

**PROPUESTA DE UN MODELO CONCEPTUAL DE SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA
EL CONSULTORIO JURÍDICO DE LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER**

MAYDA PATRICIA GONZÁLEZ ZABALA

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERÍAS FÍSICO-MECÁNICAS
MAESTRÍA EN INFORMÁTICA
BUCARAMANGA
2005**

**PROPUESTA DE UN MODELO CONCEPTUAL DE SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA
EL CONSULTORIO JURÍDICO DE LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER**

MAYDA PATRICIA GONZÁLEZ ZABALA

Proyecto de Investigación para Optar al Título de:

Magíster en Informática

Director:

LUIS CARLOS GÓMEZ FLOREZ. MSc.

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERÍAS FÍSICO-MECÁNICAS
MAESTRÍA EN INFORMÁTICA
BUCARAMANGA
2005**

A Dios, porque Él da la sabiduría.

A Ernesto, porque contigo se construyen y se viven los sueños.

A Tania, Silvia, Sarita (q.e.p.d) y Carlos por ser la fuerza que me impulsa a crecer cada día.

A mi mami y a mi madrina por ser ejemplo de entrega y apoyo incondicional.

A mi padre por ser mi ángel de la guarda.

AGRADECIMIENTOS

A la Escuela de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad Industrial de Santander, al Consultorio Jurídico y a su directora, Doctora Olga González, por su colaboración en la realización de la presente investigación.

Al Ing. MSc Luis Carlos Gómez, director de esta investigación, por su acompañamiento constante, sus consejos y su apoyo incondicional en este proceso de formación.

A los profesores Orlando Pardo Martínez y Hugo Hernando Andrade Sosa, evaluadores de este trabajo por sus valiosos aportes y sugerencias.

A los integrantes del Grupo STI, por crear un escenario continuo de debate acerca de las ideas aquí propuestas.

Al MSc(C) Ernesto Galvis Lista, por su colaboración en la revisión del documento final.

A los estudiantes de pregrado que acompañaron el desarrollo de esta propuesta investigativa, por las lecciones de vida compartidas.

A Maru, Marcela, Cristina, Nayibe, María Eugenia, Eliécer, Yesid, Juan Carlos, a mi Familia, y a todos aquellos que estuvieron acompañando, apoyando y animando la realización de esta meta.

RESUMEN

TÍTULO: PROPUESTA DE UN MODELO CONCEPTUAL DE SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA EL CONSULTORIO JURÍDICO DE LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER*

AUTORA: MAYDA PATRICIA GONZÁLEZ ZABALA**

PALABRAS CLAVE: Sistemas de Información, Planeación, Consultorio Jurídico, Sistemas de Actividad Humana, Metodología de sistemas Blandos, Intervención, Tecnología Informática, BSP/SA, Investigación Acción.

DESCRIPCIÓN:

El presente documento describe el desarrollo del presente trabajo de investigación, el cual se desarrollo a través de un proceso de investigación acción, y pretendió generar dinámicas de transformación organizacional en dicha organización, sustentadas en la incorporación y utilización racional de sistemas de información y tecnología de la información -SI/TI-.

Para lograr lo anterior se inició con la descripción de la situación actual de la organización, en donde se identificó y especificó procesos de administración de información e incorporación de TI, por medio de un proceso participativo entre los investigadores y los miembros de la organización. A continuación, se plantearon sistemas pertinentes a la situación percibida como problemática, fundamentados en los planteamientos de Checkland para el desarrollo de SI, del BSP/SA para la planeación de SI; y de Ackoff para las actitudes hacia la planeación. Posteriormente, se definió un modelo conceptual de SI a través de un escenario de discusión y debate en el que los miembros de la organización pudieron evaluar y extraer los elementos relevantes de las alternativas de solución planteadas en los sistemas pertinentes, al contrastarlas con la situación actual de Consultorio Jurídico identificada al inicio de la intervención, de manera que se estableció una guía de acción para mejorar la situación. En este punto se especificaron los proyectos de tecnología de información para apoyar al CJ UIS.

Finalmente, se sintetizó el aprendizaje que se obtuvo después de la experiencia de investigación acción en el escenario de intervención del CJ-UIS, sobre: la situación del consultorio jurídico, la intervención realizada, las acciones llevadas a cabo y los marcos conceptuales de sistemas de información, y planeación de SI.

* Trabajo de Investigación

** Facultad De Físico Mecánicas, Programa de posgrado: Maestría en Informática.
Director: Ing. MSc. Luis Carlos Gómez Florez

ABSTRACT

TITLE:

PROPOSAL OF AN INFORMATION SYSTEM CONCEPTUAL MODEL FOR LEGAL SERVICES OFFICE (CJ-UIS) OF INDUSTRIAL UNIVERSITY OF SANTANDER*

AUTHOR:

MAYDA PATRICIA GONZÁLEZ ZABALA**

KEYWORDS: Information Systems, Planning, Legal, Human Activity Systems, Soft Systems Methodology, Intervention, Information Technology, BSP/SA, Action Research.

DESCRIPTION:

This document describes the development of this research, that was develop in an action research process, and tried to generate organizational transformation dynamics in that organization, supported in the incorporation and rational utilization of Information Systems and Technology (IS/IT).

To achieve the previous statement we began with description of the organization's present situation, where we identified and specified the information management and Information Technology incorporation processes, trough a participative process between organization's members and researchers. Next, we presented pertinent systems to the present situation perceived as problematic, supported in Checkland's statements about Information Systems Development, BSP/SA for Information Systems planning, and Ackoff's statements about attitudes about planning. Next, we defined an information systems conceptual model trough a discussion and debate stage in which organization's members could assess and extract the alternative solution's relevant elements presented in the pertinent systems, when it was contrasted with the (CJ-UIS) Legal Services Office's present situation identified at beginning of intervention, to establish an action guide to improve the situation. At this point we specified IT projects to support the CJ UIS.

Finally, we synthesized the learning that we obtained after action research experience at CJ-UIS's intervention stage about: CJ-UIS present situation, the intervention made, the actions made, and the conceptual framework of information systems and information systems planning.

* Research work

** Faculty Physical and Mechanical Engineering, Postgraduate program: Master in Informatics. Director: Ing. MSc. Luis Carlos Gómez Florez

CONTENIDO

| | Pág. |
|--|-------------|
| NOTA DE ACEPTACIÓN | III |
| DEDICATORIA | IV |
| AGRADECIMIENTOS | V |
| RESUMEN | VI |
| ABSTRACT | VII |
| CONTENIDO | VIII |
| LISTA DE FIGURAS | XIV |
| LISTA DE TABLAS | XVI |
| INTRODUCCIÓN | XIX |
| 1 MODELO CONCEPTUAL DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA EL CONSULTORIO JURÍDICO DE LA UIS: UNA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN | 1 |
| 1.1 INTRODUCCIÓN | 1 |
| 1.2 LA SITUACIÓN DE INTERÉS: LA PLANEACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y EL CONSULTORIO JURÍDICO DE LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER..... | 1 |
| 1.2.1 <i>La Planeación de Sistemas de Información</i> | 2 |
| 1.2.2 <i>El Consultorio Jurídico UIS</i> | 3 |
| 1.3 DEFINICIÓN DEL ALCANCE DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN | 6 |
| 1.4 METODOLOGÍA DE TRABAJO: UNA EXPERIENCIA DE INVESTIGACIÓN ACCIÓN GUIADA POR LA METODOLOGÍA DE LOS SISTEMAS BLANDOS | 7 |
| 1.4.1 <i>Guía para la Intervención: Metodología de Sistemas Blandos (MSB)</i> | 9 |
| 1.5 DESCRIPCIÓN DE LA ESTRUCTURA DE ESTE LIBRO..... | 11 |
| 2 EL MARCO DE IDEAS: FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN | 13 |
| 2.1 INTRODUCCIÓN | 13 |
| 2.2 SISTEMAS DE INFORMACIÓN | 13 |
| 2.2.1 <i>El proceso organizacional</i> | 14 |

| | | |
|----------|---|-----------|
| 2.3 | EL CONCEPTO DE “SISTEMAS DE INFORMACIÓN” | 17 |
| 2.4 | EL CONCEPTO DE “DESARROLLO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN” (DSI)..... | 19 |
| 2.5 | FUNDAMENTOS DE LA METODOLOGÍA DE SISTEMAS BLANDOS | 21 |
| 2.5.1 | <i>Principios Generales</i> | 21 |
| 2.5.2 | <i>El proceso formalizado: La MSB “junior”</i> | 21 |
| 2.5.3 | <i>Sistemas de Actividad Humana</i> | 24 |
| 2.6 | PLANEACIÓN | 25 |
| 2.6.1 | <i>Actitudes Hacia la Planeación</i> | 25 |
| 2.7 | PLANEACIÓN ESTRATÉGICA INFORMÁTICA..... | 27 |
| 2.7.1 | <i>Relación Entre La planeación informática y los demás procesos de la organización</i> | 27 |
| 2.7.2 | <i>Metodología de Planeación de Sistemas en los Negocios con Alineamiento Estratégico (BSP/SA)</i> | 28 |
| 2.8 | PROPUESTA INICIAL DE SISTEMA DE ACTIVIDADES (HAS) PARA REALIZAR PLANEACIÓN DE SI, BASADO EN LA MSB Y ENRIQUECIDO CON EL BSP/SA..... | 32 |
| 3 | ESTUDIO DEL CONSULTORIO JURÍDICO UIS: DEFINIENDO SUS FUNCIONES, CULTURA Y POLÍTICA | 38 |
| 3.1 | INTRODUCCIÓN | 38 |
| 3.2 | ACTIVIDADES PROPUESTAS PARA REALIZAR PLANEACIÓN DE SI | 38 |
| 3.2.1 | <i>Realizar Análisis Funcional</i> | 38 |
| 3.2.2 | <i>Realizar Análisis Social</i> | 39 |
| 3.2.3 | <i>Realizar Análisis Político</i> | 39 |
| 3.2.4 | <i>Expresar la Situación Actual de la Organización</i> | 40 |
| 3.2.5 | <i>Estructurar la Situación Mediante un Análisis DOFA</i> | 40 |
| 3.2.6 | <i>Formular el Modelo Estratégico de la Organización (Situación Actual)</i> | 41 |
| 3.3 | ANÁLISIS FUNCIONAL DEL CJ UIS..... | 41 |
| 3.3.1 | <i>Generalidades de los Consultorios Jurídicos</i> | 41 |
| 3.3.2 | <i>El Consultorio Jurídico de la UIS</i> | 42 |
| 3.3.3 | <i>Funciones del CJ UIS</i> | 43 |
| 3.3.4 | <i>Propósitos del CJ UIS</i> | 44 |

| | | |
|----------|--|-----------|
| 3.3.5 | <i>Historia del CJ UIS</i> | 45 |
| 3.4 | ANÁLISIS SISTEMA CULTURAL DEL CJ UIS..... | 49 |
| 3.4.1 | <i>Roles</i> | 49 |
| 3.4.2 | <i>Normas</i> | 53 |
| 3.4.3 | <i>Valores</i> | 53 |
| 3.5 | ANÁLISIS DEL SISTEMA POLÍTICO DEL CJ UIS..... | 54 |
| 3.6 | ESTUDIO DE LA ORGANIZACIÓN Y ELABORACIÓN DE UNA IMAGEN ENRIQUECIDA DEL CJ UIS..... | 56 |
| 3.6.1 | <i>Descripción de la situación</i> | 56 |
| 3.6.2 | <i>Pintura enriquecida CJ UIS</i> | 61 |
| 3.7 | ANÁLISIS DOFA | 63 |
| 3.7.1 | <i>Debilidades</i> | 63 |
| 3.7.2 | <i>Oportunidades</i> | 64 |
| 3.7.3 | <i>Fortalezas</i> | 65 |
| 3.7.4 | <i>Amenazas</i> | 65 |
| 3.7.5 | <i>Formulación del Modelo Estratégico del CJ UIS</i> | 66 |
| 4 | DEFINIENDO EL SISTEMA QUE ES SERVIDO: FORMULACIÓN DE SISTEMAS DE ACTIVIDAD HUMANA PERTINENTES, DIFERENCIAS Y ACUERDOS | 71 |
| 4.1 | INTRODUCCIÓN | 71 |
| 4.2 | ACTIVIDADES PROPUESTAS PARA REALIZAR PLANEACIÓN DE SI | 71 |
| 4.2.1 | <i>Seleccionar Modelos Relevantes de Actividad con Propósito y Construcción de Modelos</i> | 72 |
| 4.2.2 | <i>Explorar estructuradamente la situación actual usando los modelos y Definir de sistema pertinente para mejorar la situación</i> | 75 |
| 4.3 | SISTEMA DE ACTIVIDADES CONCERTADO PARA EL CJ UIS..... | 76 |
| 4.3.1 | <i>Definición Raíz - DR</i> | 76 |
| 4.3.2 | <i>Sistema de Actividades Concertado para el CJ UIS de acuerdo a la Definición Raíz</i> | 78 |
| 4.4 | ACTIVIDAD A1: FACILITAR ESPACIO DE FORMACIÓN Y DOCENCIA EN LA PRÁCTICA | 79 |
| 4.4.1 | <i>Debate de la Actividad A1</i> | 80 |

| | | |
|----------|---|------------|
| 4.4.2 | <i>Desagregación Actividad A1</i> | 81 |
| 4.5 | ACTIVIDAD A2: BRINDAR ASESORÍA JURÍDICA | 88 |
| 4.5.1 | <i>Debate de la Actividad A2</i> | 89 |
| 4.5.2 | <i>Desagregación Actividad A2</i> | 91 |
| 4.6 | ACTIVIDAD A3: FOMENTAR LA INVESTIGACIÓN SOCIO JURÍDICA | 101 |
| 4.6.1 | <i>Debate de la Actividad A3</i> | 102 |
| 4.6.2 | <i>Desagregación de la Actividad A3</i> | 103 |
| 4.7 | ACTIVIDAD A4: BRINDAR A LOS DESPACHOS JUDICIALES APOYO JURÍDICO EN LAS DECISIONES | 104 |
| 4.7.1 | <i>Debate de la Actividad A4</i> | 104 |
| 4.7.2 | <i>Desagregación de la Actividad A4</i> | 105 |
| 4.8 | ACTIVIDAD A5: COORDINAR Y APOYAR LAS ACTIVIDADES DEL CJ UIS | 105 |
| 4.8.1 | <i>Debate de la Actividad A5</i> | 106 |
| 4.8.2 | <i>Desagregación de la Actividad A5</i> | 107 |
| 4.9 | ACTIVIDAD A6: ANALIZAR Y PROYECTAR AL CJ UIS | 108 |
| 4.9.1 | <i>Debate de la Actividad A6</i> | 108 |
| 4.9.2 | <i>Desagregación de la Actividad A6</i> | 110 |
| 4.10 | ACTIVIDAD A7: MONITOREAR Y CONTROLAR | 111 |
| 4.10.1 | <i>Debate de la Actividad A7</i> | 111 |
| 4.10.2 | <i>Desagregación de la Actividad A7</i> | 112 |
| 5 | DEFINIENDO EL SISTEMA QUE SIRVE: FORMULACIÓN DEL APOYO DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN A LAS ACTIVIDADES DEL CJ UIS | 114 |
| 5.1 | INTRODUCCIÓN | 114 |
| 5.2 | ACTIVIDADES PROPUESTAS PARA REALIZAR PLANEACIÓN DE SI | 115 |
| 5.2.1 | <i>Realizar análisis de las actividades a fin de conocer sus oportunidades y/o necesidades de información</i> | 115 |
| 5.2.2 | <i>Definir Estrategias de Información</i> | 115 |
| 5.2.3 | <i>Definir portafolio de proyectos que incorporen las estrategias de información formuladas.</i> | 115 |

| | | |
|----------|--|------------|
| 5.3 | IDENTIFICACIÓN DE OPORTUNIDADES Y/O NECESIDADES DE INFORMACIÓN..... | 115 |
| 5.4 | FORMULACIÓN DE ESTRATEGIAS DE INFORMACIÓN..... | 117 |
| 5.5 | PROPUESTA DEL SISTEMA QUE SIRVE: PORTAFOLIO DE PROYECTOS INFORMÁTICOS..... | 120 |
| 5.5.1 | <i>Proyecto 1: Implementación de una Plataforma de Red para el CJ UIS.....</i> | 120 |
| 5.5.2 | <i>Proyecto 2: Sistema Intranet.....</i> | 121 |
| 5.5.3 | <i>Proyecto 3: Sitio Web.....</i> | 122 |
| 5.5.4 | <i>Proyecto 4: Montaje de una Plataforma Educativa en Línea.....</i> | 123 |
| 5.5.5 | <i>Proyecto 5: Desarrollar Herramientas para el Apoyo del Aprendizaje de Temas del Derecho 124</i> | |
| 5.5.6 | <i>Proyecto 6: Desarrollar un Ambiente Colaborativo que Apoye el Trabajo de Grupos de investigación.....</i> | 125 |
| 5.5.7 | <i>Proyecto 7: Sistema Extranet.....</i> | 125 |
| 5.6 | RECOMENDACIONES PARA EL PORTAFOLIO DE PROYECTOS..... | 127 |
| 5.7 | HERRAMIENTAS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN PARA EL CJ UIS..... | 129 |
| 5.7.1 | <i>Herramientas de Tecnología de Información en Desarrollo.....</i> | 129 |
| 5.7.2 | <i>Herramientas de Tecnología de Información Implantadas.....</i> | 132 |
| 5.7.3 | <i>Herramientas de Tecnología de Información que pueden ser Implantadas en el CJ UIS.....</i> | 134 |
| 5.7.4 | <i>Otras Acciones Llevadas a Cabo.....</i> | 138 |
| 6 | CONCLUSIONES: EL APRENDIZAJE LOGRADO A PARTIR DEL DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN..... | 139 |
| 6.1 | INTRODUCCIÓN..... | 139 |
| 6.2 | EL PROCESO DE INTERVENCIÓN Y DE CAMBIO EN LA ORGANIZACIÓN..... | 139 |
| 6.2.1 | <i>Aprendizaje Obtenido.....</i> | 144 |
| 6.3 | LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y SU PLANEACIÓN..... | 146 |
| 6.3.1 | <i>Las Actividades Realizadas en la Organización.....</i> | 147 |
| 6.3.2 | <i>Aprendizaje Obtenido.....</i> | 151 |
| 6.4 | LOGROS ALCANZADOS..... | 152 |
| | REFERENCIAS..... | 154 |

| | |
|--|------------|
| ANEXO A. EJEMPLOS DE SISTEMAS PERTINENTES PLANTEADOS PARA EL CJ UIS..... | 158 |
| 1 INTRODUCCIÓN | 158 |
| 2 SISTEMA PERTINENTE 1: BASADO EN LA LEY 583 DE 2000 | 158 |
| 2.1 ELEMENTOS CATWOE Y DEFINICIÓN RAÍZ..... | 158 |
| 2.2 HAS DEL SISTEMA PERTINENTE 1 | 159 |
| 2.2.1 <i>Descripción de las Actividades.....</i> | <i>159</i> |
| 2.3 DEBATE DEL SISTEMA PERTINENTE 1 | 160 |
| 2.4 SISTEMA PERTINENTE 2: BASADO EN LAS ACTIVIDADES QUE SE REALIZABAN EN EL CJ UIS EN EL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE 2004 Y PRIMER BIMESTRE DEL 2005 | 163 |
| 2.4.1 <i>Elementos CATWOE y Definición Raíz.....</i> | <i>163</i> |
| 2.4.2 <i>HAS del Sistema Pertinente 2.....</i> | <i>164</i> |
| 2.4.3 <i>Actividad A1: Facilitar un espacio de Formación en la Práctica</i> | <i>165</i> |
| 2.4.4 <i>Actividad A2: Proporcionar Servicios Jurídicos.....</i> | <i>173</i> |
| ANEXO B. MODELO DE PLATAFORMA DE TECNOLOGÍA INFORMÁTICA PARA EL CJ UIS | 182 |
| 1. MODELO DE PLATAFORMA DE TECNOLOGÍA INFORMÁTICA PARA EL CJUIS..... | 182 |

LISTA DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura 1 El ciclo de la investigación acción en situaciones humanas. Tomado de checkland (1998). Traducción Libre | 8 |
| Figura 2. El Proceso de Investigación acción. Tomado de Checkland (1998). Traducción Libre | 9 |
| Figura 3. Forma básica de la Metodología de Sistemas Blandos –MSB. Tomado de Checkland (1998)..... | 10 |
| Figura 4. Los vínculos entre datos, capta, información y conocimiento. Tomado de Checkland (1998). Traducción Libre | 14 |
| Figura 5. La forma “organizacional” del modelo del proceso social en donde se establecen significados y conducen al apoyo de la información para que la gente tome acción determinada: El “modelo de significados de la organización” (POM). Tomado de Checkland (1998). Traducción Libre. | 16 |
| Figura 6. Esencia de la estructura de la figura 11. El Modelo POM. Tomado de Checkland (1998). Traducción Libre | 18 |
| Figura 7. Dos sistemas enlazados que están vinculados en el concepto ‘sistemas de información’. Tomado de Checkland (1998). Traducción Libre..... | 18 |
| Figura 8. Un Resumen del argumento sobre “sistemas de información” y “diseño de sistemas de información”. Basado en Checkland (1998). Traducción Libre presentada por Grupo STI (2004). | 20 |
| Figura 9. La estructura formalizada de la MSB como un sistema de aprendizaje. Tomado de Checkland [1]. Traducción Libre | 23 |
| Figura 10. Actividades del BSP/SA..... | 29 |
| Figura 11. Modelo estratégico de la organización | 29 |
| Figura 12. Propuesta de un Sistema de Actividades para Realizar Planeación de SI | 35 |
| Figura 13. Imagen Enriquecida CJ UIS | 62 |
| Figura 14 Estructura Organizacional CJ UIS | 66 |
| Figura 15. Sistema de Actividades de la Definición Raíz..... | 78 |
| Figura 16. Desagregación de la Actividad A1..... | 81 |
| Figura 17. HAS de la Actividad A1.1..... | 82 |
| Figura 18. HAS de la Actividad A1.2..... | 83 |
| Figura 19. HAS de la Actividad A1.3..... | 85 |
| Figura 20. HAS de la Actividad A1.4..... | 86 |
| Figura 21. HAS de la Actividad A1.5..... | 87 |
| Figura 22. Desagregación de la Actividad A2..... | 91 |
| Figura 23. HAS de la Actividad A2.1..... | 92 |
| Figura 24. HAS de la Actividad A2.2..... | 94 |

| | |
|--|-----|
| Figura 25. HAS de la Actividad 2.3.1 | 97 |
| Figura 26. HAS de la Actividad A2.3.2..... | 97 |
| Figura 27. HAS de la Actividad A2.4..... | 99 |
| Figura 28. HAS de la Actividad A2.5..... | 101 |
| Figura 29. HAS de la Actividad A3..... | 103 |
| Figura 30. HAS de la Actividad A4..... | 105 |
| Figura 31. HAS de la Actividad A5..... | 107 |
| Figura 32. HAS de la Actividad A6..... | 110 |
| Figura 33. HAS de la Actividad A7..... | 112 |
| Figura 34. Visión General del Sistema que es Servido. HAS pertinente para el CJ UIS | 113 |
| Figura 35. Imagen del Sistema de Reparto de la Carga de las Solicitudes de Consejo Jurídico y del Registro de Usuarios | 132 |
| Figura 36. Imagen del Sistema de Sustituciones..... | 133 |
| Figura 37. Imagen de una de las Interfaces del Proyecto SIGNO. Tomada de Rojas (2003)..... | 135 |
| Figura 38. Imagen de una de las Interfaces del Proyecto SIGIS 1.0. Tomada de Andrade (2004) | 136 |
| Figura 39. Imagen de una Interfaz de la Plataforma Moodle. Tomado de Grupo STI (2005) | 136 |
| Figura 40. Imagen de una Interfaz del Administrador de Contenidos Joomla. Tomado de www.joomla.org (2005)..... | 137 |
| Figura 41. Dos sistemas enlazados que están vinculados en el concepto 'sistemas de información'. Tomado de Checkland (1998). Traducción Libre..... | 146 |
| Figura 42 Sistema de Actividades para Realizar Planeación de Sistemas de Información Basada en la MSB y Enriquecida con Elementos del BSP/SA..... | 150 |
| Figura 43. Sistema de Actividad Humana del Sistema Pertinente 1..... | 159 |
| Figura 44. Sistema de Actividad Humana del Sistema Pertinente 2..... | 164 |
| Figura 45. HAS Actividad 1: Facilitar Espacio de Formación en la Práctica..... | 165 |
| Figura 46. Actividad A1.1 Brindar Charlas Introdutorias | 166 |
| Figura 47. Actividad 1.2 Brindar Tutorías a los Estudiantes | 169 |
| Figura 48. Actividad A1.3 Prestar Material Bibliográfico | 172 |
| Figura 49. HAS Actividad A2: Proporcionar Servicios Jurídicos | 174 |
| Figura 50. Actividad A2.1 Atender Usuario..... | 176 |
| Figura 51. Ejemplo de Red LAN para el CJ UIS..... | 182 |

