundo agradecimiento y cariño, gracias por ser parte de mi vida y por estar ahí en cada paso del camino.

Con infinito amor y gratitud.

Diana Sánchez.

ÍNDICE GENERAL

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI.....	i
DECLARACIÓN DE AUDITORIA	ii
AVAL DEL TUTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	iii
AVAL DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN	iv
AGRADECIMIENTOS	v
DEDICATORIA	vi
ÍNDICE GENERAL	vii
ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	x
INFORMACIÓN GENERAL	1
RESUMEN.....	2
SUMMARY	3
1 INTRODUCCIÓN.	5
1.1. EL PROBLEMA.....	5
1.1.1 Planteamiento del problema.....	5
1.2.2 Formulación del problema	6
1.3. BENEFICIARIOS	6
1.3.1. Beneficiarios Directos	6
1.3.2. Beneficiarios Indirectos.....	7
1.4 JUSTIFICACIÓN.....	7
1.5 HIPÓTESIS.....	8
1.6.2 Específicos.....	9
1.7 SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS PLANTEADOS	10
2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	11
2.1 ANTECEDENTES.....	11
2.2 MARCO REFERENCIAL / ESTADO DEL ARTE	13
2.2.1 Software para la sistematización y control de la información en oficinas jurídicas....	13
2.2.2 Definición de proceso	15
2.2.3 Gestión documental	15
2.2.4 Gestión de la información	16
2.2.5 Gestión del conocimiento	17
2.2.6 Procesos de la gestión documental y gestión informática.....	18
2.2.7 Estructura de un consorcio jurídico.....	19
2.2.8 Base de datos	20

2.2.9 Tipos de bases de datos	21
2.2.10 Productividad en un consultorio jurídico	23
2.2.11 Técnicas para mejorar la productividad	24
3 DESARROLLO DE LA PROPUESTA	28
3.2 METODOLOGÍA.....	28
3.2.1 Modalidad o enfoque de la investigación.....	28
3.2.2 Tipos de investigación	28
3.3 ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.	29
3.3.1 Desarrollo de las actividades para dar cumplimiento al primer objetivo específico: ..	29
3.3.2 Desarrollo de las actividades para dar cumplimiento al segundo objetivo específico: 50	
3.3.3 Desarrollo de las actividades para dar cumplimiento al tercer objetivo específico:....	60
3.4 EVALUACIÓN TÉCNICO, SOCIAL, AMBIENTAL Y/O ECONÓMICA	68
4. CONCLUSIONES DEL PROYECTO	70
4.1 CONCLUSIONES	70
4.2 RECOMENDACIONES.....	71
BIBLIOGRAFÍA.....	72
ANEXO 1	76

ÍNDICE DE TABLAS

<u>Tabla 1.1: Beneficiarios directos del Consorcio Jurídico Milton Mora y Asociados.....</u>	6
<u>Tabla 1.2: Beneficiarios indirectos.....</u>	6
<u>Tabla 2.1: Actividades para el cumplimiento de cada uno de los objetivos específicos.....</u>	9
<u>Tabla 3.1: Matriz de identificación FODA.....</u>	30
<u>Tabla 3.2: Conocimiento de la forma como se realiza el registro y control.....</u>	33
<u>Tabla 3.3: Influencia del registro y control en la productividad del consorcio.....</u>	34
<u>Tabla 3.4: El sistema actual de registro y control es adecuado.....</u>	35
<u>Tabla 3.5: El actual sistema permite una adecuada gestión de la información.....</u>	36
<u>Tabla 3.6: Necesidad de un nuevo sistema para registro y control de los casos judiciales.....</u>	37
<u>Tabla 3.7: El desarrollo de un nuevo sistema elevará la productividad.....</u>	38
<u>Tabla 3.8: La asignación de responsables contribuirá para que el trabajo sea desarrollado de una manera más óptima y eficiente.....</u>	39
<u>Tabla 3.9: Repercusión del nuevo sistema en la gestión de la información.....</u>	40
<u>Tabla 3.10: Permisos básicos.....</u>	58
<u>Tabla 3.11: Permisos ampliados.....</u>	60; Error! Marcador no definido.
<u>Tabla 3.12: Descripción del proceso de registro y control de casos legales.....</u>	68

ÍNDICE DE FIGURAS

<u>Figura 3.1: Organigrama del Consorcio Jurídico Dr. Milton Mora y Asociados</u>	31
<u>Figura 3.2: Conocimiento de la forma como se realiza el registro y control</u>	34
<u>Figura 3.3: Influencia del registro y control en la productividad del consorcio</u>	35
<u>Figura 3.4: El sistema actual de registro y control es adecuado</u> ; Error! Marcador no definido. 36	36
<u>Figura 3.5: El actual sistema permite una adecuada gestión de la información</u>	37
<u>Figura 3.6: Necesidad de un nuevo sistema para registro y control de los casos judiciales</u>	38
<u>Figura 3.7: El desarrollo de un nuevo sistema elevará la productividad</u>	39
<u>Figura 3.8: La asignación de responsables contribuirá para que el trabajo sea desarrollado de una manera más óptima y eficiente</u>	40
<u>Figura 3.9: Repercusión del nuevo sistema en la gestión de la información</u> ; Error! Marcador no definido. 41	41
<u>Figura 3.10: Procesos en el registro y control de los casos judiciales</u> ; Error! Marcador no definido. 42	42
<u>Figura 3.11: Recepción de la documentación</u>	46
<u>Figura 3.12: Presentación de demandas</u>	48
<u>Figura 3.13 Estado actual en el consorcio jurídico</u>	51
<u>Figura 3.14: Procedimientos para la implementación</u>	54
<u>Figura 3.15: Responsable de los procesos de control documental</u>	54
<u>Figura 3.16: Categorías de acceso</u>	56
<u>Figura 3.17: Columnas y filas</u>	63
<u>Figura 3.18: Columnas correspondientes a los datos de cada cliente</u>	64
<u>Figura 3.19: Columnas para el seguimiento de los casos</u>	65
<u>Figura 3.20: Columna para el seguimiento de los pagos</u>	66
<u>Figura 3.21: Estado de los casos</u>	68
<u>Figura 3.22: Eficiencia de la Propuesta</u>	69

INFORMACIÓN GENERAL

Título:

Registro y control de casos legales para el mejoramiento de la productividad en el consorcio jurídico del Dr. Milton Mora

Fecha de inicio:

23 de Octubre 2023

Fecha de finalización:

Marzo del 2024.

Lugar de ejecución:

“Consultorio Jurídico del Dr. Milton Mora y Asociados”; Latacunga, Cotopaxi, Ecuador.

Facultad que auspicia:

Unidad Académica de Ciencias de la Ingenierías y Aplicadas (CIYA)

Carrera que auspicia:

Ingeniería Industrial

Proyecto de investigación vinculado:

Proyecto formativo o Generativo sí aplica.

Equipo de Trabajo:**Tutor:**

Ulloa Enríquez Ángel Medardo

Estudiante:

Sánchez Sola Diana Gabriela

Área de Conocimientos:

Campo Amplio: (07) Ingeniería, industria y construcción

Campo Específico: (02) Industria y producción

Campo Detallado: (05) Producción Industrial, 7 Diseño industrial y de procesos.

Línea de investigación:

Tecnología industrial, gestión de la producción, riesgo y seguridad laboral.

Sub líneas de investigación de la Carrera: Calidad, diseño de procesos productivos e ingeniería de métodos.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA INGENIERÍA Y APLICADAS**

TÍTULO: “REGISTRO Y CONTROL DE CASOS LEGALES PARA EL MEJORAMIENTO DE LA PRODUCTIVIDAD EN EL CONSORCIO JURÍDICO DEL “DR. MILTON MORA”

Autora:

Sánchez Sola Diana Gabriela

RESUMEN

La eficiencia de los consorcios jurídicos en la ciudad de Latacunga es una preocupación relevante, en muchos casos, estas entidades carecen de la organización necesaria para gestionar adecuadamente sus actividades, las acciones tomadas no suelen integrarse de manera efectiva al sistema de control, lo que resulta en procesos desorganizados y poco eficientes, esta falta de estructura adecuada tiene un impacto directo en la funcionalidad del consorcio jurídico.

Uno de los principales problemas que enfrentan estos consorcios es la falta de un sistema de mejora para la productividad, este problema se debe a varias razones; en primer lugar, los abogados a menudo se centran únicamente en cumplir con sus tareas laborales, sin prestar la debida atención a la satisfacción del cliente o a la optimización de los procesos internos. Además, existe una falta general de comprensión sobre cómo implementar mejoras específicas que se adapten a las necesidades y características de cada área dentro del consorcio jurídico.

Para abordar esta problemática, se ha propuesto un proyecto de investigación con el objetivo de implementar un sistema de Registro y Control de casos Legales para el Consorcio Jurídico del Dr. Milton Mora y Asociados. El objetivo de este proyecto es utilizar herramientas informáticas para optimizar la gestión de casos jurídicos y aumentar la productividad del mismo. El proyecto comenzó con la realización de una encuesta al personal del consorcio para comprender mejor cómo se lleva a cabo actualmente el registro y control de casos legales, además, se realizó una investigación bibliográfica exhaustiva sobre los sistemas existentes para el registro y control de casos legales en despachos jurídicos, así como sobre las mejores prácticas para su implementación. Con base en los resultados de la encuesta y la investigación bibliográfica, se elaboraron los procedimientos necesarios para la implementación del sistema.

Palabras clave: Registro y control, consorcio jurídico, casos judiciales.

TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI
ENGINEERING AND APPLIED SCIENCES FACULTY

TOPIC: REGISTRATION AND CASE MANAGEMENT SYSTEM TO IMPROVE PRODUCTIVITY IN THE DR. MILTON MORA LAW FIRM.

Author:

Sánchez Sola Diana Gabriela

SUMMARY

The efficiency of law firms in Latacunga city is a relevant concern; in many cases, these entities lack the necessary organization to adequately manage their activities; the actions taken are not usually integrated effectively into the control system, which results in disorganized and inefficient processes, the lack of adequate structure has a direct impact on the functionality of law firms.

One of the main problems faced by these associations is the lack of a productivity improvement system. This problem is due to several reasons; First, lawyers often focus on fulfilling their job tasks only, without paying attention to customer satisfaction or optimizing internal processes. Additionally, there is a general lack of understanding of how to implement specific improvements that are tailored to the needs and features of each area within the law firms.

To address this problem, a research project has been proposed with the objective of implementing a Registration and case management system for the Law firm of Dr. Milton Mora y Asociados. The objective of this project is to use computer tools to optimize the administration of legal cases and increase its productivity. The project began by conducting a survey of the law firm staff to better understand how the registration and control of legal cases is currently carried out, in addition, exhaustive bibliographic research was carried out on the existing systems for the registration and control of legal cases, in law firm offices, as well as the best practices for its implementation.

Based on the results of the survey and bibliographic research, the necessary procedures for the implementation of the system were developed.

Keywords: Registration and control, law firm, law cases.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA INGENIERÍA Y APLICADAS
CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

Sánchez Sola Diana Gabriela

AVAL DE TRADUCCIÓN- Profesional Externo

Doris Virginia Cabay Cabay con cédula de identidad número 1722514070 ; Licenciada en ciencias de la educación mención plurilingüe, con número de registro de la SENESCYT: 1005-16-1440443; **CERTIFICO** haber revisado y aprobado la traducción al idioma Inglés del resumen del trabajo de investigación con el título: **“REGISTRO Y CONTROL DE CASOS LEGALES PARA EL MEJORAMIENTO DE LA PRODUCTIVIDAD EN EL CONSORCIO JURÍDICO DEL “DR. MILTON MORA”** de: **Sánchez Sola Diana Gabriela**, egresada de la carrera de **Ingeniería Industrial**, perteneciente a la Facultad de **Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas**.

En virtud de lo expuesto y para constancia de lo mismo se registra la firma respectiva.

Latacunga, Marzo del 2024

.....
Msc. Doris Virginia Cabay Cabay
CI: 1722514070

1 INTRODUCCIÓN.

1.1.EL PROBLEMA

1.1.1 Planteamiento del problema

La presencia de problemas legales en diversas áreas sociales es una constante global, desafiando a ciudadanos en la búsqueda de soluciones efectivas en respuesta a esta necesidad, abogados y consorcios jurídicos se han establecido como pilares esenciales, ofreciendo asesoramiento y representación legal a aquellos inmersos en complejos procesos legales.

Los abogados no solo brindan asesoramiento legal especializado, sino que también defienden los derechos y garantías de sus clientes, utilizando su experiencia y conocimientos jurídicos para abordar las complejidades de los casos legales, permitiendo así que las partes implicadas enfrenten los desafíos legales con confianza y seguridad.

En un mundo donde los problemas legales son ubicuos, el papel de los abogados y los consorcios jurídicos resulta esencial para salvaguardar los intereses individuales y empresariales, asegurando que la justicia prevalezca y que los conflictos se resuelvan de manera justa y conforme a la ley.

Es importante mencionar que, a diferencia de otros países o sectores laborales, la mayoría de los consorcios jurídicos carecen de una organización adecuada, lo que afecta la funcionalidad del consorcio, la falta de un sistema de mejora para la productividad se debe a diversos factores, como la falta de conocimiento para implementar mejoras específicas según las características y áreas del consorcio.

La implementación de un sistema de mejora de la productividad permitiría reducir los inconvenientes mencionados, logrando así la satisfacción de los clientes, su fidelización y sus referencias, proporcionando un servicio de mayor calidad a los ciudadanos y aumentando las ganancias de las firmas de abogados.

Los consorcios jurídicos manejan los casos judiciales de sus clientes, de tal manera que estos casos son delegados a un abogado responsable, que se encarga de la preparación estratégica del caso, además es el encargado de supervisar la revisión judicial posterior, o también se encarga de coordinar con auxiliares judiciales para llevar cada caso en la instancia judicial correspondiente. Las actuaciones posteriores son documentadas por el responsable de la gestión, que suele ser realizada por los auxiliares del despacho de abogados, esta información

debe ser registrada, actualizada y puesta a disposición de los responsables del litigio para tomar las mejores decisiones y estrategias de litigio.

En la actualidad, todos estos procedimientos se gestionan utilizando nuevas tecnologías informáticas, lo que ahorra tiempo, creando un alto nivel de satisfacción del servicio para los usuarios internos y externos, lo que a su vez hace que el flujo de clientes hacia el consorcio jurídico aumente.

Sin embargo, en el caso de la ciudad de Latacunga, al ser una ciudad pequeña, en algunas firmas de abogados el registro y control se lo hace todavía en forma manual o también se da el caso de que a pesar de disponer de nuevas tecnologías informáticas, la falta de experiencia de los asistentes en el uso de esas nuevas tecnologías, ocasiona que el proceso de registro y control de los casos tome demasiado tiempo, lo cual conlleva a la insatisfacción tanto de los usuarios internos en este caso los abogados y empleados del consorcio; y, de los usuarios externos que son los clientes, de tal forma que la productividad del consorcio jurídico se ve afectada, ocasionando una baja en el número de clientes del consorcio jurídico.

Por otra parte, en el presente proyecto, las variables a ser tomadas en cuenta son el sistema de control y registro de los casos judiciales como variable independiente y la productividad del consorcio jurídico como variable dependiente, los indicadores considerados son el registro y control de los casos legales existentes.

1.2.2 Formulación del problema

La falta de un sistema adecuado para el registro y control de los casos legales afecta la productividad del consorcio jurídico del Dr. Milton Mora y Asociados.

1.3. BENEFICIARIOS

Este proyecto será ventajoso tanto directa como indirectamente para todas las partes vinculadas al Consorcio Jurídico del Dr. Milton Mora. La aplicación del sistema de registro y control de casos legales conducirá a una mejora en el tiempo necesario para organizar y dar seguimiento a los procedimientos legales de los clientes actuales y potenciales del consorcio.

1.3.1. Beneficiarios Directos

Las personas beneficiadas directamente por el proyecto son todos los miembros del equipo del consorcio, que comprenden de cuatro abogados, una asistente, un pasante y un miembro del

personal de servicios generales, en su totalidad siete personas según lo detalla la tabla 1.1, estos colaboradores contribuirán con información crucial vinculada al registro y control de los casos jurídicos de los clientes

Tabla 1.1: Beneficiarios directos del Consorcio Jurídico Milton Mora y Asociados

DESCRIPCIÓN	N°
Abogados	4
Asistentes	1
Pasantes	1
Servicios Generales	1
Total	7

1.3.2. Beneficiarios Indirectos

Los Beneficiarios indirectos del proyecto son todos los clientes del consorcio que tienen causas activas, por lo que sus procesos legales dependen de la organización interna en el consorcio, del tiempo que se tome en la solución de dichos procesos, y sobre todo de los resultados que se obtengan, en este caso se considera un promedio de 200 clientes del consorcio.

Tabla 1.2: Beneficiarios indirectos

BENEFICIARIOS INDIRECTOS DEL CONSORCIO	N°
Clientes	200
Total	200

1.4 JUSTIFICACIÓN.

La investigación se lleva a cabo para validar la influencia directa del sistema de registro y control de casos legales en la productividad del Consorcio Jurídico del "Dr. Milton Mora", se busca confirmar que la implementación de un sistema adecuado reduce significativamente el tiempo empleado en los procedimientos, lo que conlleva a una mayor eficiencia dentro del consorcio.

Los aportes de esta investigación son múltiples, en primer lugar, se adaptarán y utilizarán instrumentos de recolección de información para comprender el proceso actual de registro y

control de casos legales, además, se recopilará información mediante una investigación bibliográfica para desarrollar e implementar un sistema mejorado utilizando herramientas informáticas actualizadas.

Los beneficiarios potenciales de esta investigación son tanto el personal interno del consorcio como sus clientes, para el personal, se espera que la optimización de los procesos mejore el ambiente laboral y la atención a los clientes, por otro lado, los clientes se beneficiarán de un seguimiento más eficiente de sus procesos judiciales, lo que aumentará la confianza en el servicio proporcionado por el consorcio.

El impacto y la relevancia del proyecto son evidentes, al contar con un sistema adecuado de control y registro de casos legales, el consorcio jurídico experimentará una mejora significativa en la productividad al optimizar la gestión documental y reducir los tiempos requeridos para el control y registro de casos.

En cuanto a la utilidad práctica, la investigación resolverá un problema de control y registro de información, permitiendo a los abogados mantener un orden estricto de cada caso y monitorear su progreso, además, al ser más eficientes, el consorcio podrá satisfacer mejor las necesidades de sus clientes y mantenerse competitivo en un entorno legal en constante evolución. Esto se traducirá en una mayor confianza por parte de los clientes y una mejor reputación en el mercado legal.

El proyecto también contribuirá al avance del conocimiento en el campo de la gestión legal, proporcionando información valiosa sobre las mejores prácticas en el manejo de casos legales y la implementación de sistemas tecnológicos para mejorar la productividad en despachos jurídicos.

1.5 HIPÓTESIS.

La implementación de un sistema eficiente de registro y control de casos legales en el Consorcio Jurídico del "Dr. Milton Mora" aumentará la productividad al optimizar la gestión de información, reducir los tiempos administrativos y mejorar la comunicación interna.