LISTA DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Resumen de dificultades identificadas en el CJ UIS – Revisión preliminar de la situación de interés..... | 4 |
| Tabla 2. Descripción Elementos Modelo POM | 15 |
| Tabla 3 Esquema de Evolución de las Tecnologías de información en las organizaciones | 27 |
| Tabla 4 Tabla Resumen - Matrices de Relación y sus Propósitos..... | 31 |
| Tabla 5 Relación entre las Actividades Generales y las Actividades de la MSB y el BSP/SA..... | 34 |
| Tabla 6 Elementos de la Definición Raíz para la Propuesta de Sistema de Actividades (inicial) para realizar Planeación de SI..... | 35 |
| Tabla 7 Descripción de las actividades de la propuesta inicial de HAS para Realizar Planeación de SI..... | 36 |
| Tabla 8 Relación entre las Actividades Propuestas y las Actividades de la MSB y el BSP/SA. | 37 |
| Tabla 9 Caracterización de los Periodos Administrativos del CJ UIS | 46 |
| Tabla 10 Símbolos Empleados en la Pintura Enriquecida | 61 |
| Tabla 11. Debilidades del CJ UIS | 63 |
| Tabla 12. Oportunidades del CJ UIS | 64 |
| Tabla 13. Fortalezas del CJ UIS | 65 |
| Tabla 14. Amenazas del CJ UIS..... | 65 |
| Tabla 15. Entidades de Información Detectadas en el CJ UIS | 67 |
| Tabla 16. Matriz Relación Procesos -Estructura..... | 68 |
| Tabla 17. Matriz Relación Entidades - Estructura..... | 68 |
| Tabla 18 Matriz Relación Entidades - Procesos | 69 |
| Tabla 19. Elementos CATWOE para el CJ UIS | 77 |
| Tabla 20. Matriz de Debate Actividad A1..... | 80 |
| Tabla 21. Descripción del HAS de la Actividad A1.1 | 82 |
| Tabla 22. Descripción del HAS de la Actividad A1.2 | 84 |
| Tabla 23. Descripción del HAS de la Actividad A1.3 | 85 |
| Tabla 24. Descripción del HAS de la Actividad A1.4 | 86 |
| Tabla 25 Descripción del HAS de la Actividad A1.5 | 88 |
| Tabla 26. Matriz de Debate de la Actividad A2..... | 89 |
| Tabla 27 Descripción del HAS de la Actividad A2.1 | 92 |

| | |
|---|-----|
| Tabla 28 Descripción del HAS de la Actividad A2.2 | 94 |
| Tabla 29. Descripción del HAS de la Actividad 2.3.1 | 96 |
| Tabla 30 Descripción del HAS de la Actividad A2.3.2 | 98 |
| Tabla 31 Descripción del HAS de la Actividad A2.4 | 100 |
| Tabla 32. Descripción del HAS de la Actividad A2.5 | 101 |
| Tabla 33. Matriz de Debate de la Actividad A3 | 102 |
| Tabla 34. Descripción del HAS de la Actividad A3 | 103 |
| Tabla 35. Matriz de Debate de la Actividad A4 | 104 |
| Tabla 36. Descripción del HAS de la Actividad A4 | 105 |
| Tabla 37. Matriz de Debate de la Actividad A5 | 106 |
| Tabla 38. Descripción del HAS de la Actividad A5 | 107 |
| Tabla 39 Matriz de Debate de la Actividad A6 | 108 |
| Tabla 40. Descripción del HAS de la Actividad A6 | 110 |
| Tabla 41 Matriz de Debate de la Actividad A7 | 111 |
| Tabla 42. Descripción del HAS de la Actividad A7 | 112 |
| Tabla 43. Definición de las Oportunidades y/o Necesidades de Información del CJ UIS | 116 |
| Tabla 44 Relación entre Estrategias de Información y Oportunidades de Información | 117 |
| Tabla 45. Detalles del Proyecto 1: Implementación de una Plataforma de Red para el CJ UIS..... | 120 |
| Tabla 46. Detalles del Proyecto 2: Sistema Intranet..... | 121 |
| Tabla 47. Detalles del Proyecto 3: Sitio Web..... | 122 |
| Tabla 48. Detalles del Proyecto 4: Montaje de una Plataforma Educativa en Línea | 123 |
| Tabla 49. Detalles del Proyecto 5: Desarrollar Herramientas para el Apoyo del Aprendizaje de Temas del Derecho | 124 |
| Tabla 50. Detalles del Proyecto 6: Desarrollar un Ambiente Colaborativo que Apoye el Trabajo de Grupos de Investigación | 125 |
| Tabla 51 Detalles del Proyecto 7: Sistema Extranet..... | 125 |
| Tabla 52 Propuesta de Proyectos en Relación a las Estrategias Formuladas | 126 |
| Tabla 53 Detalles del Proyecto CYSAC..... | 129 |
| Tabla 54 Detalles del Proyecto LEX DP | 130 |
| Tabla 55 Detalles del Proyecto SIGNO | 134 |
| Tabla 56 Detalles del Proyecto SIGIS 1.0 | 135 |
| Tabla 57. Descripción de las actividades de la propuesta inicial de HAS para Realizar Planeación de SI..... | 149 |

| | |
|---|-----|
| Tabla 58. Descripción de las Actividades del Sistema Pertinente 1 | 159 |
| Tabla 59. Matriz de Debate- Actividad 1: Verificar condición socio económica de los solicitantes y que la situación expuesta sea competencia del CJ | 160 |
| Tabla 60. Matriz de Debate- Actividad 2: Ofrecer consulta jurídica, servicio de conciliación y/o representación legal a personas de bajos recursos económicos | 161 |
| Tabla 61. Descripción de los Elementos del CATWOE | 163 |
| Tabla 62 Descripción de Actividades del Sistema Pertinente 2..... | 164 |
| Tabla 63. Descripción de las actividades necesarias para realizar A1 | 165 |
| Tabla 64. Descripción de las actividades necesarias para realizar A1.1 | 167 |
| Tabla 65. Descripción de las actividades necesarias para realizar A1.2 | 169 |
| Tabla 66. Descripción de las actividades necesarias para realizar A1.3 | 172 |
| Tabla 67. Descripción del HAS Actividad A2: Proporcionar Servicios Jurídicos | 174 |
| Tabla 68. Descripción de las actividades necesarias para realizar A2.1 | 177 |

INTRODUCCIÓN

Actualmente se vive una época donde lo único constante es el cambio, diariamente surgen nuevos desarrollos tecnológicos, los cuales afectan continuamente el hacer de cada uno de nosotros, estos cambios no solo se reflejan en nosotros como individuos sino en nosotros como sociedad, ya que el uso de las nuevas tecnologías trae consigo efectos en la eficiencia y en la productividad del trabajo (prácticas rutinarias, políticas organizacionales) y en las prácticas sociales (cambios en el trabajo, creación de nuevos roles, de los contactos sociales y las interrelaciones).

Por otra parte, los cambios en el orden social, económico y político, tales como la globalización y la apertura económica, han conllevado a que las naciones y las organizaciones busquen la manera de ser competitivas y de mantenerse vigentes en el nuevo escenario global. Lamentablemente las organizaciones han tenido inconvenientes en sacarle el mayor provecho a los Sistemas de Información (SI) y a la Tecnología de la información (TI), y sienten que estos no les han aportado los beneficios que esperaban Morgan (1995) y Cornella (1994).

En Colombia, las organizaciones (públicas, privadas) no escapan de estos escenarios, razón por la cual se han dado a la tarea de apoyar y generar iniciativas que promuevan el cambio organizacional (buscando aumentar la competitividad) apoyado con SI/TI (buscando sacarles el máximo provecho). Esta situación es particularmente notoria en los esfuerzos que hace el gobierno nacional en apoyar investigaciones en el área tecnológica y en búsqueda de la modernidad, buscando abarcar todos los organismos que lo conforman, especialmente a las de carácter jurídico [Agenda de Conectividad (2005)].

Lo anterior viene a crear un nuevo escenario para las universidades (organizaciones de carácter académico, investigativo y en algunos casos jurídico), las cuales, dada su misión, tienen no solo que cumplir con los mandatos presidenciales, sino generar alternativas y soluciones para los diversos sectores de la sociedad. En especial, para los consultorios jurídicos (CJ) pertenecientes a estas, ya que estos orientan su misión a la formación de

futuros profesionales en el área del Derecho y a la extensión de servicios jurídicos a la comunidad, buscando brindarle a esta, especialmente a la población de escasos recursos, soluciones a los diversos problemas jurídicos que presentan.

Es en este escenario, donde el Grupo de Sistemas y Tecnologías de la Información – STI – propuso y realizó la investigación titulada “Propuesta De Un Modelo Conceptual de Sistemas de Información Para El Consultorio Jurídico de La Universidad Industrial de Santander”, la cual fue orientada a apoyar las dinámicas que se presentan en los consultorios jurídicos, tomando al Consultorio Jurídico de la Universidad Industrial de Santander, como escenario para la intervención; de tal manera que se incorporaron en dicha organización, ideas de planeación y de sistemas de información Checkand (1998, 1990), IBM (1991), que permitieron apalancar en este dinámicas de transformación organizacional orientadas a fortalecerlo y consolidarlo.

El presente documento describe el desarrollo de la investigación realizada, de tal manera que se expone en una primera instancia la propuesta investigativa que se sustentó ante el comité evaluador, el marco de ideas que guió el desarrollo de la investigación, las acciones llevadas a cabo en el transcurso de la investigación y los resultados obtenidos, es decir la propuesta de sistema de información concertada para el Consultorio Jurídico de la UIS la experiencia lograda en este proceso investigativo.

1 MODELO CONCEPTUAL DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA EL CONSULTORIO JURÍDICO DE LA UIS: UNA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN

1.1 INTRODUCCIÓN

En la formación de los futuros abogados se contempla la obligatoriedad en la realización de prácticas que les permitan tener contacto con el ejercicio profesional en diferentes dimensiones, poniendo en práctica conocimientos adquiridos tras años de formación teórica. Estas prácticas se desarrollan en los Consultorios Jurídicos adscritos a las escuelas de derecho de las universidades. En éstos, los estudiantes de últimos semestres, ejercen labores de asesoría y representación legal, prestando sus servicios exclusivamente a personas de bajos recursos económicos. Sin embargo, en el Consultorio Jurídico de la Universidad Industrial de Santander – CJ UIS -, se han detectado dificultades de orden organizacional y de manejo de información, que debilitan sus espacios de enseñanza aprendizaje y de servicio a la comunidad, lo cual afecta el logro de los objetivos planteados por la ley para los consultorios jurídicos.

Lo anterior, se constituye en la motivación para plantear la propuesta de investigación titulada “Propuesta de un Modelo Conceptual de Sistema de Información para el Consultorio Jurídico de la UIS¹” que se presenta a este capítulo, y la cual tiene como finalidad contribuir a la dinámica de transformación y al fortalecimiento de dicha organización. A continuación se presenta la situación de interés, el alcance de la propuesta investigativa, la metodología de trabajo y la descripción del presente informe.

1.2 LA SITUACIÓN DE INTERÉS: LA PLANEACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y EL CONSULTORIO JURÍDICO DE LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER

En esta sección se presentan las dos situaciones de interés que confluyeron para dar origen a la propuesta investigativa, una situación es de tipo conceptual, que pretende enriquecer las ideas de sistemas de información, específicamente lo concerniente a la

¹ Organización adscrita a la Escuela de Derecho de la UIS, cuya aprobación se dio en Octubre de 1999, para dar cumplimiento a los ordenamientos del Art. 30 del Decreto 196 de 1971.

planeación; y otra situación, la que se da en un contexto como el CJ UIS, el cual tiene la particularidad de ser una organización concebida para ofrecer servicios a la comunidad y el servir de centro de formación e investigación para sus miembros. A continuación se procede a presentar la situación percibida acerca de las ideas de planeación de sistemas de información.

1.2.1 La Planeación de Sistemas de Información.

En esta investigación se parte de la idea expuesta por Checkland (1998) en la cual un sistema de información²- SI, puede pensarse como la vinculación de un sistema que es servido, es decir personas tomando acción con propósito, y otro sistema que realiza el servicio, es decir el procesamiento de datos relevantes.

De igual manera, Checkland (1998) expone que el sistema que es servido debe presentar cual es la acción con propósito que se realiza y que este sistema puede expresarse empleando modelos en la forma de Sistemas de Actividad Humana- HAS de la Metodología de Sistemas Blandos – MSB. Este sistema tiene necesidades de información para poder llevar a cabo su cometido, y son estas necesidades las que determinan al sistema que sirve, el cual es el encargado de brindar el servicio de procesamiento de datos relevantes³ al sistema que es servido, es decir para poder definir el sistema que sirve se hace necesario aclarar primero la acción soportada y luego la información relevante a las personas que llevan a cabo acción.

Según Checkland (1998), el sistema que sirve se puede pensar como si incluyera un elemento de procesamiento y otro de almacenamiento, así como quienes lo operan, mantienen y modifican, por lo cual se debe establecer una configuración apropiada de hardware y software.

² Estos planteamientos se amplían en el Capítulo 2: Marco Teórico

³ Los datos relevantes son denominados por Checkland [1] como “capta” de latín *capere*, que significa tomar. Estos son el resultado de seleccionar algo por atención, o crear una nueva categoría. Convertir datos en capta es un proceso mental muy natural, que es implícito para cada persona.

Nótese, que Checkland (1998) define los sistemas de información, y guía en la forma en la cual se puede definir el “sistema que es servido”, pero deja abierta la forma en la cual se puede definir el “sistema que sirve”. Por otra parte, IBM (1991) propone la metodología: BSP/SA -Planeación de sistemas en los negocios /con alineamiento estratégico-⁴, para realizar planeación informática, es decir para definir el apoyo de tecnología de información en la organización.

En síntesis, esta investigación pretende definir un sistema de actividades que guíe la realización de la planeación de sistemas de información, tomando como base la Metodología de Sistemas Blandos –MSB y la Metodología BSP/SA; para lo cual, se hizo una revisión de las actividades que se realizan en cada metodología y de los propósitos de éstas, con el fin de definir un sistema de actividades que condense las actividades de la MSB y el BSP/SA, de tal forma que guiaran el proceso de planeación de SI en el CJ UIS. Este sistema de actividades fue construyéndose a medida que se realizaba la intervención en la organización, lo cual permitió que se analizara y se redefiniera en un proceso de proceso de investigación acción.

1.2.2 El Consultorio Jurídico UIS.

En la Escuela de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad Industrial de Santander - EDCP UIS- y en el CJ UIS, existe preocupación con respecto a:

- La re-organización del consultorio jurídico⁵ -CJ UIS- para introducir dos nuevos semestres a las prácticas jurídicas
- La conformación y puesta en funcionamiento de su Centro de Conciliación
- La efectividad del proceso de enseñanza-aprendizaje llevado en su consultorio jurídico
- La calidad del servicio que se le presta a la comunidad a través de dicho organismo
- Al desempeño de sus futuros profesionales.

⁴ Estos planteamientos se amplían en el Capítulo 2: Marco Teórico

⁵ Según la Ley 530 de 2000, tienen como objetivos principales el servir de centro de práctica para estudiantes de los dos últimos semestres de la carrera de derecho, y prestar asesoría jurídica, representación legal y extralegal a personas de bajos recursos económicos.

Tales preocupaciones han surgido debido a la identificación que realizaron González (2003), Gómez (2001), y DíazGranados (2003), de algunas dificultades o situaciones percibidas como problemáticas, que se han venido presentando en el CJ UIS desde su conformación. Estas dificultades se presentan en la tabla 1, agrupadas en dos aspectos: Formación y Prestación de Servicios jurídicos, y en el aspecto administrativo de la organización

Tabla 1. Resumen de dificultades identificadas en el CJ UIS – Revisión preliminar de la situación de interés

| Aspecto | Descripción |
|---|---|
| Formación y Prestación de Servicios Jurídicos | Los estudiantes tienen poca experiencia práctica al ingresar al CJ UIS |
| | Existe dificultad al aplicar en la práctica los conceptos teóricos. |
| | Falta de aprovechamiento de la experiencia generada en estos espacios de práctica |
| | Limitación en la variedad de situaciones a asumir en el ejercicio propio de la práctica |
| | Semestralmente el número de estudiantes ha venido en aumento, pasando de ser 40 en 1999 a ser 80 en el primer semestre de 2004 (100 % en 5 años) |
| | La interacción con cada estudiante para realizar observaciones, realimentación de las actuaciones y consultas, es limitada. |
| | Tienen dificultad para realizar el adecuado seguimiento y control de las actividades que realizan los estudiantes |
| | No existe la figura de Monitor (persona encargada de apoyar las labores de los asesores) |
| Administración del CJ UIS | La información no se presenta de manera completa y actualizada |
| | Poco espacio donde se puedan archivar los documentos generados en el CJ |
| | Debilidad en los criterios para las políticas de reparto de negocios ⁶ |
| | Muy pocas reuniones generales |
| | Imposibilidad de control |
| | No disponibilidad de estadísticas |
| | No registro de capacitaciones |
| | Demoras al no dar trámite a la ordenanza del artículo 11 de la ley 640 de 2001 donde se establece que los consultorios jurídicos de las facultades de derecho deberán organizar su propio centro de conciliación ⁷ , |
| | No se cuenta con suficientes sitios de trabajo para atender a los usuarios |
| | Escasez de equipo de cómputo. |
| | Poca disponibilidad de material de consulta. |
| Baja asignación presupuestal. | |

Es importante hacer claridad en que si bien la tabla anterior revisa algunos aspectos de la organización, las dificultades no son aislables, por el contrario, constituyen una estructura compleja de relaciones causales que hace evidente la necesidad por emprender un

⁶ Negocio: Los clientes que llegan al CJ generan casos, una vez aceptado este caso se crea un negocio para el CJ.

⁷ Mecanismo de resolución de conflictos a través del cual dos o más personas gestionan por si mismos la solución de sus diferencias con la ayuda de un tercero neutral y calificado conciliador. Si no se realiza este paso previo a la denuncia, esta queda rechazada (Ley 640 de 2001).

proceso reflexivo de entendimiento de la situación problemática, de modo que las posibles soluciones a plantear se conciban teniendo presente tal complejidad.

Al revisar las dificultades planteadas, es evidente que estas afectan el proceso de formación de los futuros abogados y repercuten en la práctica profesional que llevarán a cabo luego de haber egresado de la Universidad, lo cual conduce a empeorar la problemática de orden jurídico y procesal que vive Colombia [Comisión Andina de Juristas (2000)].

De acuerdo a lo anterior, en la práctica jurídica: (1) una toma de decisiones errada por parte del estudiante puede conducir a que se prolongue o se abran procesos innecesarios, generando de esta manera mayor congestión en los juzgados, de igual manera puede acarrear inconvenientes de tipo jurídico para el consultorio jurídico y la universidad, ya que estas entidades son las directamente responsables de la práctica del estudiante, (2) el poco aprovechamiento del espacio de desarrollo del área práctica e investigativa que pretenden los consultorios jurídicos puede conducir al estancamiento de las escuelas de derecho como entes generadores de nuevo conocimiento, (3) se puede debilitar el contacto del estudiante con el ejercicio profesional en sus diferentes dimensiones y en las ramas o campos de la disciplina jurídica, limitándolos a una formación en su mayoría teórica, y (4) no se aprovecha totalmente la vinculación a programas de carácter interdisciplinario en grupos o comunidades.

Tomando en consideración lo expuesto, y teniendo en cuenta lo planteado en la Directiva Presidencial No 02 de 28 de Octubre de 2000, las entidades gubernamentales del país han mostrado interés en crear programas, proyectos y leyes dirigidos a apoyar la consolidación de los entes jurídicos mediante la implementación de SI/TI⁸, se crea un espacio en donde es relevante preguntar ¿Cómo debiera ser el SI/TI de los CJ, específicamente el del CJ UIS, de modo que se apoye y potencie la labor social y la

⁸ En el caso particular de las instituciones públicas, se ha planteado la política de estado presentada y aprobada por el Consejo Nacional de Política Económica y Social - CONPES mediante el documento 3072 del 9 de febrero de 2000, denominada *La Agenda de Conectividad*⁸, la cual es de obligatorio cumplimiento y esta coordinada por la Presidencia de la Republica; con ella deben estar comprometidas todas las entidades públicas, según se instrumenta por medio de la directiva presidencial No. 02 de Agosto 28 de 2000.

formación profesional que se brinda en esta organización?. Esto implica que se realice una adecuada planeación de SI en donde se tenga en cuenta, en su conjunto, la naturaleza de la organización, sus miembros, sus intereses, su cultura, su política, su función, sus recursos y su misión. Además, se requiere que dicho proceso de incorporación tecnológica vaya mucho más allá de la mera automatización de procesos, y que garanticen un desempeño adecuado de la organización en el contexto de la sociedad de la información y el conocimiento.

1.3 DEFINICIÓN DEL ALCANCE DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN

Como alternativa de solución se propuso un modelo de sistema de información para el Consultorio Jurídico de la Universidad Industrial de Santander, a través de un proceso de investigación acción guiado por la Metodología de Sistemas Blandos, que permite fortalecer procesos de administración de información e incorporación de tecnologías de la información y que contribuye al enriquecimiento del quehacer de los profesionales de las carreras de Ingeniería de Sistemas y Derecho⁹.

Para lograr lo anterior se inició con la descripción de la situación actual del Consultorio Jurídico, en donde se identificó y especificó procesos de administración de información, e incorporación de tecnologías de información, por medio de un proceso participativo entre los investigadores y los miembros de la organización¹⁰.

Al tener identificada y expresada la situación del CJ UIS se continuó con el planteamiento de sistemas pertinentes, o posibles soluciones ideales, para la situación percibida como problemática, fundamentados en los planteamientos de: Checkland (1998) para el desarrollo de sistemas de información; de IBM (1990) para la planeación de sistemas de información; y de Ackoff (1999) para las actitudes hacia la planeación. Según Checkland (1981), los sistemas pertinentes modelan la idealización de la organización como sistemas de actividad humana, lo cuál indica que dichos modelos no pretenden ser una

⁹ Objetivo general de la propuesta de investigación

¹⁰ Objetivo 1: Examinar la situación actual del CJ-UIS como sistema funcional, "sistema social" y como "sistema político".

representación de la organización, sino pretenden describir un punto de vista que enriquezca el proceso de definición del SI¹¹.

Luego de idealizar alternativas de solución, se definió un modelo conceptual de sistema de información a través de un escenario de discusión y debate en el que los miembros de la organización pudieron evaluar y extraer los elementos relevantes de las alternativas de solución planteadas en los sistemas de actividad humana pertinentes, al contrastarlas con la situación actual de Consultorio Jurídico identificada al inicio de la intervención, de manera que se estableció una guía de acción para mejorar la situación¹². En este punto se definió la forma que tomaría la organización al incorporar el SI. A nivel de desarrollo tecnológico, es aquí donde se especificaron los proyectos de tecnología de información para apoyar al CJ UIS¹³.

Por último, se sintetizó el aprendizaje que se obtuvo después de la experiencia de investigación acción en el escenario de intervención del CJ-UIS, sobre: la situación del consultorio jurídico, la intervención realizada, las acciones llevadas a cabo y los marcos conceptuales de sistemas de información, y planeación de SI¹⁴.

1.4 METODOLOGÍA DE TRABAJO: UNA EXPERIENCIA DE INVESTIGACIÓN ACCIÓN GUIADA POR LA METODOLOGÍA DE LOS SISTEMAS BLANDOS

El proceso de investigación que se propone parte de la idea que la organización, tal como plantea Checkland (1998) es:

“una colectividad social transformada; existe como una entidad en aquel acto de transformación; y la transformación habilita tanto a los miembros como a los no-miembros de la organización para dar sentido de parte de lo que ellos observan en

¹¹ Objetivo 2^a: Intervenir en el CJ- UIS para conceptualizar para él un sistema de información empleando para ello Sistemas de actividad humana pertinentes a la dinámica que se genera en el CJ- UIS.

¹² Objetivo 2b: Intervenir en el CJ- UIS para conceptualizar para él un sistema de información empleando para ello diferencias y acuerdos entre los sistemas planteados anteriormente y la situación real del CJ-UIS, empleando para ello un debate estructurado.

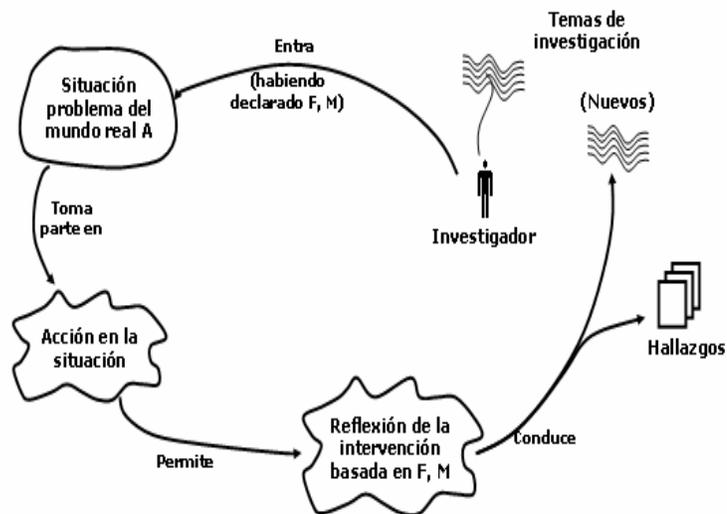
¹³ Objetivo 2c: intervenir en el CJ- UIS para conceptualizar para él un sistema de información empleando para ello herramientas software que apoyen las acciones que se establezcan según los acuerdos y las acomodaciones pactadas en el debate.

¹⁴ Objetivo 3: Reflexionar acerca de los temas de interés teniendo en cuenta la experiencia generada en el proceso de conceptualización del sistema de información para el CJ-UIS.

el quehacer diario. Su dar sentido incluye sus suposiciones de la existencia de personas como colectividades sociales llamadas organizaciones”.

Por lo cual, tal como se puede apreciar, se toma en cuenta el factor humano y los procesos sociales que estos generan. Razón por la cual se toma el enfoque de Investigación - Acción como alternativa de indagación.

Figura 1 El ciclo de la investigación acción en situaciones humanas. Tomado de checkland (1998). Traducción Libre

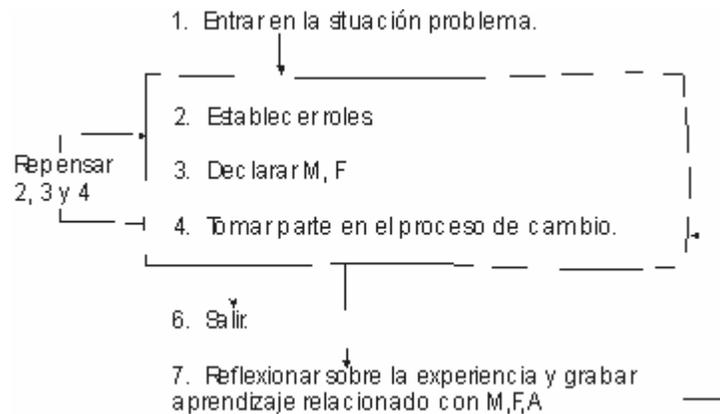


Tal como explica Checkland (1998), el investigador trata con temas de investigación dentro de los cuales se pueden buscar lecciones. El investigador ingresa y toma parte activa en una situación problema del mundo real (A), en donde el debate y toma acciones que le permiten, por medio de un marco de ideas (F) y una metodología (M) que el establece, hacer una reflexión crítica que le permite promover hallazgos, tales como el aprender sobre F, M, A, sobre el tema de investigación, además de poder definir nuevos temas de investigación. A continuación se presenta gráficamente el esquema de investigación – acción.