1.6 OBJETIVOS.

1.6.1 General

Implementar un sistema integral de registro y control de casos legales en el Consorcio Jurídico del "Dr. Milton Mora" con el fin de mejorar la productividad de la firma, agilizando los procesos internos, optimizando la gestión de la información, mediante herramientas informáticas, lo que permitirá una atención más eficiente de los casos legales de los clientes y contribuirá a la satisfacción de estos, así como al crecimiento y la sostenibilidad del consorcio a largo plazo.

1.6.2 Específicos.

- Implementar un sistema de registro digitalizado que permita una recopilación eficiente y organizada de la información relacionada con los casos legales gestionados por el Consorcio Jurídico del "Dr. Milton Mora", con el objetivo de reducir los tiempos administrativos asociados a la documentación y mejorar la accesibilidad a la información relevante.
- Establecer procedimientos estandarizados para el seguimiento y control de los casos legales en curso, asegurando una gestión efectiva de los plazos, citas y actividades asociadas a cada caso, con el propósito de optimizar la asignación de recursos y mejorar la eficiencia en la atención de los clientes.
- Capacitar al personal del Consorcio Jurídico del "Dr. Milton Mora" en el uso adecuado del nuevo sistema de registro y control de casos legales, proporcionando las habilidades y conocimientos necesarios para su implementación y funcionamiento óptimo, con el fin de garantizar una adopción efectiva y una transición sin contratiempos.

1.7 SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS PLANTEADOS

Tabla 1.3 Actividades para el cumplimiento de cada uno de los objetivos específicos

Objetivos específicos	Actividades	Resultados a alcanzarse	Verificadores
1	Investigación de sistemas de gestión de casos legales. Selección del sistema adecuado. Personalización del sistema.	Identificación de opciones viables. Elección del sistema óptimo. Sistema personalizado y listo para su implementación.	Validación de las opciones identificadas. Confirmación de la elección del sistema. Revisión del sistema personalizado, asegurándose de que cumpla con los requisitos específicos del Consorcio Jurídico del "Dr. Milton Mora",
2	Análisis de los procesos existentes. Identificación de mejores prácticas. Capacitación del personal.	Identificación de puntos débiles. Recopilación de información. Comprensión de los nuevos procedimientos.	Evaluación de resultados. Retroalimentación al personal. Revisión de fuentes confiables. Retroalimentación del personal. Observación directa.
3	Evaluación de necesidades de capacitación. Seguimiento y soporte post-capacitación.	Identificación precisa de las áreas de conocimiento y habilidades. Monitoreo continuo del progreso y desempeño	Recopilación periódica de datos sobre el uso del sistema, la eficiencia en las tareas relacionadas y la resolución de problemas por parte del personal capacitado.

2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.

2.1 ANTECEDENTES

Teniendo en cuenta la promoción e innovación de las nuevas tecnologías, el uso de los sistemas de información ha cobrado importancia en toda empresa, sin importar el tipo de organización. Dado que la implementación de estos sistemas automatiza y agiliza los procesos manuales que se realizan dentro de la organización, permiten que estas organizaciones ingresen al mercado competitivo para convertirse en una mejor organización, obtener ganancias y una gran cantidad de clientes.

La gestión y el control de la información sobre los diversos procesos llevados a cabo dentro de una corporación de abogados es esencial para el resultado de una firma que se esfuerza por lograr la aceptación y satisfacción de los clientes y los abogados del consorcio jurídico [1].

Es por esta razón que el presente proyecto busca mejorar la productividad en el consorcio jurídico del Dr. Milton Mora a través de un sistema que permita un adecuado registro y control de casos legales, y mejorar la productividad significa, aumentar la eficiencia de los procesos clave del consorcio jurídico, mejorar la eficiencia de los recursos y garantizar un buen servicio al cliente, y generar informes y cuadros estadísticos que pueden ayudar a tomar decisiones en el consorcio.

Para conseguir lo anterior, es necesario analizar en diferentes contextos las diferentes alternativas que se han generado para el registro y control de los casos legales en los despachos jurídicos.

A nivel latinoamericano en Perú, Pérez [2], desarrolló un sistema de sistema informático con tecnología web para la gestión de procesos legales en el estudio Jurídico Jiménez Troya. El sistema fue desarrollado en PHP para registrar los resultados obtenidos mediante los instrumentos que fueron utilizados para recopilar información, entre ellos las encuestas y entrevistas. Gracias al sistema implementado, los usuarios y clientes del Estudio Jurídico pueden acceder al sistema desde cualquier lugar, lo que permite a los clientes enviar consultas relacionadas con su caso sin tener que contactar al Estudio Jurídico. La implementación del sistema permitirá al estudio jurídico estar a la vanguardia en el uso de la tecnología y así optimizar sus procesos [2].

Por su parte, Falcón [3], implementó el sistema "DATALAW" para controlar mejor el procesamiento de los casos judiciales, así como agilizar varios procesos desarrollados en otras áreas de la empresa, debido a que el procesamiento inadecuado de los expedientes de los clientes en sí puede generar daños, pérdida de reputación y demora en la entrega, además, si el control de la información no es bueno, los abogados muchas veces pierden casos por falta de control y seguimiento adecuado de los procesos, y con la ayuda del sistema implementado, se puede optimizar dicho control y seguimiento, aumentando el nivel de satisfacción tanto para los usuarios internos como externos.

Así mismo, en Bolivia, Ruiz [4], desarrolló un sistema web para el Estudio Jurídico "Villegas & Asociados", cuyo objetivo fue desarrollar un sistema *on line* para poder administrar y controlar los registros diarios de procedimientos y juicios de clientes, para que los clientes y sus abogados puedan ver sus procedimientos en línea desde Internet, optimizando tiempo, recursos y además permite recopilar información diariamente. El sistema consta de cuatro módulos, el primero para los administradores, el segundo para los abogados, el tercero para los clientes y el cuarto para la obtención de reportes. Este proyecto se implementó utilizando una combinación de la metodología de desarrollo de software *Kanban* para visualizar y limitar el trabajo en curso para completar una serie de tareas y la metodología de modelado del sistema UWE, utilizando *MagicDraw* para representar los diversos objetivos o diagramas necesarios para modelar el sistema. Para completar el desarrollo del sistema web se utilizó el lenguaje de programación PHP como motor principal y MySQL como gestor de base de datos.

A nivel nacional, Pilay [5], desarrolló un Sistema de gestión de expedientes para el estudio jurídico de la Abg. Sonia Infante Toro" del cantón La Libertad en la provincia de Santa Elena. Se utilizaron varias herramientas, como el framework Codeigniter y el administrador de bases de datos MYSQL, para construir este sistema en un entorno web, mientras que la arquitectura utilizada para el desarrollo de la aplicación es el controlador, la vista del modelo y el uso de un enfoque de desarrollo ágil e iterativo, que permiten la implementación del sistema a través de la presentación de prototipos por objetivos, lo que beneficia al cliente por su flexibilidad a los cambios que pudieran darse por indicaciones del mismo cliente. Gracias a la implementación de este sistema, se ha logrado la recuperación instantánea de los expedientes judiciales, el control de los procedimientos existentes, la adecuada gestión, organización y procesamiento de la información relevante para la sustentación del estudio jurídico [5].

Así mismo, Bosquéz [1], desarrolló un sistema *on line*, mediante herramientas de código abierto para facilitar el control y la gestión de la bitácora diaria del bufete jurídico “Fundación Richard Briones Alcívar”, y dentro de las conclusiones, se pueden mencionar que la información de clientes, abogados y juicios pendientes se ha organizado de tal manera que el trabajo de cada usuario interno del sistema, sea más eficiente, con la información disponible en Internet. Por otro lado, la elaboración de informes estadísticos sobre los diferentes tipos de casos que se llevan en el estudio de abogados permite evaluar el desempeño del trabajo del abogado y el crecimiento del consorcio de abogados, cuidando la calidad de los servicios legales proporcionados por la empresa.

Por su parte, Pintado [6], desarrolló un proyecto con el objetivo de implementar un sistema web móvil que siga los casos judiciales de los clientes del estudio jurídico jurídica "ETM asociados" para el manejo y seguimiento de los juicios, este sistema permite al usuario interno gestionar los juicios de los clientes para mejorar la eficiencia y coordinar el trabajo de los abogados y clientes aprovechando las ventajas de las herramientas tecnológicas. En conclusión, la aplicación desarrollada ha simplificado el seguimiento de los casos realizados por los abogados, brindando acceso instantáneo a los casos en curso o archivados, así como permite agregar documentos a los casos de manera rápida y eficiente, lo que permite almacenar la información en un archivo y mantenerla en buenas condiciones. Cada uno de los casos, han sido digitalizados y están disponible tanto para los abogados del bufete como para los clientes.

2.2 MARCO REFERENCIAL / ESTADO DEL ARTE

2.2.1 Software para la sistematización y control de la información en oficinas jurídicas

A nivel mundial existen algunos paquetes de software que permiten sistematizar y control la información de los casos en una oficina jurídica, entre ellos se tiene los siguientes:

Legisoffice: Es una solución de gestión general de despachos de abogados basada en flujos de trabajo que permite la organización de la información de los proyectos realizados por el despacho, incluyendo información sobre clientes, contactos, actividades, gestores, y además permite controlar estrictamente el tiempo de entrada y plazo de ejecución de cada actividad del proyecto. Esta herramienta también le permite almacenar, clasificar y encontrar rápidamente todos sus documentos en cualquier parte del mundo, crear fácilmente documentos con un alto

nivel de seguridad utilizando formatos y modelos para mantener confidencial la información de su organización [7].

Casetracking: Es un software desarrollado por Legaltech que se utiliza especialmente para la verificación automática de documentos legales y seguimiento de procesos judiciales en Internet. Para conseguirlo, el programa se sincroniza en línea con las páginas web de las autoridades judiciales de varios países, lo que permite extraer información de ellas automáticamente, procesarla, organizarla y ponerla a disposición de los abogados a través de una adecuada e intuitiva interfaz de usuario [8].

A nivel latinoamericano, en Colombia, Hincapié y Mejía [9] mencionan el surgimiento de diferentes tipos de software para la gestión de los despachos jurídicos, como respuesta a la necesidad de sistematizar y unificar la información que procesan dichos despachos. Entre los diversos software utilizados en Colombia, se tienen los siguientes:

Gedex: permite trabajar en oficinas de un solo abogado, así como en bufetes de abogados y departamentos legales utilizando una PC o una red local, admite redes con diferentes versiones de Windows, funciona con LEC1, admite CD de video para audiencias judiciales, localiza y vincula rápidamente notas y contactos, se integra con Microsoft Office e Internet, agenda Pocket PC, calcula automáticamente jurisdicciones, provincias y códigos telefónicos y precios en cualquier moneda, y permite crear apuntes mixtos. Puede adaptarse a diferentes modelos de gestión e integrarse en la oficina sin cambiar la forma habitual de tratamiento de la información. [10]

Legal Net: Fue creado por una empresa colombiana que permite registrar procesos de acuerdo a la naturaleza de cada proceso, pero sin limitarse al tipo de proceso a administrar, es decir permite el registro de procesos en los ámbitos laboral, civil y administrativo, penal, familiar, contencioso administrativo, y según el proceso, permite asociar los tipos de procedimientos, instancias, etapas procesales y tipos de actuación para cada etapa. También permite a los usuarios registrar, monitorear, controlar y generar solicitudes e informes relacionados con cualquier tipo de actividad realizada ante las autoridades judiciales y realizar el registro, procesamiento, seguimiento y control de las notificaciones que llegan al despacho jurídico [11].

2.2.2 Definición de proceso

Para Maldonado [12], un proceso se puede definir como un conjunto de actividades interrelacionadas que crean un resultado de valor agregado a partir de una o más entradas. Un proceso que debe administrarse de manera óptima utilizando varias herramientas de gestión de procesos es el resultado de varias actividades interrelacionadas formadas a partir de entradas y salidas, lo que da como resultado un producto o servicio de valor agregado.

Por su parte Pérez [13], define a un proceso como un conjunto de actividades interactivas ordenadas y repetidas encaminadas a transformar las entradas en valor para el usuario, estos procesos se limitan a diferentes niveles dependiendo de la responsabilidad que requieran, y su agrupación crea un sistema de procesos.

En otras palabras, un proceso consiste en una serie continua de actividades diseñadas para obtener un insumo (demanda), transformarlo a través de una serie de actividades que involucren un recurso (humano, material o información) para producir un resultado, es decir, producto o servicio, todas estas actividades que dan lugar a la generación del proceso dependerán del responsable del mismo, quien será el encargado de realizar la actividad y garantizar el objetivo final, es decir, brindar un buen servicio al cliente y así fidelizar a los usuarios

Por su parte Aguledo [14], define al proceso como un conjunto de actividades secuenciales o paralelas que los productores realizan sobre un recurso para agregarle valor y entregar un producto o servicio a clientes externos o internos. De esta forma, el proceso se activa cuando el cliente solicita un producto o servicio, realizando además diversas actividades interrelacionadas, cuyo resultado debe estar encaminado a satisfacer la necesidad [15].

2.2.3 Gestión documental

Dado que existe una gran cantidad de información disponible en diversas organizaciones, la gestión documental juega un papel vital en el buen funcionamiento de estos sistemas [16]. Maestre citado por Chávez y Pérez [16], menciona que la gestión documental, es una gestión basada en sistemas y herramientas cuyo objetivo principal es capturar, almacenar, restaurar, presentar y transferir cualquier tipo de documentos que puedan ser utilizados en una institución o empresa.

Así mismo, la Norma ISO 15489, define a la gestión documental como el área de gestión responsable del control efectivo y sistemático de la creación, recepción, mantenimiento, uso y

eliminación de documentos o registros, incluido el proceso de obtención y conservación de pruebas e información sobre las actividades y transacciones de una empresa u organización [17]. Por lo tanto, la gestión documental proporciona el punto de partida para que cada sistema satisfaga las necesidades de información de sus usuarios a partir de la selección, ordenación, búsqueda y recuperación de las fuentes documentales adecuadas a cada necesidad. [16].

Por otra parte, autores como Rodríguez y González [18], afirman que un sistema de gestión documental se encarga de gestionar todos los aspectos de la información o datos publicados en cualquier medio, ya sea en papel, electrónico o magnético. El objetivo principal de estos sistemas de gestión de documentos es asegurar la creación, automatización y mantenimiento de la información acumulada, ponerla a disposición de todos los usuarios y también compartirla de acuerdo con los procesos organizacionales. Con el flujo de información aumentando día a día, es muy importante para diversas organizaciones contar con un adecuado sistema de gestión documental que esté debidamente planificado e implementado, que además permita la coordinación y el control de todos los documentos de la empresa u organización de acuerdo a la misión, visión y objetivos de la empresa u organización [16].

2.2.4 Gestión de la información

De acuerdo con Estrada [19], la gestión de la información se entiende como un conjunto de procesos relacionados con actividades encaminadas a crear, coordinar, almacenar, guardar, recuperar y reproducir información tanto interna como externa contenida en cualquier medio.

Por su parte, Ponjuán [20], define a la gestión de la información, como un proceso estratégico que tiene lugar en cualquier tipo de organización, incluyendo todos los procesos y actividades de esta organización y sus partes, y por tanto está íntimamente relacionado con el sistema que la gestiona

Así mismo, Vidal y Arana [21], indican que la gestión de la información, Es el proceso de organizar, evaluar, presentar y comparar datos en un contexto dado y controlar su calidad para que sean válidos, actualizados, significativos, precisos y útiles, y listos para ser utilizados.

Por otro lado, es importante gestionar la información, los documentos, la metodología, los informes, las publicaciones, el soporte y los flujos en función de los objetivos estratégicos de la empresa u organización. [22].

La información se convierte en conocimiento útil para la organización, debe ser creada en el proceso de percepción entre: datos, información y conocimiento. Este proceso convierte los datos en información, donde su uso práctico y creativo junto con el uso del pensamiento abstracto transforma la información en conocimiento organizado [23].

La gestión de la información está basada en el uso adecuado y racional de la misma, así como también debe existir un destino responsable de los recursos que estén implicados en el flujo de la información; con el propósito de conservar cánones elevados de eficacia, eficiencia y efectividad para el correcto funcionamiento de los procesos estratégicos y productivos que forman parte del sistema. Es muy importante indicar que una gestión adecuada de los flujos de información en las empresas u organizaciones, constituye la base fundamental, si se proyecta contar con una reconocida calidad en la Gestión del conocimiento [16].

2.2.5 Gestión del conocimiento

Gates [24], indica que la gestión del conocimiento es gestionar el flujo de información de manera que proporcione información precisa y confiable a todas las personas y organizaciones que necesitan esa información. La gestión del conocimiento se define como el proceso de recopilar, almacenar, organizar, almacenar y utilizar la información y los datos generados dentro de una organización. Esto incluye información de tipo personal o conocimiento oculto, así como información general conocida como conocimiento evidente [19].

El objetivo principal de la gestión del conocimiento es crear un entorno colaborativo que fomente la inteligencia colectiva. También existe la necesidad de crear un entorno de trabajo en el que el aprendizaje se lleve a cabo como una actividad grupal y donde prevalezcan el intercambio individual y las filosofías de compartir el conocimiento. [16].

La gestión del conocimiento será la encargada de coordinar y controlar el capital de conocimiento que la organización utiliza para agregar valor a los resultados de cada proceso, adaptándose a los continuos cambios del entorno a partir de ejes fundamentales como la cultura organizacional, el liderazgo y la cooperación mutua. Por supuesto, para hacer esto, debe comenzar por convertir el conocimiento tácito en conocimiento explícito. [16].

Tomando en cuenta lo expuesto anteriormente, Chávez y Pérez [16], mencionan que existe una relación directa entre gestión documental y gestión de la información, puesto que un adecuado

tratamiento en la gestión documental conduce a una correcta gestión de la información, las cuales se constituyen en la base fundamental para construir la gestión del conocimiento.

Para alcanzar los logros institucionales, la gestión documental, la gestión de la información, y la gestión del conocimiento, forman un vínculo, en donde cada una de ellas se complementa con las otras. Si bien las organizaciones manejan la información de manera adecuada, esto no significa que se gestione el conocimiento; es importante que el conocimiento sea explícito y pueda ser gestionado, lo que significa ante todo la socialización del conocimiento tácito. La calidad de la gestión del conocimiento, está basada en una acertada gestión de información, que lleva implícita una correcta gestión documental de fondo [16].

2.2.6 Procesos de la gestión documental y gestión informática

Dentro de los procesos a seguir en la gestión documental y gestión informática, se tiene los siguientes [25]:

- a. **Incorporación de los documentos:** Los procedimientos de gestión de documentos deben abordar cómo un documento se convierte en parte de un sistema, es decir, qué se debe hacer si se toma la decisión de archivar o digitalizar un documento. Este proceso involucra la selección de documentos para capturar [25].
- b. **Registro:** El objetivo del registro es formalizar la inclusión de un documento (dejar constancia de que el documento fue creado o recibido) a través de un identificador único y breve información descriptiva para facilitar su seguimiento y recuperación (metadatos). Los documentos deben ser registrados al momento de ingresar al sistema.
- c. **Clasificación:** La clasificación es un conjunto de actividades técnicas y administrativas que permiten agrupar documentos relacionados de manera jerárquica en base a unas características predefinidas, independientemente de su origen, finalidad, soporte, etc.
- d. **Almacenamiento:** El propósito de este proceso es mantener y asegurar los documentos, asegurando su autenticidad, confiabilidad, integridad y disponibilidad por el período de tiempo requerido. Aborda uno de los principios básicos de un plan de gestión de registros: garantizar que los registros se almacenen en un entorno seguro. Para ello, es necesario controlar las condiciones de almacenamiento y manipulación para proteger los documentos del acceso no autorizado y la destrucción; para evitar daños o pérdidas; y reducir el riesgo de robo o posible desastre.

- e. **Acceso:** En esta etapa, es necesario determinar quién puede realizar operaciones relacionadas con el documento (crear, ver, modificar, eliminar, etc.) en el panel de acceso y seguridad. Los derechos de acceso y uso de los usuarios del sistema de gestión de registros dependerán de los requisitos legales (por ejemplo, la seguridad de los datos personales) y las necesidades organizativas (por ejemplo, la seguridad de los documentos, la información clave o estratégica).
- f. **Trazabilidad:** El seguimiento o trazabilidad de los documentos en un sistema de gestión de documentos es una medida de seguridad para una organización. Esto garantiza que solo los usuarios con los permisos adecuados realicen las tareas para las que están autorizados. El uso y movimiento de documentos debe ser controlado para garantizar que, por un lado, solo los usuarios con los permisos apropiados puedan realizar las tareas que se les asignan, y por otro lado, los documentos se pueden encontrar siempre que lo necesiten. . El seguimiento de documentos le permite mantener un control adecuado sobre los procesos de documentos desde el momento en que se integran en el sistema de gestión de documentos hasta que se aplica la decisión final.
- g. **Disposición:** Después de la expiración del período de almacenamiento prescrito para un documento determinado, se aplicarán los principios especificados en el calendario de conservación: liquidación, conservación permanente y transferencia a otra unidad de archivo.

2.2.7 Estructura de un consorcio jurídico

Al hablar de un consorcio jurídico, firma o bufete de abogados, se refiere al trabajo en equipo formado por diferentes abogados con diferentes especialidades. Este factor beneficia al cliente ya que en el despacho conviven diferentes perfiles profesionales y se garantiza la especialización. Esto significa que un abogado especializado en un tema se asignará para un determinado caso relacionado con la especialidad del abogado, y aunque el abogado se encargará de un caso, recibirá la ayuda de sus otros colegas. Esta cooperación no solo beneficia a los clientes, sino también al caso en el cual se encuentren trabajando [26].

La organización de un despacho de abogados, consultora o agencia, ya sea grande o pequeña, debe ajustarse al modelo de negocio elegido y a sus clientes. Bien definido, facilita la comunicación entre las diferentes partes de la empresa y maximiza la productividad de los abogados, procuradores y demás profesionales, además de optimizar costos. [27].

Los bufetes de abogados son jerárquicos y dependen de la experiencia y el tamaño del cliente, pero se organizan según el nivel de experiencia de los profesionales [26]. En la parte inferior de la estructura organizacional de los bufetes se sitúan los abogados más jóvenes, los cuales son considerados como colaboradores o asociados. Éstos inician su paso en el ámbito jurídico y legal y, aunque poseen menos experiencia, se van nutriendo de pequeños casos para ir adquiriendo experiencia [27]. Después de cuatro o cinco años, y una vez que han adquirido experiencia, un abogado asciende dentro de la estructura organizativa del bufete. Y en la parte superior de la estructura organizativa, se encuentran los abogados que son socios del bufete.

Una de las ventajas de este tipo de organización es que cada miembro de la empresa tiene un rol específico definido por la estructura jerárquica de la empresa, evitando así confusiones e interferencias. Todos conocen y entienden sus responsabilidades en las operaciones diarias de la empresa. Esta división de roles facilita que los abogados de mayor rango supervisen el desempeño individual de los colaboradores o asociados. [27].

Una estructura jurídica bien diseñada facilita: la agilidad en los proyectos, el conocer de forma fehaciente las actividades, responsabilidades y conocimientos de cada miembro del bufete, y también permite la identificación de los recursos disponibles mediante una clara definición de los roles de cada miembro [27].

2.2.8 Base de datos

Una base de datos es una colección de información organizada de manera que se pueda acceder a ella, administrarla y actualizarla fácilmente. Las bases de datos informáticas normalmente contienen conjuntos de registros o archivos de datos que contienen información por ejemplo sobre una transacción de ventas en particular o una interacción con el cliente [28].

En una base de datos relacional, la información digital sobre un cliente en particular se organiza en filas, columnas y tablas indexadas para facilitar la búsqueda de la información que necesita con consultas SQL o NoSQL. Por el contrario, las bases de datos de gráficos usan nodos y bordes para definir relaciones entre entradas y consultas que requieren una sintaxis de búsqueda semántica especial [28].

Por lo general, un administrador de la base de datos, brinda a los usuarios la capacidad de controlar el acceso de lectura y escritura, especificar informes y analizar el uso de los datos.

Algunas bases de datos ofrecen cumplimiento ACID, es decir atomicidad, de coherencia, aislamiento y persistencia, de tal forma de garantizar la coherencia de los datos y la integridad de la ejecución de las transacciones [28].

2.2.9 Tipos de bases de datos

Las bases de datos han evolucionado desde su creación en la década de 1960, comenzando con las bases de datos de red y jerárquicas, pasando por la década de 1980 con las bases de datos orientadas a objetos y, en la actualidad, con las bases de datos SQL y NoSQL, así como con las bases de datos en la nube [28].

Las bases de datos se pueden clasificar según el tipo de contenido, es decir se puede tener base de datos con contenido bibliográfico, texto completo, numérico e imágenes. En informática, las bases de datos también se pueden clasificar según su enfoque organizativo. En ese sentido hay diferentes tipos de bases de datos, que van desde la base de datos relacional, hasta una base de datos distribuida, una base de datos en la nube, una base de datos de gráficos o una base de datos NoSQL [28].

2.2.9.1 Base de datos relacional

Las bases de datos relacionales fueron inventadas por E.F. Codd en IBM en 1970, y es una base de datos tabular que se caracteriza porque los datos se definen de tal manera que se pueden reorganizar y acceder a ellos de varias maneras.

Una base de datos relacional consta de un conjunto de tablas cuyos datos coinciden con una categoría predefinida. Cada tabla tiene al menos una categoría de datos en una columna y cada fila tiene una versión específica de los datos para las categorías definidas en las columnas..

El lenguaje de consulta estructurado (SQL) es la aplicación estándar y la interfaz de usuario para las bases de datos relacionales. Las bases de datos relacionales pueden ser ampliadas fácilmente y, después de crear la base de datos inicial, se puede agregar un nuevo tipo de datos sin tener que modificar todas las aplicaciones existentes [28]

2.2.9.2 Base de datos distribuida

Una base de datos distribuida es un tipo de base de datos que se caracteriza en que las partes de la base de datos, se almacenan en múltiples ubicaciones físicas y donde el procesamiento de datos se distribuye o replica en diferentes puntos de la red [28]

Las bases de datos distribuidas pueden ser de dos tipos: homogéneas o heterogéneas. Todos los sitios físicos en un sistema de base de datos distribuido homogéneo comparten el mismo hardware subyacente y ejecutan el mismo sistema operativo y las mismas aplicaciones de base de datos. Las aplicaciones de hardware, los sistemas operativos o las bases de datos en bases de datos distribuidas heterogéneas pueden variar de un sitio a otro [28].

2.2.9.3 Base de datos en la nube

Una base de datos en la nube es una base de datos optimizada o creada para un entorno virtual, ya sea una nube híbrida, una nube pública o una nube privada. Las bases de datos en la nube brindan beneficios como la capacidad de pagar por el almacenamiento y el ancho de banda a medida que los usa, escalabilidad bajo demanda y alta disponibilidad [28].

Las bases de datos en la nube también brindan a las empresas la capacidad de ejecutar aplicaciones comerciales como parte de su implementación de software como servicio.

2.2.9.4 Base de datos NoSQL

Las bases de datos NoSQL son útiles para grandes conjuntos de datos distribuidos. Las bases de datos NoSQL resuelven eficazmente los problemas de rendimiento de big data que las bases de datos relacionales no fueron diseñadas para resolver. Son más efectivos cuando una empresa u organización necesita analizar grandes cantidades de datos no estructurados o datos almacenados en múltiples servidores virtuales en la nube [28].

2.2.9.5 Base de datos orientada a objetos

Las entradas creadas con un lenguaje de programación orientado a objetos generalmente se almacenan en una base de datos relacional, pero las bases de datos orientadas a objetos son

apropiadas para estos elementos. Las bases de datos orientadas a objetos se organizan en torno a objetos, no a acciones y a datos, en lugar de la lógica. Por ejemplo, un elemento multimedia en una base de datos relacional podría ser un objeto de datos definido en lugar de un valor alfanumérico [28]

2.2.10 Productividad en un consultorio jurídico

Ante el aumento de la competencia en la era post-pandemia, se hace necesario revisar la productividad interna de las corporaciones o firmas de abogados. En primer lugar, la productividad se define como la capacidad de producir por unidad de trabajo. En los bufetes de abogados, con algunas excepciones, es poco práctico medir el desempeño por unidad porque los abogados pueden trabajar con una gama amplia de diversidad de contenidos [29].

El trabajo puede variar desde la redacción de un contrato simple hasta estrategias de litigio muy complejas, así como estrategias de fusión y adquisición o M&A que son un tipo de estrategia corporativa que busca el crecimiento externo de la empresa, por nombrar algunos. Tan amplia gama de variables hace imposible definir un estándar de producción que permita una adecuada cuantificación [29].

La medida de la productividad de un bufete de abogados es la cantidad de horas trabajadas para un cliente, ya sea que el caso se facture por hora o no, y puede agregarse por unidad de tiempo y/o por unidad de tiempo por abogado, es decir, puede definirse en términos absolutos (cantidad) o como porcentaje de las horas disponibles en la firma, sin embargo, la productividad es un indicador que no puede medir la eficiencia del trabajo de un profesional del derecho, ya que la eficiencia se define como completar un trabajo específico en la menor cantidad de tiempo. [29].

Para analizar la productividad por horas trabajadas en casos de clientes, es conveniente considerar los siguientes indicadores:

- a. La cantidad promedio de horas trabajadas por un abogado durante un período de tiempo puede ser un día, un mes o un año. Debe incluirse para cada abogado. Este indicador muestra el nivel de producción de la empresa y cada una de sus partes (dirección, equipo, especialistas)..
- b. Número de horas trabajadas a nivel general de la empresa en un determinado período de tiempo, que también puede ser diario, mensual o anual. Este indicador muestra la

utilización de la capacidad instalada y la utilización de las horas disponibles dentro del consorcio.

- c. Horas trabajadas según tipo de cobro. Este indicador mide el rendimiento del precio real cobrado frente al precio esperado. Refleja en parte la calidad del proceso de fijación de precios basado en salarios y la capacidad de obtener un precio justo por el trabajo que no sea cobrado por hora.

Desde esta perspectiva, la productividad tiene la capacidad de medir la eficiencia del uso total del tiempo, pudiendo visualizar las horas dedicadas a todo el trabajo del cliente, en forma agregada y/o desagregada; En otras palabras, compara las horas dedicadas a asuntos legales del cliente con el total de horas dedicadas a otras actividades no remuneradas. Esto le permite determinar si el uso del recurso horas profesionales está bien respaldado con menos horas perdidas [29].

2.2.11 Técnicas para mejorar la productividad

Casal [30], propone 10 acciones clave para mejorar la eficiencia de la oficina que no dependen directamente del software, e identifica el software adecuado para mejorar la productividad del complejo. Estas propuestas permitirán medir, antes de su implantación, la eficiencia actual de la oficina y sus necesidades de transformación digital, en dicho sentido hay que considerar en primer lugar la transformación interna de la firma, y después la transformación digital.

- a. **Propuesta de valor:** Las actividades deben realizarse de acuerdo con los objetivos que constituyen la propuesta de valor y definen la ventaja competitiva de la empresa, lo que la distingue de la competencia y lo que es importante para el cliente. Este enfoque, además de estar alineado con los valores de la compañía, maximizará la efectividad de las acciones que van a ser realizadas. No se realizaran acciones similares si los servicios se configuraran de la forma más estándar posible, buscando el volumen, sino prestando servicios personalizados a la medida del cliente, ya que los requisitos para su configuración variarán ampliamente y un error en la elección significará ineficacia de las medidas utilizadas. Se debe desarrollar un plan por etapas para que el efecto logrado en los elementos clave de la propuesta de valor se extienda gradualmente a otras áreas de acuerdo con la dinámica del trabajo.
- b. **Relación con el cliente:** El cliente debe ser el centro y la base de cualquier acción que determinará si las actividades de mejora deben dirigirse a tareas que crean valor para el

cliente, ya que muchas veces el punto de vista del cliente no es el mismo que el del abogado. Los clientes deben ser conscientes del valor que estas actividades aportan a la mejora del servicio, que es el principal criterio para evaluar su eficacia. Para lograr esto, será útil la realización de un *customer journey*, que describe y analiza la interacción del cliente con el bufete de abogados, esto le permitirá ajustar el lenguaje, el tiempo, las prioridades y las mejores prácticas para generar confianza en el bufete de abogados. En esta etapa, el diseño del software utilizado jugará un papel muy importante, ya que se concibe como una herramienta para el uso de los clientes o, por el contrario, de los profesionales. Hay que recordar que no siempre es fácil conseguir el equilibrio.

- c. **Espacios colaborativos, concepto *cloud* de la gestión:** El diseño adecuado de los espacios de colaboración del cliente es clave para el desarrollo del proyecto, ya que requerirán una cantidad significativa de información y documentación para administrarlos de cualquier manera. El espacio compartido desvanece la fuente de información, donde la información del cliente y del abogado se combina según el propósito al que sirven para dejar de cargar archivos o, más bien, compartir enlaces a ellos. Sin duda, la tecnología *cloud* o en la nube es el mejor ejemplo de flexibilidad y portabilidad acorde con los nuevos sistemas de trabajo que se han vuelto permanentes para crear y compartir información en cualquier momento y lugar. Es indudable de que el cambio a la nube aumentará la productividad de la empresa.

- d. **Project management y metodologías ágiles:** La gestión de expedientes requiere de una metodología adecuada, tanto en la planificación como en la ejecución de proyectos, y partiendo del concepto de gestión de proyectos, se diferencian los procesos (servicios prestados) de las tareas (actividades específicas), en el llamado *Legal Project Management*, con el propósito de determinar el alcance, el tiempo requerido y el costo de los recursos asignados. La planificación de proyectos, según el concepto de *lean* o manufactura esbelta, es un factor importante en el logro de las metas de eficiencia, ya que asegura una mejor ejecución, lo que incide directamente en la calidad del servicio. La percepción del cliente será fundamental en la gestión de proyectos ya que la satisfacción del cliente es la diferencia entre el servicio y sus expectativas y la gestión de proyectos afecta directamente a estas expectativas

- e. **Gestión del tiempo:** Para los profesionales del derecho, el tiempo constituye en un obstáculo, pues no se puede hacer dos cosas a la vez, por lo que es importante definir las tareas urgentes, las importantes y las tareas que se pueden rechazar. En ese sentido el proceso de diferenciar lo urgente de lo importante puede convertirse en un punto crítico. La gestión del tiempo tiene que ver con el logro de sus objetivos, y para tener éxito se necesita planificar en 5 pasos: hacer una lista de tareas, categorizarlas por tipo, establecer tiempos de finalización, priorizar las tareas, y ajustar según las desviaciones del plan original. El método de gestión del tiempo implica alinear diferentes períodos de tiempo uno al lado del otro y evitar tareas que pierdan tiempo y distraigan de la meta, así como descansos frecuentes que interrumpan el ritmo de la productividad. En este sentido, el estar ocupado no significa ser productivo
- f. **Nuevas habilidades de los profesionales:** La introducción de nuevos métodos de trabajo centrados en la eficiencia, requerirá de profesionales con nuevas competencias, donde el conocimiento jurídico debe complementarse con un conocimiento transversal y focalizado que esté centrado en las necesidades del cliente, para asegurar el valor y la participación en la toma de decisiones, además debe ser proactivo, claro, no reactivo, y desarrollar habilidades de gestión de proyectos y capacidades tecnológicas. Las denominadas *soft skills* tendrán mucha importancia en el perfil del abogado, acercándose más al emprendedor y al mundo *startup*. El rol del abogado ha evolucionado de ser un profesional legal a desarrollar una dirección legal estratégica que se alinea con las necesidades del cliente
- g. **Espacio para la innovación:** Las personas viven en un entorno inestable, incierto, complejo y ambiguo que requiere de una constante adaptación a las nuevas exigencias del mercado. Ya no hay tiempo para grandes planes estratégicos, ya que surge la necesidad de reaccionar rápidamente a las solicitudes de los clientes y esto requiere esencialmente la capacidad de innovar, cambiando tanto los servicios ofrecidos como la forma en que se brindan, y esto se lo realiza mediante la aplicación de herramientas *design thinking* a la información legal compleja, para que ésta sea más accesible y más fácil de entender para la audiencia destinataria [31]. Mejorar el pensamiento disruptivo de los profesionales será clave para personalizar los servicios para mejorar la experiencia del cliente.

- h. **Indicadores de gestión:** La iteración, como proceso de mejora continua, se considera fundamental para la innovación en los despachos de abogados como elemento dinamizador latente en la formación y desarrollo de los servicios profesionales. La implementación de actividades desde la etapa de concepto requiere de métricas adecuadas para medir en cualquier momento si estamos logrando los resultados deseados. Debe enfocarse en medir el desempeño profesional para conocer objetivamente el alcance de las actividades implementadas para lograr mejoras. Sin duda, el mejor indicador es preguntar directamente a los clientes no sólo sobre su satisfacción sino también sobre qué añadirán o cómo valorarían tal o cual innovación.
- i. **Gestión para la retención y captación de clientes:** Frecuentemente se hacen muchos intentos para adquirir nuevos clientes sin darse cuenta de que no se está haciendo nada para retener a los clientes existentes. Retener clientes es mucho más económico que adquirirlos, por lo que ser efectivo requiere un enfoque en la retención. La fidelización del cliente también requiere una acción comercial. A menudo, estas actividades no se supervisan ni gestionan adecuadamente. El uso de una herramienta de CRM (*Customer Relationship Management*) le permite obtener información en tiempo real sobre los intereses y necesidades de sus clientes y prospectos, ya que se encuentra disponible una cantidad sustancial de información sobre ellos y, por lo tanto, tiene la capacidad de desarrollar marketing directo y actividades personalizadas. según la demanda del cliente
- j. **La tecnología:**

Al determinar la tecnología requerida para tener éxito en las actividades propuestas por el consorcio de abogados, es claro que hay muchas respuestas dependiendo de la situación, y este es el punto de éxito del proyecto. Esto no significa que deba centrarse en la programación personalizada, que no es factible en términos de costo y tiempo de desarrollo. Por lo tanto surge la necesidad de encontrar las adaptaciones necesarias de las herramientas existentes en el mercado, privilegiando programas de código abierto que se integren con otras soluciones, con los ajustes necesarios para alinear la plataforma de servicios del consorcio con las necesidades del cliente. El pago por uso de software SAAS (*Software as a Service*) convierte inversiones significativas en costos variables al tiempo que le permite reemplazar las herramientas que no funcionan. Toda inversión en tecnología debe estar ligada a un análisis de costo-beneficio (ROI), tanto en términos financieros como en valor agregado para el cliente [30].