Acerca del proceso de investigación –acción, Checkland (1998) plantea que Inicialmente el investigador encontrará una situación del mundo real que parece relevante para temas

de investigación que él o ella consideran significativo. Entonces es importante acordar cuidadosamente los roles del investigador(es) y las personas en la situación del problema. Luego, es esencial declarar tanto el marco de ideas como la metodología. Ahora si puede empezar el trabajo más grande, Esto consistirá en que el investigador se involucre en la acción de la situación. Mientras se hace esto, el investigador intenta interpretar la experiencia acumulada, haciendo uso del F declarado y M. Esto puede de forma adecuada causar un re-pensar de las fases más tempranas - y de nuevo es la declaración explícita del marco intelectual la que hace esto posible. Finalmente, el investigador acuerda una salida de la situación (qué puede ser un acto arbitrario puesto que la propia situación continuará evolucionando a través de tiempo) y reflexiona sobre la experiencia para extraer las diversas lecciones aprendidas. Este proceso se muestra a continuación.

Figura 2. El Proceso de Investigación acción. Tomado de Checkland (1998). Traducción Libre



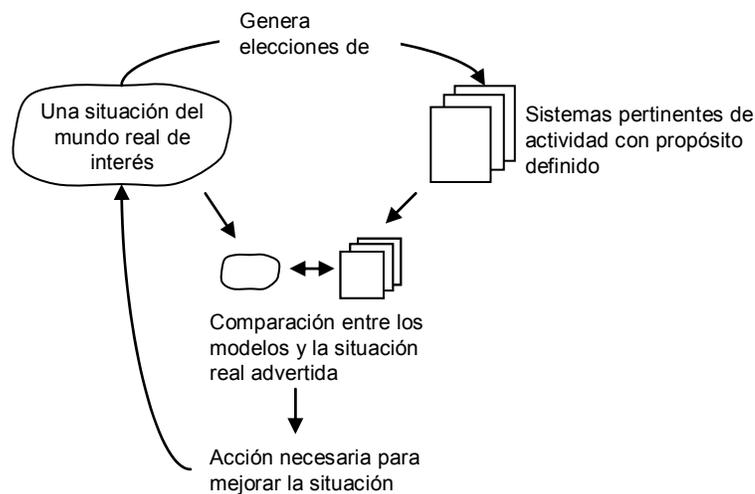
1.4.1 Guía para la Intervención: Metodología de Sistemas Blandos (MSB)

Como metodología de intervención, se definió la Metodología de Sistemas Blandos - MSB¹⁵, la cual surgió en la década de 1970 en la Universidad de Lancaster (Reino Unido), como producto de la intención manifiesta por usar las ideas de sistemas en la comprensión y mejoramiento de la realidad organizacional de las empresas. A su vez, Según checkland (1998), la MSB proporciona herramientas para llevar a cabo procesos

¹⁵ A nivel internacional la Metodología de Sistemas Blandos se ha denotado ampliamente con la sigla SSM, acrónimo para la Frase "Soft Systems Methodology"

de investigación – acción en situaciones no estructuradas o complejas, generalmente situaciones organizacionales en las que la “realidad” es susceptible a múltiples interpretaciones que conducen a múltiples intenciones y acciones. En otras palabras, situaciones que se presentan cuando se ven enfrentados diferentes puntos de vista e intereses de los miembros de la organización, con respecto a los objetivos y los fines de la misma. De manera gráfica, la MSB puede expresarse como se muestra en la figura 3.

Figura 3. Forma básica de la Metodología de Sistemas Blandos –MSB. Tomado de Checkland (1998)



El uso de la MSB en el contexto de investigación del CJ UIS es relevante debido a que:

- Está dirigida la utilización de las ideas de sistemas para enfrentar situaciones donde la actividad humana es el factor esencial,
- Su origen se encuentra en *"las experiencias de investigación consideradas como medios basados en sistemas para estructurar un debate, y no de una receta para conseguir un logro eficiente garantizado"*.
- Es flexible, permite guiar la acción de manera más firme que una filosofía, facilitando que el investigador se enfrente con la variedad de las situaciones del mundo real
- Gracias a su aplicación durante más de 30 años, tiene gran reconocimiento científico lo cual asegura su utilidad y su calidad,

- El proceso investigativo guiado por la MSB implica la realización de cambios en un contexto real, en este caso fue el consultorio jurídico, centrando su atención en los hallazgos de conocimiento obtenidos al resolver problemáticas en dicho contexto.

Las características anteriores determinaron que era conveniente emplear la MSB en el mejoramiento de la situación del CJ UIS. En esta metodología, según explica Checkland (1990):

“se tiene una situación de la vida real que al menos una persona considera problemática. Existe un sentimiento de que esta situación se debe estudiar para así introducir una "mejoría". Todos los qué y los cómo de la mejora necesitarán atención, al igual que la consideración de ante los ojos de quién ésta se juzgará. La situación misma, al ser parte de asuntos humanos, será producto de una historia particular, una historia de la cual por lo general habrá más de un informe. Siempre será esencial el aprender y reflexionar sobre esta historia para incluir el contexto idiosincrásico de la situación, el cual revelará características únicas”.

Aunque la finalidad de la MSB es producir un debate sobre la situación bajo estudio, es lógico pensar que éste no puede quedar solo en sugerencias, es necesario si es posible, llevar a la implementación los cambios que sean formulados tras la comparación de los modelos con el mundo real. Los cambios son descritos por Checkland (1990) como *"deseables sistémicamente"* y *"viables culturalmente"*. Las modificaciones, que no deben ser asumidas como forzosas sino como deseables, dependen de que tan pertinentes hayan sido en verdad los "sistemas pertinentes" al problema. Igualmente, el implementar los cambios depende de que tan significativos resulten ser dentro de la cultura en la que se encuentra inmersa la situación estudiada.

1.5 DESCRIPCIÓN DE LA ESTRUCTURA DE ESTE LIBRO

La estructura del presente busca ilustrar el proceso de investigación y el uso de la metodología de intervención (MSB), con el fin de facilitar al lector la comprensión del

presente trabajo de investigación y la consecución de los objetivos planteados. Para tal efecto, se definieron seis capítulos, los cuales presentan la situación de interés que motivo la propuesta, los alcances de esta y metodología de investigación (Capítulo 1), las ideas que fundamentan este trabajo investigativo (capitulo 2), el estado de la situación del CJ UIS empleando el sistema de actividades propuesto para realizar planeación de SI basado en las actividades de la MSB y el BSP/SA, (capitulo 3), la formulación de alternativas de mejoramiento y su respectivo análisis en búsqueda de encontrar acuerdos que permitieran definir las actividades a seguir en el CJ UIS (capitulo 4), la definición del apoyo informático que se debe brindar a las actividades acordadas (capitulo 5) y el aprendizaje obtenido a partir de la experiencia de investigación acción (capitulo 6).

Es importante mencionar que el presente documento pretende mostrar el proceso investigativo, para lo cual al inicio de los capítulos tres, cuatro y cinco se presenta en detalle las actividades que se siguieron, las actividades realizadas en la organización objeto de estudio y los resultados obtenidos, los cuales son producto de varias interacciones siguiendo la metodología de intervención y no de un único ciclo metodológico.

De igual manera, el sistema de actividades propuesto inicialmente para realizar planeación de SI, se presenta en el Capítulo 2: Marco Teórico, y se amplía en los capítulos 3, 4 y 5 en la sección: “Actividades propuestas para realizar planeación de SI”. De igual manera, en el capítulo 6 se presenta la propuesta redefinida de dicho sistema de actividades, lograda gracias al proceso de investigación acción realizada en la organización objeto de estudio.

2 EL MARCO DE IDEAS: FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN

2.1 INTRODUCCIÓN

En este capítulo se presentan los conceptos de sistemas de información (SI) y Desarrollo de Sistemas de Información (DSI) propuestos por Checkland (1998) los cuales son el eje fundamental para desarrollar esta propuesta investigativa, al igual que los conceptos de la Metodología de Sistemas Blandos – MSB. Es importante resaltar que los conceptos que aquí se presentan son el producto del trabajo realizado en el Seminario Especial sobre Sistemas de Información expuesto por Grupo STI (2004), el cual centro su trabajo en lo expuesto por Checkland (1998).

Posteriormente se exponen las ideas que fundamentan el presente trabajo de investigación, entre las cuales se encuentran los conceptos de planeación, en donde se expone la idea de planeación, sus etapas y las actitudes prevalecientes por las personas ante este proceso. Luego se particulariza este concepto, y se presenta lo referente a la planeación informática y cómo ésta se puede relacionar con los demás procesos de la organización. Este punto es fundamentado en las ideas planteadas por Nolan (1996). En seguida se presenta una metodología específica para seguir el proceso de planeación de sistemas de información, el BSP/SA¹⁶ propuesta por IBM (1991). Finalmente, se presenta la propuesta de un sistema de actividades guiar la realización de planeación de SI, el cual sirvió de base para comenzar a realizar el proceso de planeación al interior del CJ UIS y posteriormente se analizó y redefinió en el proceso de intervención llevado en la organización.

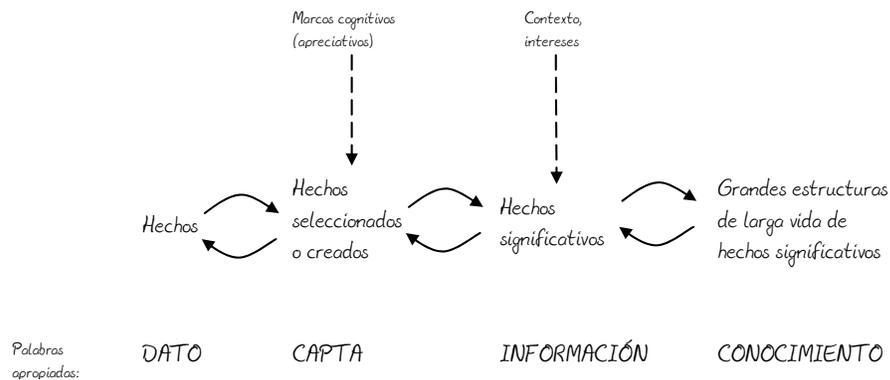
2.2 SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Tomando el concepto de organización, planteado por Checkland (1998), como un conjunto, una colectividad que tiene constantemente que buscar acomodaciones entre los

¹⁶ Planeación de sistemas en los negocios / con alineamiento estratégico

conflictos de intereses sobre los cuales puede basarse la acción, y no puede simplemente asumir un consenso, la idea de “información” como datos seleccionados para los cuales el significado ha sido atribuido en un contexto particular (Ver Figura 4); y la premisa de que un SI existe para servir y apoyar a las personas que toman acción con propósito determinado. Checkland (1998) enriqueció el concepto de lo que está referido convencionalmente como “un sistema de información”, para lo cual exploró los procesos en los cuales la información desempeña una función importante.

Figura 4. Los vínculos entre datos, capta, información y conocimiento. Tomado de Checkland (1998). Traducción Libre



2.2.1 El proceso organizacional.

Según Checkland (1998), a pesar de la particularidad de nuestras experiencias (escenario personal único), éstas frecuentemente coinciden con las de las personas con quienes nos relacionamos. Por lo tanto, la idea de escenarios apreciativos puede atribuirse a grupos de personas, por ejemplo, miembros de un departamento de una organización; aunque no haya total congruencia en los escenarios grupales e individuales. También pueden atribuirse escenarios apreciativos a abstracciones más grandes, por ejemplo: a la organización como un conjunto. Pero esas atribuciones no serán estáticas, tanto los cambios internos como los externos a la organización cambiarán las percepciones y los juicios individuales y grupales, conduciendo a nuevas adaptaciones asociadas con la evolución de las intenciones y propósitos.

Después de exponer los anteriores conceptos, Checkland (1998) afirma que esta en posición de dar una explicación del proceso organizacional, en el cual, los “sistemas de información” (sistemas procesadores de datos seleccionados) tienen un papel que desempeñar. Tal proceso será uno en el cual, el mundo es percibido selectivamente por individuos y grupos de individuos (formales o informales); las percepciones se intercambiarán en un discurso de creación intersubjetiva de datos seleccionados y significado, dando lugar a la creación de información y conocimiento, los cuales darán lugar a adaptaciones e intenciones que conllevan a una acción con propósito (determinada). Tanto las acciones como el pensamiento cambiarán la percepción del mundo y pueden cambiar el escenario apreciativo que filtre las percepciones. Este es un proceso de aprendizaje, cíclico, sin fin, que se ve enriquecido en tanto que más gente participe. Al lado de este proceso esta otro, en el que las acciones necesitan apoyo de SI, usualmente basados en TI. Los procesos se muestran relacionados en la figura 5, en un modelo propuesto por Checkland (1998), el cual relata los procesos en donde se crean los significados de la organización, el modelo POM (Procesos for Organization Meanings Model).

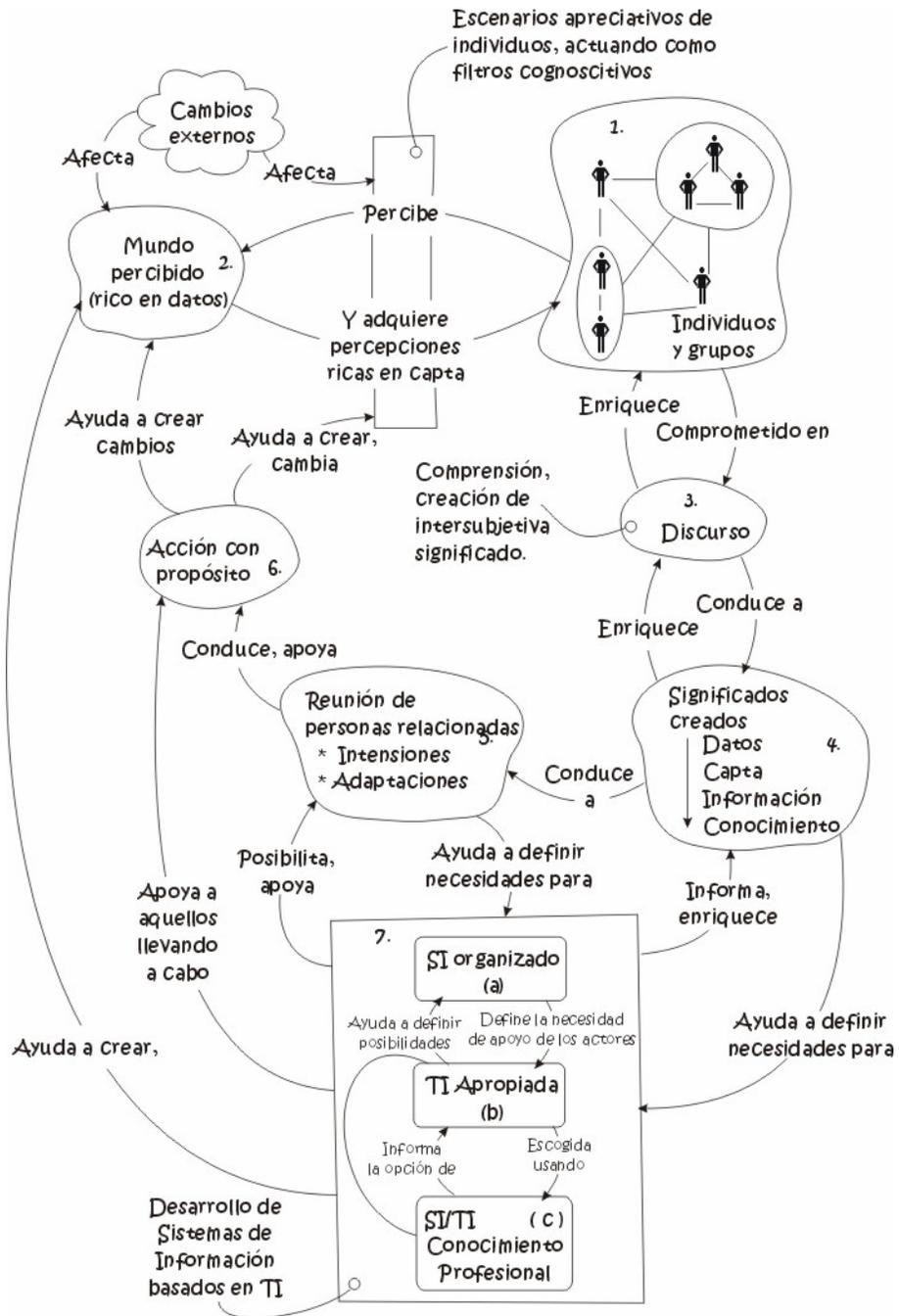
2.2.1.1 Elementos del Modelo POM

A continuación se presenta una tabla basada en Checkland (1998), con la descripción de los elementos del modelo POM.

Tabla 2. Descripción Elementos Modelo POM

| Elementos Modelo POM | Descripción |
|--|---|
| Elemento 1: Individuos o grupos | consiste en personas vistas como individuos y como miembros de un grupo |
| Elemento 2: Mundo Rico en Datos | Mundo que es percibido selectivamente a través de lo que asumen como dado por cierto. |
| Elemento 3: Discurso | es la arena en donde los significados se crean Inter-subjetivamente; conduciendo a atribuciones de significado los cuales conducen a la información y al conocimiento |
| Elemento 4: Significados Creados | complejo proceso social en el que se crean los significados |
| Elemento 5: Reunión de personas relacionadas | conurrencia de significados relacionados, intenciones y adaptaciones entre los conflictos de intereses |
| Elemento 6: Acción con propósito | Acción concertada para llevar a cabo |
| Elemento 7: Desarrollo de SI basados en TI | Es el SI basado en TI que apoya a los miembros de la organización a conceptualizar su mundo, encontrando adaptaciones, formando intenciones y tomando acción. Es importante resaltar que la TI requiere de expertos que propongan diversas maneras de configurarla. |

Figura 5. La forma “organizacional” del modelo del proceso social en donde se establecen significados y conducen al apoyo de la información para que la gente tome acción determinada: El “modelo de significados de la organización” (POM). Tomado de Checkland (1998). Traducción Libre.



2.2.1.2 Características del Modelo POM

Según [1] el modelo POM:

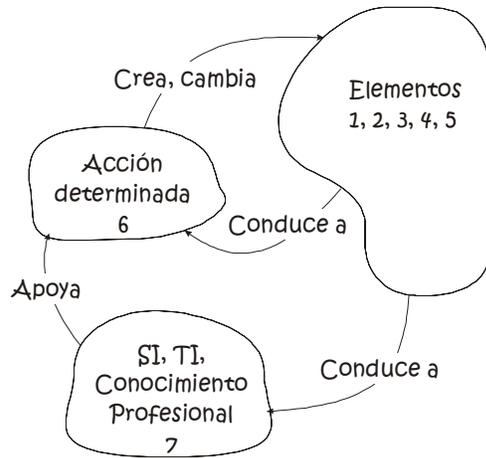
- Pretende ser un mecanismo con estructura y lenguaje que pueda usarse para comprender la vida organizacional y la provisión de SI. La vida real siempre será más compleja que el modelo.
- Es más que un conjunto de estructuras, es un conjunto de procesos conectados que en la vida real habría de ser incluido en una estructura. Podrían escogerse diversas estructuras para encapsular el conjunto de procesos fundamentales del modelo.
- Es cíclico, es decir no existe un punto de partida determinado. Depende de dónde se quiera centrar la atención, por ahí puede empezar.
- Puede abarcar cualquier forma de conceptualizar la organización.
- Permite definir a lo que se refiere la frase “Un sistema de información” así como las características que debería satisfacer el desarrollo de SI.

2.3 EL CONCEPTO DE “SISTEMAS DE INFORMACIÓN”

El Modelo POM presentado en la figura 5, se puede ver como conteniendo tres partes que se relacionan entre si de una forma especial. Los elementos 1-5 describen el contexto organizacional en donde las personas crean significados e intenciones; esto conduce a acción con propósito (elemento 6). El elemento 7 proporciona lo que comúnmente se llama “soporte de información”. De esta manera se tiene un proceso (elementos 1-5) y una forma de soporte (elemento 7) para un resultado principal de ese proceso, es decir la acción con propósito que las personas llevan a cabo como resultado del proceso. Lo anterior se ilustra en la Figura 6.

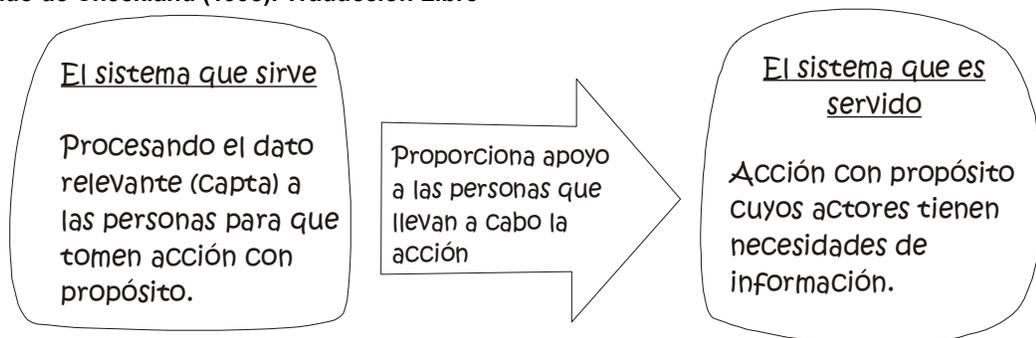
Según [1], el papel principal de los SI es ejercer una función de apoyo, tales sistemas no existen por su propia causa, esta es la naturaleza de los sistemas de información una función que apoya las personas a tomar acción con propósito, indicando que la acción con propósito puede expresarse a si misma por modelos en la forma de ‘sistemas de actividad humana’ de la metodología de sistemas blandos – MSB.

Figura 6. Esencia de la estructura de la figura 11. El Modelo POM. Tomado de Checkland (1998). Traducción Libre



Según Checkland (1998), el papel principal de los SI es ejercer una función de apoyo, tales sistemas no existen por su propia causa, esta es la naturaleza de los sistemas de información una función que apoya las personas a tomar acción con propósito, indicando que la acción con propósito puede expresarse a si misma por modelos en la forma de 'sistemas de actividad humana' de la metodología de sistemas blandos – MSB.

Figura 7. Dos sistemas enlazados que están vinculados en el concepto 'sistemas de información'. Tomado de Checkland (1998). Traducción Libre



Similarmente, la función de proveer 'soporte de información' es siempre pensada como 'sistema', uno que contiene un elemento de almacenamiento de datos y un elemento de procesamiento de datos así como personas que lo mantengan, operen y modifiquen. Así cualquier y todo 'sistema de información' puede pensarse siempre como si vinculara un par de sistemas, un sistema al cual se sirve (personas tomando acción), y otro sistema que realiza el servicio (es decir el procesamiento de capta) como en la figura 7. Esto

parece una idea obvia, pero tiene implicaciones significativas para el proceso de “Desarrollo de Sistemas de Información” (DSI). Este proceso necesita enfocarse, más que en datos y tecnología, en la acción proporcionada por el sistema al cual se sirve.

2.4 EL CONCEPTO DE “DESARROLLO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN” (DSI)

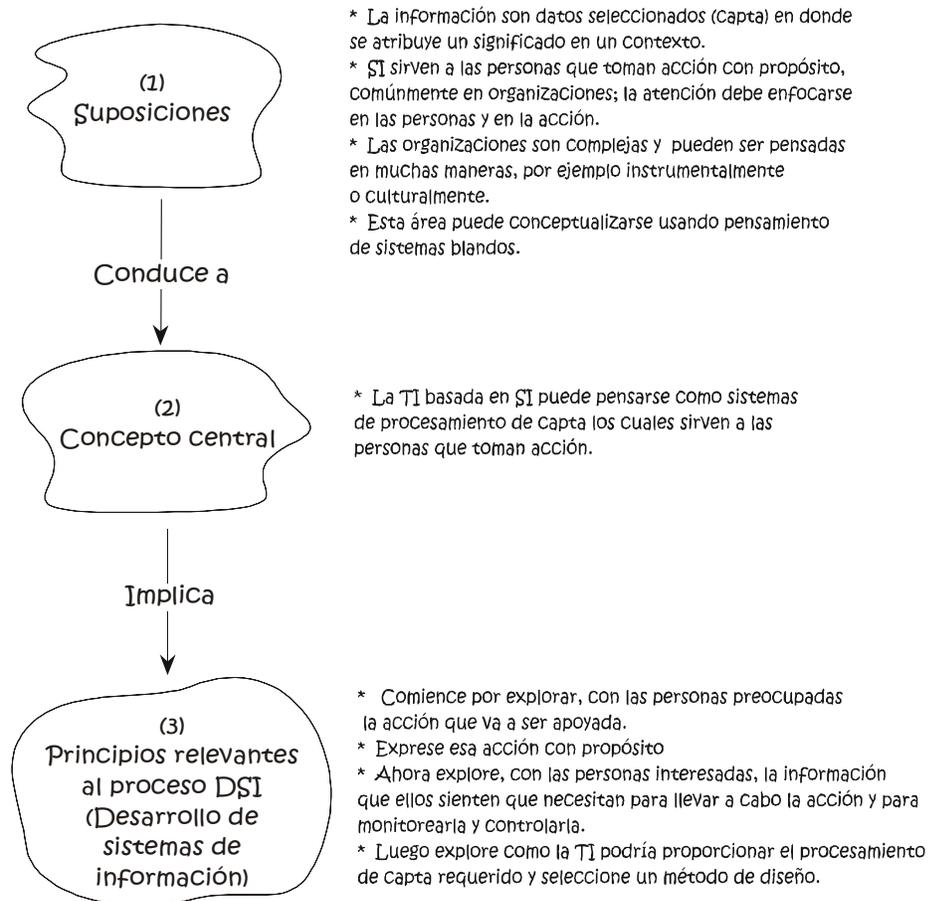
Para Checkland (1998),⁴ el primer requerimiento de un buen proceso de DSI es un examen completo de las formas en las cuales las personas en la organización perciben su mundo (elementos 1 y 2 de la figura 2.1). Además, obtener las apreciaciones más valiosas para captar las mejores definiciones posibles de propósitos aceptados y la acción intencional que desencadenan. La inspección debe tratar de aterrizar en la pregunta: ¿si quisiéramos perseguir este fin, qué sería significativo para nosotros, qué tendríamos que hacer y cómo podríamos hacerlo? El objetivo es definir fines creíbles y formas en las cuales sería posible llevarlas a cabo. Recordando las relaciones que los acompaña y teniendo presente la imposibilidad de que el debate sea completamente imparcial y racional. Más bien, se deben buscar adaptaciones que lleven a la acción intencional, para la cual, las personas de la organización pueden requerir información. Tal como expresa Checkland (1998): “*Usar MSB es una de las formas de conducir este proceso de exploración y debate.*”

Una vez la acción a ser apoyada ha sido definida y descrita, se procede a decidir si el soporte o apoyo va a tomar una de dos posibilidades: llevar a cabo acciones por parte de los miembros o proporcionar soporte de información mientras que los miembros realizan sus actividades. Este soporte puede ser para realizar una acción deseada o para monitorear y controlar. De cualquier forma el soporte de información implica el procesamiento de datos/ capta.