3 DESARROLLO DE LA PROPUESTA

3.2 METODOLOGÍA

3.2.1 Modalidad o enfoque de la investigación

Se trata de una investigación cualitativa, puesto que se va a comprobar el funcionamiento del sistema de registro y control de los casos jurídicos.

3.2.2 Tipos de investigación

3.2.2.1 Investigación Bibliográfica:

Se recopiló información acerca de los sistemas informáticos de registro y control de documentos a través de fuentes bibliográficas como: libros, artículos y revistas científicas, páginas web, para obtener las diferentes herramientas a utilizar en el desarrollo del sistema informático, con la finalidad de tener una visión clara sobre el tema de investigación

3.2.2.2 Investigación exploratoria

Se recabó información sobre los métodos, técnicas y procesos de registro, control de los casos legales en el consorcio jurídico, y se efectuaron entrevistas con el personal de dicho consorcio.

3.2.2.3 Investigación Aplicada

Se procedió a dar soluciones a las necesidades y problemas sobre el registro y control de los casos judiciales en el consorcio jurídico, mediante la aplicación del sistema para realizar dichas actividades.

3.2.3 Técnicas e instrumentos

3.2.3.1 Encuesta.

Esta técnica permitió recopilar información fundamental sobre el proceso de registro y control de los casos judiciales en el consorcio jurídico. El instrumento utilizado fue el cuestionario, el cual consta de 8 preguntas.

3.2.3.2 Observación.

La técnica de la observación permitió conocer a detalle el proceso de registro y control de los casos judiciales, permitiendo así aplicar mejoras o innovar con el sistema informático para agilizar, mantener un control y mejorar este proceso.

3.3 ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.

3.3.1 Desarrollo de las actividades para dar cumplimiento al primer objetivo específico:

Establecer procedimientos estandarizados para el seguimiento y control de los casos legales en curso, asegurando una gestión efectiva de los plazos, citas y actividades asociadas a cada caso, con el propósito de optimizar la asignación de recursos y mejorar la eficiencia en la atención de los clientes

3.3.1.1 Generalidades del Consorcio Jurídico del Dr. Milton Mora y Asociados

El Consorcio Jurídico del Dr. Milton Mora y Asociados, firma de abogados latacungueños con más de 40 años de experiencia en la defensa de derechos civiles en casos nacionales, es dirigida por su propietario-gerente Dr. Milton Arturo Mora Armijo, quien tiene la capacidad de traducir los valores intelectuales y éticos en un referente imprescindible a nivel nacional, razón por la cual su cartera de clientes ha ido creciendo a lo largo de los años, construyendo la satisfacción de sus clientes e integrando en sus equipos de trabajo a profesionales capacitados para llegar al nivel nacional. Patrocinadores de Defensa y Derechos Civiles y así obtener su experiencia para convertirse en la referencia de la industria en términos de satisfacción del cliente y resultados.

El consorcio se desempeñó de manera eficiente y satisfactoria para cumplir con todas las expectativas que le encomendó el cliente, pero esto fue difícil de lograr debido a diversos problemas tales como: falta de coordinación y mala comunicación entre áreas internas y la alta rotación de personal; falta de planificación y control de las causas, errores en la ejecución de documentos legales, en definitiva, se ven afectados todos los aspectos del desempeño organizacional, como la logística interna y externa, la gestión del personal y especialmente los procesos para mejorar la productividad. Todo esto muestra claramente que además de un adecuado seguimiento de los resultados obtenidos (operativos y administrativos), se necesita un sistema de gestión para mejorar la productividad.

3.3.1.2 Análisis FODA

Con el fin de tener un panorama claro de la situación actual del consorcio; y, con la ayuda de la información obtenida del Consorcio Jurídico del Dr. Milton Mora y Asociados. Esta matriz FODA, dado que pretende abarcar los procesos que se encuentran en una organización.

Tabla 3.1: Matriz de identificación FODA.

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Dominio y liderazgo en el área de derecho • Personal con experiencia en los servicios prestados. • Instalaciones, material y equipos de trabajo apropiados. • Apertura total y apoyo a la implementación de mejoras para la productividad. • Fortaleza del Abogado del Consorcio Jurídico Milton Mora. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se pueden introducir nuevas iniciativas apoyadas por desarrollos tecnológicos. • Capta más clientes con gran demanda si el proceso se repite. • Capacidad de captación de nuevos clientes en casos de quiebra. • Importancia de las actividades de aprendizaje.
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • No se cuenta con objetivos estratégicos definidos, así como la misión y visión organizacional establecida. • Hay una falta de mecanismos para controlar el trabajo de los abogados. • No existe ningún seguimiento que documente las responsabilidades de cada cargo. • Comunicación interna y externa defectuosa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Al no tener un sistema de mejoramiento de la productividad, se tiene mucha dependencia de las personas. • La alta oferta actual de servicios legales puede conducir a la pérdida de clientes. • Aumento de la competencia para reducir las tarifas. • Crisis económica: pérdida de clientes.

3.3.1.3 Diagrama Organizacional del Consorcio Jurídico del Dr. Milton Mora y Asociados.

Basado en una visita in situ al Dr. Milton Mora y Asociados en las oficinas del Consorcio Jurídico; y, luego de una entrevista con el gerente propietario Dr. Milton Arturo Mora Armijo, se pudo definir la organización del consorcio, la cual se refleja en el siguiente organigrama:

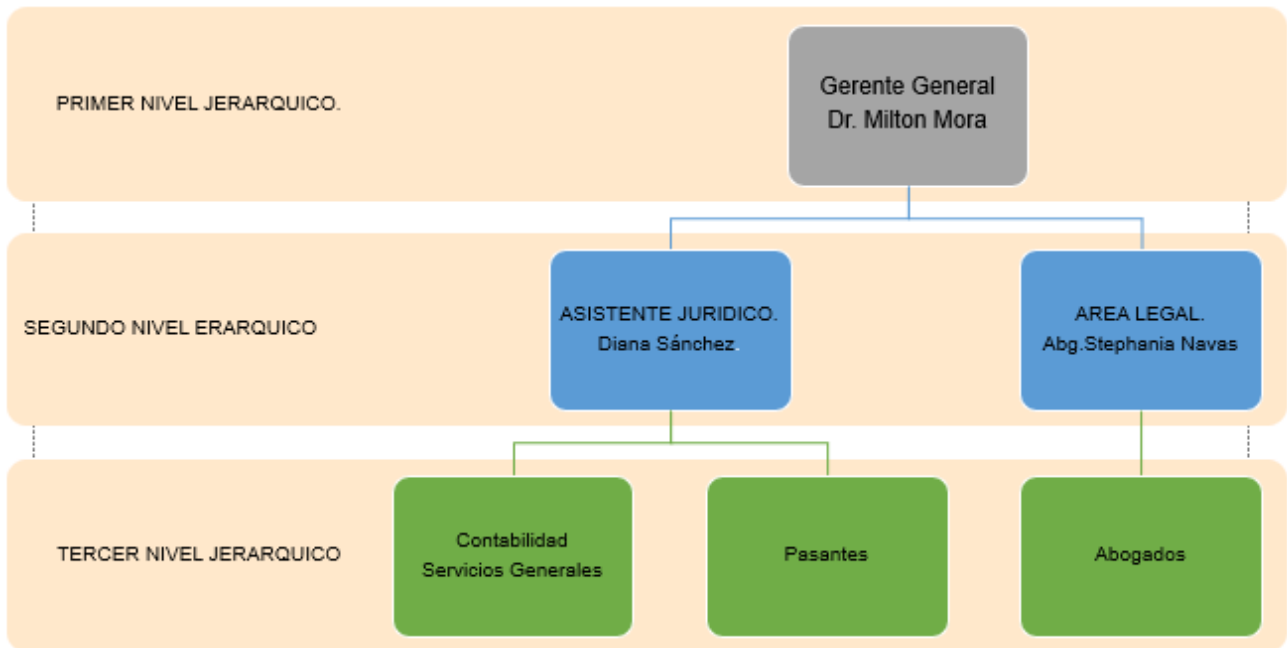


Figura 3.1: Organigrama del Consorcio Jurídico Dr. Milton Mora y Asociados

El primer nivel es el Dr. Milton Mora, quien se desempeña como Abogado principal del consultorio, quien además de ser el titular y dueño del consultorio jurídico es el responsable de apoyar a los abogados en casos más complejos y a los pasantes que forman parte de este para poder defender conjuntamente todos los casos legales de los clientes.

En el segundo nivel jerárquico es responsable del campo legal la Ab. Diana Sánchez, responsable de los abogados quienes se encargan de resolver varios procedimientos legales que ingresan al consorcio todos los días desempeñando también en el área de asistente legal quien coordina el área contable junto con el Dr. Milton Mora, Ing. Roció Viteri quien actúa como contable del consorcio y es responsable de todas las actividades financieras, mientras que las funciones del asistente legal incluyen el apoyo en el proceso contencioso por parte de

los litigantes, así como el apoyo a las actividades administrativas en el ámbito de la logística interna y externa, tales como la planificación del caso, la solicitud de copias de las partes en el litigio, revisión de los casilleros físicos y electrónicos, la entrega oportuna de los documentos a las diversas instituciones públicas y privadas y el cumplimiento de la legislación, además de los requisitos de entrada y otros documentos se consideran reglamentaciones necesarias de la agenda.

La Sra. Blanca Chiluzza, quien realiza las funciones del área de servicios generales ella se encarga de la limpieza diaria de las oficinas, teniendo en cuenta la limpieza y desinfección de todos los espacios de trabajo ocupados por el consultorio todos los días.

3.3.1.4 Misión, Visión y Objetivos del Consorcio Jurídico del Dr. Milton Mora y Asociados

Misión

Ser un consorcio jurídico reconocido por su alta calidad en la asistencia legal y la profesionalidad de sus miembros, brindando seguridad y confianza a través de soluciones integrales y adecuadas a las necesidades de cada cliente, con el compromiso del éxito en sus negocios. Asimismo, lograr la realización personal y profesional de los miembros del Estudio, dentro de los más altos estándares éticos y de excelencia.

Visión

Ser un estudio jurídico líder en el mercado legal peruano, consolidando su crecimiento con experiencia y eficiencia profesional, ofreciendo un servicio integral de calidad en asesoría y consultoría legal, con reconocido prestigio por sus valores y eficacia demostrada.

Valores

El consorcio jurídico del Dr. Milton Mora y asociados, se caracteriza por desarrollar sus labores profesionales enmarcada dentro de los siguientes valores:

- Ética
- Compromiso
- Calidad
- Confidencialidad

3.3.1.5 Resultados del levantamiento de información.

En el levantamiento de información para el desarrollo del proyecto de titulación, es necesario realizar una investigación de campo con la ayuda de encuestas, tomando en cuenta la percepción y perspectiva de los grupos de trabajo que conforman la oficina legal, para así proponer nuevos procesos a implementarse como son quienes realizan las acciones y las primeras personas que conocen de primera mano las deficiencias que existen en la organización; y, a partir de los resultados obtenidos, pueden realizar un diagnóstico más preciso de las necesidades desde la perspectiva del cliente interno del consorcio. La encuesta se aplicará a 7 empleados, que conforman el total de empleados del consorcio; y, sus resultados permitirán a los empleados identificar problemas y necesidades para el desarrollo de un sistema de mejoramiento de la productividad.

3.3.1.6 Análisis de la encuesta aplicada

Como el consorcio carecía de un sistema de mejora de la producción, las encuestas a los empleados del consorcio permitieron comprender las percepciones de los clientes internos sobre los problemas que identificaron. Google Forms desarrolló una encuesta integral que consta de 8 preguntas cerradas que se utilizaron como base para sugerir procesos que se consideraron faltantes en el diagrama de flujo actual para administrar mejor la organización. Los resultados del problema se muestran a continuación con una tabla de frecuencias y un gráfico circular que muestra el porcentaje de resultados.

1. ¿Conoce Ud. la forma como se realiza el registro y control de los casos judiciales?

Tabla 3.2: Conocimiento de la forma como se realiza el registro y control

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	85,7%
No	1	14,3%
Total	7	100,0%

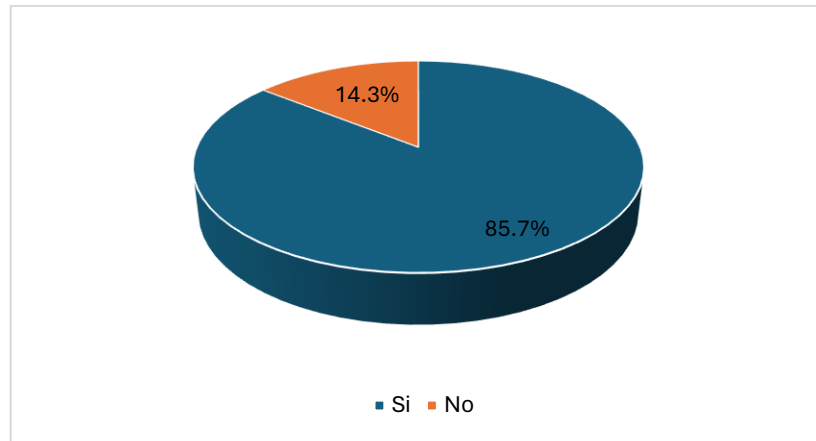


Figura 3.2: Conocimiento de la forma como se realiza el registro y control

Análisis e interpretación:

La mayor parte del personal representado por el 85,7% conoce la forma como se realiza el registro y control de los casos judiciales de los clientes del consorcio, lo cual es importante, porque pueden aportar significativamente para mejorar dichos procesos, mientras que el 14,3% afirma desconocer el resto de procela forma como se realiza el registro y control, lo cual implica que en este punto se debería capacitar para que este empleado adquiera la información que necesita para conocer dichos procesos. También hay que considerar que en el consorcio existe personal que no tiene conocimientos en derecho y sus actividades de trabajo no están relacionadas con el ámbito jurídico, por lo que se presentan dificultades para conocer y entender los procesos específicos con el ámbito jurídico.

2. ¿Considera Ud. que la forma de realizar el registro y control influye en la productividad del consorcio?

Tabla 3.3: Influencia del registro y control en la productividad del consorcio

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	100,0%
No	0	0,0%
Total	7	100,0%

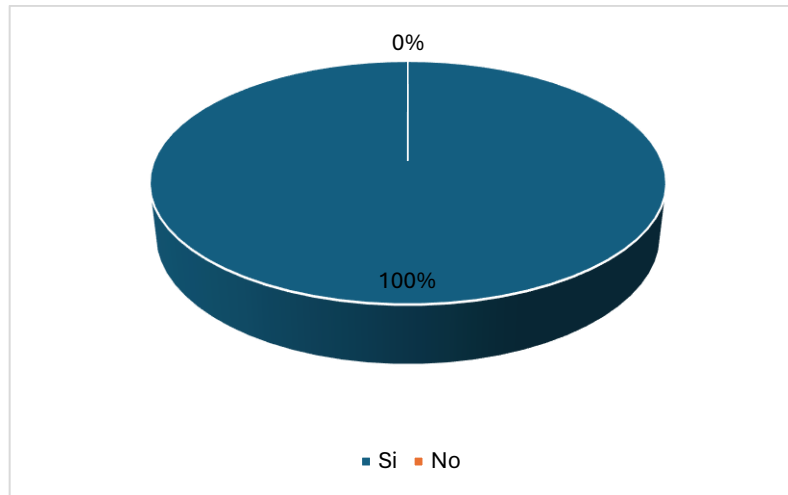


Figura 3.3: Influencia del registro y control en la productividad del consorcio

Análisis e Interpretación:

En esta pregunta, todo el personal considera que la forma como se realiza el registro y control de los casos judiciales influye directamente en la productividad de la empresa, ya que consideran que con un sistema de registro y control adecuado, se puede disminuir el tiempo requerido para la búsqueda de los casos judiciales de los clientes, de tal manera que habrá más tiempo disponible por parte de los empleados para dedicarse a actividades netamente relacionados con la parte jurídica y la atención a los clientes del consorcio.

3. ¿Considera adecuado el actual sistema para el registro y control de los casos judiciales de los clientes?

Tabla 3.4: El sistema actual de registro y control es adecuado

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	42,9%
No	4	57,1%
Total	7	100,0%

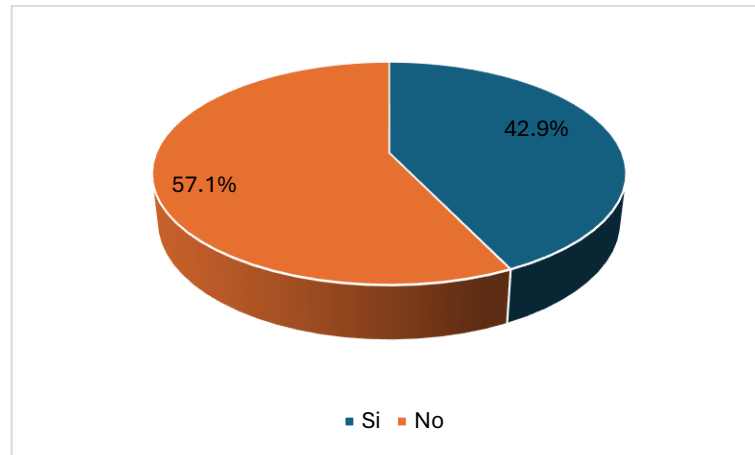


Figura 3.4: El sistema actual de registro y control es adecuado

Análisis e Interpretación:

El 57,1% del personal encuestado, considera que el actual sistema de registro y control de los casos judiciales no es adecuado, mientras que el 42,9% restante lo considera adecuado. Esto pone en evidencia de que un poco más de la mitad de los encuestados considera que la forma actual de realizar el registro y control de los casos judiciales del consorcio toma mucho tiempo, lo que afecta la productividad de la firma, en cambio los restantes encuestados posiblemente no estén familiarizados con nuevas formas de realizar el registro y control de los expedientes de los clientes.

4. ¿Considera que el actual sistema de registro y control permite una adecuada gestión de la información?

Tabla 3.5: El actual sistema permite una adecuada gestión de la información

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	42,9%
No	4	57,1%
Total	7	100,0%

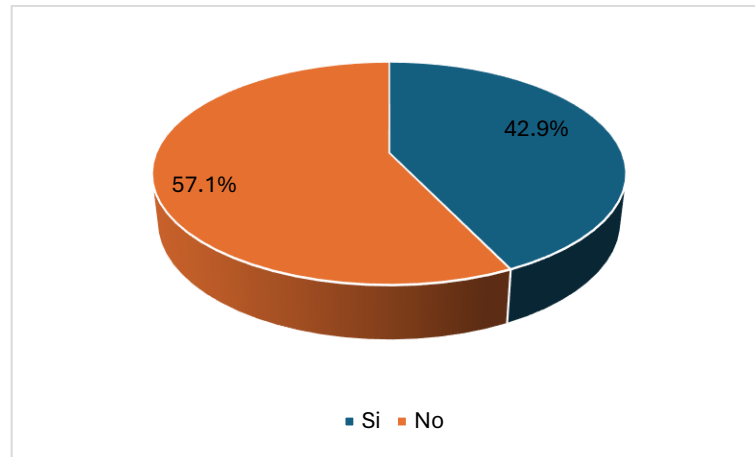


Figura 3.5: El actual sistema permite una adecuada gestión de la información

Análisis e Interpretación:

Con respecto a esta pregunta, el 57,1% de los encuestados, manifiestan que el actual sistema de registro y control, no permite una adecuada gestión de la información, esto pone en evidencia que el actual sistema no cumple las expectativas de los usuarios internos del consorcio y que la gestión de la información no es la mejor, pues se tarda mucho en buscar los expedientes de cada cliente; el 42,9% considera que el sistema si permite una adecuada gestión de la información, y esto posiblemente se deba al cargo que ocupan dentro del consorcio.

5. ¿Considera Ud. que el Consorcio requiere de un nuevo sistema para el registro y control de los casos judiciales?

Tabla 3.6: Necesidad de un nuevo sistema para registro y control de los casos judiciales

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	85,7%
No	1	14,3%
Total	7	100,0%

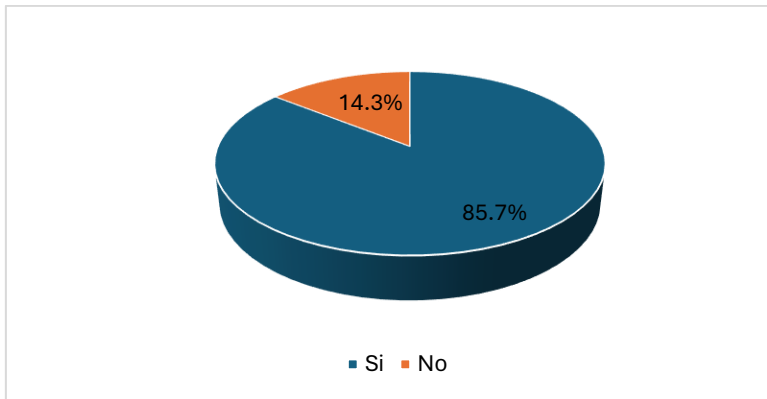


Figura 3.6: Necesidad de un nuevo sistema para registro y control de los casos judiciales

Análisis e Interpretación:

La mayor parte del personal representado por el 85,7%, considera que se requiere de un nuevo sistema para el registro y control de los casos judiciales, lo cual permite evidenciar la predisposición del personal para cambiar en lo que sea indispensable, mejorando de esta manera la productividad del consorcio; mientras que un 20el 14,3% afirma que no es necesario un nuevo sistema para el registro y control de los casos judiciales, lo cual implica que en este punto es prioritario capacitar a todo personal para que conozcan las ventajas y desventajas de tener un sistema adecuado. También hay que considerar que en el consorcio existe personal que ha laborado mucho tiempo en forma exitosa y a veces no avizoran la importancia de efectuar cambios cada cierto tiempo para mejorar la productividad de la firma.

6. ¿Considera Ud. que el desarrollo de un nuevo sistema de registro y control de los casos permitiría elevar la productividad del Consorcio?

Tabla 3.7: El desarrollo de un nuevo sistema elevará la productividad

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	85,7%
No	1	14,3%
Total	7	100,0%

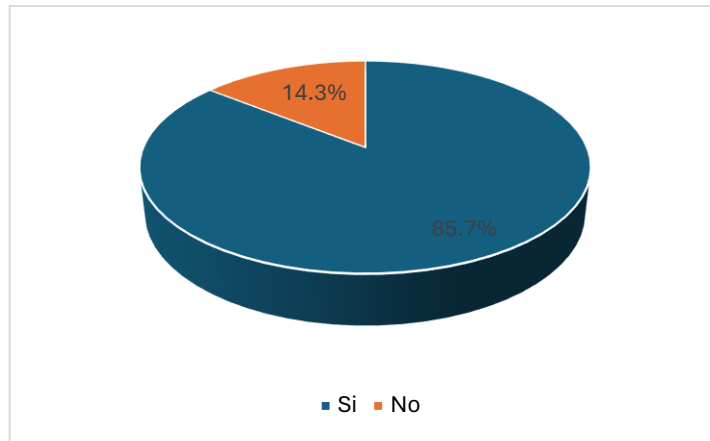


Figura 3.7: El desarrollo de un nuevo sistema elevará la productividad

El 85,7% de los encuestados consideran que el desarrollo e implementación de un nuevo sistema para el registro y control de los casos judiciales elevarán la productividad del consorcio, mientras que el 14,3% restante, considera que el nuevo sistema no va a elevar la productividad. Esto pone en evidencia, que el personal del consorcio si está consciente de las ventajas de tener un sistema actualizado para efectuar dichos procesos, y que a la vez permitirá un ahorro en el tiempo que se requiere para esas tareas, lo cual contribuirá tanto a la productividad del consorcio, como a la satisfacción del cliente.

7. ¿Considera Ud. que la asignación de responsables contribuirá para que el trabajo de registro y control sea desarrollado de una manera más óptima y eficiente?

Tabla 3.8: La asignación de responsables contribuirá para que el trabajo sea desarrollado de una manera más óptima y eficiente

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	100,0%
No	0	0,0%
Total	7	100,0%

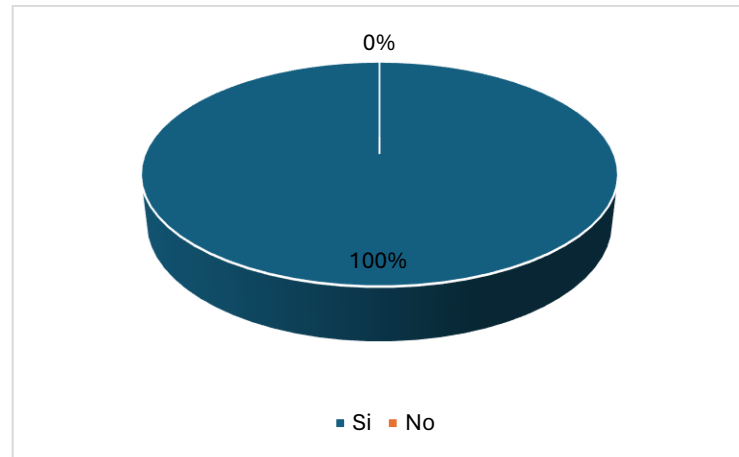


Figura 3.8: La asignación de responsables contribuirá para que el trabajo sea desarrollado de una manera más óptima y eficiente

Análisis e Interpretación:

La totalidad del personal independientemente de su área de trabajo considera que la asignación de responsables para llevar a cabo el registro y control de los casos judiciales de los clientes sería una forma de que la realización del trabajo sea efectuada de una forma más eficiente y óptima, los beneficios del consorcio con esta estrategia serían el trabajo más focalizado por ámbitos jurídicos evitando la sobrecarga de trabajo, facilitando la organización de la agenda de los abogados e incluso beneficiaría al cliente externo el cual revisaría sus procesos pendientes desde el inicio hasta la finalización.

8. ¿Piensa Ud. que la realización de un nuevo sistema repercuta positivamente en la gestión de la información?

Tabla 3.9: Repercusión del nuevo sistema en la gestión de la información

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	85,7%
No	1	14,3%
Total	7	100,0%

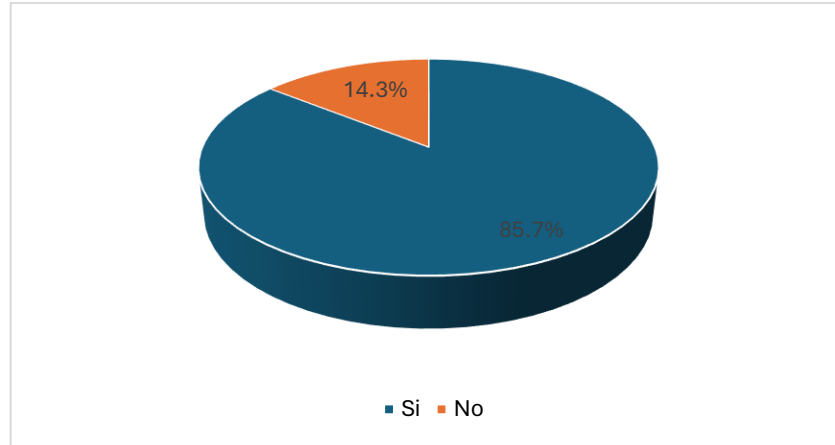


Figura 3.9: Repercusión del nuevo sistema en la gestión de la información

Análisis e Interpretación:

En esta pregunta el 85,7% de los encuestados indican que con un nuevo sistema para el registro y control de los casos judiciales de los clientes repercutiría positivamente en la gestión de la información, lo cual haría más fácil encontrar los expedientes de los clientes y el estado jurídico de cada uno de los casos; por otra parte el 14,3% restante considera que no repercutirá, esto evidencia que dentro de los encuestados, existen personas que no están muy familiarizadas con las cuestiones relacionadas con la gestión de la información.

3.3.3.7 Diagnóstico general del consorcio jurídico para la identificación de los procesos para mejora de la productividad.

La gestión de actividades jurídicas dentro del Consorcio Jurídico del Dr. Milton Mora, es un procedimiento general que permite la gestión adecuada de todos los procesos de registro y control para mejorar la productividad en base a los siguientes pasos mostrados en la figura 3.10.

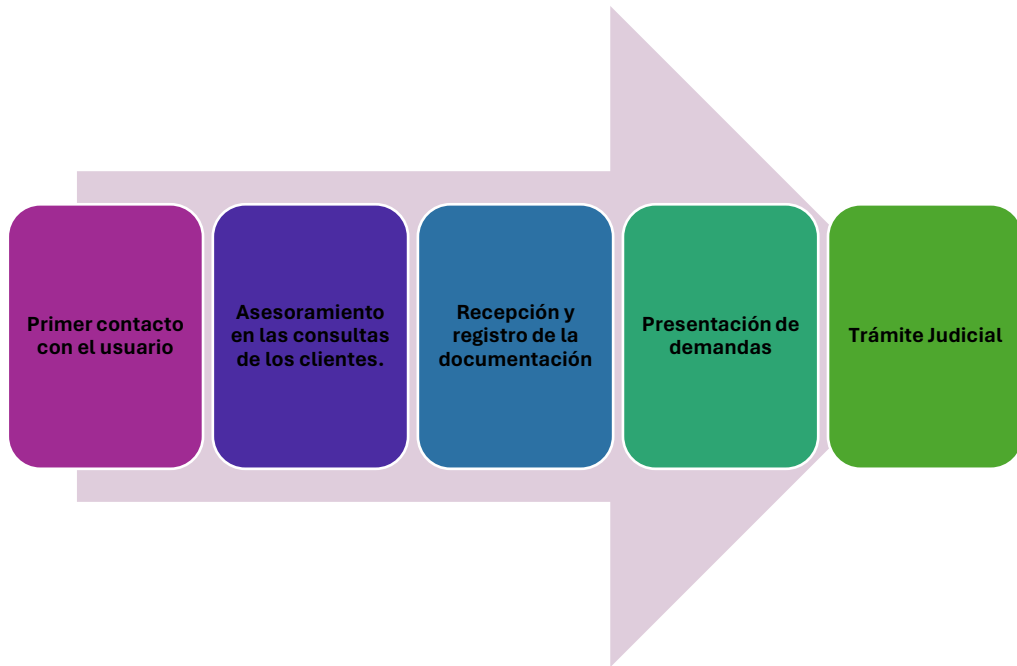


Figura 3.10: Procesos en el registro y control de los casos judiciales

Primer contacto con el usuario

Saludo y bienvenida: El representante del consorcio jurídico saluda al usuario de manera cordial y profesional, extendiendo una cálida bienvenida al entrar en la oficina o al iniciar la comunicación telefónica o por correo electrónico.

Establecimiento de la relación: El representante se presenta y explica su rol dentro del consorcio jurídico, estableciendo una conexión personal con el usuario y mostrando disposición para ayudar y brindar asistencia.

Escucha activa: El representante del consorcio escucha atentamente las necesidades y preocupaciones del usuario, permitiéndole expresarse completamente y sin interrupciones. Esto ayuda a comprender mejor la situación del usuario y sus expectativas.

Clarificación de expectativas: El representante del consorcio clarifica las expectativas del usuario en términos de los servicios legales que necesita, el alcance de la representación, los plazos y cualquier otro aspecto relevante

Explicación de procesos y procedimientos: Se proporciona al usuario una explicación clara y comprensible de los procesos legales y procedimientos que podrían estar involucrados en su caso específico, incluyendo los pasos a seguir, los documentos necesarios y los posibles resultados.

Presentación del equipo y recursos disponibles: El representante del consorcio presenta al equipo legal que estará a cargo del caso del usuario, destacando las credenciales, la experiencia y las áreas de especialización relevantes. Además, se informa al usuario sobre los recursos y herramientas disponibles para apoyar su caso.

Establecimiento de expectativas realistas: Se establecen expectativas realistas sobre el proceso legal, los tiempos involucrados y los posibles resultados, evitando promesas exageradas y garantizando una comunicación transparente y honesta.

Confirmación de seguimiento: Se acuerda un plan de seguimiento para mantener al usuario informado sobre el progreso de su caso y para responder a cualquier pregunta o inquietud adicional que pueda surgir. Se proporciona al usuario la información de contacto necesaria para comunicarse con el consorcio en cualquier momento.

En resumen, el primer contacto con el usuario en un consorcio jurídico se enfoca en establecer una relación de confianza, comprender las necesidades del usuario y proporcionar información clara y precisa sobre los servicios legales disponibles.

Asesoramiento en las consultas de los clientes

Recepción de la consulta: El cliente realiza una consulta, ya sea personalmente, por teléfono o por correo electrónico, explicando su situación legal y las preguntas que tiene.

Registro de la consulta: El personal del consorcio registra la consulta en el sistema de gestión de casos o en un archivo físico, asegurándose de documentar los detalles proporcionados por el cliente.

Asignación de abogado: Dependiendo de la naturaleza de la consulta, se asigna un abogado o un equipo legal especializado para brindar asesoramiento.

Entrevista inicial: El abogado se reúne con el cliente para una entrevista inicial, durante la cual escucha atentamente la situación del cliente, hace preguntas para aclarar detalles y obtiene una comprensión completa de los problemas legales involucrados.

Análisis y evaluación: El abogado analiza la información proporcionada por el cliente, revisa cualquier documentación relevante y realiza una evaluación inicial de la viabilidad legal del caso.

Asesoramiento legal: Basándose en su análisis, el abogado proporciona asesoramiento legal al cliente, explicando sus derechos, opciones disponibles, posibles estrategias legales y las implicaciones legales de diferentes cursos de acción.

Discusión de honorarios: Se discuten los honorarios legales asociados con los servicios que se proporcionarán, incluyendo cualquier tarifa inicial por la consulta y los costos adicionales relacionados con la representación legal continua.

Plan de acción: El abogado y el cliente desarrollan un plan de acción conjunto, estableciendo los pasos a seguir, los plazos involucrados y las responsabilidades tanto del cliente como del abogado.

Seguimiento y asistencia continua: El abogado proporciona seguimiento continuo al cliente, respondiendo a cualquier pregunta adicional, proporcionando actualizaciones sobre el progreso del caso y brindando asistencia adicional según sea necesario.

Cierre de la consulta: Una vez que se ha brindado el asesoramiento necesario y se han tomado las medidas iniciales, se cierra la consulta, aunque el cliente puede continuar recibiendo servicios legales adicionales si así lo desea.

El proceso de asesoramiento en consultas de clientes en un consorcio jurídico implica una comunicación abierta y colaborativa entre el cliente y el abogado, con el objetivo de proporcionar orientación legal efectiva y soluciones adaptadas a las necesidades individuales del cliente.

Recepción de la documentación

Recepción inicial: El cliente entrega la documentación relevante al consorcio jurídico, ya sea personalmente, por correo electrónico, correo postal o a través de una plataforma en línea designada.

Registro y etiquetado: El personal del consorcio registra la documentación recibida en un sistema de gestión de casos o en un registro físico, asignándole una etiqueta o número de seguimiento único para su fácil identificación y referencia.

Revisión preliminar: Un miembro designado del equipo revisa la documentación inicialmente para verificar que esté completa y legible, y para asegurarse de que esté relacionada con el caso o asunto específico del cliente.

Asignación de responsabilidades: Dependiendo del tipo de documento y el caso al que pertenece, se asigna al personal adecuado la responsabilidad de procesar, analizar o archivar la documentación recibida.

Escaneo y digitalización: En muchos casos, los documentos físicos se escanean y se convierten en formatos digitales para facilitar su almacenamiento, acceso y distribución dentro del consorcio jurídico.

Indexación: Si es necesario, los documentos digitales se indexan y se etiquetan con palabras clave relevantes para facilitar su búsqueda y recuperación posterior en el sistema de gestión de casos.

Almacenamiento seguro: Tanto los documentos físicos como los digitales se almacenan de manera segura, ya sea en archivos físicos con medidas de seguridad adecuadas o en servidores protegidos con acceso restringido.

Notificación al cliente: Una vez que la documentación ha sido recibida, registrada y procesada, el cliente puede recibir una notificación de confirmación para informarle que se ha recibido su documentación y que se está llevando a cabo el proceso necesario.

Seguimiento y actualización: El personal del consorcio sigue de cerca el progreso de la documentación, actualizando el estado en el sistema de gestión de casos según sea necesario y comunicándose con el cliente si se requiere información adicional o si hay algún problema.

Disposición final: Una vez que la documentación ha cumplido su propósito y ya no es necesaria para el caso, se puede archivar de manera segura o desechar de acuerdo con las políticas y regulaciones pertinentes del consorcio jurídico.

El proceso de recepción de la documentación en un consorcio jurídico implica una cuidadosa gestión y organización de los documentos entrantes para garantizar su integridad, seguridad y accesibilidad, con el objetivo de apoyar eficazmente los casos legales y las necesidades de los clientes



Figura 3.11: Recepción de la documentación

Presentación de demandas

La presentación de las nuevas demandas primero depende del tipo de procedimiento, materia y lugar al que correspondería el trámite jurídico.