Para lo cual, Checkland (1998) sugiere que se puede pensar en el sistema de procesamiento de datos / capta como si comprendieran un elemento de procesamiento y uno de almacenamiento, así como quienes lo operan, mantienen y modifican. En figura 8.

se resume pictóricamente la discusión de la naturaleza del concepto de “un sistema de información” y “desarrollo de sistemas de información”.

Figura 8. Un Resumen del argumento sobre “sistemas de información” y “diseño de sistemas de información”. Basado en Checkland (1998). Traducción Libre presentada por Grupo STI (2004).



En la figura anterior, se puede apreciar que definir las acciones con propósito de la organización permite seleccionar el apoyo de tecnología de información que requiere para llevarlas a cabo, lo cual implica que se explore las acciones a ser apoyadas, su propósito, la información que requiere o proporciona cada actividad, y como la tecnología de información proporciona el procesamiento de datos / capta requerido. Posteriormente permite que se seleccione algún método para el diseño de TI.

2.5 FUNDAMENTOS DE LA METODOLOGÍA DE SISTEMAS BLANDOS

A continuación se presentan los principios generales subyacentes a la MSB, expuestos por Checkland (1998), (1990) y presentados en Grupo STI (2004), seguido de la descripción de su proceso formalizado en el modo que es usualmente enseñado a estudiantes. Tal como se ha mencionado, la MSB permite que sea empleada como metodología en el trabajo de SI.

2.5.1 Principios Generales

- La MSB está involucrada con esas situaciones problema mal estructuradas que tienen lugar en las organizaciones y con las cuales cualquier administrador tiene que lidiar.
- En los 70's fue posible dar sentido a las experiencias que lideraron el desarrollo de la MSB asumiendo la realidad de los grupos humanos como un proceso social de nunca acabar, no absoluto sino cambiante a través del tiempo, a veces muy rápido, otras lentamente. Esto significa que tanto la persistencia de las instituciones humanas como su cambio deben ser explicados.
- En el pensamiento de sistemas "duro" asume que tratamos con un mundo social consistente de sistemas susceptibles de optimización, por lo tanto las investigaciones se limitan a pruebas positivistas de hipótesis a la destrucción. En el pensamiento de sistemas "blando" y en la MSB que se le une, se asume un mundo más fluido que a la vez persiste y cambia. Esta postura intelectual más amplia acoge, concientemente, al pensamiento sistémico duro como un caso especial.
- Estos principios indican que en el contexto de trabajo de SI, el uso de la MSB conlleva a tomar, de alguna manera, una posición radical, pero según los autores, necesaria y defendible si quieren darle sentido a sus experiencias. Rechazan el ridículo asidero, de la idea de que la investigación siempre consiste en prueba de hipótesis.

2.5.2 El proceso formalizado: La MSB "junior"

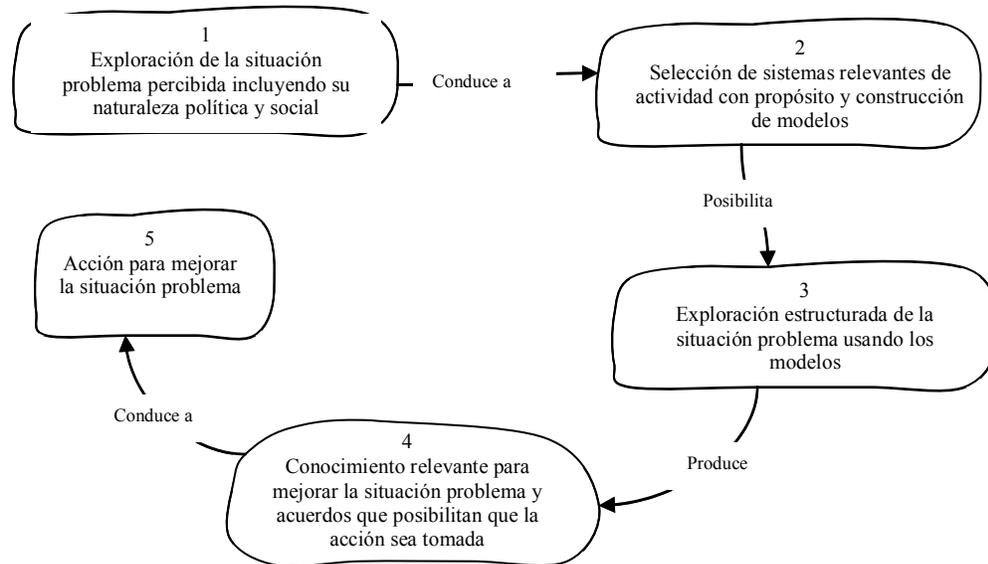
- El foco de atención de la MSB es una situación que sea considerada problemática al menos por una persona. Encontrado el elemento común de tales situaciones, las personas, -quienes ejecutaban acciones para ellas significativas- se consideró que sería de ayuda la construcción de modelos de tales actividades no para describirlas

sino para explorarlas coherentemente. Un modelo sistémico del tan mencionado “sistema de actividades humanas” consiste en dos subsistemas: un conjunto de actividades relacionadas de manera que el todo tiene un propósito y un subsistema de monitoreo y control de tal manera que el todo pudiera sobrevivir en un entorno cambiante. La construcción de tales modelos requiere una descripción cuidadosa y concisa de la actividad significativa, conocida como una definición raíz (RD); los lineamientos para una RD bien formulada han soportado el paso del tiempo.

- La acción significativa puede ser interpretada de múltiples formas, por lo tanto los modelos coherentes relevantes deben basarse en una perspectiva declarada y adoptada, una cosmovisión o “Weltanschauung”. La necesidad de una Weltanschauung para la construcción de modelos puede sugerir que los modelos de actividad humana de la MSB nunca podrían ser modelos de acciones significativas del mundo real, pero éstas siempre excederán en complejidad a nuestros modelos, sin importar lo elaborados que sean formulados. Estos modelos son útiles como mecanismos para, como dicen los autores, “estructurar un debate”. Un debate que determine, teniendo en cuenta la cultura y la política, la “acción a mejorar” y a su vez que ésta sea discutiblemente deseable y culturalmente posible. Es el debate el que debe permitir encontrar acuerdos, entre individuos y entre grupos de individuos con diferentes visiones e intereses, conducentes a tomar acción sobre la situación.
- Estas consideraciones llevan a ver a la MSB como un proceso de aprendizaje (Figura 9.). Nótese en la figura, que la exploración de la situación problema incluye no solo descubrir sus rasgos “instrumentales” (declaración pública oficial de metas y objetivos, proyectos existentes, etc.) sino también el estudio de sus aspectos políticos y sociales [Checkland (1990)]. Esto es muy importante dado que los cambios que son discutiblemente deseables y al mismo tiempo, culturalmente posibles, nunca son un resultado de la lógica instrumental.

Puesto que la realidad compleja siempre será el resultado de múltiples relaciones interactivas, durante el desarrollo de la MSB se ha encontrado que el uso de “pinturas ricas” son un mejor medio para expresar las situaciones problemáticas.

Figura 9. La estructura formalizada de la MSB como un sistema de aprendizaje. Tomado de Checkland [1]. Traducción Libre



Para conducir el paso 3 de la figura 9., los autores sugieren la realización de talleres abiertos en las que los miembros de las organizaciones dirijan por sí mismos el estudio, con las ayudas que sean necesarias ó, como lo usan algunos administradores profesionales y consultores de administración, quienes hacen uso de la MSB y pueden o no revelárselo a sus clientes. El paso 3 podría, en primer lugar, explorar las manifestaciones del mundo real y en segundo lugar, tomar en consideración tal exploración en la estructura organizacional; además, los modelos de la MSB proveen una forma obvia y directa de pensar acerca de “la administración del recurso humano”.

Finalmente, Checkland (1998) expone que tales modelos pueden ayudar a definir qué sistemas de información de apoyo son necesarios en principio y su naturaleza, lo cual puede determinarse enfrentando la pregunta: ¿Qué soporte informático sería útil para que la gente llevara a cabo estas actividades?.

La MSB puede ser usada para guiar y poner en marcha los procesos relacionados con los SI del modelo POM, y hacerlo enfocada en la actividad significativa servida por los SI, más que por la TI a través de la cual los SI eventualmente tendrán lugar.

- La MSB como metodología –un conjunto de principios de método más que un método preciso - tiene que ser adaptada por sus usuarios tanto para lo que demanda la situación que enfrentan como para sus propios modelos y moldes mentales. Los usuarios deberán encontrar sus adaptaciones. Dos usuarios no la usarán de la misma forma; que esto sea posible sin la disolución de la MSB se debe a que en su centro se le da sentido a los modelos de actividad significativa. Darle sentido a la actividad es propio de los asuntos humanos y es la fuente de flexibilidad y transferibilidad del enfoque.

2.5.3 Sistemas de Actividad Humana

En Checkland (1990) se expone la experiencia de los investigadores de la Universidad de Lancaster en el Reino Unido, en donde se dan cuenta que todas las situaciones problema enfrentadas tenían como característica común que todas presentaban seres humanos en papeles sociales, tratando de llevar a cabo acción con propósito definido, estas situaciones mostraron a personas inmersas en acciones complejas que trataban de volver la situación problemática con propósito definido, para que no fuese instintiva o simplemente al azar y esta situación de alguna manera se volviese “mejor”.

Lo anterior llevo a que los investigadores se formularan la pregunta ¿Por qué no tomar un grupo de actividades conectadas entres sí de forma que un grupo conectado constituye un todo con propósito definido? A este grupo de actividades se llama “Sistema de Actividad Humana - HAS”, esta denominación es útil porque permite distinguir entre lo que se ejecuta, es decir la “actividad” y lo que caracteriza al mundo real, es decir la “acción”. Por otra parte, la propiedad emergente de un HAS definido consiste en la capacidad de perseguir el propósito del todo, cualquier todo como este podría pensarse que contiene todos similares más pequeños como partes consecutivas, y que en sí pueden ser parte de un todo más grande.

Checkland (1990) expone que el HAS incluye un grupo de actividades conectadas entre sí. El lenguaje básico empleado para la construcción del modelo son verbos en el lenguaje que habla el analista, e incluirá el número mínimo de verbos necesarios para que el sistema sea el que se nombra y se describe concisamente en la definición raíz¹⁷. Éstos tendrán que estar conectados entre sí para que representen al sistema como si fuera una entidad, y la forma más básica de que esta conectividad podría tomar es la de un número de flechas que indican dependencias lógicas.

2.6 PLANEACIÓN

Según Ackoff (2002) la planeación es:

“un proceso que implica tomar y evaluar todas las decisiones interrelacionadas de un conjunto antes de que se emprenda una acción, en una situación en la que se piensa que a menos que se emprenda una acción, no es probable la materialización de un estado futuro deseado, y que, si en caso de emprenderse la acción indicada, podrían aumentarse las probabilidades de un resultado favorable”.

En términos generales, se tiene que la planeación debe ser entendida como la proyección de acciones basadas en el análisis de todas y cada una de las variables involucradas en el proceso de transformación insumo – producto, al interior de una organización. Esta proyección es necesaria para estar en capacidades de tomar decisiones en el presente, que van a afectar la dinámica organizacional del futuro.

2.6.1 Actitudes Hacia la Planeación

Según Ackoff (2002), existen diversas actitudes de las personas ante el proceso de planeación, estas se pueden clasificar en cuatro grupos, los cuales raras veces se encuentran en su forma pura, estos son:

- Inactivismo: Quienes asumen éste tipo de postura, no creen en la planeación, ya que de hecho ni siquiera creen en la solución de problemas. Los inactivistas están

¹⁷ Nombramiento del sistema, el cual incluye definir quienes son los clientes, actores, la transformación, los dueños, las restricciones y el punto de vista con el que se asume la definición del sistema.

satisfechos de la forma en que están las cosas y como van. Opinan que cualquier cosa que hagan para intervenir en el curso de los eventos no los mejorará, sino que los empeorará. Su filosofía administrativa es conservadora, buscan la estabilidad y la supervivencia. Están dispuestos a no mejorar las cosas, por lo que se les conoce como “satisfechos”.

- **Reactivismo:** Los planeadores con esta actitud se dedican a aumentar su capacidad para deshacer cambios que ya han ocurrido, tratan de hacer su trabajo lo suficientemente bien, de manera aceptable, para que la organización planeada sobreviva, se orientan a las tácticas, prefieren un estado anterior, se resisten al cambio tratando de volver al estado anterior, evitan lo indeseable más que lograr lo deseable. Una planeación guiada por este tipo de planeador, se ocupa principalmente de la eliminación de las amenazas.
- **Preactivos:** Se dedican a aumentar su capacidad para pronosticar los cambios que ocurrirán, se esfuerzan por hacer su trabajo lo mejor posible, de manera óptima, para que la organización planeada crezca, están orientados hacia la estrategia, consideran que el futuro es mejor que el presente y el pasado, por lo cual consideran que la predicción y la preparación son importantes, se ocupan de aprovechar las oportunidades y no buscan los cambios del sistema en el entorno sino en el mismo. Una planeación guiada por este tipo de planeador, se ocupa principalmente de de la explotación de oportunidades.
- **Interactivos:** Se dedican a aumentar su capacidad para controlar o influir en el cambio o en sus efectos, así como para responder con rapidez y efectividad a los cambios que no pueden controlar, disminuyendo así la necesidad de hacer pronósticos, se esfuerzan por superar en el futuro los mejores resultados que es posible conseguir en el presente, de manera ideal, para que la organización planeada se desarrolle, diseñan el futuro deseable y la forma de lograrlo, no se conforman con la supervivencia o la autorrealización, y eliminan amenazas y aprovechan las oportunidades.

2.7 PLANEACIÓN ESTRATÉGICA INFORMÁTICA

Según Galvis (1994) la Planeación Estratégica Informática es un catalizador para que las organizaciones avancen más rápidamente hacia el aprovechamiento de la informática como recurso estratégico. Es un proceso sistemático que busca aprovechar las oportunidades que brindan los SI, así como la Tecnología Información, para generar y mantener ventajas competitivas en la organización donde se realice, además es un proceso recurrente, periódico mediante el cual se valoran condiciones críticas para el éxito de la compañía, así como oportunidades informáticas aplicables, en procura de ubicar y mantener la organización en una posición de privilegio a partir del uso de los Sistemas de Información y la Tecnología Informática - SI/TI.

2.7.1 Relación Entre La planeación informática y los demás procesos de la organización

Esta relación ha sido uno de los factores claves que han servido para impulsar a la organización en el ciclo evolutivo de la administración de la información planteado por Nolan (1996) y que según él recorre una organización en un proceso de seis etapas tal y como se presenta en la siguiente tabla:

Tabla 3 Esquema de Evolución de las Tecnologías de información en las organizaciones

| Etapa | Descripción | Nivel de Planeación |
|----------------------------|--|---|
| 1. Iniciación | Esta etapa se caracteriza por la automatización de procesos operativos de bajo nivel para reducir los costos funcionales. El usuario se mantiene alejado. | Ninguno |
| 2. Expansión | Esta etapa se caracteriza por la diseminación y el contagio de los participantes. Automatización de procesos operativos completos. | Ninguno |
| 3. Control | Esta etapa se caracteriza por la profesionalización de los participantes. Hay una tendencia hacia la administración de datos y implicación de los usuarios en los gastos informáticos. | Programación presupuestal |
| 4. Integración | Aplicaciones on-line y Bases de Datos. Aparecen deficiencias de crecimiento. Mayor control administrativo. El usuario aprende a responsabilizarse. | Planeación por proyectos |
| 5. Administración de datos | Aparecen modelos de datos y necesidades de información de la Organización. Independencia de entornos material-lógica. Usuarios responsables. | Planeación Corporativa e Informática |
| 6. Madurez | La organización asume el papel innovador de las Tecnologías de la Información. Aplicaciones oportunas y competitivas. Responsabilidad conjunta de usuarios e informáticos. | Planeación Corporativa (incluye Planeación Informática) |

2.7.2 Metodología de Planeación de Sistemas en los Negocios con Alineamiento Estratégico (BSP/SA)

Según IBM (1991), en 1966, con el fin de resolver sus problemas de información¹⁸ dio origen al BSP (Planeación de sistemas en los negocios), la cual es una metodología de planeación estratégica de sistemas de información. Posteriormente en los años 70, después de obtener resultados positivos con el uso del BSP, IBM se dio a la tarea de capacitar a sus clientes en dicha metodología. Ya en 1987, después de terminados aproximadamente 1500 estudios con BSP, IBM introdujo mejoras a la metodología, las cuales consistían en alinear las estrategias de SI con las estrategias corporativas, por lo cual se le llamo BSP/SA (Planeación de sistemas en los negocios /con alineamiento estratégico). Es decir, esta metodología de planeación esta orientada a alcanzar las metas de la organización.

Según IBM (1991), el BSP/SA tiene como objetivos principales:

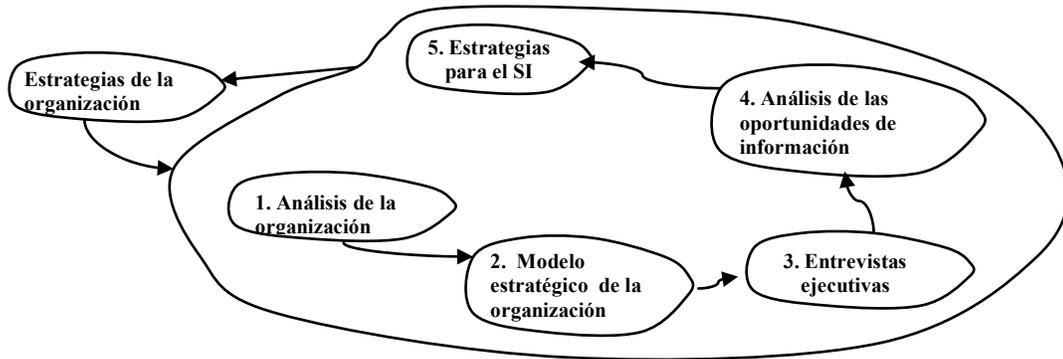
- Desarrollar estrategias para el SI para alinear/mejorar las estrategias de la organización.
- Desarrollar un modelo de la empresa para:
 - Mejorar el entendimiento de las relaciones organizacionales.
 - Proveer un marco para una aproximación integrada para el desarrollo de aplicaciones y Bases de datos.
- Obtener el compromiso gerencial para un proceso de planeación de sistemas permanentemente.

Hay que tener en cuenta que se recomienda como primera medida que la persona encargada de la planeación tenga un conocimiento considerable de la organización, que tenga contacto con las actividades de esta, que escoja el grupo de trabajo que participara en el proceso de planeación y que de a conocer la metodología a seguir y los objetivos a alcanzar. A continuación se presentan las actividades que se realizan en el BSP/SA.

¹⁸ En ese entonces IBM contaba con una gran variedad de desarrollos informáticos, lo cual dificultaba la integración de su SI.

2.7.2.1 Actividades del BSP/SA

Figura 10. Actividades del BSP/SA

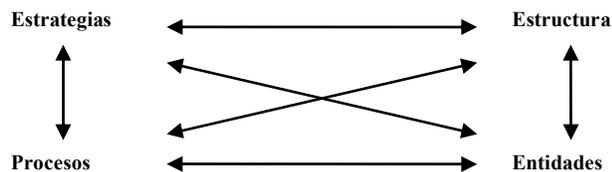


Análisis de la organización

En esta fase se busca definir la misión, las metas y las estrategias de la organización e identificar la estructura organizacional (unidades organizacionales); para lo cual se hace necesario realizar una sesión de planeamiento en la cual participen el equipo de planeamiento y el planeador, quien asumirá el rol de moderador y guía en un proceso de lluvia de ideas.

Modelo estratégico de la organización

Figura 11. Modelo estratégico de la organización



Esta fase se lleva a cabo sesiones de tormenta de ideas y tiene como objetivos:

- Definir los procesos de la organización, mediante la descripción de su alcance, y la enunciación de las actividades que comprende.
- Definir las entidades de la organización, mediante su descripción, la determinación de sus atributos y su identificador.

- Obtener el modelo estratégico de la organización, representado mediante las matrices de relación. El modelo estratégico viene dado por las relaciones existentes entre:
 - *Estrategias*: Las estrategias se definen teniendo en cuenta la misión y las metas de la organización, para así poder concebir y establecer el curso general de acción para unificar acciones para alcanzar las metas.
 - *Estructura*: Es el sistema de roles que han de desarrollar los miembros de una organización para trabajar juntos de una forma óptima.
 - *Procesos*: son conjuntos de acciones y actividades lógicamente relacionadas que son significativos para la organización, son independientes de la estructura organizacional, se definen como verbos y objetos, se pueden agrupar y descomponer, crean datos. Son de gran importancia ya que son componentes estables, son útiles para la visión gerencial y son el fundamento natural para las aplicaciones del SI (el planeamiento y el diseño de los SI se realiza con base en estos).
 - *Entidades*: son objetos acerca de las cuales se pueden encontrar o requerir datos (atributos o estados) y que tienen una identificación única. Son de gran importancia pues son el fundamento natural para el diseño de bases de datos. Pueden clasificarse en cinco grupos, dependiendo a la pregunta a la cual den respuesta, esto es:
 - Lugares. Responden a la pregunta ¿Dónde?
 - Sujetos. Responden a la pregunta: ¿Quién?
 - Eventos. Responden a la pregunta ¿Cuándo?
 - Objetos. Responden a la pregunta ¿Qué?
 - Conceptos. Responden a la pregunta ¿Cómo?

Mediante el uso de matrices es posible representar la correspondencia entre los anteriores elementos, de igual manera clasificar el grado de correspondencia entre estos,

empleando para ello la escala: (3) Alto, (2) Medio, (1) Bajo. A continuación se muestran las matrices y sus usos.

Tabla 4 Tabla Resumen - Matrices de Relación y sus Propósitos

| MATRÍZ | USO DE LA MATRÍZ |
|--------------------------|---|
| Estrategias – Estructura | <ul style="list-style-type: none"> • Muestra el grado de responsabilidad y compromiso de cada área organizacional con las estrategias corporativas. • Permite evaluar si existe identificación estratégica de cada área. |
| Estrategias – Procesos | <ul style="list-style-type: none"> • Indica el impacto relativo de cada proceso sobre las estrategias de la empresa. • Muestra el impacto estratégico de cada proceso. • Ayuda a establecer prioridades para el soporte de los procesos. |
| Estrategias – Entidades | <ul style="list-style-type: none"> • Ilustra la importancia relativa de los datos acerca de cada entidad respecto a las estrategias de la empresa. • Ayuda en la asignación de prioridades. |
| Procesos – Estructura | <ul style="list-style-type: none"> • Muestra quien tiene la responsabilidad primaria del proceso. • Muestra quien está más involucrado en el proceso. • Sirve para determinar oportunidades de información en las entrevistas ejecutivas. • Provee sugerencias para reorganización. |
| Entidades – Estructura | <ul style="list-style-type: none"> • Usada en las entrevistas ejecutivas para determinar las oportunidades de información. • Identifica las posibilidades de compartir datos. • Identifica el punto focal para los datos correspondientes a cada entidad. |
| Entidades - Procesos | <ul style="list-style-type: none"> • Refleja las necesidades de información de la empresa. • Muestra como se comparten los datos. • Ayuda a identificar las dependencias de las aplicaciones. • Ayuda a definir el cubrimiento de la base de datos. |

Entrevistas ejecutivas

En esta fase se busca determinar las oportunidades de información (OI), mediante entrevistas a algunos ejecutivos de los tres primeros niveles de la organización y planeadas de acuerdo al perfil de los entrevistados y la naturaleza de la función involucrada; incluyendo los puntos a discutir y posiblemente algunas preguntas ya esquematizadas.

Análisis de las OI

Se debe evaluar del posible efecto de implementar cada una de la OI, para posteriormente ordenar su importancia. Se debe valorar aspectos como:

- *Impacto*: valora qué tanta influencia tiene cada proceso o entidad sobre la implementación de las estrategias. Se evalúa según las matrices Estrategias – Procesos y Estrategias – Entidades.
- *El Beneficio* es una calificación al nivel de ventaja que ofrece la implementación de una OI.
- *La Demanda* indica que tan citado está un proceso o entidad en las OI.
- *El Éxito* califica el nivel de éxito que obtendría la organización en caso de implementar una OI. Se establece con base en los siguientes aspectos: la magnitud de los recursos involucrados para cada proceso o entidad, la experiencia en la organización en el uso de la tecnología requerida, el número de unidades que están interesadas y que pueden apoyar y comprometerse en el futuro, y el impacto en los usuarios acerca de los cambios requeridos.

Estrategias y proyectos para el SI

En esta etapa se toma como base el análisis realizado de las OI y se definen las estrategias del SI y los proyectos informáticos que las implementarán. Hay que tener en cuenta que el planteamiento de un proyecto conlleva los siguientes pasos:

- Dar validez y ampliar la enunciación de la necesidad u oportunidad.
- Formular el objeto central del proyecto.
- Plantear la solución.
- Definir los recursos necesarios para la ejecución de la solución.

A continuación se presenta la propuesta inicial que se realizó para el sistema de actividades (HAS) para realizar planeación informática.

2.8 PROPUESTA INICIAL DE SISTEMA DE ACTIVIDADES (HAS) PARA REALIZAR PLANEACIÓN DE SI, BASADO EN LA MSB Y ENRIQUECIDO CON EL BSP/SA

Una vez se han presentado las ideas que fundamentan la presente propuesta investigativa, se pasa a presentar una síntesis de las actividades que se deben realizar en un proceso de planeación, estas son:

- Conocer la organización
- Proponer nuevas actividades: elaborar propuestas de cambio para la organización, definir un estado deseable.
- Debatir para seleccionar las actividades que sean viables para la organización, es decir cuales de estas actividades de cambio se pueden realizar en la organización.

Por otra parte, si se desea ofrecer apoyo de tecnología de información a las actividades de la organización, se requiere:

- Conocer que soporte de información requieren las actividades de la organización para poder llevar a cabo su cometido.
- Definir el apoyo de tecnología de información para apoyar el proceso informacional de la organización.

De igual manera, se debe tener en cuenta que las actividades requieren de monitoreo y control para poder realizar ajustes cuando sea necesario. Posteriormente, se revisaron cada una de las dos metodologías (MSB¹⁹ y BSP/SA²⁰), y se relacionaron las actividades que estas proponen con las actividades de planeación mencionadas al comienzo de esta sección, teniendo en cuenta que se toma como base de la propuesta de actividades la MSB, al estar está alineada con los planteamientos de SI propuestos por Checkland (1998), y el tomar las actividades del BSP/SA (de forma instrumental²¹) para enriquecer las actividades base. En la tabla 6 se presenta la relación establecida entre las actividades.

¹⁹ Para profundizar en sus actividades revisar el numeral 2.5 Fundamentos de la MSB

²⁰ Para profundizar en sus actividades revisar el numeral 2.7.2 Metodología BSP/SA

²¹ Debido a que el BSP/SA es una metodología orientada a metas, se asumen sus actividades de forma instrumental para no entrar en contradicción con los planteamientos propuestos de [1].

Tabla 5 Relación entre las Actividades Generales y las Actividades de la MSB y el BSP/SA

| Actividades Generales del HAS propuesto | Actividades de la MSB | Actividades del BSP/SA |
|--|--|--|
| Conocer la organización | Realizar Análisis Funcional | Realizar análisis de la organización – realizar análisis DOFA |
| | Realizar Análisis Social | |
| | Realizar Análisis político | |
| | Expresar la situación actual de la organización | |
| | No existen actividades similares | Formular el modelo estratégico de la organización |
| Proponer nuevas actividades (cambio) | Seleccionar de modelos relevantes de actividad con propósito y construcción de modelos | No existen actividades similares |
| Debatir para seleccionar las actividades pertinentes para la organización (acciones de cambio) | Explorar estructuradamente la situación actual usando los modelos | No existen actividades similares |
| | Definir el sistema pertinente para mejorar la situación. | No existen actividades similares |
| Debatir para conocer que soporte de información necesitan las actividades seleccionadas | Analizar las actividades a fin de conocer sus necesidades de información | Realizar entrevistas para conocer necesidades de información que existan para poder hacer las actividades. |
| Definir el soporte de información (tecnología de información) | No existen actividades similares, pero se enuncia que se debe definir el soporte de información a las actividades. | Definir estrategias de información |
| | | Definir portafolio de proyectos que incorporen las estrategias de información formuladas. |
| Monitorear y controlar | Monitorear y controlar | No existen actividades similares |

Una vez relacionadas las actividades de las metodologías con las actividades generales, se definió un sistema de actividades inicial que sintetizara los aspectos más importantes de las dos metodologías, y el cual se presenta a continuación mediante la declaración de su definición raíz y la presentación de los elementos que componen a está:

El sistema de actividades para realizar planeación de SI es un sistema que posee el Grupo STI y la UIS, el cual combina actividades de la MSB y del BSP/SA, que pueden emplear profesionales informáticos para lograr organizaciones con situaciones consideradas como problemáticas o con deseos de mejorar puedan implementar dinámicas de cambio apoyadas en SI.

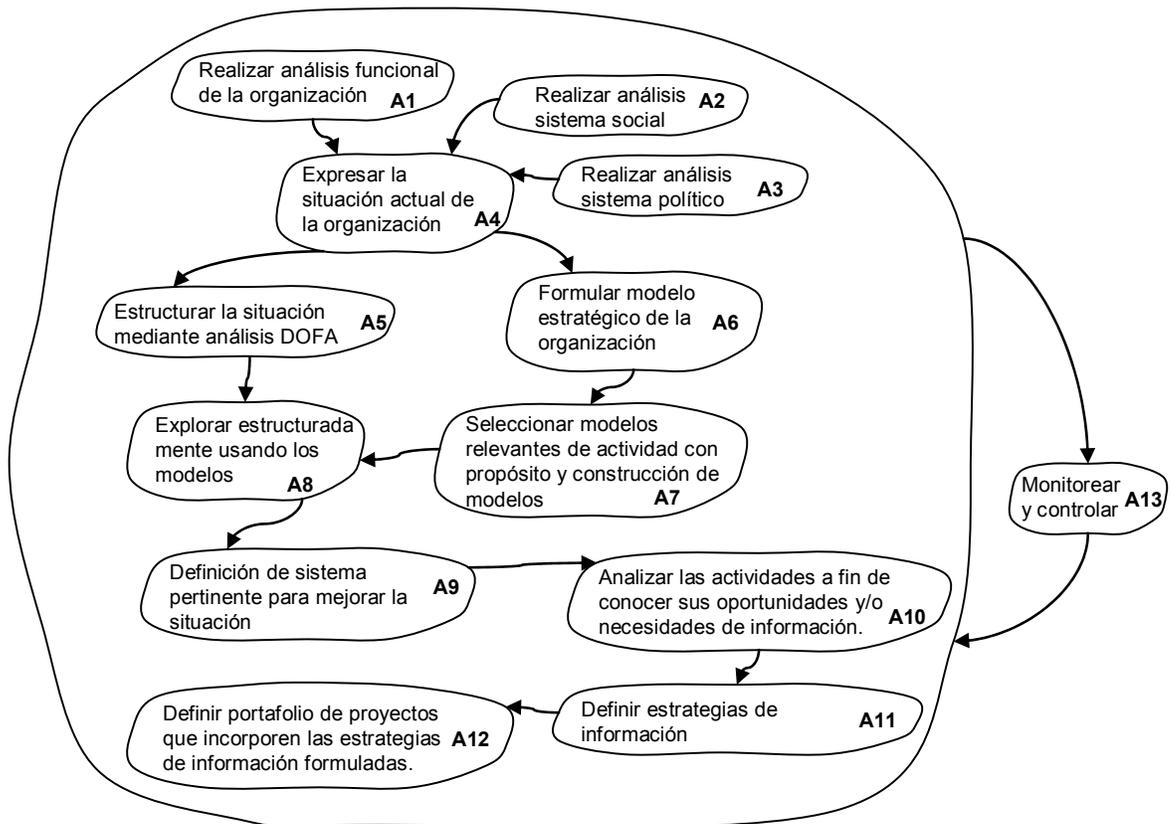
Los elementos identificados para la Definición Raíz planteada:

Tabla 6 Elementos de la Definición Raíz para la Propuesta de Sistema de Actividades (inicial) para realizar Planeación de SI

| Sigla | Significado | Formulación en el contexto del CJ UIS |
|----------|----------------|---|
| C | Clientes | Personas u organizaciones interesadas en realizar planeación de SI |
| A | Actores | Profesionales informáticos |
| T | Transformación | Organización con situaciones consideradas problemática o con deseos de mejorar → organización con dinámicas de cambio apoyadas en SI |
| W | Weltanschauung | La combinación de las actividades de la MSB y el BSP/SA pueden definir un sistema de actividades que guíen la realización de planeación de SI |
| O | Propietarios | Grupo de Investigación STI, UIS |
| E | Restricciones | No poder construir y definir la propuesta de actividades mediante un proceso de investigación acción en el CJ UIS. |

Una vez presentada la definición raíz, se procede a presentar el HAS de la propuesta de sistema de actividades para realizar planeación de SI:

Figura 12. Propuesta de un Sistema de Actividades para Realizar Planeación de SI



A continuación se presenta una breve descripción de las actividades de la propuesta inicial de HAS para realizar planeación de SI.

Tabla 7 Descripción de las actividades de la propuesta inicial de HAS para Realizar Planeación de SI

| Act. | Actividades Especificas del HAS propuesto | Descripción de Actividades |
|------|--|---|
| A1 | Realizar Análisis Funcional | En esta actividad se busca revisar la documentación existente, se identifican las funciones y propósitos. Además se realizan entrevistas, charlas y observaciones de campo, con el fin de percibir la situación de la organización, sus relaciones. |
| A2 | Realizar Análisis Social | Se busca establecer las normas, los valores y los roles que se dan en la organización, con el fin de identificar como asumen sus funciones. |
| A3 | Realizar Análisis político | Se busca analizar las disposiciones de poder a fin de entender como son las relaciones en este aspecto entre los miembros. |
| A4 | Expresar la situación actual de la organización | Por medio de una imagen enriquecida expresar la situación percibida en los análisis anteriores, con el fin de condensar la situación percibida. |
| A5 | Estructurar la situación mediante análisis DOFA | Una vez se expresa la situación actual, se estructura teniendo en cuenta sus Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Amenazas. |
| A6 | Formular el modelo estratégico de la organización | Empleando las matrices de relación, realizar el modelo estratégico de la situación (actual) de la organización, con el fin de estructurar la situación y ganar mayor entendimiento de esta. |
| A7 | Seleccionar modelos relevantes de actividad con propósito y construcción de modelos | En esta actividad se busca proponer y construir diversos modelos relevantes para la organización, con el fin de proponer acciones que conduzcan a mejorar la situación de la organización. |
| A8 | Explorar estructuradamente la situación actual usando los modelos | En esta actividad se comparan los modelos propuestos con la situación actual, esto va a permitir ganar conocimiento relevante para mejorar situación problema y acuerdos que posibilitan que la acción sea tomada ²² |
| A9 | Definir de sistema pertinente para mejorar la situación. | Se seleccionan las actividades que son susceptibles de ser asumidas en la organización, es decir tienen viabilidad y pertinencia, se debe tener en cuenta la cultura y política organizacional. |
| A10 | Realizar análisis de las actividades a fin de conocer sus oportunidades y/o necesidades ²³ de información | Se analiza cada actividad que información requiere para poderse llevar a cabo, y que información produce. |
| A11 | Definir estrategias de información | De acuerdo a las necesidades percibidas se definen las estrategias que se deben implementar en la organización en cuanto a la información. |
| A12 | Definir portafolio de proyectos que incorporen las estrategias de información formuladas. | Con base en las estrategias se definen proyectos de tecnología de la información. |
| A13 | Monitorear y controlar | Se deben monitorear y controlar las actividades, con el fin de realizar ajustes si se considera necesario. |

²² Para realizar esta actividad se realiza un “Debate estructurado” con los miembros de la organización.

²³ En esta actividad se especifica que se tiene que analizar también las necesidades de información de cada actividad, enriqueciendo lo planteado por [2], que enfoca el análisis a las oportunidades de información.

Las actividades descritas anteriormente corresponden a una propuesta inicial de un sistemas de actividades para realizar planeación de SI, estas actividades se realizarán en la “práctica”, en el contexto seleccionado, lo cual permitirá que estas sean analizada y redefinidas, si se llegase a percibir que estas no son pertinentes para realizar planeación de SI. Por otra parte, la explicación detallada de cada una de las actividades propuestas se realiza en la sección “Actividades propuestas para realizar planeación de SI” expuesta en los Capítulos 3, 4 y 5. A continuación se presenta la relación entre las actividades propuestas y las actividades de la MSB y el BSP/SA.

Tabla 8 Relación entre las Actividades Propuestas y las Actividades de la MSB y el BSP/SA.

| Actividades Específicas del HAS propuesto | Actividades de la MSB | Actividades del BSP/SA |
|--|--|--|
| Realizar Análisis Funcional | Realizar Análisis Funcional | Realizar análisis de la organización – realizar análisis DOFA |
| Realizar Análisis Social | Realizar Análisis Social | |
| Realizar Análisis político | Realizar Análisis político | |
| Expresar la situación actual de la organización | Expresar la situación actual de la organización | |
| Estructurar la situación mediante análisis DOFA | No existen actividades similares | |
| Formular el modelo estratégico de la organización | No existen actividades similares | Formular el modelo estratégico de la organización |
| Seleccionar de modelos relevantes de actividad con propósito y construcción de modelos | Seleccionar de modelos relevantes de actividad con propósito y construcción de modelos | No existen actividades similares |
| Explorar estructuradamente la situación actual usando los modelos | Explorar estructuradamente la situación actual usando los modelos | No existen actividades similares |
| Definir de sistema pertinente para mejorar la situación. | Definir el sistema pertinente para mejorar la situación. | No existen actividades similares |
| Realizar análisis de las actividades a fin de conocer sus oportunidades y/o necesidades de información | Analizar las actividades a fin de conocer sus necesidades de información | Realizar entrevistas para conocer necesidades de información que existan para poder hacer las actividades. |
| Definir estrategias de información | No existen actividades similares, pero se enuncia que se debe definir el soporte de información a las actividades. | Definir estrategias de información |
| Definir portafolio de proyectos que incorporen las estrategias de información formuladas. | | Definir portafolio de proyectos que incorporen las estrategias de información formuladas. |
| Monitorear y controlar | Monitorear y controlar | No existen actividades similares |

Es importante destacar que la iniciativa de trabajar con la MSB y el BSP/SA en el contexto jurídico fue expuesto por Gómez (2004) y Gómez (2005). A continuación se realiza la definición del SI para el CJ UIS.

3 ESTUDIO DEL CONSULTORIO JURÍDICO UIS: DEFINIENDO SUS FUNCIONES, CULTURA Y POLÍTICA

3.1 INTRODUCCIÓN

En este capítulo se presentan las seis primeras actividades propuestas para realizar planeación de SI, las cuales se expusieron en el numeral 2.8, estas actividades se realizaron con el fin de conocer, expresar y estructurar la situación de la organización en estudio, lo cual requirió la realización de un análisis cultural, político y social de la organización, al igual que expresar en una imagen enriquecida la situación percibida en los análisis realizados en la organización. Según Checkland (1990), la situación misma, al ser parte de asuntos humanos, será producto de una historia particular, una historia de la cual por lo general habrá más de un informe. Siempre será esencial el aprender y reflexionar sobre esta historia para incluir el contexto idiosincrásico de la situación, el cual revelará características únicas. Es importante resaltar que el estudio de la situación del CJ UIS se llevo a cabo en el periodo comprendido entre Abril de 2004 y Enero de 2005, haciendo una actualización en Marzo de 2005, tiempo en el cual la organización presenta cambio de dirección.

Posterior a la expresión realización del análisis cultural y político, y de expresar la situación del CJ UIS por medio de la pintura enriquecida, se amplia la descripción de la situación de la organización, estructurando dicha situación a través de un análisis DOFA y con la formulación del modelo estratégico de la organización.

3.2 ACTIVIDADES PROPUESTAS PARA REALIZAR PLANEACIÓN DE SI

3.2.1 Realizar Análisis Funcional

Con base en los documentos de la organización, tales como estatutos, resoluciones y actas de conformación, se identifican las funciones y los propósitos de la organización. Además, se realizan observaciones de campo, entrevistas y charlas para conocer y profundizar en la dinámica de la organización, permitiendo ganar claridad sobre los síntomas, causas y consecuencias de las situaciones consideradas problemáticas.

3.2.2 Realizar Análisis Social

Según Checkland (1990), este estudio emplea un modelo derivado del trabajo de Vickers denominado "sistema apreciativo", el cual asume que un sistema social está conformado por una interacción dinámica de tres elementos: roles, normas y valores. Según Checkland (1990) el "rol" quiere dar a entender una posición social significativa para las personas en la situación problema. Esta posición puede estar definida institucionalmente (director, asesor, estudiante, etc.) o de acuerdo al comportamiento (director corrupto, estudiante mediocre). El rol se caracteriza por el comportamiento esperado en él, es decir las "normas", y se juzga de acuerdo a unos estándares locales o creencias acerca de lo que es humanamente "bueno" o "malo" denominados "valores".

El análisis resulta útil mientras se acepte que el informe del "sistema social" al que conduce no es completo o estático, y que su aplicación mediante preguntas directas es probable que oculte su verdadera naturaleza, dado que cuando se cuestiona directamente a las personas sobre sus costumbres, estas generalmente mienten para defender su intimidad.

3.2.3 Realizar Análisis Político

Según Checkland (1990) en este estudio la palabra "política" se emplea con la visión Aristotélica bajo la cual ésta es un conjunto de procesos por los cuales se mantiene un orden entre un agregado de miembros con diversos intereses. Estos acuerdos o acomodos dependerán finalmente de las disposiciones de poder.

Para llevar a la práctica el análisis político es útil ejercitar el método de Stowell presentado en Checkland (1990), preguntándose cómo se expresa el poder en la situación bajo estudio. La respuesta a este interrogante puede arrojar ideas como: autoridad formal, autoridad intelectual, reputación, entre otras.

3.2.4 Expresar la Situación Actual de la Organización ²⁴

El estudio inicial de la organización permite reconocer el contexto, la situación e identificar las cosas que se dan por tratadas. Este estudio recoge la información obtenida en los análisis realizados, con los cuales se va elaborando y discutiendo una pintura o imagen enriquecida²⁵ que exprese la situación en estudio. Según Checkland (1990), existe dentro de la MSB la idea de representar las situaciones y sus complejidades en forma de una imagen, la cual permite registrar de manera más eficaz los hallazgos y las relaciones que existen, buscando con esto obtener una apreciación discutible de la situación problema. Es importante aclarar que la imagen enriquecida, no intenta describir *"la realidad de la situación"*, sino *"representar la visualización de esa realidad"* percibida por los mejoradores candidatos.

La intención de estudiar dicha situación es poder introducir "mejoría", procurando brindar atención a todos los qué y los cómo de está. Para enfrentar la situación considerada problemática se tienen unos "mejoradores candidatos", los cuales son los usuarios de la MSB²⁶, los cuales son personas motivadas a mejorar la situación.

3.2.5 Estructurar la Situación Mediante un Análisis DOFA

Una vez realizado los análisis y expresado la situación de la organización, se procede a identificar y establecer para la organización sus Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas. En el caso particular de la organización en estudio, se definieron cuatro dimensiones: Académica, Proyección Social, Administrativa e Investigativa, con el fin de facilitar la esquematización de la situación de la organización.

²⁴ El estudio inicial de la organización y la elaboración de la imagen enriquecida corresponden al análisis funcional de la organización.

²⁵ La representación pictográfica es simplemente un medio para captar más vivamente la situación, está no es un requerimiento axiomático. La pauta es hacer lo que se considere revelador y cómodo para el investigador (prosa, esquemas, dibujos, etc.).

²⁶ En el caso particular de este estudio, serán los Investigadores del Grupo STI (estudiante de maestría y estudiantes de pre -grado de la EISI). Al describir a esta gente como "usuarios de la MSB", no se quiere decir que solo ellos "harán el estudio": la MSB es un enfoque colaborativo intrínsecamente, y entre los "usuarios" sensibles se involucrará a otras personas en el proceso del manejo del problema.

3.2.6 Formular el Modelo Estratégico de la Organización ²⁷ (Situación Actual)

Según IBM (1991), para formular el modelo estratégico de la organización se requiere elaborar seis matrices que relacionan: Procesos, Estrategias, Entidades de Información y unidades organizacionales (cargos según el organigrama). Una vez se ha detallado las actividades a seguir en esta etapa de la investigación, se procede a exponer el trabajo realizado en el CJ UIS.

3.3 ANÁLISIS FUNCIONAL DEL CJ UIS

3.3.1 Generalidades de los Consultorios Jurídicos

Los Consultorios Jurídicos –CJ- adscritos a las facultades de derecho de las Universidades se constituyen para cumplir con lo establecido en la Ley 583 de 2.000, en donde se expresa que:

Las facultades de derecho oficialmente reconocidas organizarán, con los alumnos de los dos (2) últimos años lectivos, consultorios jurídicos cuyo funcionamiento requerirá aprobación del respectivo Tribunal Superior de Distrito Judicial, a solicitud de la facultad interesada. Los consultorios jurídicos funcionarán bajo la dirección de profesores designados al efecto o de los abogados de pobres, a elección de la facultad, y deberán actuar en coordinación con éstos en los lugares en que este servicio se establezca.

Los estudiantes adscritos a los consultorios jurídicos de las facultades de derecho, son abogados de pobres y como tales deberán verificar la capacidad económica de los usuarios. En tal virtud, acompañarán la correspondiente autorización del consultorio jurídico a las respectivas actuaciones judiciales y administrativas.

Y en el Artículo 68 - Ley 23 del 21 de Marzo de 1991, donde se expresa que:

²⁷ Esta actividad se realiza según lo establecido por el BSP /SA. Ver numeral 2.7.2

Los consultorios jurídicos de las facultades de derecho tendrán la obligación de organizar su propio centro de conciliación, de conformidad con lo previsto en la presente ley.

De igual manera, los CJ también tienen como objetivo familiarizar al estudiante con el ejercicio profesional, en aspectos como el trabajo con los funcionarios judiciales, la atención a usuarios, el litigio de casos establecidos en la Ley 583 de 2.000 y la observación del funcionamiento de diferentes despachos judiciales, para lo cual, las Facultades de Derecho deben incluir dentro de sus programas académicos asignaturas de carácter obligatorio, de tal manera que se asegure este espacio de práctica.

3.3.2 El Consultorio Jurídico de la UIS

Para dar cumplimiento a la Ley, El Consejo Superior de la UIS expidió el Acuerdo 127 del 27 de Julio de 1.999 ([19]), en donde se crea el Consultorio Jurídico de la Universidad Industrial de Santander – CJ UIS - , el cual es una organización adscrita a la Escuela de Derecho y Ciencias Políticas²⁸ UIS, y cuya aprobación y licencia de funcionamiento fue otorgada por el Honorable Tribunal Superior del Distrito Judicial de Bucaramanga, según el Acuerdo 30 del 11 de Octubre de 1999.

Los propósitos principales del CJ-UIS son dos; uno de carácter académico que procura capacitar a los estudiantes de la carrera de derecho para el ejercicio profesional, y otro de carácter social, en el que el consultorio, brinda asesoría jurídica, judicial y extrajudicial en forma totalmente gratuita a personas de escasos recursos económicos dentro de las competencias y con las limitantes señaladas por la ley²⁹.

Desde su naturaleza académica, la práctica para los estudiantes en el consultorio jurídico, esta soportada en dos asignaturas básicas del plan de estudio, “Consultorio Jurídico I – CJ I- ” y “Consultorio Jurídico II – CJ II- ” las cuales están comprendidas en el noveno y décimo semestre, para ser cursadas necesitan de prerrequisitos, cada una de ellas tiene una intensidad equivalente a 20 créditos académicos, para la aprobación de estas se

²⁸ Creada mediante el Acuerdo 59 del 9 de Julio de 1994 expedido por el Consejo Superior.

²⁹ La prestación de este servicio por parte de los estudiantes no es susceptible de omisión, ni homologación

requiere el cumplimiento de unos mínimos en la evaluación y están enmarcadas dentro de las posibilidades y alcances que ofrece el marco legal y constitucional del Derecho y la Nación.

Para poder cumplir con las funciones planteadas para el Consultorio Jurídico, los estudiantes deben contar con el acompañamiento constante de docentes, pues al ser esta una asignatura que permite llevar los conocimientos teóricos adquiridos en el transcurso de la carrera a la práctica, se debe garantizar que está se desarrolle dentro del marco constitucional y legal; haciendo indispensable el acompañamiento a los estudiantes y el seguimiento de sus actuaciones en la procura de garantizar que el desempeño de las prácticas estén acordes con la filosofía y metodología que orienta el consultorio jurídico y los derechos, deberes, valores, principios y procedimientos propios del ejercicio del derecho.

Desde su naturaleza social, la asesoría y representación legal y extralegal que se brinda a los usuarios del CJ UIS se dan sobre la base de un programa de extensión solidaria, lo cual implica principios de responsabilidad, solidaridad, gratuidad, y demás principios éticos, sociales y humanos; teniendo en cuenta que la práctica busca que relacione y se interprete las normas jurídicas y su aplicabilidad en diferentes contextos sociales.

3.3.3 Funciones del CJ UIS

Según la Ley 583 de 2.000, el CJ UIS es una organización que es concebida para dar trámite a disposiciones legales planteadas por el gobierno nacional, lo cual hace que sus funciones y competencias estén estrictamente limitadas a la ley. De igual forma, la organización esta enmarcada en un contexto universitario, lo cual le adiciona un carácter académico e investigativo, por tales razones el CJUIS tiene estipulado, según el Acuerdo 127 del 27 de Julio de 1.999, como sus funciones:

1. Servir de instrumento práctica a los estudiantes de los dos últimos años de la carrera de derecho y a sus egresados para proveerlos de los medios adecuados para su formación profesional.
2. Servir de centro de investigación socio-jurídica.

3. Promover y fomentar la interdisciplinariedad en la práctica jurídica adelantada en el Consultorio.
4. Proyectar la universidad hacia la comunidad.
5. Prestar el servicio social de asesoría jurídica para personas de escasos recursos económicos que requieran asistencia legal, dentro de las competencias y con las limitaciones señaladas en la ley.
6. Fomentar y promover los Derechos Humanos a nivel local y al interior de la comunidad universitaria.
7. Fomentar y promover los mecanismos alternativos de resolución de conflictos.
8. Asesorar a la comunidad en el ejercicio de las acciones públicas.