Revisión del caso: El abogado revisa minuciosamente la información proporcionada por el cliente y realiza una evaluación exhaustiva de la viabilidad del caso, incluyendo la recopilación de pruebas, análisis de precedentes legales y consideración de posibles defensas.

Preparación de la demanda: Con base en la información recopilada y la evaluación del caso, el abogado redacta la demanda legal, que es el documento oficial que establece las reclamaciones del demandante, los hechos pertinentes y las bases legales para la acción judicial.

Presentación ante el tribunal: Una vez que la demanda ha sido redactada y revisada, el abogado presenta formalmente la demanda ante el tribunal competente, esto implica presentar el documento ante el responsable del sorteo de la unidad judicial.

Notificación a la parte demandada: Después de presentar la demanda ante el tribunal, se debe notificar oficialmente a la parte demandada sobre el inicio del litigio, esto puede implicar la entrega de una copia de la demanda a la parte demandada en persona por medio del citador de la Unidad correspondiente.

Recepción de la respuesta: Una vez que la parte demandada ha sido notificada, tiene un plazo determinado para presentar una respuesta oficial ante el tribunal, en la cual puede admitir o negar las alegaciones de la demanda, y presentar cualquier defensa o contra-alegaciones pertinentes.

Desarrollo del litigio: A partir de este punto, el caso avanza a través del proceso judicial, lo que puede implicar audiencias, comparencias ante el tribunal, intercambio de pruebas, negociaciones de conciliación y, en última instancia, un juicio si las partes no llegan a un acuerdo.

Representación legal: Durante todo el proceso, el consorcio jurídico brinda representación legal continua y asesoramiento a su cliente, defendiendo sus intereses, preparando argumentos legales, compareciendo ante el tribunal en su nombre y proporcionando orientación estratégica para alcanzar una resolución favorable del caso.

El proceso de presentación de demandas en un consorcio jurídico implica una serie de pasos cuidadosamente coordinados, desde la consulta inicial hasta la representación legal continua, con el objetivo final de proteger los intereses del cliente y buscar una resolución justa y equitativa del litigio.

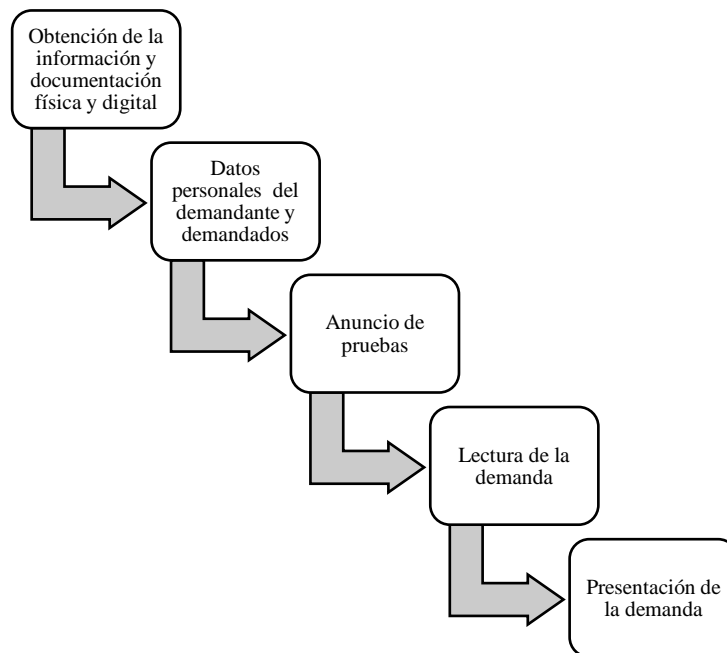


Figura 3.12: Presentación de demandas

Trámite de demandas

Trámites judiciales por parte de la asistente jurídica

Dentro de los trámites judiciales que son realizados por la asistente jurídica, se tienen los siguientes:

- Elaboración de escritos.
- Sugerencia a los clientes del Consorcio Jurídico.
- Revisión de casilleros judiciales físicos y electrónicos.
- Revisión del archivo.
- Anotar todas diligencias como audiencias, peritajes, remates y posesiones de peritos en la agenda.
- Verificar términos y plazos para contestar.
- Coordinar con los clientes temas de citaciones, peritos y audiencias.
- Informar a clientes sobre el estado de sus causas.
- Revisión y gestión de expedientes físicos.

Trámites judiciales por parte de los abogados

Con respecto a los trámites judiciales que están a cargo de los abogados, se tienen los siguientes:

- Revisión y gestión de expedientes físicos.
- Asesoramiento a todos los usuarios que asisten al Consorcio Jurídico
- Gestión de documentos en las diferentes entidades con destino a instituciones públicas y privadas.
- Litigación oral en las audiencias señaladas por el Complejo de la Judicatura o Fiscalía.
- Solicitar por escrito apelaciones a segunda instancia, casación o revisión de medidas si fuera necesario.
- Acuden a diferentes diligencias como versiones, reconocimiento del lugar de los hechos, avalúos.
- Realizan poderes judiciales.

3.3.3.8 Estado actual del Consultorio Jurídico

En el Consultorio Jurídico, se desarrollan diferentes procesos de asistencia jurídica los cuales llevan un registro y control en diferentes materias legales, tales como:

- Familia: En materia de familia, los abogados se ocupan de los asuntos de familia y buscan la justicia y el respeto de las obligaciones dentro del núcleo familiar, en el cual proceden a cumplir con un registro de los casos como los principales son: divorcios, pensiones alimenticias, patria potestad, custodia, tenencia, partición de bienes y herencias.
- Civil: En este registro, los abogados del consorcio regulan los asuntos privados de los clientes, ya sean personales o patrimoniales, y suelen tratar de desahucios, indemnizaciones, derechos de uso, cobro de letras.
- Penal: En este registro los abogados del consultorio jurídico se encargan de detectar los delitos cometidos por sus clientes y asesorar sobre las sanciones por estas acciones.
- Laboral: En este registro los abogados del consultorio asesoran a los trabajadores y empresarios que buscan respetar los derechos de todas las partes. generalmente, los casos relacionados con despidos anticipados, liquidaciones.
- Administrativo: En este registro los abogados del consultorio asesoraran a clientes en acciones relacionadas con decisiones en la administración estatal.
- Fiscalía.- En este registro los abogados defienden a los clientes por accidentes de tránsito, denuncias por violencia psicológica, daños a bien ajenos, estafas, siempre velando por la justicia.

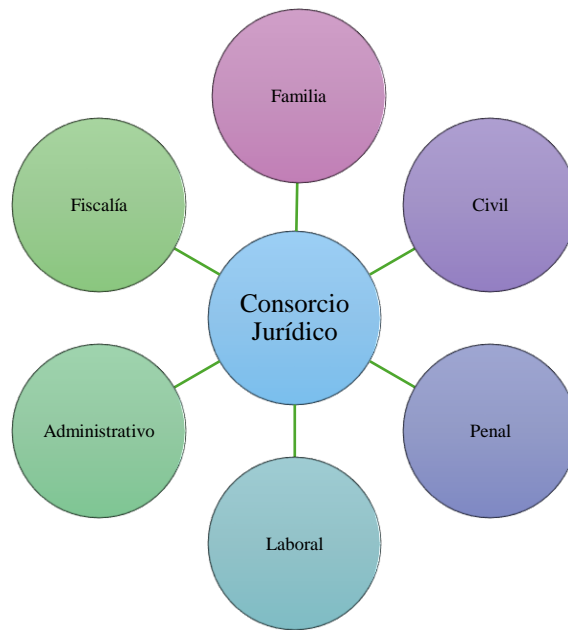


Figura 3.13 Estado actual en el consorcio jurídico

Conclusión: El sistema actual que se tiene en el Consorcio jurídico del Dr. Milton Mora y asociados, registraba ciertos puntos débiles en el momento de realizar el registro y control de los casos judiciales de los clientes, dentro de esos puntos débiles se tuvo el problema que varias personas realizaban esas tareas, lo que ocasionaba que en muchos casos se dupliquen las causas de los clientes, o se almacene la información documental en carpetas cambiadas, generando una pérdida de tiempo al realizar la búsqueda de los documentos de algún cliente, lo cual repercutía en la productividad del consorcio

3.3.2 Desarrollo de las actividades para dar cumplimiento al segundo objetivo específico: Establecer procedimientos estandarizados para el seguimiento y control de los casos legales en curso, asegurando una gestión efectiva de los plazos, citas y actividades asociadas a cada caso, con el propósito de optimizar la asignación de recursos y mejorar la eficiencia en la atención de los clientes.

En cuanto el segundo objetivo específico que consiste en elaborar los procedimientos a seguirse para la implementación de un sistema para el registro y control de los casos legales del consorcio jurídico, se tiene lo siguiente:

3.3.2.1 Procedimientos para la implementación de un sistema de registro y control de casos judiciales

Para implementar un sistema de registro y control, es necesario tener en cuenta varios aspectos que son muy importantes para la gestión documental. Los procedimientos de control y registro de la documentación conducen al registro de la aprobación, actualización o modificación, así como a las acciones de seguimiento, publicación (interna o externa) y caducidad de los documentos. De igual forma, el sistema de gestión documental ayuda a automatizar el control y seguimiento de los documentos gestionados según su normativa [32].

Este procedimiento permite mantener en orden a todos los archivos y documentos. Para la implementación de este proceso, consta de los siguientes aspectos importantes:

- a. Creación de documentos: Los procedimientos de control de documentos definen cómo se crea un documento y quién es responsable de él. Esto incluye cuidar el formato del archivo, el nombre y otros detalles técnicos [32]
- b. Control Documental: permite revisar y aprobar documentos, este control determina cómo se revisan los documentos, quién los aprueba, cómo se registran y aprueban o modifican los documentos. Los principios de garantía de calidad requieren un análisis exhaustivo de los documentos [32].
- c. Revisión de documentos: Después de la aprobación final de los documentos, es posible que éstos se modifiquen en el futuro. El proceso de control de documentos determina cómo se revisa y verifica el archivo. Este proceso determina quién puede iniciar, solicitar o realizar una auditoría de los archivos y documentos. Una vez que se revisan los documentos, pasan por un proceso de aprobación similar al que se usa para la revisión y aprobación de documentos. De igual forma, el proceso de control de documentos determina cómo se identifica un documento en función de su revisión [32].
- d. Publicación de documentos: Una vez que se aprueba un documento, el sistema de gestión de documentos determina los parámetros de cómo y dónde se publica el documento y quién tiene acceso a él. Los requisitos de publicación especifican, entre otros: si los documentos son accesibles en interiores o exteriores, dónde se pueden ubicar, qué restricciones de seguridad tienen [32].
- e. Caducidad de los documentos: Si un documento ha caducado o ya no está disponible, esto debe indicarse en el proceso de verificación de información. El período de validez

de los documentos se puede determinar por fecha o cuando su contenido ha sido reemplazado [32].

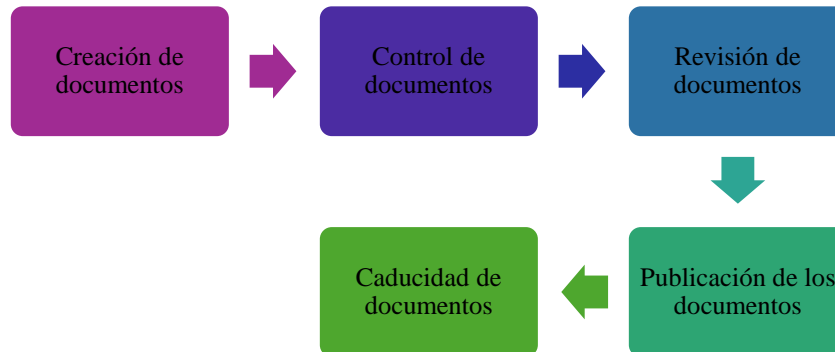


Figura 3.14: Procedimientos para la implementación

3.3.2.2 Beneficios del procedimiento de control y registro de documentos

Uno de los beneficios clave de tener un programa de control de documentos es el de asegurarse de que se utilice documentación precisa, actual y aprobada. Los documentos que están desactualizados o que ya no contienen información útil pueden ser un problema grave. Si no se implementa el método de gestión de la información, pueden presentarse los siguientes problemas: procesos desaprobados o desactualizados, documentos sin ningún tipo de control o revisión, archivos inaccesibles o perdidos, etc. [32].

Es necesario asegurar la exactitud de la información al usuario final. Por esta razón, se debe realizar un seguimiento de la documentación para garantizar que esto suceda. Además, en algunos casos, la información contenida en el mismo debe ser modificada. En este sentido, el control de documentos es importante porque este proceso asegura que los archivos siempre contengan la información correcta [32]

3.3.2.3 Responsable de los procesos del control documental

En la mayoría de las organizaciones, una persona o grupo de empleados es responsable del registro y control de documentos. Sin embargo, si elige un software de gestión de documentos en el proceso de digitalización de documentos, todo se hará de forma electrónica y organizada [32].

Dentro de los factores considerados para que un sistema de control documental respalde el procedimiento de la regulación de documentos se mencionan los siguientes [32]:

- Control de revisión: captura y registra cada cambio que surja.
- Registro de cuentas: registra cada acción que ocurra en un archivo.
- Seguridad: determina quién tiene acceso a un archivo y qué acciones se pueden realizar.
- Flujo de trabajo: enruta los archivos para que se revisen y aprueben de manera electrónica.

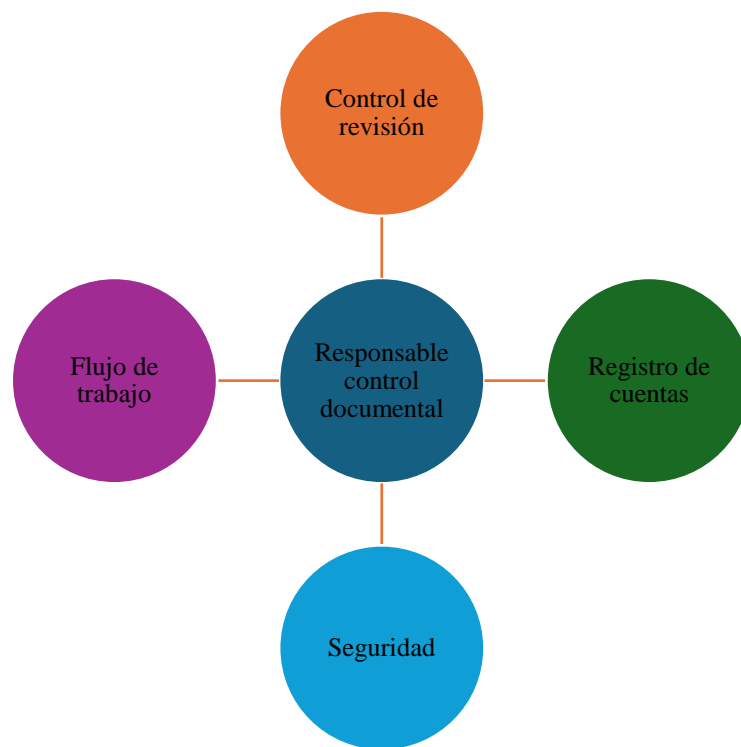


Figura 3.15: Responsable de los procesos de control documental

3.3.2.4 Seguridad y acceso a los documentos

Este apartado está relacionado con todos los aspectos relacionados con la seguridad y el acceso a los documentos electrónicos, debiendo entenderse que la seguridad y el acceso son dos aspectos íntimamente relacionados. Al principio, configurar los permisos de los documentos puede parecer una tarea sencilla. Es necesario establecer categorías de acceso específicas para documentos o cualquier grupo de documentos y esto va a determinar la accesibilidad de algunos documentos por parte de ciertas personas autorizadas [33]

En el caso de documentos impresos, este proceso se rige por categorías generales de acceso (por ejemplo, "Abierto", "Restringido", "Confidencial") que cuando se aplica a un determinado documento escrito, indica el nivel de protección del mismo. Al solicitar un documento impreso, el responsable de su custodia, debe determinar si la persona que solicita el documento puede acceder al documento en función de sus tipos de derechos de acceso, antes de que el documento sea prestado o entregado [33].

Categorías de acceso

El mismo concepto de categorías de protección se utiliza en la ley de protección de datos, que designa categorías que requieren distintas medidas de seguridad. Las medidas de seguridad se definen en tres niveles: básico, medio y alto [33], los mismos que se describen a continuación:

- a. Básico, para todos los documentos que contengan datos de carácter personal.
- b. Medio, para los documentos que contengan, en relación con las personas:
 - Información tributaria,
 - Información financiera,
 - Información de la seguridad social,
 - Información sobre la personalidad o el comportamiento.
- c. Alto, para los documentos que contengan, en relación con las personas:
 - Información sobre ideología, afiliación sindical, religión, creencias, origen racial, salud o vida sexual,
 - Información recabada para fines policiales,
 - Información sobre actos de violencia de género.

Sin embargo, en la gestión de documentos electrónicos, el potencial de las herramientas informáticas abre la posibilidad de acceder a los documentos sin intermediarios. Esta es sin duda una gran ventaja, y obliga al usuario a adoptar un enfoque más holístico del tema de la accesibilidad..

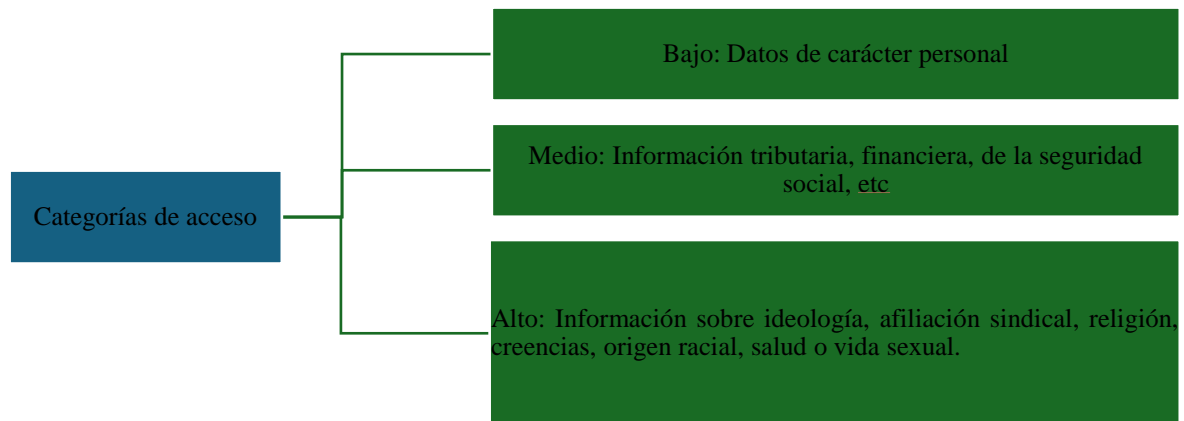


Figura 3.16: Categorías de acceso

En su entorno, puede especificar que el único objeto de acceso al que se aplican los permisos es un documento. Por ejemplo, un documento incluye su contenido o archivo, sus metadatos y una firma digital. Los documentos utilizan su tipología que permite definir el acceso, y se ha determinado que existen los siguientes tipos [33]:

- Contratos,
- Documentos de comunicación,
- Expedientes judiciales
- Notificaciones
- Sentencias

En el caso de los contratos, el acceso a los mismos estará limitado a un grupo específico de personas, que solo tendrán permiso de lectura, mientras que para otros documentos podrán ser leídos por todos los integrantes en la organización, existiendo además un grupo reducido de personas, las cuales tendrían permisos de acceso para poder cambiar los documentos de sitio o también para relacionarlos con otros documentos y también para actualizarlos [33].

Sujetos de acceso

Otra variable que se debe tener en cuenta son los sujetos de acceso, es decir, la persona o personas que intervienen en el acceso al documento. Para definir los sujetos de acceso es describir los diferentes tipos de sujetos. Cada organización tiene su propia forma de realizar esta tipificación, lo cual corresponde a las características propias de la empresa. De todas

formas, siempre es conveniente distinguir a los usuarios internos de los externos de una organización [33]

Por ejemplo se tiene la tipificación de sujetos de acceso para la implementación de la gestión de documentos electrónicos hecha en una oficina pública [33].

a. Usuario interno

- Responsable/tramitador: corresponde al autor de un documento o al responsable del inicio de una tramitación.
- Grupo de actuación: es un grupo de personas que, junto con una persona responsable, tienen el conocimiento y la capacidad de actuar en asuntos específicos. El criterio principal para crear un grupo de actuación, es que deben estar en este grupo, todas las personas que creen, modifiquen o validen cualquier documento en un archivo o carpeta, además el grupo puede incluir personas de diferentes departamentos, pudiéndose también incluir personas locales como de las oficinas centrales, y para cada secuencia particular de operaciones, el equipo deben incluir todos los posibles administradores o tramitadores
- Superiores jerárquicos: responsables jerárquicos hasta el nivel más alto de cualquier persona que pertenezca al grupo de actuación.
- Departamento o unidad singular: todas las personas que forman parte del departamento o unidad singular del responsable o tramitador.
- Organización: conjunto de personas que trabajan en la organización, independientemente de su relación laboral con ella, en el caso de personas subcontratadas o pasantes, habría que establecer un protocolo firmado de confidencialidad sobre los documentos [33].

b. Usuario externo

- Sujeto destinatario o remitente: es toda persona particular o jurídica que tiene una relación directa con la organización o empresa.
- Partes interesadas: se define a todas las personas particulares o jurídicas que, al ser afectadas por una actuación concreta de la organización, pueden tener acceso legalmente a un tema concreto que se oficie en la organización o tener conocimiento de él. Para esto, las personas tienen que probar su condición.
- Otras administraciones: administraciones con las que existen competencias comunes.

- Ciudadanía: el conjunto de los ciudadanos.

Permisos

Los posibles permisos que tendrán los sujetos de acceso sobre los objetos de acceso, van a depender directamente de las aplicaciones para la gestión de los documentos electrónicos que están siendo utilizadas. Es por esta razón que a mayor potencialidad de las aplicaciones, mayor será el número de permisos de acceso diferentes, y por lo tanto más combinaciones posibles se podrán obtener [33].

Todos los tipos de permisos de acceso básicamente siguen patrones similares, y estos permisos se implementan desde los sistemas operativos de acceso a ficheros. Estos patrones están basados en dos tipos de permisos diferentes [33]:

- 1) Permisos de lectura: se accede a los objetos (en este caso, documentos) pero no se pueden crear.
- 2) Permisos de lectura y escritura: permiten la creación de documentos, su edición y posterior acceso.

A partir de estos dos tipos de permiso, pueden existir distintas combinaciones. Como ejemplo, se puede analizar los permisos básicos y ampliados que proporciona la plataforma Documentum [33].

Permisos básicos

La plataforma Documentum [33] proporciona siete niveles de permisos básicos, o privilegios de acceso tal como se indican en la tabla 3.10:

Tabla 3.10: Permisos básicos

Nivel	Descripción
Ninguno	Los objetos de contenido del repositorio no pueden ser vistos, lo que reduce la complejidad al ocultar el contenido irrelevante para usuarios predefinidos.
Exploración	Los atributos de contenido para objetos de contenido pueden ser vistos, pero los activos de contenido no se pueden abrir ni leer.
Lectura	Los activos de contenido se pueden abrir y leer, pero no se pueden modificar.
Relación	Un usuario puede crear relaciones entre un determinado objeto de contenido y otros objetos del repositorio.
Versión	Un usuario puede realizar cambios en un activo de contenido, pero no puede sobrescribir una versión previa
Escritura	Un usuario puede realizar cambios en un objeto de contenido (tanto en el activo de contenido como en los metadatos asociados) y guardar dichos cambios sin crear una nueva versión.
Eliminación	Un usuario puede realizar cambios en un objeto de contenido (tanto en el activo de contenido como en los metadatos asociados) y guardar dichos cambios sin crear una nueva versión.

Este conjunto de permisos es acumulativo: cada nivel concede automáticamente todos los derechos de acceso de los niveles inferiores. Así, un usuario con privilegios de escritura también tendrá permisos de versión, relación, lectura y exploración.

Permisos ampliados

La plataforma Documentum soporta múltiples permisos ampliados para administrar objetos de contenido en el repositorio, tal como se indica en la tabla 3.11.

Tabla 3.11: Permisos ampliados

Nivel	Descripción
Cambiar ubicación	Un usuario puede cambiar la ubicación de un activo de contenido de una carpeta a otra. De manera predeterminada, un usuario con permiso de exploración o superior tiene privilegios de cambiar ubicación.
Modificar permisos	Un usuario que no sea el propietario del contenido puede cambiar los permisos estándares de un activo de contenido
Cambiar propietario	Un usuario que no sea el propietario del contenido puede cambiar el propietario de un activo de contenido. Esto es importante cuando se debe reasignar la propiedad del contenido y el propietario original del contenido no está disponible.
Ejecutar procedimiento	Un usuario puede ejecutar un procedimiento externo en activos de contenido, como creación y generación. De manera predeterminada, un usuario con permiso de exploración o superior hereda privilegios de ejecutar procedimiento.
Cambiar estado	Un usuario puede cambiar el estado del ciclo de vida de un activo de contenido

3.3.2.5 Consideraciones sobre el acceso a los documentos electrónicos

El control de acceso a documentos electrónicos cubre varios aspectos que son diferentes del control de acceso a documentos impresos [33]. Se deberá tener en cuenta siempre las siguientes consideraciones sobre el acceso a documentos electrónicos:

- Podrían ser incluidos en el historial de eventos de cada uno de los documentos, los accesos a los documentos electrónicos, o incluso los intentos de acceder a ellos, por lo tanto, otra tarea del control de acceso es determinar qué eventos de acceso recopilar y cuánto tiempo conservarlos [33].
- Para acceder a los documentos electrónicos se deben utilizar aplicaciones que estén sometidas a medidas de seguridad, tal como se especifica en la norma ISO 27001. Los controles de acceso a los documentos deben ser consistentes con los controles de seguridad de la información [33].

- El cifrado, o la necesidad de una clave para comprender los documentos electrónicos que deben almacenarse, debe manejarse de manera muy estricta ya que no hay razón para almacenar documentos electrónicos inaccesibles o incomprensibles al acceder. Si se almacenan de esta manera, también se deben establecer formas de administrar las claves a lo largo del tiempo [33].
- El acceso a copias específicas o diferentes representaciones de un documento requiere controles activos además de controlar el acceso al documento de origen [33].
- Para el mantenimiento de la usabilidad de los documentos se consideran la valoración y medidas de preservación así como las medidas de mantenimiento de la accesibilidad en el transcurso del tiempo [33].
- El acceso a los metadatos que están asociados a los documentos resulta indispensable para entender el contexto, pero también proporciona elementos para probar la autenticidad de un documento en el momento del acceso al mismo [33].

Conclusión: Para la implementación del sistema de registro y control de los casos judiciales del consorcio jurídico, fue necesario conocer algunos procedimientos como la forma como se realiza la creación de documentos, luego el análisis y aprobación de documentos, la revisión de los documentos, la caducidad de los documentos y la publicación de los documentos, así mismo se requiere definir y planificar adecuadamente sobre el sistema de acceso a los documentos y los niveles de acceso para los usuarios internos del consorcio.

3.3.3 Desarrollo de las actividades para dar cumplimiento al tercer objetivo específico: Capacitar al personal del Consorcio Jurídico del "Dr. Milton Mora" en el uso adecuado del nuevo sistema de registro y control de casos legales, proporcionando las habilidades y conocimientos necesarios para su implementación y funcionamiento óptimo, con el fin de garantizar una adopción efectiva y una transición sin contratiempos..

3.3.3.1 Desarrollo de un sistema de información para el mejoramiento del servicio.

Una base de datos es un grupo de identidades organizadas en un solo contexto y cuya información está almacenada y lista para su uso, una base de datos puede almacenar información sobre personas, productos, etc. Examinar el funcionamiento del sistema actual:

Se realizará una revisión exhaustiva del sistema existente para comprender cómo se llevan a cabo las tareas de registro y control de casos. Esto incluirá una evaluación de la interfaz del usuario, la accesibilidad de la información y la eficacia de los procesos establecidos.

Verificar el cumplimiento de las necesidades y expectativas del consorcio:

Se recopilan datos y retroalimentación de los usuarios del sistema, incluidos abogados, asistentes legales y otros miembros del personal del consorcio, se analizará si el sistema actual satisface las necesidades del consorcio en términos de eficiencia, velocidad de respuesta y precisión en el registro de casos.

Analizar la capacidad del sistema para gestionar la información de casos legales:

Se evaluará la capacidad del sistema para manejar eficientemente la información relacionada con los casos legales de los clientes, esto incluirá una revisión de la organización de la base de datos, la capacidad de búsqueda y recuperación de información, así como la seguridad y confidencialidad de los datos.

Identificar áreas de mejora y optimización:

Basándose en los hallazgos de la evaluación, se identificarán las áreas específicas donde el sistema actual puede mejorarse, esto podría incluir la implementación de nuevas funcionalidades, la actualización de la infraestructura tecnológica o la revisión de los procedimientos operativos para aumentar la eficiencia y la efectividad del sistema.

Al realizar esta evaluación detallada del sistema de registro y control de casos legales, el Consorcio Jurídico del "Dr. Milton Mora" estará en una mejor posición para tomar decisiones informadas sobre cómo mejorar su sistema actual y aumentar su productividad en la gestión de casos legales.

Recopilación de datos relevantes:

Utilizando los datos recopilados durante el diagnóstico del sistema para obtener información sobre la cantidad de casos correctamente registrados, el tiempo empleado en el proceso de registro y control, y los recursos utilizados, como el personal involucrado y las herramientas empleadas.

Cálculo de la eficiencia:

Al realizar esta estimación de la eficiencia actual del sistema de registro y control de casos legales, se obtendrá una medida cuantitativa que permitirá evaluar el rendimiento del sistema y identificar áreas de mejora para aumentar la productividad en el Consorcio Jurídico del "Dr. Milton Mora".

	A	B	C	D
1	Columna 1	Columna 2	Columna 3	Columna 4
2				
3				
4				
5				

Figura 3.17: Columnas y filas

3.3.3.2 Elaboración de la base de datos en Excel.

La elaboración de una base de datos en Excel es fundamental para el consultorio jurídico, ya que les permite tener un control y registro eficiente de los casos legales, contribuyendo así al mejoramiento del servicio ofrecido, la base de datos se crea en forma de matriz en Excel, proporcionando una lista detallada de los clientes, incluyendo sus identificaciones, números de causas y estado de los casos.

Antes de proceder con la creación, es importante diseñar y establecer las columnas necesarias para organizar la información de manera clara y efectiva, de esta manera, el uso de Excel como herramienta para la base de datos facilita la visualización y gestión de los datos, optimizando así el funcionamiento del consultorio jurídico.

3.3.3.3 Identificación de las columnas necesarias para la base de datos.

Como primer paso para el diseño de la base de datos es necesario identificar las columnas (Figura 3.18), que se ocuparán para organizar la información, las mismas que serán incrementadas según la necesidad del Consorcio Jurídico. Se identifican tres grupos principales de columnas:

- Columnas con los datos de cada cliente
- Columnas para el seguimiento de los casos
- Columnas para el seguimiento de los pagos por parte del cliente.

Columnas con los datos de cada cliente: Estas columnas contienen la información sobre los datos personales de cada cliente, y el tipo de causa, como se muestra en la figura 3.18.



Figura 3.18: Columnas correspondientes a los datos de cada cliente

Las columnas de los datos de cada cliente incluyen:

NOMBRES Y APELLIDOS.

CEDULA.

E-MAIL

TELÉFONO.

CONSEJO DE LA JUDICATURA:

- CIVIL
- PENAL
- ADMINISTRATIVO
- LABORAL
- FAMILIA
- SALA DE LA CORTE PROVINCIAL
- TRIBUNAL DE GARANTIAS PENALES
- VIOLENCIA INTRAFAMILIAR

FISCALÍA

CIUDAD

N° CAUSA

Columnas para el seguimiento de los casos: Estas columnas contienen información concerniente al estado de los casos, y permiten llevar a cabo un control de cada uno de los ellos, y constan de las columnas mostradas en la figura 3.19:

CAUSA ACTIVA

- EN PROCESO
- FINALIZADO

FECHA DE INICIO

ESCRITOS

- PENDIENTE DE RESPUESTA DE JUDICATURA
- PENDIENTE DE RESPUESTA DE CONSORCIO
- FINAL.

RESPONSABLES.

- Dr. Milton Mora
- Abg. Stephania Navas
- Abg. Diana Sánchez

FECHA Y HORA DE AUDIENCIAS

DE SALA

PRESENCIAL/ VIRTUAL

ENLACE VIRTUAL

COMENTARIOS.



Figura 3.19: Columnas para el seguimiento de los casos

Diagrama de Procesos para el manejo de la base de datos: En este diagrama de proceso se puede verificar el paso a paso del manejo de la base de datos mostradas en la figura 3.19:

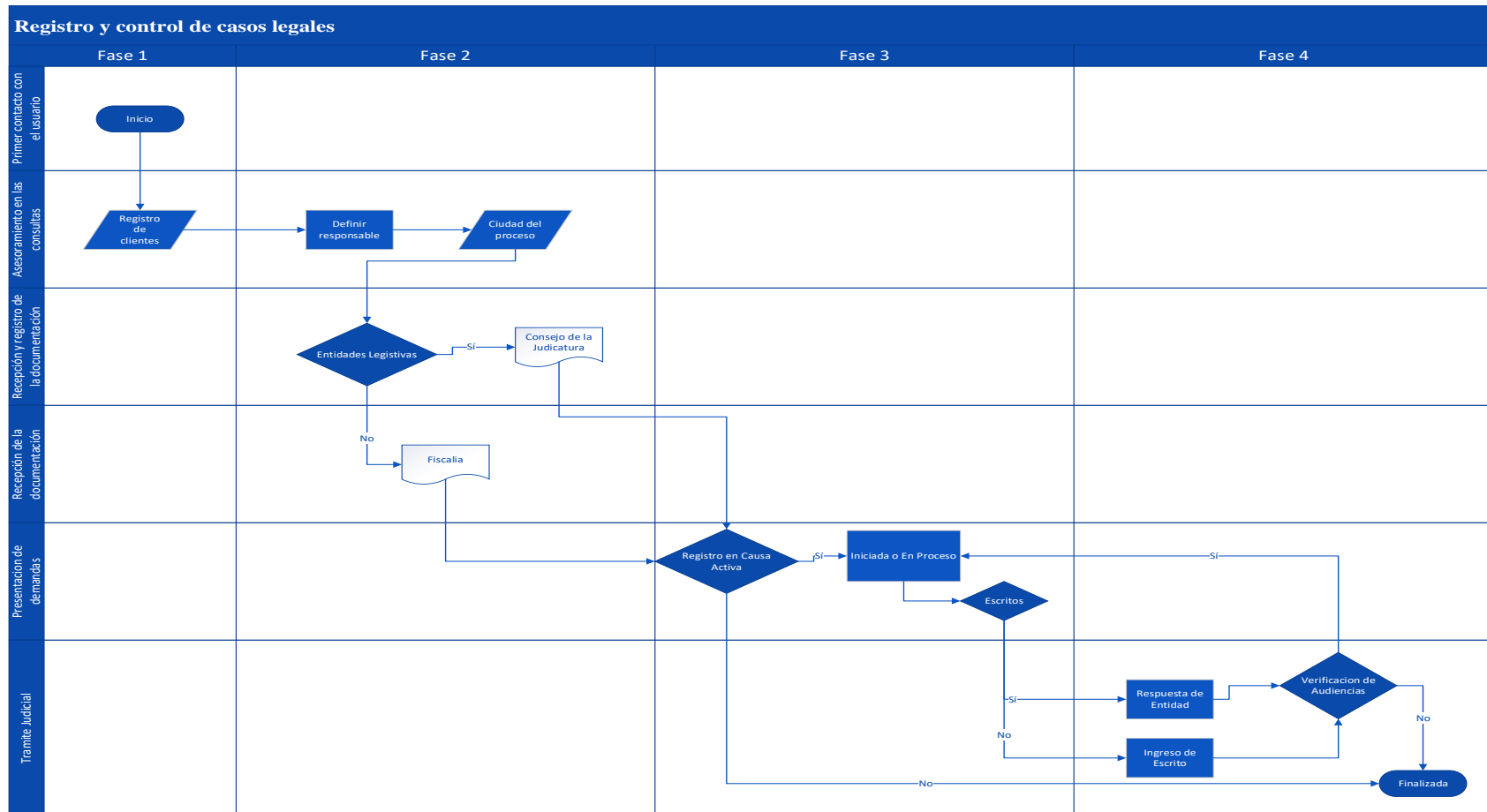


Figura 3.20: Diagrama de Procesos para el Registro y control de casos legales

Tabla 3.12: Descripción del proceso de registro y control de casos legales.