3.3.4 Propósitos del CJ UIS

Las anteriores funciones se pueden agrupar teniendo en cuenta los aspectos que caracterizan la esencia universitaria UIS son: investigación, extensión y académica, de tal manera que se define para el CJ UIS los siguientes propósitos:

- *Propósito de Carácter Académico:* Servir de instrumento práctica a los estudiantes de los dos últimos años de la carrera de derecho, a sus egresados y estudiantes de diferentes programas de formación, para proveerlos de los medios adecuados para su formación profesional. (Propósito 1 y 3).
- *Propósito de Carácter Investigativo:* Servir de centro de investigación socio-jurídica para los miembros del CJ UIS (Propósito 2).
- *Propósito de Carácter Social (Extensión):* Prestar el servicio social de asesoría jurídica para personas de escasos recursos económicos que requieran ejercer acciones públicas o asistencia legal, dentro de las competencias y con las limitaciones señaladas en la ley; y fomentar y promover los mecanismos alternativos de resolución de conflictos y los Derechos Humanos a nivel local y al interior de la comunidad universitaria. (Propósitos 5, 6, 7 y 8)

De igual manera, es importante tener en cuenta que para el cumplimiento de las metas se hace indispensable que en el CJ UIS tenga una buena administración, que se oriente a coordinar, apoyar, administrar y gestionar la organización, por esta razón, se incluye una meta de carácter gerencial, la cual se presenta a continuación:

- *Propósito de Carácter Gerencial:* Administrar y gestionar los recursos y talento humano del CJ UIS, con el fin de llevar a cabo los propósitos y funciones establecidos para dicha organización, Al igual que permita proyectar la Universidad a la Comunidad (Propósitos 4 y gerencial).

3.3.5 Historia del CJ UIS

Desde su conformación el CJ UIS ha tenido tres periodos administrativos, los cuales se han encargado de organizarlo y definir políticas para su funcionamiento, al igual que establecer convenios con diferentes organizaciones en pro de ofrecer a los estudiantes diversos espacios de práctica. A continuación en la tabla 10. se presenta un resumen de la caracterización de cada período.

Tabla 9 Caracterización de los Periodos Administrativos del CJ UIS

| Periodos /características | I | II | III ³⁰ |
|-------------------------------------|--|--|---|
| Duración | Octubre de 1.999 a Octubre 11 de 2.001 | octubre 12 de 2001 a Marzo 8 de 2005 | Marzo 9 de 2005 - |
| Director (es) | Dr. Javier Alejandro Acevedo Guerrero | Dr. Fernando Rueda Pinilla (octubre 12 de 2001 al 21 de octubre de 2003) Dra. Rocío Serrano Gómez (22 de octubre de 2003 a Marzo 8 de 2005) | Dra. Olga González |
| Organización | <ul style="list-style-type: none"> • Un director • Una secretaria • Asesores • Estudiantes: Estudiantes de noveno y décimo semestre de la Carrera de Derecho. El CJ cuenta con 80 estudiantes inscritos en CJ I y CJ II. • Trabajador social: Estudiante de la carrera de trabajo social. Esta figura no era permanente. • No existen monitores. | En este periodo, se mantuvo la organización, con la salvedad que la presencia del trabajador social fue menos frecuente. Se sigue con la ausencia de Monitores, pero se asignan estudiantes para que ejerzan esta función. | La organización se mantiene, sigue la ausencia de monitores, y se elimina la figura del estudiante monitor (con funciones de evaluación y control a los otros estudiantes), y se pasa a la figura del estudiante auxiliar, el cual se encarga de apoyar la labor operativa de los asesores. |
| Áreas de Funcionamiento y encargado | <ul style="list-style-type: none"> • Área penal: Dr. Francisco Casas Farfán • Área Civil: Dr. Camilo Quiñónez • Área Laboral: Dra. Matilde Isabel Espitia Herrera • Área Familia: Dr. Jairo Téllez (q.e.p.d) • Derechos Humanos y Derecho público: Dr. Alejandro Acevedo | <ul style="list-style-type: none"> • Área Penal: Dr. Francisco Casas Farfán (hasta 2003), Dr. Javier Trillos Martínez (Desde2003 hasta hoy) • Área Civil: Dr. Luis Raúl Carvajal Almeida • Área Laboral: Dra. Matilde Isabel Espitia Herrera • Área Público y Familia: Dra. María Stella Arciniegas González | <ul style="list-style-type: none"> • Área Penal: Dr. Javier Trillos Martínez • Área Civil: Dr. Luis Raúl Carvajal Almeida • Área Laboral: Dra. Matilde Isabel Espitia Herrera • Área Público y Familia: Dra. María Stella Arciniegas González |
| Asesorías | • 1999: 377 asesorías | • 2002: 7.448 asesorías | • |

³⁰ La caracterización presentada en este periodo corresponde al primer mes de trabajo a cargo de la Dra. Olga González.

| Periodos /características | I | II | III ³⁰ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---------------------------|--|--|--|------|------|------|------|-------|-----|-----|-----|-----|-------|-----|-----|-----|-----|-------|------|------|------|------|---------|-----|-----|-----|-----|-------------------|-----|-----|-----|-----|---|
| brindadas | <ul style="list-style-type: none"> • 2000: 3.756 asesorías • 2001: 4.511 asesorías | <ul style="list-style-type: none"> • 2003: 7.927 asesorías • 2004: 10.143 asesorías | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Políticas | <p>En este periodo se establecieron como políticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La recepción al usuario es realizada por un estudiante (monitor de reparto), el cual verifica la condición socio económica del solicitante y le asigna a este un estudiante para que lo asesore. • La realización del reparto efectuado por el estudiante a cargo de la recepción, se hace teniendo en cuenta una lista de turnos, no se tiene en cuenta en que área se enmarca la situación. Distribución aleatoria (promiscuos). • Cada estudiante se puede llevar las carpetas de los negocios ya que no existe suficiente espacio físico. • Los convenios que se llevaron a cabo fueron de carácter social. | <p>En este periodo se dieron las siguientes políticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se planteó un nuevo mecanismo de asignación de negocios, el cual consiste en dividir a los estudiantes de CJ I y CJ II en cuatro grupos donde cada uno recibe, durante un periodo de tres meses, negocios de un área específica, tanto nuevos como aquellos manejados previamente por otros estudiantes. Esto se hizo con el fin de garantizar que los estudiantes tuvieran experiencia en todas las áreas de atención. Para mayor detalle ver la siguiente tabla: <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>ÁREAS</th> <th>Per1</th> <th>Per2</th> <th>Per3</th> <th>Per4</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Penal</td> <td>Gr1</td> <td>Gr2</td> <td>Gr3</td> <td>Gr4</td> </tr> <tr> <td>Civil</td> <td>Gr2</td> <td>Gr3</td> <td>Gr4</td> <td>Gr1</td> </tr> <tr> <td>ÁREAS</td> <th>Per1</th> <th>Per2</th> <th>Per3</th> <th>Per4</th> </tr> <tr> <td>Laboral</td> <td>Gr3</td> <td>Gr4</td> <td>Gr1</td> <td>Gr2</td> </tr> <tr> <td>Familia y Público</td> <td>Gr4</td> <td>Gr1</td> <td>Gr2</td> <td>Gr3</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> • Se les permite llevar a los estudiantes las carpetas de cada negocio, ya que el CJ UIS no cuenta con suficiente espacio físico para almacenarlas. • Instauración de mínimos de cumplimiento para los estudiantes (30 negocios en penal, 1 tutela, 3 liquidaciones, 2 negocios de civil). • Incluir el área de derecho público, dentro del ciclo de Derecho de Familia dado que la cantidad de casos que se manejan por las dos áreas es aproximada al volumen de casos que llevan los demás ciclos (Penal, Civil y Laboral). • Los convenios fueron de carácter técnico. | ÁREAS | Per1 | Per2 | Per3 | Per4 | Penal | Gr1 | Gr2 | Gr3 | Gr4 | Civil | Gr2 | Gr3 | Gr4 | Gr1 | ÁREAS | Per1 | Per2 | Per3 | Per4 | Laboral | Gr3 | Gr4 | Gr1 | Gr2 | Familia y Público | Gr4 | Gr1 | Gr2 | Gr3 | <ul style="list-style-type: none"> • No permitir que los estudiantes se lleven las carpetas de los negocios • Los estudiantes nuevos en CJ UIS • vuelven a la antigua asignación de asesorías y negocios (promiscuos). Los estudiantes antiguos en CJ UIS siguen con el sistema de ciclos. • Mantener el mecanismo de reparto anterior a los estudiantes antiguos • Gestionar recursos por medio de la presentación de proyectos a Planeación UIS • Apoyar el desarrollo e implementación de herramientas informáticas • Tramitar la aprobación del reglamento interno del CJ UIS • Legalizar los convenios • Reorganización del espacio físico • Control de los recursos del CJ UIS • Restringir la prestación del servicio a las personas de estrato 1, 2 y 3. • Abolición de los mínimos de cumplimiento • Instauración de indicadores de gestión |
| ÁREAS | Per1 | Per2 | Per3 | Per4 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Penal | Gr1 | Gr2 | Gr3 | Gr4 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Civil | Gr2 | Gr3 | Gr4 | Gr1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ÁREAS | Per1 | Per2 | Per3 | Per4 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Laboral | Gr3 | Gr4 | Gr1 | Gr2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Familia y Público | Gr4 | Gr1 | Gr2 | Gr3 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Convenios | <ul style="list-style-type: none"> • Fiscalía General de la Nación | <ul style="list-style-type: none"> • Alcaldía de Girón | <ul style="list-style-type: none"> • Fiscalía General de la Nación, | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| Periodos /características | I | II | III ³⁰ |
|---------------------------|---|---|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Defensoría del Pueblo • Dirección de Tránsito de Floridablanca • Junta de Acción Comunal Barrio Girardot • Centro de Protección del Niño • Asilo San Rafael • Liga Colombiana de lucha contra el SIDA • Asociación de Trabajadoras del Hogar • SINTRAUNICOL • SINALTRACOMFA • SINALTRAFECOL • SINTRAISS • SINTRENAL • Sindicato Educadores de Santander | <ul style="list-style-type: none"> • Fundación Casa Cívica Piedecuesta • ICBF La Joya • Fiscalía General de la Nación –Bucaramanga- • Defensoría del Pueblo • Casa de Justicia del Norte • Asociación de Trabajadoras del Hogar • Oficina de Control Disciplinario UIS • Oficina Jurídica UIS • Contraloría Municipal de Bucaramanga • Tribunal Superior Sala Laboral Bucaramanga • Juzgado 4 Laboral del Circuito de Bucaramanga • Juzgado 2 Laboral del Circuito de Bucaramanga • Juzgado 1 Laboral del Circuito de Bucaramanga • Juzgados: 4, 6, 3 Civiles del Circuito • Juzgados: 5, 14 y 16 Civiles Municipales • Arquidiócesis de Bucaramanga –Parroquia San Agustín- • Gobernación de Santander • Secretaría de Gobierno Municipal de Bucaramanga | <p>Unidad de Querellables Bucaramanga</p> <ul style="list-style-type: none"> • Defensoría del Pueblo Regional, Bucaramanga • Comisaría de Familia, La Joya • Oficina de Control Interno y Disciplinario UIS • Oficina Jurídica Rectoría UIS • Casa de Justicia del Norte • Personería Municipal • Alcaldía de Bucaramanga • Presidencia Sala Administrativa • Consejo Seccional de la Judicatura • Tribunal Administrativo Santander • Juzgado Primero Civil Circuito B/ga • Juzgados 3 al 19 Civil Municipal • Secretaría Sala Jurisdiccional Disciplinaria • Presidencia Tribunal Superior • Secretaría Sala Laboral Tribunal Superior • Magistrado Sala Laboral • Tribunal Superior Bucaramanga • Presidencia Sala Laboral Tribunal Superior |

3.4 ANÁLISIS SISTEMA CULTURAL DEL CJ UIS

3.4.1 Roles

En el CJ UIS, las personas asociadas a los cargos, tienen que asumir diferentes roles dentro de la organización con el fin de poder llevar a cabo las funciones de está, de igual manera, los no miembros asumen roles en el desarrollo de la dinámica del CJ UIS. A continuación, basados en el Reglamento Interno del CJ UIS (2005), se presentan los roles identificados en el CJ y en el futuro Centro de Conciliación – CC UIS- .

3.4.1.1 Roles Vigentes en el CJ UIS

- *Director CJ:* Persona encargada de administrar y gestionar los recursos dentro del CJ UIS, además de supervisar las actividades de asesores, secretaria y estudiantes para el correcto funcionamiento y buena imagen del CJ. Es la encargada de firmar los certificados asociados a cada negocio que se lleva en el consultorio y de generar los memorandos que se les envían a los estudiantes. En compañía de los asesores y la secretaria define los horarios de los estudiantes que entran a realizar la práctica.
- *Secretaría CJ:* Persona encargada de atender usuarios del CJ cuando van a buscar a los estudiantes o ha recoger documentos que los estudiantes dejan para ellos. Recibe y diligencia la correspondencia externa e interna, sirve de apoyo a la directora y los asesores en el control de los estudiantes, participa en la asignación de horarios, administra la documentación manejada en el CJ, también se encarga de coordinar las actividades de los estudiantes de tecnología jurídica del INSED.
- *Asesor CJ:* Es la (s) persona (s) encargada(s) de la evaluación y supervisión de las actuaciones que los estudiantes realizan en los negocios a su cargo. Brinda tutorías orientadas a resolver dudas acerca del análisis y/o argumentación de las actuaciones o negocios. Además, realiza charlas introductorias al inicio de cada ciclo de trabajo explicando las funciones y los parámetros de trabajo. Junto con la directora y la secretaria define el horario de trabajo de los estudiantes. Es la persona encargada de seleccionar el monitor del área.

- *Monitores CJ*: Son las personas encargadas de apoyar las actividades de cada asesor en lo referente al control de la actuaciones realizadas por los estudiantes. Cuando el asesor no puede realizar la introducción al área o cuando el estudiante no asiste, los monitores se encargan de realizarla e informar sobre los parámetros correspondientes al área de trabajo en la cual fueron asignados.
- *Monitor de reparto*: Persona encargada de recibir a los solicitantes de asesoría jurídica, verificar su situación socio-económica y determinar si la situación es competencia del CJ. Además es el encargado de asignar las asesorías a los estudiantes de turno.
- *Estudiantes CJ*: Son las personas matriculadas en CJ I y CJ II.
- *Estudiante de turno*: Son las personas matriculadas en CJ I y CJ II, encargadas de brindar asesoría y representación legal a los usuarios del consultorio en un horario establecido.
- *Estudiante en convenio*: Son las personas matriculadas en CJ I y CJ II, encargadas de brindar servicios jurídicos a las instituciones que lo requieran.

3.4.1.2 Roles provisionales en el CJ UIS

- *Estudiantes en proyecto de grado*³¹: Este rol es provisional. Son los estudiantes matriculados en proyecto de grado, que tienen a su cargo adelantar el proceso de constitución del Centro de Conciliación UIS –CC UIS³².
- *Asesor Estudiantes en proyecto de grado*: Es la persona designada por la Universidad³³ para asesorar y dirigir a los estudiantes encargados de adelantar el proceso de conformación del CC UIS.

³¹ La ejecución de este proyecto tuvo un tiempo estimado de 6 meses. Su entrega al comité evaluador se realizó en Mayo de 2.005.

³² En adelante se denotará al Centro de Conciliación UIS con las siglas CCUIS

³³ La universidad, para dar trámite a lo establecido en la ley 23 de 1991 contrato a una Abogada Conciliadora, con experiencia en la conformación y puesta en marcha de Centros de Conciliación.

3.4.1.3 Roles asociados a los no miembros de la organización

- *Solicitantes de asesoría jurídica*: Son las personas o entidades que recurren a la organización a solicitar asesoría jurídica.
- *Usuarios*: Son las personas de escasos recursos económicos que son atendidas por el CJ UIS.

3.4.1.4 Próximos Roles en el CJ UIS y CC UIS

Se estima que antes de culminar el segundo periodo académico del 2005, el Ministerio del Interior y de Justicia haya emitido la resolución que autoriza el funcionamiento del Centro de Conciliación y la Universidad haya aprobado el presupuesto de funcionamiento. Una vez se ponga en servicio el CC UIS, los roles que surgirían son:

- *Comité Asesor*: Tiene a su cargo el diseñar pautas y los programas académicos para cada periodo, atender los problemas y situaciones e carácter académico, elegir a los monitores del CC, y hacer cumplir el reglamento y el código de ética.
- *Director CC*: Este rol lo ejerce el mismo director del CJ, tiene como función el elaborar los planes de trabajo para el funcionamiento del CC, definir las políticas de funcionamiento, adoptar canales de información para la ejecución y seguimiento de los programas y proyectos, vigilar por el correcto funcionamiento de la organización y el cumplimiento de los deberes de los miembros, proponer programas de capacitación e investigación, así como emitir informes a los entes interesados y suscribir todas las constancias y certificados que dispone la Ley sobre las actuaciones adelantadas en el CC.
- *Secretario del CC*: Persona encargada de recibir y radicar las solicitudes de conciliación, entregar las constancias a los usuarios, radicar las actas de conciliación y las constancias, orientar a los usuarios del centro de conciliación, manejar el archivo general, llevar los libros reglamentarios del CC, controlar la asistencia de los conciliadores a las audiencias, elaborar el calendario de audiencias según la disponibilidad del CC, manejar la correspondencia interna y externa, así como de la

papelería, elaborar estadísticas semestrales y hacer las veces de Secretario del Comité Asesor.

- *Asesor en Conciliación:* Abogado titulado, con experiencia en Conciliación, designado, encargado de orientar al estudiante en la realización de las conciliaciones, firmar las actas, constancias de conciliación y correspondencia relacionada con el seguimiento de acuerdos, revisar y autorizar actuaciones de los estudiantes, realizar conferencias, charlas e introducción a los estudiantes, contribuir a la elaboración de políticas del CC, revisar documentos, libros radicadores, gestiones conciliatorias, organizar y evaluar a los monitores y a los estudiantes conciliadores.
- *Monitores:* Egresados con Licencia Temporal para el ejercicio profesional de Abogado o estudiante de décimo nivel de la EDCP UIS con un promedio superior a 3.8, que acrediten calidad de conciliador y que hayan realizado practica como conciliador con excelente rendimiento. Sus funciones son elaborar actas de conciliador cuando actúe como conciliador, asesorar y acompañar a los estudiantes, llevar el control de audiencias suspendidas para su reanudación dentro del término de duración del trámite, controlar las citaciones a las audiencias, actuar como conciliador cuando por razones de fuerza mayor deba reemplazar al conciliador inicial y realizar actividades de apoyo para el funcionamiento del CC UIS.
- *Estudiantes Conciliadores:* son los estudiantes que se encuentren realizando la práctica del Consultorio cumpliendo con una carga mínima en Mecanismos Alternativos de Solución de conflictos y haber cursado y aprobado la capacitación como Conciliadores Universitarios en Derecho programada por la EDCP UIS. Están encargados de actuar según la competencia de los CJ y los CC, deben entrevistarse con el usuario y presentar informe sobre la situación del usuario, citar a las partes interesadas a la audiencia conciliatoria y llevar a cabo las diligencias para tal fin, realizar las actas de conciliación, realizar seguimiento a los acuerdos, formular, mediar y promover propuestas conciliatorias.

- *Solicitante de conciliación*: Son las personas de escasos recursos económicos que recurren al CC UIS a solicitar servicio de conciliación.
- *Solicitado*: Es la persona o parte que requiere ser convocada a una audiencia conciliatoria para poder efectuar la conciliación.

3.4.2 Normas

En el CJ UIS se puede esperar en general que:

- La posible existencia de conflicto entre los miembros de la organización, ya que existen grupos con diferentes intereses.
- Esperar que las acciones de cambio vengan de entes superiores. Ej.: Concejo de Escuela, Vice-rectoría Académica.
- El personal antiguo tiene conocimiento de las funciones de la organización.
- Dado el perfil de los estudiantes, no se pueden imponer las cosas.
- Los estudiantes cometen muchos errores, los cuales son perceptibles luego que ellos terminan su práctica en el CJ.
- Algunos estudiantes incumplen sus compromisos con la organización y con los usuarios.
- No se puede controlar las actividades y funciones de los miembros de la organización.
- Los miembros trabajan “en” la organización, pero “no para” la organización.
- La secretaria puede asumir roles administrativos.
- No se tiene sentido claro del propósito de la organización.
- El uso de equipo de computo es difícil.
- La inclusión de nuevas actividades puede ocasiona malestar, existe saturación de funciones.

3.4.3 Valores

A continuación se enuncian los valores y las actitudes que se perciben en la organización:

- Importancia en mantener relaciones sociales que le permitan tener contacto con personas e instituciones que puedan aportar a la organización y a sus miembros.
- Es importante ser cumplido con los compromisos adquiridos con las instituciones, entes jurídicos y los usuarios.
- Eficiencia en el uso de recursos.
- Se valora y respeta la autonomía.
- El respeto es pilar fundamental en la organización.
- Se valoran las ideas nuevas.
- Se restringen las actividades y funciones al cumplimiento de la Ley.
- No se busca recompensas por el trabajo realizado.
- Existe pesimismo ante el futuro de la organización (en cuanto a recursos).
- Se promueve el dialogo.
- Se pretende que las características más destacadas sean: La responsabilidad, cumplimiento, interés hacia lo social y la seriedad.
- Actitud inactiva.
- Es importante mantener la reserva de información.

3.5 ANÁLISIS DEL SISTEMA POLÍTICO DEL CJ UIS

A continuación se presenta el análisis político identificado para el CJ UIS.

- | | |
|------------------------------|---|
| Disposición del poder | <ul style="list-style-type: none"> • Incierto, algunas veces lo ostenta la secretaria, puesto que ha estado vinculada al CJ desde que este inicio de la organización, y otras veces la directora, dado su cargo. • El concejo de escuela tiene el poder y control sobre el CJ UIS, pero no lo ejerce. • La dirección ha sido relativamente inactiva. |
| Naturaleza del poder | <ul style="list-style-type: none"> • La falta de iniciativa y el miedo al cambio ó a infringir la ley en el cargo de la directora ocasiona que no se este abierto totalmente el espacio para la intervención de nuevas propuestas que generen |

cambios para mejorar el funcionamiento del CJ.

- Obtención del poder**
- El poder se obtiene por la experiencia adquirida en el desempeño de su función durante los años de vinculación al CJ UIS (Ej. secretaria)
 - Por los proyectos y cambios realizados en el CJ UIS (Ej. Antiguo director)
 - Como un derecho (Ej. Los estudiantes)
 - En relación al cargo (Ej. Directora)
- Ejercicio del poder**
- La dirección ostenta el poder de manera legal y formal (autoriza y avala actuaciones de los estudiantes ante entes jurídicos, responde por el CJ UIS) pero delega decisiones al Concejo de Escuela y al Director de Escuela.
 - La secretaria, por su experiencia.
 - Los estudiantes, porque son los encargados de realizar las acciones en nombre del CJ UIS.
- Preservación del poder**
- El poder es relativamente estable, puesto que cada miembro del CJ tiene una metodología establecida para realizar su trabajo y no se han presentado inconvenientes por esto.
 - El poder de la Directora se ve afectado por las decisiones que se tomen en el Consejo de Escuela, por las posiciones de los estudiantes frente a los memorandos que reciben, por la presión provocada por la carga de trabajo presionándola a que deje su cargo.
- Transmisión del poder**
- Por designio legal a través de el despido o renuncia de algún miembro que labora en el CJ y la contratación de nuevas personas que ejercerán el poder a partir de ese momento.

3.6 ESTUDIO DE LA ORGANIZACIÓN Y ELABORACIÓN DE UNA IMAGEN ENRIQUECIDA DEL CJ UIS

A continuación se procede a describir la situación del CJ UIS, correspondiente al periodo comprendido entre Abril de 2004 y Enero de 2005, de igual manera se presenta la imagen enriquecida que representa dicha situación.

3.6.1 Descripción de la situación

En el periodo de estudio, el CJ UIS involucra sólo a los estudiantes de los dos últimos semestres (9º y 10º) de la carrera de derecho, los cuales, ejercen su practica dependiendo del “prejuicio” que se hacen por comentarios de estudiantes antiguos o la percepción que tienen de este espacio. Entre los prejuicios más marcados se encuentran:

- *“En el CJ UIS no se hace seguimiento, ni control, por lo cual puedo hacer lo que yo quiera sin preocuparme si se dan cuenta o no.”*
- *“Estamos aquí para cumplir con el requisito”*
- *“Este es un buen espacio para aprender y tener contacto con mi profesión...lo voy a aprovechar.”*
- *“Aquí lo importante es llevársela bien con la directora.”*
- *“Sólo voy a hacer lo que me toca hacer...nada más.”*
- *“Los usuarios son unos mal agradecidos... hay que tener cuidado o ponen la queja”.*

Dependiendo de dichos intereses conforman grupos o alianzas entre ellos, lo cual genera relaciones de compañerismo, de competitividad, de incomodidad, de discordia y de indiferencia. Ante estas situaciones la dirección y los asesores asumen una postura de observadores y de mediadores, dando autonomía a los estudiantes y centrando su trabajo en hacer seguimiento y control de las actuaciones concernientes a las asesorías brindadas, lamentablemente, dado el volumen de asesorías, el número de estudiantes y el

tiempo disponible, el control y seguimiento presentan falencias, debilitando de esta manera la calidad de servicio que se brinda a los usuarios.

Por otra parte, en el CJ UIS no existe un “Reglamento Interno” aprobado, por lo cual los roles, las funciones y los procesos de la organización no están formalmente establecidos. La formulación y la explicación de estos ítems se hacen en las charlas introductorias que realizan la directora, los asesores y la secretaria al inicio de cada semestre, y en las tutorías brindadas por los asesores en el transcurso del semestre. Desafortunadamente, en lo referente a estos espacios, se tiene que estos tienden más a ser utilizados como espacios de chequeo que como espacio de refuerzo o aclaración de los conocimientos teóricos, además, no existen documentos y no se tienen organizadas actividades que permitan llevar un registro físico de las charlas, lo cual genera que los demás estudiantes (en práctica y próximos semestres) no aprovechen la experiencia generada en este espacio.

En cuanto a los roles que se ejercen en la organización, se tiene que para poder cumplir con la organización³⁴ reglamentada por Ley, los miembros del CJ UIS deben asumir roles que no están de acuerdo con las funciones que pueden ejercer, es el caso de los estudiantes de CJ que asumen el rol de monitor o monitor de reparto, siendo estipulado por [17] que la persona que ejerza este rol debe ser abogado, tener licencia provisional o ser estudiante en judicatura.