No	Actividad	Detalle
1	Inicio	Se proporciona al usuario una explicación sencilla y comprensible de los procesos legales y los pasos que podrían afectar su situación particular
2	Registro de clientes	Registro de los clientes: Cedula de identidad, Nombres y Apellidos, Cedula, N° de Causa, Teléfono.
3	Definir responsable	Dependiendo el caso se asigna el Abogado defensor quien es el responsable del seguimiento
4	Ciudad del proceso	En la matriz luego de verificar en el lugar geográfico donde se encuentre la causa esta será registrada
5	Entidades Legistivas	Se debe elegir entre las entidades legislativas a donde este dirigida la cusa
6	Consejo de la Judicatura	En el consejo de la Judicatura en la matriz se debe seleccionar entre: <ul style="list-style-type: none"> • CIVIL • PENAL • ADMINISTRATIVO • LABORAL • FAMILIA • SALA DE LA CORTE PROVINCIAL • TRIBUNAL DE GARANTIAS PENALES • VIOLENCIA INTRAFAMILIAR • UJ MULTICOMPETENTE • X (de no pertenecer a ninguna de las anteriores)
7	Fiscalía	En Fiscalía en la matriz se debe seleccionar entre: <ul style="list-style-type: none"> • TRANSITO • SOLUCIONES RAPIDAS • VIOLENCIA • X
8	Registro en Causa Activa	Se debe seleccionar el estado en el que se encuentra el proceso legal
9	Iniciada o En Proceso	Este tipo de proceso corresponde a causa nuevas, o las causa que a su vez vienen de otro estudio jurídico o abogado en donde las causas ya están en proceso.
10	Finalizada	Son las causas con sentencia las cuales ya están archivadas.
11	Escritos	Los escritos dependen de la burocracia, tanto del despacho como de la entidad en la que este el proceso
12	Respuesta de Entidad	Es la respuesta que se espera de las entidades: estas pueden ser del Consejo de la Judicatura como de la Fiscalía. Estas respuestas se pueden verificar en el sistema SATJE o en el de la Fiscalía general del estado con los números de proceso correspondientes.
13	Ingreso de Escrito	Son los escritos que estarían pendientes por contestar o fundamentar, pedir, responder en términos de tiempo a las respectivas entidades
14	Verificación de Audiencias	Generalmente el término de un proceso se da con una audiencia, caso contrario se regresaría revisar el proceso legal y nuevamente se emitiría nuevamente un ingreso de escrito

En la figura 3.21 se muestran parte del estado de los casos de los clientes, y también el estado de los pagos con los abonos y saldos pendientes.

FECHA DE INICIO	ESCRITOS	RESPONSABLE	FECHA Y HORA DE AUDIENCIA	# DE SALA	PRESENCIAL/ VIRTUA	ENLACE VIRTUAL	COMENTARIOS	TOTAL	ABONO
07/09/2021	PENDIENTE DE RESPUESTA DE JUDICATURA						ACLARACION Y AMPLIACION	1000	500
		Dr. Milton Mora							
28/05/2018	FINAL								
22/12/2015	FINAL								
22/12/2015	FINAL	Dr. Milton Mora							
	FINAL	Dr. Milton Mora							
	FINAL	Dr. Milton Mora							
	FINAL	Ab. Stephanie							

Figura 3.21: Estado de los casos

3.3.3.4 Niveles de acceso a la información

Para el acceso del sistema fue necesario también definir los tipos de acceso a la información que van a tener los usuarios internos, con el propósito de garantizar y preservar la confiabilidad de la información guardada en la base de datos, cuyo detalle se indica en la tabla 3.12.

Tabla 3.12: Niveles de acceso a la información

Tipo de Acceso	Personal con acceso	Descripción
Total	Dr. Milton Mora y Asistente Jurídico	Permisos de lectura y escritura: permiten la creación de documentos, su edición y posterior acceso, así como el cambio de contraseñas
Restringido	Área legal, abogados, contabilidad y pasantes	Permisos de lectura: se accede a los objetos (en este caso, datos) pero no se pueden crear ni editar.

Conclusión: El sistema de información relacionado a los expedientes de los clientes y diligencias diarias, ha permitido alcanzar una mejor gestión documental y de la información dentro del consorcio, además que ha permitido optimizar mejor los tiempos de trabajo con el consecuente aumento de la productividad del consorcio, lo que a su vez ha traído un mejoramiento del servicio.



Figura 3.22. Eficiencia de la Propuesta.

Se confirma que se ha cumplido la hipótesis planteada inicialmente, a implementación de un sistema eficiente de registro y control de casos legales ha contribuido a mejorar la productividad del Consorcio Jurídico del Dr. Milton Mora al optimizar la gestión de la información, reducir los tiempos administrativos y facilitar una comunicación interna más efectiva.

3.4 EVALUACIÓN TÉCNICO, SOCIAL, AMBIENTAL Y/O ECONÓMICA

Desde el punto de vista técnico, el sistema desarrollado para el registro y control de los casos judiciales en el consorcio jurídico del Dr. Milton Mora y asociados, permite la utilización de recursos tecnológicos disponibles en la actualidad, y los beneficios que se obtienen son una mejor gestión documental dentro de la firma, con un gran ahorro de tiempo, lo que permitirá que los abogados de la firma se concentren más en sus tareas legales. Esto corrobora lo afirmado por Falcón [3], en el sentido de que la gestión documental realizada en base a nuevas herramientas tecnológicas permiten una mayor productividad en una firma de abogados, ya que habrá menos tiempo a actividades no relacionadas con el ejercicio legal.

En el aspecto social, en base de la aplicación del sistema para el registro y control de los casos judiciales del consorcio jurídico, permitirá que un mayor número de clientes puedan ser atendidos oportunamente, ya que los abogados a cargo de los casos, van a poner mayor énfasis en la preparación adecuada de los casos, lo cual beneficia a los clientes.

Por otra parte, en el aspecto ambiental, las nuevas tecnologías informáticas evitan el uso excesivo de papel en la documentación que se maneja en cualquier oficina, lo cual contribuye a preservar la integridad del medio ambiente.

En la parte económica, por un lado, el sistema implementado está al alcance de cualquier bolsillo, por cuanto es económico, además el sistema implementado al extender la productividad del consorcio jurídico permite que surja una mayor cantidad de clientes satisfechos, los cuales se constituyen en la mejor publicidad que pueda tener el consorcio jurídico.

4. CONCLUSIONES DEL PROYECTO

4.1 CONCLUSIONES

La evaluación del sistema de registro y control de casos legales en el Consorcio Jurídico del Dr. Milton Mora y Asociados reveló deficiencias significativas que afectaban la eficiencia operativa de la firma, la falta de estructura clara, la duplicación de casos y la dispersión de la información documental generaban pérdida de tiempo y afectaban la productividad es necesario implementar medidas para optimizar estos procesos, mejorar la calidad del servicio al cliente y fortalecer la posición competitiva del consorcio en el mercado legal.

Para la implementación del sistema de registro y control de los casos judiciales del consorcio jurídico, fue necesario conocer algunos procedimientos como la forma como se realiza la creación de documentos, luego el análisis y aprobación de documentos, la revisión de los documentos, la caducidad de los documentos y la publicación de los documentos, así mismo se requiere definir y planificar adecuadamente sobre el sistema de acceso a los documentos y los niveles de acceso para los usuarios internos del consorcio.

El sistema de información relacionado a los expedientes de los clientes y diligencias diarias ha permitido alcanzar una mejor gestión documental y de la información dentro del consorcio, además que ha permitido optimizar mejor los tiempos de trabajo con el consecuente aumento de la productividad del consorcio, lo que a su vez ha traído un mejoramiento del servicio.

La introducción de este sistema ha demostrado ser efectiva, mejorando significativamente la gestión documental y la eficiencia operativa en el consorcio, la optimización de los tiempos de trabajo ha llevado a un aumento general en la productividad y ha mejorado la calidad del servicio proporcionado a los clientes.

Por lo tanto, se confirma que se ha cumplido la hipótesis planteada inicialmente, a implementación de un sistema eficiente de registro y control de casos legales ha contribuido a mejorar la productividad del Consorcio Jurídico del Dr. Milton Mora al optimizar la gestión de la información, reducir los tiempos administrativos y facilitar una comunicación interna más efectiva.

4.2 RECOMENDACIONES

Se recomienda centralizar la responsabilidad del registro y control de casos judiciales en una sola persona dentro del Consorcio Jurídico del Dr. Milton Mora y Asociados, esta medida ayudará a evitar problemas asociados con la duplicación de casos y la dispersión de la información, mejorando la eficiencia y la calidad del servicio proporcionado, asignar esta responsabilidad a un profesional capacitado garantizará un manejo más eficaz de los casos, lo que beneficiará tanto al consorcio jurídico como a sus clientes al garantizar un proceso más organizado y una atención más personalizada.

Se recomienda implementar todas las prácticas y procedimientos detallados en el presente trabajo para garantizar un registro y control efectivo de los casos judiciales en un consorcio jurídico, esto asegurará altos estándares en la gestión documental y de la información, contribuyendo a una mayor eficiencia y organización en la operación del consorcio, es importante seguir cada paso con atención y dedicación, adaptando las recomendaciones según las necesidades específicas del consorcio, para lograr resultados óptimos y satisfactorios en la gestión de casos legales.

Se recomienda llevar a cabo depuraciones periódicas en la base de datos del sistema de registro y control de casos judiciales, esto garantizará que la información disponible sea confiable y actualizada en todo momento, lo que facilitará una gestión eficiente de los casos de los clientes del consorcio jurídico, al mantener la base de datos libre de datos obsoletos o irrelevantes, se asegura que el personal pueda acceder rápidamente a la información necesaria y tomar decisiones fundamentadas en cada etapa del proceso legal.

Además de las prácticas recomendadas en el sistema de registro y control de casos judiciales, se sugiere establecer un sistema de retroalimentación regular con el personal encargado de utilizar el sistema, esto permitirá identificar posibles áreas de mejora, resolver cualquier problema que surja y garantizar una óptima utilización del sistema en el día a día del consorcio jurídico, la retroalimentación continua ayudará a mantener el sistema actualizado y adaptado a las necesidades cambiantes del consorcio, contribuyendo así a una gestión más efectiva de los casos legales y a una mayor satisfacción tanto del personal como de los clientes.

BIBLIOGRAFÍA

- [1] M. Bósquez, «Desarrollo de un aplicativo Web para administrar y controlar la bitácora diaria para un bufete jurídico,» 2018. [En línea]. Available: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/27086/1/B-CISC-PTG-1454%20B%C3%B3squez%20Almache%20Marjorie%20Juliana.pdf>. [Último acceso: 26 Diciembre 2022].
- [2] R. Pérez, «Diseño e implementación de un sistema informático con tecnología web para la gestión de procesos legales en el estudio Jurídico Jiménez Troya S.R.L.,» 2019. [En línea]. Available: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28999/P%C3%A9rez_SRP.pdf?sequence=1&isAllowed=y. [Último acceso: 28 Diciembre 2022].
- [3] R. Falcón, «Gestión de Procesos Judiciales aplicando el sistema "DATALAW" para el Estudio Jurídico "Falcón Guerra Abogados y asociados" de Ica,» 2020. [En línea]. Available: <http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/bitstream/autonmadeica/656/1/RENZO%20GIANFRANCO%20FALCON%20PUPPI.pdf>. [Último acceso: 3 Enero 2023].
- [4] R. Ruiz, «Sistema Web para la administración y control de registros diarios para el Estudio Jurídico "Villegas & Asociados",» 2022. [En línea]. Available: <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/29720/PG-3916.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. [Último acceso: 3 Enero 2023].
- [5] A. Pilay, «Sistema de gestión de expedientes para estudios jurídicos en el cantón La Libertad,» 2018. [En línea]. Available: <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/4604/1/UPSE-TIN-2018-0002.pdf>. [Último acceso: 1 Enero 2023].
- [6] F. Pintado, «Gestión automatizada cde procesos judiciales,» 2021. [En línea]. Available: <http://dspace.pucesi.edu.ec/bitstream/11010/622/1/TESIS%20FERNANDO%20PINTADO.pdf>. [Último acceso: 4 Enero 2023].
- [7] LegisOffice, «LegisOffice,» 2019. [En línea]. Available: <https://legisoffice.com/>. [Último acceso: 28 Diciembre 2022].

- [8] Lemontech, «Case Tracking,» 2018. [En línea]. Available: <https://blog.lemontech.com/control-de-expedientes-excel-casetracking/>. [Último acceso: 28 Diciembre 2022].
- [9] S. Hincapié y K. Mejía, «Sistema de información del consultorio jurídico de la Universidad de Cartagena,» 2018. [En línea]. Available: <https://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/handle/11227/2922/Informe%20final%20de%20Trabajo%20de%20Grado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. [Último acceso: 27 Diciembre 2022].
- [10] Brindys Software, «GEDEX,» 2019. [En línea]. Available: <https://www.brindys.com/es/>. [Último acceso: 30 Diciembre 2022].
- [11] CDI Software, «LEGAL NET,» 2019. [En línea]. Available: <https://www.cdi.co/legalnet>. [Último acceso: 31 Diciembre 2022].
- [12] J. Maldonado, «Gestión de procesos,» 2018. [En línea]. Available: <https://n9.cl/s9llx>. [Último acceso: 8 Enero 2023].
- [13] J. Pérez, Gestión por procesos, Cómo utilizar ISO9001:2000 para mejorar la gestión de la organización, Madrid: ESIC, 2018.
- [14] F. Aguledo, Gestión por procesos, Medellín: ICOTEC, 2008.
- [15] Aiteco Consultores, «Qué es un proceso – Gestión de Procesos,» 2020. [En línea]. Available: <https://www.aiteco.com/que-es-un-proceso/>. [Último acceso: 9 Enero 2023].
- [16] Y. Chávez y H. Pérez, «Gestión documental, Gestión de información y Gestión del conocimiento: nociones e interrelaciones,» 2020. [En línea]. Available: <http://revistas.bnjm.cu/index.php/BAI/article/view/287/297>. [Último acceso: 10 Enero 2023].
- [17] L. Nayar, «La gestión documental. Conceptos básicos,» 2015. [En línea]. Available: http://www.ccinfo.com.ar/v2/wp-content/uploads/2016/01/DT_020.pdf. [Último acceso: 10 Enero 2023].
- [18] J. Rodríguez y J. González, « Integración de las tecnologías de flujo de trabajo y gestión documental para la optimización de los procesos de negocios,» *Ciencias de la Información*, n° 33, pp. 17-28, 2002.

- [19] M. Estrada, «Gestión de la información versus gestión del conocimiento; términos que maneja a diario el profesional de la información,» 2016. [En línea]. Available: <http://www.infotecarios.com/gestion-la-informacion-versus-gestion-del-conocimiento-terminos-maneja-diario-profesional-la-informacion/>. [Último acceso: 10 Enero 2023].
- [20] G. Ponjuán, «La gestión de información y sus modelos representativos,» *Revista Ciencias de la Información*, vol. 42, n° 2, pp. 11-17, 2011.
- [21] M. Vidal y A. Arana, «Gestión de la información y el conocimiento,» *Revista Educación Media Superior*, vol. 26, n° 3, pp. 474-484, 2012.
- [22] G. Antúnez y M. Veytia, «Desarrollo de competencias investigativas y uso de las herramientas tecnológicas en la gestión de la información,» Febrero 2020. [En línea]. Available: https://www.researchgate.net/publication/343571579_Desarrollo_de_competencias_investigativas_y_uso_de_las_herramientas_tecnologicas_en_la_gestion_de_la_informacion. [Último acceso: 11 Enero 2023].
- [23] O. Barzaga, H. Vélez, J. Nevárez y M. Arroyo, «Gestión de la información y toma de decisiones en organizaciones educativas,» Junio 2019. [En línea]. Available: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7025997>. [Último acceso: 11 Enero 2023].
- [24] B. Gates, *Los negocios en la Era Digital*, México, D.F.: Plaza & Janes., 2000.
- [25] Comunidad Baratz, «Los 7 procesos de la gestión documental en empresas y organizaciones,» 21 Marzo 2021. [En línea]. Available: <https://www.comunidadbaratz.com/blog/los-7-procesos-de-la-gestion-documental-en-empresas-y-organizaciones/>. [Último acceso: 11 Enero 2023].
- [26] El Rincón Jurídico, «¿Cómo funciona un bufete de abogados?,» 2021. [En línea]. Available: <https://www.elrinconjuridico.com/blog/como-funciona-un-bufete-de-abogados/#:~:text=cual%20est%C3%A9n%20trabajando.-,Organizaci%C3%B3n,conocidos%20como%20colaboradores%20o%20asociados..> [Último acceso: 12 Enero 2023].
- [27] Comunicación Jurídica, «Estructura Organizativa,» 2020. [En línea]. Available: <https://comunicacionjuridica.com/estructura-organizativa/>. [Último acceso: 11 Enero 2023].

- [28 Tech target, «Computer Weekly: Base de datos o DB,» 2022. [En línea]. Available:
1 <https://www.computerweekly.com/es/definicion/Base-de-datos-o-DB>. [Último acceso:
28 Enero 2023].
- [29 Diario Legal, «¿Es realmente la productividad una medición necesaria?,» 2021. [En
1 línea]. Available: <https://liderlegal.com/es-realmente-la-productividad-una-medicion-necesaria-es-una-variable-compleja-de-trabajar-en-las-firmas/>. [Último acceso: 14 Enero 2023].
- [30 M. Casal, «Diez medidas para aumentar la productividad de los despachos de
1 abogados,» Diciembre 2022. [En línea]. Available:
<https://www.economistjurist.es/premium/derecho-inteligente/10-medidas-para-aumentar-la-productividad-de-los-despachos-de-abogados/>. [Último acceso: 15 Enero 2023].
- [31 Lemontech, «Legal design: qué es y cómo cambiará la profesión,» 2020. [En línea].
1 Available: <https://blog.lemontech.com/legal-design-que-es-y-como-cambiara-la-profesion/>. [Último acceso: 28 Enero 2023].
- [32 Exact Consorcio, «Conoce el procedimiento del control de documentos,» 2019. [En
1 línea]. Available: <https://www.exact.com.pe/noticias/procedimiento-control-documentos>.
[Último acceso: 26 Enero 2023].
- [33 C. Bustelo, «Procesos de creación y control de documentos,» 2020. [En línea].
1 Available:
[https://www.exabyteinformatica.com/uoc/Informatica/Procesos_y_herramientas_de_gestion_documental/Procesos_y_herramientas_de_gestion_documental_\(Modulo_1\).pdf](https://www.exabyteinformatica.com/uoc/Informatica/Procesos_y_herramientas_de_gestion_documental/Procesos_y_herramientas_de_gestion_documental_(Modulo_1).pdf).
[Último acceso: 21 Enero 2023].

ANEXO 1

CUESTIONARIO DE LA ENCUESTA

Objetivo: Conocer el criterio de los clientes internos sobre la situación actual en el registro y control de los casos judiciales en el consorcio jurídico.

Instrucciones: Lea las preguntas cuidadosamente, y luego marque con una X en la opción que usted considere la más adecuada.

1. ¿Conoce Ud. la forma como se realiza el registro y control de los casos judiciales?
SI..... NO.....
2. ¿Considera Ud. que la forma de realizar el registro y control influye en la productividad del consorcio?
SI..... NO.....
3. ¿Considera adecuado el actual sistema para el registro y control de los casos judiciales de los clientes?
SI..... NO.....
4. ¿Considera que el actual sistema de registro y control permite una adecuada gestión de la información?
SI..... NO.....
5. ¿Considera Ud. que el Consorcio requiere de un nuevo sistema para el registro y control de los casos judiciales?
SI..... NO.....
6. ¿Considera Ud. que el desarrollo de un nuevo sistema de registro y control de los casos permitiría elevar la productividad del Consorcio?
SI..... NO.....
7. ¿Considera Ud. que la asignación de responsables contribuirá para que el trabajo de registro y control sea desarrollado de una manera más óptima y eficiente?
SI..... NO.....
8. ¿Piensa Ud. que la realización de un nuevo sistema repercuta positivamente en la gestión de la información?
SI..... NO...