La anterior situación, crea que existan roces, diferencias y/o preferencias entre los estudiantes que ejercen dicho rol y los demás estudiantes, ya que son los monitores los que apoyan las labores de seguimiento y control de las actuaciones de los estudiantes, además de ayudar a controlar que cumplan con los mínimos³⁵ exigidos por la dirección. Por otra parte, los estudiantes monitores carecen de la experiencia necesaria para poder cumplir cabalmente con las funciones designadas, acarreando con esto que no se pueda

³⁴ Cargos, Funciones y Relaciones

³⁵ Son los parámetros mínimos de cumplimiento que la dirección ha establecido, estos se basan en la cantidad de negocios o acciones instauradas.

garantizar la calidad del CJ UIS. Además, que se pueden generar problemas de tipo jurídico para la misma organización.

Otra actividad central del CJ UIS es realizar práctica social y brindar servicios jurídicos a la comunidad de bajos recursos y a las entidades que los soliciten, facilitando de esta manera un espacio donde se pueden reforzar los conocimientos teóricos por medio de la práctica. El trabajo se centra en proporcionar asesoría, representación legal y extralegal a personas de bajos recursos económicos, y en las en las áreas de su competencia, tal como se establece en la Ley 583 de 2.000 y el Artículo 68 - Ley 23 del 21 de Marzo de 1991.

Para cumplir con lo anterior el CJ UIS se ha organizado de manera tal que se pueda atender a los usuarios y brindarles asesoría jurídica, la cual dependiendo del diagnóstico de la situación expuesta se determina si las necesidades del usuario ya fueron atendidas o si es necesario iniciar un proceso de conciliación o un proceso de representación legal, en el cual el estudiante pasa a ser el abogado del usuario (apoderado). En estas actividades se presentan algunos inconvenientes tales como: no llevar adecuadamente el registro de asesorías, duplicación de registros o el no registro de datos. Además no se registra la interacción entre el monitor de reparto y el solicitante de la asesoría jurídica, existen inconsistencias en el libro de registro con respecto a la práctica que realizan los estudiantes, existe límite para asignar estudiantes de turno, tales como la organización por ciclos (áreas específicas) y el número de asesorías diarias por cada estudiante (6 diarias), haciendo que el servicio que se presta sea en algunas ocasiones deficiente, ya que en determinado momento, puede negarse el servicio de asesoría a un solicitante por estar copada la disponibilidad de los estudiantes de turno asignados en el ciclo en el cual se enmarca la situación del solicitante, pero otros estudiantes de turno (de otro ciclo) teniendo disponibilidad.

De igual manera, la política de reparto y de horarios que se esta dando en el CJ UIS hace que los estudiantes que hacen turno en los días de mayor concurrencia de usuarios (lunes

a miércoles), queden cargados con un mayor número de negocios³⁶ y asesorías que aquellos estudiantes que asisten a turno los días jueves y viernes, al igual, que los estudiantes lleven mayor número de negocios en el área del ciclo con que empiezan su práctica en el CJ y un número considerablemente menor en el área con que terminan su ciclo.

Por otra parte el CJ UIS, ha establecido convenios con organizaciones de carácter público y privado, con el propósito de proporcionar servicios jurídicos a los usuarios de estas. Es importante destacar que en los convenios prima una capacitación y ejecución de funciones de tipo instrumental.

En cuanto a los recursos bibliográficos y material didáctico para apoyar el proceso de formación de los estudiantes, el CJ UIS tiene a disposición una pequeña biblioteca, la cual es manejada por la secretaria del consultorio, ella es la encargada de revisar la disponibilidad del material, el préstamo y el registro de este. El manejo de este material presenta dificultades tales como que no existe un adecuado control, ni registro de los libros prestados, ni de los solicitantes, ni de las necesidades de material bibliográfico que tienen los miembros de la organización. Por otra parte, los estudiantes y asesores del CJ UIS hacen poco uso de los recursos de la biblioteca central.

En paralelo a las anteriores actividades, el CJ UIS y la EDCP han venido tramitando la constitución de su propio centro de conciliación, para lo cual, han solicitado la asesoría de la experta en conciliación, Dra. Ana Victoria Pose, quien dirige y asesora la realización de un proyecto de grado orientado a tal fin.

Por lo expuesto anteriormente, y según lo estipulado en el Acuerdo 127 del 27 de Julio de 1.999, se puede apreciar que existen falencias en las funciones que actualmente ejerce el CJ UIS, específicamente en lo concerniente a:

³⁶ Un negocio es la denominación que se da en el CJ UIS a cada uno de los procesos jurídicos adelantados o llevados por los estudiantes.

- Fomentar y promover los derechos humanos a nivel local y al interior de la comunidad universitaria.
- Servir de centro de investigación socio-jurídica.
- Proyectar la organización al interior de la misma universidad.

También, es importante aclarar que el CJ UIS en cuanto a la gestión y a la organización presenta una actitud inactiva, existiendo excesiva permisividad, generando de esta forma conflictos de poder entre los miembros. También se delega la consecución de recursos y diseño de actividades al Concejo de Escuela (EDCP UIS), lo cual hace que se dificulte el iniciar procesos de cambio en la organización. De igual manera, la organización presenta un manejo deficiente de la documentación que manejan los estudiantes, lo cual genera graves perjuicios a la organización, ya que la pérdida o extravío de documentos puede alterar el curso normal de los procesos, afectando de esta manera al usuario, y pudiendo ocasionar grandes inconvenientes de tipo jurídico a la organización.

Es importante aclarar que en cuanto a recursos físicos el CJ UIS carece de la infraestructura requerida para su funcionamiento, de equipos tecnológicos y del espacio requerido para funcionar adecuadamente³⁷. Hasta el momento que se realizó este análisis el CJ UIS contaba con:

- Un equipo de computo asignado a la Dirección
- Un equipo de computo asignado a la Secretaría
- Tres equipos de computo asignado al trabajo de los estudiantes
- Dos impresoras
- Un equipo de computo asignado al centro de conciliación
- Una conexión a Internet vía telefónica
- 5 módulos de atención al usuario
- Un módulo de recepción del usuario

³⁷ Hay que recordar que son aproximadamente 80 estudiantes (sin contar los estudiantes de 7 y 8 nivel que deben comenzar a realizar funciones con el CJ UIS), 4 asesores, 1 Directora. Aproximadamente se atiende un promedio de 8000 asesorías por año.

- 3 módulos de atención al estudiante
- Un puesto para la dirección del CJ UIS
- Un puesto para la dirección del CC UIS (no está en uso a la fecha que se realizó este estudio)
- Un puesto para la secretaría del CJ UIS
- Un puesto para la secretaría del CC UIS (no está en uso a la fecha que se realizó este estudio)
- Dos salas de conciliación (no están en uso a la fecha que se realizó este estudio)

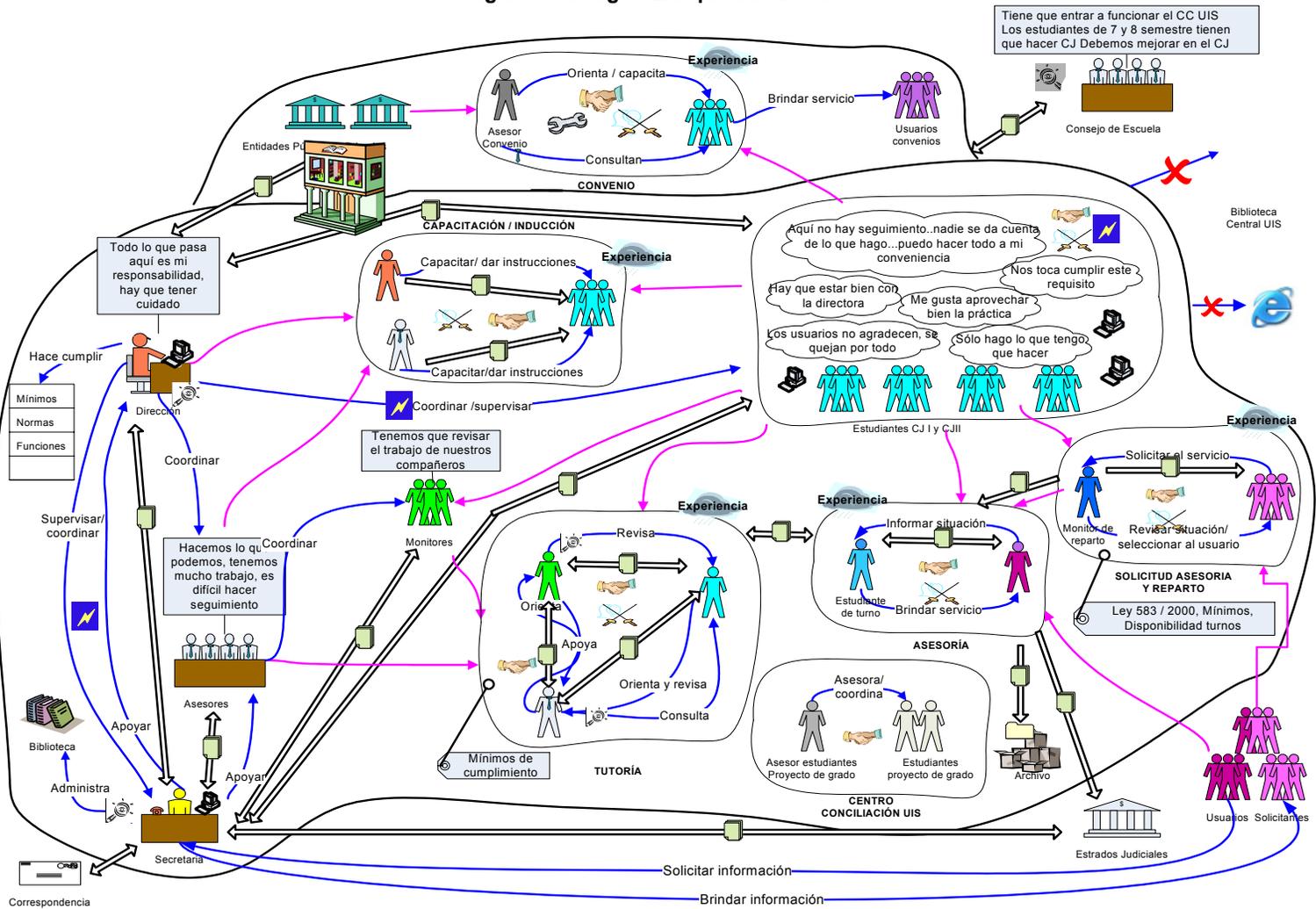
3.6.2 Pintura enriquecida CJ UIS

A continuación se presenta un resumen de la simbología que se emplea, y posteriormente se muestra la pintura enriquecida de la situación anteriormente descrita.

Tabla 10 Símbolos Empleados en la Pintura Enriquecida

| Símbolo | Descripción |
|---|---------------------------------------|
|  | Conflictos de poder |
|  | Relaciones de conflicto y/o discordia |
|  | Relaciones de cordialidad |
|  | Revisión y control deficiente |
|  | Carácter Instrumental |
|  | Documentos |
|  | Perdida |
|  | Asumir un rol. |
|  | Tipo de Relación |
|  | Transferencia, traspaso |
|  | No existe |

Figura 13. Imagen Enriquecida CJ UIS



3.7 ANÁLISIS DOFA

A continuación se realiza el análisis de Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas detectadas en el CJ UIS. Este análisis nos permitirá esquematizar los aspectos descritos e ilustrados en la imagen enriquecida.

3.7.1 Debilidades

Tabla 11. Debilidades del CJ UIS

| Dimensión | Debilidades Identificadas |
|-------------------------|--|
| Académica | <ul style="list-style-type: none"> • D1: Procesos evaluativos basados en volumen de negocios atendidos • D2: Carencia de herramientas de apoyo al seguimiento y control del trabajo desarrollado en las prácticas • D3: Desvinculación de los docentes de la Escuela de Derecho y Ciencias Políticas – EDCP UIS con las labores académicas del CJ UIS • D4: Ausencia de programas de capacitación complementaria a las prácticas (v. gr. Capacitación a conciliadores) • D5: Poco aprovechamiento de la experiencia generada en el desarrollo de las prácticas • D6: Manejo deficiente de la Biblioteca del CJ UIS • D7: Procesos comunicativos (involucrando a estudiantes, asesores, directivos y público) débiles y carentes de apoyo con tecnología de la información • D8: Pre saberes (de los estudiantes) centrados en conceptos teóricos más no en su aplicación. • D9: Procesos de realimentación reducidos, debido a disponibilidad de tiempo por parte de asesores • D10: Escasez de material de consulta y didáctico • D11: No aprovechamiento del material de consulta que se encuentra en la biblioteca central UIS • D12: Escasez de equipos de computo • D13: No se lleva registro de las charlas introductorias, ni de las capacitaciones brindadas por el CJ • D14: No existe registros de las tutorías realizadas con los estudiantes • D15: La capacitación y práctica en los convenios es meramente de tipo instrumental |
| Servicio a la comunidad | <ul style="list-style-type: none"> • D16: Comunicación con el usuario centrado en interacción personal entre este y el estudiante que lo representa • D17: Apertura de procesos centrada en la necesidad del estudiante (necesidad de cumplir el número de procesos requeridos) más que en la necesidad del usuario • D18: Extravío y pérdida de documentos • D19: Dificultad para ofrecer información a los usuarios • D20: El fomento a los derechos humanos en la comunidad local y UIS, y promoción de los servicios es bajo |
| Administrativa | <ul style="list-style-type: none"> • D21: Diseño y puesta en marcha de dependencias dentro del CJ UIS, tales como el centro de conciliación • D22: Deficiencias en la gestión del talento humano (estudiantes en práctica y asesores) • D23: Carencia de formalización de procedimientos (manual de funciones y reglamento interno) • D24: No existen criterios para la generación de horarios que garanticen a los estudiantes una distribución uniforme del trabajo. • D25: No existen criterios para la asignación de estudiantes en los ciclos de las |

| Dimensión | Debilidades Identificadas |
|---------------|---|
| | <p>diferentes áreas de trabajo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • D26: No hay definidos procesos, ni políticas claras acerca del manejo de información • D27: Gestión documental (Archivo de documentación generada en los procesos y biblioteca) no definida. • D28: No hay herramientas y procesos de seguimiento y control definidos • D29: No se tienen herramientas que ayuden a la gestión del CJ UIS • D30: No existe estandarización de informes y de manejo de carpetas • D31: No existe registro adecuado de datos (omisión, duplicación y cambio) • D32: Escasez de recursos (personal de apoyo, económicos, de planta física y de infraestructura tecnológica -Hardware, Software y Telecomunicaciones-) • D33: Se le asignan a los estudiantes roles que no están en competencia de asumir • D34: La administración del CJ UIS asume un rol de controlador más que un rol de gestor • D35: El archivo se lleva en cajas • D36: La administración asume una actitud inactiva ante la necesidad de cambio • D37: No existe un completo conocimiento del funcionamiento y competencia del CJ. • D38: No existe proceso de Planeación • D39: Procedimientos de control administrativos no definidos |
| Investigativa | <ul style="list-style-type: none"> • D40: No se realiza investigación socio jurídica |

3.7.2 Oportunidades

Tabla 12. Oportunidades del CJ UIS

| Dimensión | Oportunidades Identificadas |
|-------------------------|---|
| Académica | <ul style="list-style-type: none"> • O1: Posibilidad de establecer relaciones con otras escuelas pertenecientes a la universidad (Trabajo social, Historia, Sistemas) • O2: Capacidad de brindar charlas de actualización y capacitación • O3: Acceder a los recursos de la biblioteca central UIS • O4: Disposición para trabajar en la elaboración de herramientas y en la definición de procesos que permitan el aprovechamiento de la experiencia y las labores del CJ UIS. |
| Servicio a la comunidad | <ul style="list-style-type: none"> • O5: Gran demanda de servicio • O6: Posibilidad de establecer nuevos convenios • O7: Inexistencia de Consultorios Jurídicos en las sedes de la UIS (Málaga, Socorro, Barrancabermeja) • O8: Ofrecer servicios de asesoría jurídica a instituciones externas |
| Administrativa | <ul style="list-style-type: none"> • O9: Establecer convenios de prestación de servicios con otras escuelas (Trabajo social, Historia, Sistemas) • O10: Al no tener procesos definidos se pueden establecer actividades que permita definir el manejo de información, de archivo, de prácticas y de personal. • O11: Presentación de proyectos de reestructuración y adecuación para financiación |
| Investigativa | <ul style="list-style-type: none"> • O12: Posibilidad de recolectar datos de las actuaciones de los estudiantes en su práctica. • O13: Vincular a los docentes de la EDCP de la UIS en trabajos e investigaciones • O14: Presentación de proyectos de investigación para financiación • O15: Proponer investigaciones interdisciplinarias e interinstitucionales |

3.7.3 Fortalezas

Tabla 13. Fortalezas del CJ UIS

| Dimensión | Fortalezas Identificadas |
|-------------------------|---|
| Académica | <ul style="list-style-type: none"> • F1: Excelente recurso humano • F2: Buen rendimiento académico • F3: Disposición de los estudiantes para realizar una buena práctica • F4: Se cuenta con espacios físicos para las capacitaciones (auditorios en la UIS; UIS Búcarica) • F5: Buenas relaciones entre asesores y estudiantes |
| Servicio a la comunidad | <ul style="list-style-type: none"> • F6: Solicitudes de servicio por parte de los usuarios • F7: Servicio gratuito • F8: Buena ubicación • F9: Posibilidad de tener presencia en las sedes de la UIS (Málaga, Socorro, Barrancabermeja) • F10: El CJ UIS cuenta con una buena imagen • F11: Actitud del estudiante UIS ante los usuarios • F12: disponibilidad de estudiantes en práctica |
| Administrativa | <ul style="list-style-type: none"> • F13: Disponibilidad de medios de divulgación • F14: Pertinencia a la universidad pública • F15: Bajo nivel e burocratización • F16: Posibilidad de establecer convenios con instituciones • F17: Buenas relaciones con los miembros de la comunidad UIS • F18: Deseo de cambio • F19: Constitución del Centro de Conciliación UIS |
| Investigativa | <ul style="list-style-type: none"> • F20: Posibilidad de establecer convenios con otras escuelas • F21: Diversidad de intereses por parte de los estudiantes y miembros de la EDCP • F22: Solicitudes de servicio por parte de los usuarios • F23: Inquietud de algunos estudiantes hacia la investigación |

3.7.4 Amenazas

Tabla 14. Amenazas del CJ UIS

| Dimensión | Amenazas Identificadas |
|-------------------------|--|
| Académica | <ul style="list-style-type: none"> • A1: Baja asignación presupuestal para la adquisición de recursos • A2: Inestabilidad en las actividades de la universidad |
| Servicio a la comunidad | <ul style="list-style-type: none"> • A3: Posibles demandas por parte de los usuarios (debido a la fallas en manejo de procesos o pérdida de documentos) |
| Administrativa | <ul style="list-style-type: none"> • A4: Baja asignación presupuestal para la adquisición de recursos • A5: Cambios constantes en la administración del CJ UIS |
| Investigativa | <ul style="list-style-type: none"> • A5: Poco interés para realizar vínculos investigativos con el CJ UIS |

Una vez realizado el análisis DOFA del CJ UIS, se construye el modelo estratégico de dicha organización.

3.7.5 Formulación del Modelo Estratégico del CJ UIS³⁸

Como enuncia IBM (1991) para realizar el modelo estratégico de la organización, se hace necesario identificar las estrategias, los procesos, la estructura organizacional y las entidades de información, para posteriormente construir las matrices de relación que conforman el modelo estratégico.

3.7.5.1 Identificación de Elementos del Modelo Estratégico

- *Estrategias*: No existen estrategias definidas para la organización
- *Estructura organizacional*: Directora, secretaria, asesores, monitores

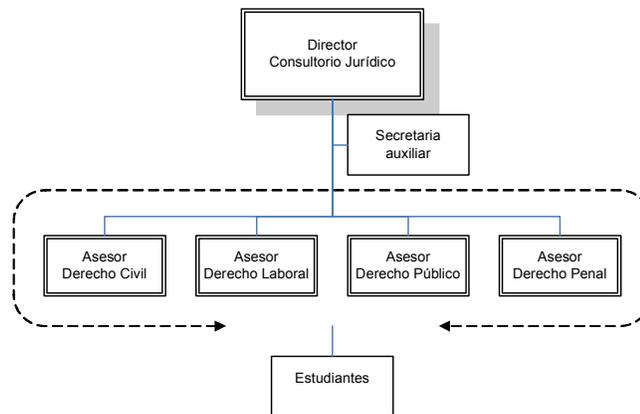


Figura 14 Estructura Organizacional CJ UIS

- *Procesos del CJ UIS*: En la organización se identificaron los siguientes procesos
 - Brindar charlas introductorias
 - Brindar tutorías a los estudiantes
 - Prestar material bibliográfico
 - Recibir tutorías de las entidades en convenio
 - Recepción de usuarios
 - Brindar asesoría jurídica
 - Acompañar en conciliación
 - Ejercer representación legal - abrir negocio
 - Ejecutar Convenios
 - Brindar información al usuario

³⁸ Esta actividad se realiza según lo establecido por el BSP /SA. Ver numeral 2.9.

- Administrar recursos de soporte a los procesos (papelería, equipos)
- Administrar talento humano
- Administrar prácticas de los estudiantes
- Administrar el intercambio de documentos entre: los diferentes actores del CJ UIS, el CJ UIS y las entidades externas
- Evaluar desempeño de los estudiantes

- *Entidades de información:*

Tabla 15. Entidades de Información Detectadas en el CJ UIS

| Tipo | Entidades | | |
|-----------------|---|---|---|
| Sujeto | <ul style="list-style-type: none"> ● Estudiantes CJ UI ● Entes jurídicos | <ul style="list-style-type: none"> ● Personal CJ UIS ● Entes Convenios | <ul style="list-style-type: none"> ● Usuarios |
| Lugar | <ul style="list-style-type: none"> ● Dependencias | <ul style="list-style-type: none"> ● Barrios | |
| Concepto | <ul style="list-style-type: none"> ● Horarios ● Áreas de Asesoría ● Conciliación | <ul style="list-style-type: none"> ● Asunto ● Periodos ● Funciones | <ul style="list-style-type: none"> ● Estado proceso ● Tipo de Actuación ● Aprobación de documentos |
| Objeto | <ul style="list-style-type: none"> ● Material de consulta ● Poder ● Registro de citas ● sustitución ● Reglamento interno | <ul style="list-style-type: none"> ● Carpeta de Negocios ● Listado de Reparto ● Solicitud de asesoría ● Carpeta | <ul style="list-style-type: none"> ● Certificados ● Registro de Actuaciones ● Correspondencia ● Carpeta de asesoría |
| Evento | <ul style="list-style-type: none"> ● Charla introductoria ● Actuación | <ul style="list-style-type: none"> ● Tutoría ● convenios | <ul style="list-style-type: none"> ● Recepción de usuarios ● Revisión |

A continuación se procede a construir el modelo estratégico de la organización a través de las matrices de relación IBM (1991).

3.7.5.2 Modelo Estratégico de la Organización

- Matriz Estrategias – Estructura: No se puede construir ya que no existen estrategias declaradas.
- Matriz Estrategias – Procesos: No se puede construir ya que no existen estrategias declaradas.
- Matriz Estrategias – Entidades; No se puede construir ya que no existen estrategias declaradas.
- Matriz Procesos- Estructura:

Matriz Entidades- Procesos:

Tabla 18 Matriz Relación Entidades - Procesos

| Entidades \ Procesos | Estudiantes CJ UI | Entes jurídicos | Personal CJ UIS | Entes Convenios | Usuarios | Dependencias | Barrios | Horarios | Áreas de Asesoría | Conciliación | Asunto | Periodos | Funciones | Estado proceso | Tipo de Actuación | Aprobación de documentos | Material de consulta | Poder | Registro de citas | sustitución | Reclamo interno | Carneta de Negocios | Listado de Renarto | Solicitud de asesoría | Carneta | Certificados | Registro de Actuaciones | Correspondencia | Carneta de asesoría | Charla introductoria | Actuación | Tutoría | convenios | Recepción de usuarios | Revisión | | |
|---|-------------------|-----------------|-----------------|-----------------|----------|--------------|---------|----------|-------------------|--------------|--------|----------|-----------|----------------|-------------------|--------------------------|----------------------|-------|-------------------|-------------|-----------------|---------------------|--------------------|-----------------------|---------|--------------|-------------------------|-----------------|---------------------|----------------------|-----------|---------|-----------|-----------------------|----------|---|---|
| Brindar charlas introductorias | 3 | | 3 | | 1 | 2 | 2 | | | | 1 | 2 | | | | | | | | | 3 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Brindar tutorías a los estudiantes | 3 | 3 | 3 | | 1 | 2 | 2 | | | | | 2 | 3 | 3 | 3 | | 2 | | | | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| Prestar material bibliográfico | 3 | | 3 | | 2 | 2 | | | | | 2 | | | | | 3 | | | | | 2 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Recibir tutorías de las entidades en convenio | 3 | 3 | | 3 | 1 | 2 | | | | | 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 2 | 3 | | | | | |
| Recepción de usuarios | 3 | 1 | 3 | | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | | 3 | 3 | 3 | | | | | | | | | 3 | 3 | | | | | | | | | | | | 3 | | |
| Brindar asesoría jurídica | 3 | 1 | 3 | | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | | 3 | 3 | 3 | | | | | 3 | | | 3 | 3 | 3 | 3 | | | 3 | 3 | | | | | | | | | |
| Acompañar en conciliación | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | | | 3 | | | 3 | 3 | 2 | 1 | | | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | | | | 1 | | |
| Ejercer representación legal - abrir negocio | 3 | | 1 | | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | | | | 1 | | |
| Ejecutar Convenios | 3 | | | 3 | 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 3 | | 3 | | |
| Brindar información al usuario | 3 | | 2 | | 2 | | | | | | 1 | | 3 | 3 | | | | | | | | | | | | | | 2 | | | | | | 3 | | | |
| Administrar recursos de soporte a los procesos (papelería, equipos) | | | | 3 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Administrar talento humano | | | 3 | 2 | | | | | | | 2 | 2 | | | | | | | | 3 | | | 3 | | | | | 3 | | | | | 3 | | 3 | | |
| Administrar prácticas de los estudiantes | | | 3 | 2 | | | | | | | 2 | 3 | | | | | | | | 3 | 3 | 3 | 3 | | | 3 | | 3 | | | | | 3 | | 3 | 3 | |
| Administrar el intercambio de documentos | | 3 | 3 | 3 | 3 | | | | 3 | 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | 3 | | | | | | | | | | |
| Evaluar desempeño de los estudiantes | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | | | | 2 | 3 | | | | | 3 | | | | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |

NIVEL DE RELACIÓN: 3 → ALTO 2 → MEDIO 1 → BAJO

De la elaboración de estas matrices pueden darse las siguientes observaciones:

- Los procesos que mayor numero de entidades usa es el de “Representación Legal”, además de ser el proceso en el cual los estudiantes asumen mayor responsabilidad.
- Los asesores y los estudiantes son los que más requieren información.
- Los estudiantes tienen bajo su responsabilidad los procesos relacionados con la atención a los usuarios.
- La revisión no se realiza sobre todos los procesos.

Otras Observaciones:

- Aunque las matrices dan indicios de quien tiene responsabilidad en los procesos y como es el manejo de los datos, estas no enriquecen las apreciaciones logradas en la realización de las anteriores actividades.
- El entendimiento de las matrices se dificulta, dada su estructuración.
- Se ahonda en detalles que ya habían sido percibidos gracias a las anteriores actividades, la pintura enriquecida y el análisis DOFA, por lo cual se considera que este análisis podría obviarse.
- La exploración de la situación actual, en cuanto a las actividades y necesidades de información puede realizarse con la Definición de un sistema relevante y la construcción de su respectivo sistema de actividades.
- El análisis del sistema social proporciona mayor información acerca de los roles que se dan en la organización, en comparación de la identificación de la estructura organizacional.
- No se logra la participación de los miembros de la organización en la discusión del modelo estratégico del CJ UIS.

Una vez se ha establecido la situación de estudio en el CJ UIS, se define un sistema de información que permita generar dinámicas de cambio en la organización en pro del mejoramiento de la situación planteada, siguiendo las actividades planteadas en el numeral 2.8.

4 DEFINIENDO EL SISTEMA QUE ES SERVIDO: FORMULACIÓN DE SISTEMAS DE ACTIVIDAD HUMANA PERTINENTES, DIFERENCIAS Y ACUERDOS

4.1 INTRODUCCIÓN

En el Capítulo 2: Marco Teórico, Checkland (1998) presenta que un sistema de información puede pensarse como si vinculara un par de sistemas, un sistema al cual sirve (personas tomando acción con propósito), y otro que realiza el servicio (es decir el procesamiento de datos relevantes). Basados en esta idea, se define “el sistema que es servido”, el cual presenta cual es la acción con propósito que realiza la organización, y el cual tiene necesidades de información para poder llevar a cabo su cometido. Para definir dicho “sistema” se debe tener en cuenta que la acción con propósito puede expresarse a sí misma por modelos en la forma de *Sistemas de Actividad Humana- HAS* de la Metodología de Sistemas Blandos – MSB.

Fundamentados en lo anterior, se muestra en este capítulo el HAS que expresa el “sistema” definido para el CJ UIS, y las actividades que se realizaron para lograr expresarlo, las cuales corresponden a la propuesta de actividades para realizar planeación de SI enunciadas en el numeral 2.8. Es importante aclarar que el HAS pertinente seleccionado es producto de la formulación y debate de diferentes alternativas, las cuales sirvieron para la construcción de la propuesta que aquí se presenta, y las cuales se realizaron en el período comprendido entre Marzo y Septiembre de 2005. Una muestra de algunas alternativas que se tuvieron en cuenta en este proceso se presenta en el Anexo A (incluido un HAS relevante a la situación actual expresada para el CJ UIS). En la primera parte del capítulo se presenta las actividades que se siguieron en esta etapa de la investigación, y posteriormente se presenta el “sistema que es servido” concertado para el CJ UIS.

4.2 ACTIVIDADES PROPUESTAS PARA REALIZAR PLANEACIÓN DE SI

En esta sección se contempla la selección, nombramiento y modelado de los sistemas pertinentes a la situación problema y la comparación de dichos modelos con la realidad

percibida, en donde se gana conocimiento relevante para mejorar situación problema y acuerdos que posibilitan que la acción sea tomada, permitiendo de esta forma seleccionar las actividades que son susceptibles de ser asumidas en la organización, es decir tienen viabilidad y pertinencia.

4.2.1 Seleccionar Modelos Relevantes de Actividad con Propósito y Construcción de Modelos

Cuándo se habla de sistemas pertinentes a una situación problema no se hace referencia a que siempre existirá uno o varios que sean objetivamente³⁹ apropiados. Por tanto, la primera actividad de este proceso, según Checkland (1990), contempla el:

"...hacer algunas elecciones, observar hasta dónde las implicaciones lógicas de esas elecciones nos llevan, y así aprender nuestro camino hacia los 'sistemas pertinentes'..."

El hecho de que no sea posible obtener pertinencia objetiva no implica que no se pueda saber si un sistema es "defectuoso" o inapropiado. Como bien menciona Andrade (2001), la solución estaría en poner el asunto en términos de una verificación inter-subjetiva, clarificando previamente el lenguaje de comunicación entre las diversas perspectivas, esta sugerencia también es dada por Maturana (1997), y Flores (2005).

Según la Checkland (1990), existen dos tipos de elección de sistemas pertinentes. El primero tiene que ver con la acción con propósito definido, que podría ser reflejo de la función núcleo de situación del mundo real que se está examinando. A este tipo de sistema se le da el nombre de "sistema de tarea principal". El segundo tipo de sistema pertinente tiene su origen en la subjetividad. Como ya se indicó, las situaciones reales implican en su mayoría la actuación de personas que aportan sus puntos de vista sobre lo que perciben es la realidad. Por tanto, siempre podrá existir discusión sobre el propósito núcleo y la forma de concebir la función de la entidad en cuestión. Este debate generará

³⁹ La objetividad es una cualidad imposible de concebir en situaciones que involucren asuntos humanos, justamente por la variedad de influencias que ofrece cada persona.

la exposición de otras posibles tareas que no sean necesariamente reflejo de la realidad superficial. A este tipo de sistemas se les ha llamado "sistemas basados en controversia".

Para Checkland (1990) la distinción entre sistemas de tarea principal y sistemas basados en controversia, radica entonces en que los primeros se ajustan a arreglos institucionalizados, mientras que los últimos, son pertinentes para procesos mentales que no están materializados en arreglos formales del mundo real.

4.2.1.1 Definiciones Raíz de los Sistemas Pertinentes (Root Definitions)

El segundo paso tiene que ver con la formulación de los nombres de los sistemas pertinentes, o mejor conocidos como "definiciones raíz" (Root Definitions). La importancia de esta etapa radica en que un adecuado nombramiento facilitará el posterior modelado. Checkland (1990) manifiesta lo siguiente:

Una definición raíz expresa el propósito núcleo de un sistema de actividad con propósito definido. Dicho propósito núcleo siempre se expresa como un proceso de transformación en el cual alguna entidad, la "entrada", se cambia, o transforma, en una forma nueva de la misma entidad, la "salida"...

Es de alta relevancia el expresar siempre las entradas y salidas como entidades, evitando el error común que consiste en nombrarlas como verbos. Las acciones no se transforman en nada. La metodología contempla entonces la utilización de un mnemónico CATWOE, muy útil en el nombramiento de los sistemas pertinentes. A continuación se especifica el significado de dicho mnemónico:

- C "Consumidores": las víctimas o beneficiarios de la transformación
- A "Actores": aquellos que llevan a cabo la transformación
- T "Proceso de transformación": la conversión de entrada en salida
- W "Weltanschauung": la visión del mundo que hace a T significativa en un contexto, es decir la interpretación del propósito de la transformación.
- O "Poseedor(es)": aquellos que podrían detener y juzgar T. Del Inglés Owners.
- E "Restricciones del medio": elementos fuera del sistema que éste toma como dados. Del inglés Environment

CATWOE implica entonces una expresión en prosa que puede tomar varias formas. Checkland (1990) explica dichas estructuras:

... la versión más simple de una definición raíz sería "un sistema para hacer X", donde X es un proceso de transformación particular. Esto encomienda al sistema mismo la selección de un medio de hacer X (quizá haya varios disponibles); el sistema podría libremente elegir un "cómo" para el "qué" definido por X. O quizá se piense que sería útil el restringir el sistema a un "cómo" particular, de manera que la forma más complicada siguiente en la definición raíz será "un sistema para hacer X mediante Y". Ahora que, la existencia de O en CATWOE implica el interés de alguien (o de algún grupo) que podría detener la actividad del sistema si éste no estuviera satisfaciendo las aspiraciones de ellos. Esto implica que una transformación núcleo "completa" de una definición raíz sería "un sistema para hacer X mediante Y y así lograr Z", donde la T será los Y medios, Z está relacionada a los objetivos a largo plazo del propietario, y exista una conexión argumentable que hace a Y un medio adecuado para hacer X. En general resulta útil escribir definiciones raíces con la fórmula XYZ en mente.

4.2.1.2 Modelado Conceptual de las Definiciones Raíz (Conceptual Models)

Para Checkland (1990), quizá el mayor impacto que ha tenido la MSB tiene que ver con la sencillez en su proceso de modelado, lo cual no implica obviamente que sea una tarea sencilla. El lenguaje de modelado se basa en verbos, y el proceso consiste en el ensamble y estructuración de las actividades mínimas necesarias para llevar a cabo el proceso de transformación. La estructuración tiene como base dependencias lógicas y por lo general se manifiesta con representaciones plásticas (dibujos o esquemas). El objetivo es expresar las operaciones principales para llevar a cabo el proceso de transformación en un puñado de actividades. No obstante, cada actividad puede convertirse en fuente de un nuevo sistema de actividad que posteriormente se expandirá [Checkland (1990)].

Ya que el sistema de actividad humana (HAS) parte del concepto base de sistema (Holón), la estructura del modelo debe contener procesos de monitoreo y control que garanticen que la entidad pueda en principio sobrevivir en un medio cambiante. Estos

procesos pueden derivarse del juicio de exitoso o no, realizado a la transformación en tres planos diferentes. El primero verifica si los medios elegidos funcionan realmente en la generación de la salida (eficacia). El segundo observa si la transformación se está llevando a cabo con un uso mínimo de recursos (eficiencia), y finalmente el tercero, regula si el objetivo a largo plazo Z expresado en la definición XYZ se está logrando (efectividad). Los criterios específicos para la eficacia, eficiencia y efectividad dependen de la situación particular que está siendo modelada al igual que de su modelador. Cabe mencionar que además de los tres juicios expuestos, Checkland (1990), hace mención a un criterio ético (¿La transformación T moralmente correcta?) y a uno estético (¿La T es placentera estéticamente?) los cuales aunque no son altamente relevantes, complementarían el proceso de monitoreo y control. Cabe mencionar que para Checkland (1990) los modelos no pueden ser juzgados como "válidos o no válidos" sino técnicamente sustentables o no sustentables.

La validez no puede ser confrontada con el mundo real dado que "el modelo no tiene como intención el ser una descripción de parte del mundo real, sino más bien un holón pertinente para debatir las percepciones del mundo real". La sostenibilidad por otro lado, "depende de que cada frase en la definición raíz esté unida a actividades y conexiones particulares en el modelo; y se debe poder demostrar que cada aspecto del modelo deriva de las palabras en la definición".

4.2.2 Explorar estructuralmente la situación actual usando los modelos y Definir de sistema pertinente para mejorar la situación.

Los modelos tienen la finalidad generar un debate coherente y bien estructurado acerca de la situación problema para decidir como mejorarla. Este debate parte de la comparación de la realidad percibida con el sistema modelado. Según Checkland (1990), para la metodología, existen cuatro formas básicas de realizar la comparación:

- Discusión informal
- Cuestionamiento formal
- Escritura acerca del escenario basada en la "operación" de los modelos
- Intento por modelar el mundo real bajo la misma estructura de los modelos conceptuales

Sin importar cual de las modalidades para comparar el modelo se elija, debe tenerse presente que la finalidad no es sólo mejorarlo, sino además encontrar un acuerdo entre los posibles intereses en la situación para así introducir una mejoría a la misma (selección de actividades pertinentes para la organización). No obstante, para llegar a ese acuerdo es necesario entender que existen personas involucradas en la situación asumiendo diversos roles, implicando una cultura de la situación, por lo tanto se hace indispensable que se logre establecer un lenguaje común que permita entablar un proceso de comunicación en donde se pueda generar el intercambio de ideas entre los participantes. Es importante tener en cuenta que para centrar el debate se tiene en cuenta el análisis DOFA realizado, y las funciones y propósitos establecidos en el capítulo anterior.

4.3 SISTEMA DE ACTIVIDADES CONCERTADO PARA EL CJ UIS

El HAS que se presentara a continuación es producto del debate realizado en entrevistas formales e informales con los miembros de la organización⁴⁰, con el fin de revisar la situación del CJ UIS, de escuchar sus sugerencias de mejoramiento y de dar a conocer las sugerencias planteadas por otros miembros, las cuales ellos evaluaban, complementaban o refutaban. Una vez se evaluaron varias propuestas de HAS⁴¹ se definió un sistema pertinente para el CJ UIS.

4.3.1 Definición Raíz - DR

A continuación se formula Definición Raíz del sistema concertado para el CJ UIS y se enuncian sus elementos CATWOE.

El CJ UIS es un sistema que posee la Escuela de Derecho y Ciencias Políticas de la UIS, y el Tribunal Superior del Distrito Judicial de Bucaramanga, en el cual, y se administra y gestionan recursos y talento humano con el fin de prestar el servicio social de asesoría jurídica para personas de escasos recursos económicos que requieran ejercer acciones públicas o asistencia legal dentro de las competencias y con las limitaciones señaladas en la ley 583 de 2000; y fomentar y promover los

⁴⁰ Se emplearon los HAS propuestos y la descripción de las actividades en prosa

⁴¹ Algunas de estas propuestas se encuentran enunciadas en el Anexo A.

mecanismos alternativos de resolución de conflicto, y los Derechos Humanos a nivel local y al interior de la comunidad universitaria, tal como lo expresa la Ley 123 de 1991 y del Acuerdo del Consejo Superior UIS #127 de 1999 respectivamente. Además de proyectar la universidad a la comunidad; y servir de centro de investigación socio-jurídica para sus miembros y de instrumento práctica a los estudiantes de los dos últimos años de la carrera de derecho, a sus egresados y estudiantes de diferentes programas de formación, para proveerlos de los medios adecuados para su formación profesional.

4.3.1.1 Elementos CATWOE

Los elementos CATWOE identificados para la DR planteada son:

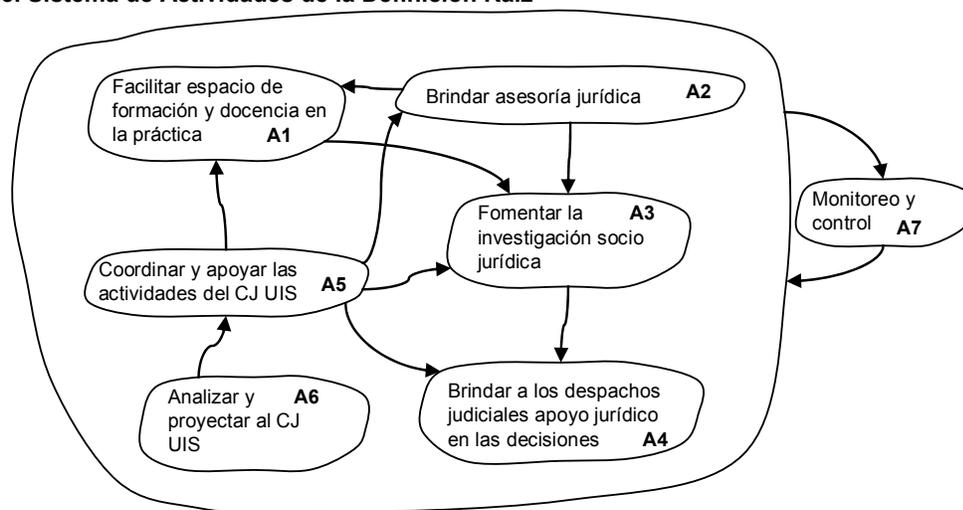
Tabla 19. Elementos CATWOE para el CJ UIS

| Sigla | Significado | Formulación en el contexto del CJ UIS |
|----------|----------------|---|
| C | Clientes | Personas de bajos recursos económicos, Estudiantes de los dos últimos años lectivos de la carrera de Derecho, egresados y estudiantes de diferentes programas de formación |
| A | Actores | Estudiantes de los dos últimos años lectivos de la carrera de Derecho, Profesores designados, profesor director. |
| T | Transformación | <ul style="list-style-type: none"> • Personas de bajos recursos con necesidades de asesoría jurídica, representación legal, asesoría en el ejercicio de acciones públicas o uso de mecanismos alternativos de resolución de conflictos → personas de bajos recursos con necesidades satisfechas. • Estudiantes de los dos últimos años lectivos de la carrera de Derecho egresados y estudiantes de diferentes programas académicos con necesidad de realizar práctica que complemente y refuerce su formación profesional → A estudiantes con necesidad satisfecha. • Miembros del CJ UIS con necesidad de potenciar sus competencias investigativas → A miembros del CJ UIS con necesidad satisfecha. • Comunidad sin información acerca de los Derechos humanos y los mecanismos alternativos de resolución de conflictos → Comunidad informada • Comunidad sin información acerca del trabajo del CJ UIS → Comunidad informada |
| W | Weltanschauung | El CJ UIS administra recursos y talento humano con el fin de cumplir con los propósitos de la organización, según las limitaciones de la Ley (Ley 583 de 2000, Ley 123 de 1991 y Acuerdo del Consejo Superior UIS #127 de 1999). |
| O | Propietarios | Escuela de Derecho y Ciencias Políticas de la UIS, UIS, Tribunal Superior del Distrito Judicial. |
| E | Restricciones | <ul style="list-style-type: none"> • Artículo 2 de la Ley 583 de 2000, Infraestructura del consultorio jurídico • Sede estipulada para el consultorio jurídico. • Capítulo VI de la Ley 23 de 1991 • Acuerdo del Consejo Superior UIS #127 de 1999 • Recursos |

4.3.2 Sistema de Actividades Concertado para el CJ UIS de acuerdo a la Definición Raíz

Con base en la DR, se definió para el CJ un sistema de actividades (Figura 4.1), el cual tiene como propósito lograr la transformación deseada. En este HAS del CJ UIS se contempla que se brinden asesoría jurídica a personas de bajos recursos y que se facilite el espacio de formación en la práctica; las cuales son actualmente consideradas el eje de las funciones de la organización. En esta propuesta se busca que estas impulsen y faciliten la investigación socio jurídica, ya que aportan elementos significativos para la realización de esta actividad. De igual manera, se busca que la experiencia adquirida en el CJ UIS sea aprovechada para mostrar al CJ UIS como una organización que esta en competencia de brindar apoyo a los entes jurídicos. Es importante resaltar que para lograr la transformación deseada y cumplir con los propósitos aquí expuestos, es necesario que la organización brinde un apoyo adecuado y coordine las actividades. De igual manera, es importante que la organización periódicamente se analice y redefina los planes trazados, con el fin de ir mejorando su situación progresivamente.

Figura 15. Sistema de Actividades de la Definición Raíz



A continuación se enuncian los criterios a tener en cuenta con el sistema propuesto:

- ¿La transformación satisface lo que se quiere conseguir con los Consultorios Jurídicos (según la ley)?

- ¿La transformación propuesta esta acorde al código de ética de los profesionales en derecho?
- ¿Las actividades planteadas cumplen con los propósitos del Consultorio Jurídico UIS?
- ¿Se aprovecha las oportunidades que ofrece el contexto de la organización?
- ¿Se perciben mejoras con respecto a la situación inicial de la organización?
- ¿Hay formas de realizar las actividades planteadas a costos moderados?
- ¿Se mejora la competitividad de la organización?
- ¿Se mejora el alcance de la organización?
- ¿Se mejora el nivel de satisfacción de los clientes?
- ¿Se mejora la calidad del servicio ofrecido?
- ¿Se mejora las condiciones de trabajo para los miembros?

Una vez definidos los criterios, se presenta la revisión de cada una de las actividades propuestas en el Sistema de Actividades de la DR.

4.4 ACTIVIDAD A1: FACILITAR ESPACIO DE FORMACIÓN Y DOCENCIA EN LA PRÁCTICA

En esta actividad se busca proporcionar espacios para la formación y material de apoyo a los miembros de la organización, con los cuales se puedan informar de las actividades que realiza el CJ UIS, resuelvan inquietudes, se capaciten y actualicen en temas que sean de su interés.

A continuación se presentan la matriz de debate que se realizo para evaluar la Actividad A1 y el HAS que se definió para llevar a cabo dicha actividad. Posteriormente, dado que esta actividad es de vital importancia para los miembros del CJ UIS, se procede a desagregar⁴² y a explicar cada actividad en un nuevo sistema de actividades.

⁴² Desarticulada, mostrando como se compone

4.4.1 Debate de la Actividad A1

Tabla 20. Matriz de Debate Actividad A1

| A1: Facilitar espacio de formación y docencia en la práctica | |
|---|--|
| ¿ \exists o \nexists ⁴³ en la situación real? | Si |
| ¿Cómo se hace? | Para poder llevar a cabo la actividad uno, el CJ UIS ofrece a sus estudiantes charlas de introducción, con las que pretende informar a los estudiantes nuevos en el consultorio y/o de un nuevo ciclo, las formas de trabajo, las políticas establecidas y sus funciones. De igual manera, se ofrecen tutorías por parte de los asesores a los estudiantes, esto con el fin de disponer de un espacio para la resolución de dudas e inquietudes. Finalmente el CJ UIS pone a la disposición de sus estudiantes sus recursos bibliográficos. Por otra parte, en lo referente a la actividad A1, los estudiantes del CJ UIS se beneficia al recibir tutorías por parte de entidades externas (en convenios). |
| ¿Cómo se juzga? | Esta actividad se juzga por la asistencia de los estudiantes a las actividades programadas |
| Comentarios | <p>En el desarrollo actual de la actividad uno se presentan las siguientes deficiencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • D4: Ausencia de programas de capacitación complementaria a las prácticas (v. gr. Capacitación a conciliadores) • D5: Poco aprovechamiento de la experiencia generada en el desarrollo de las prácticas • D6: Manejo deficiente de la Biblioteca del CJ UIS • D7: Procesos comunicativos (involucrando a estudiantes, asesores, directivos y público) débiles y carentes de apoyo con tecnología de la información • D8: Pre saberes (de los estudiantes) centrados en conceptos teóricos más no en su aplicación. • D9: Procesos de realimentación reducidos, debido a disponibilidad de tiempo por parte de asesores • D10: Escasez de material de consulta y didáctico • D11: No aprovechamiento del material de consulta que se encuentra en la biblioteca central UIS • D13: No se lleva registro de las charlas introductorias, ni de las capacitaciones brindadas por el CJ • D14: No existe registros de las tutorías realizadas con los estudiantes • D15: La capacitación y práctica en los convenios es meramente de tipo instrumental • D23: Carencia de formalización de procedimientos (manual de funciones y reglamento interno) • No existe soporte de TI para realizar las actividades |

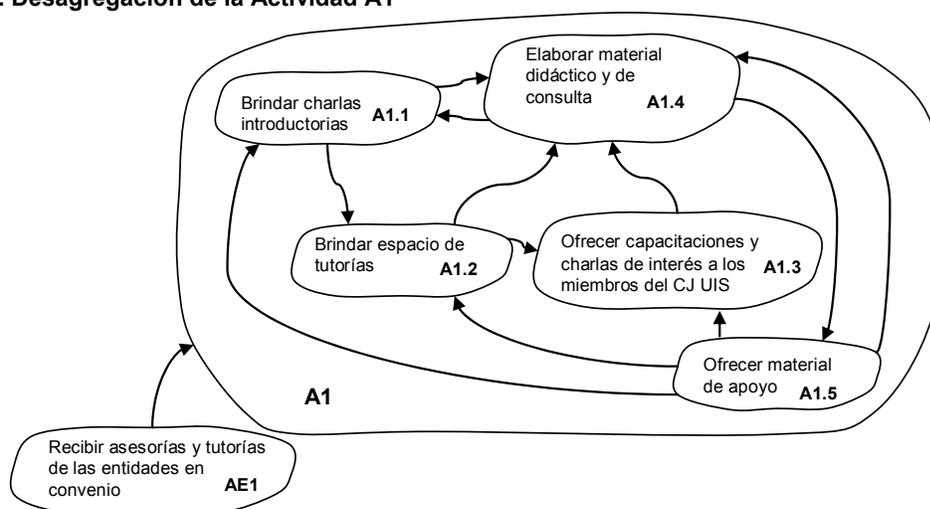
⁴³ Existe o No Existe

| A1: Facilitar espacio de formación y docencia en la práctica | |
|---|--|
| Acuerdos | <p>Teniendo en cuenta lo anterior, se plantea que en esta actividad se incluya:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Llevar las memorias y registro de charlas y tutorías, con el fin de ir elaborando material de apoyo que pueda ser usado por los estudiantes (presentes y futuros) como material de consulta. Para realizar esta actividad se puede asignar estudiantes en convenio dentro del CJ UIS. • Hacer uso de las tecnologías de la información para facilitar estos materiales a los miembros. • Crear material o herramientas que permitan a los estudiantes reforzar y aplicar los conocimientos teóricos. Ej. de la simulación o representación de procesos jurídicos • Mejorar las políticas de manejo de la biblioteca del CJ UIS • Promover el uso de la Biblioteca central • Proponer que se tenga en cuenta en las actividades: <ul style="list-style-type: none"> ○ Asistencia de los participantes ○ Material elaborado por asesor ○ Charla ofrecida por asesor ○ Preguntas elaboradas por estudiantes ○ Material elaborado por estudiante ○ Actividades de consulta propuestas por asesor ○ Prestamos realizados |

4.4.2 Desagregación Actividad A1

Teniendo en cuenta los comentarios realizados, en la figura 4.2 se propone el siguiente sistema de actividades para facilitar el espacio de formación y docencia en la práctica. A continuación se describen cada una de las actividades sugeridas y se presentan como se realizarían cada una de ellas. Se incluye la Actividad Externa Uno (AE1), la cual no depende directamente del CJ UIS, pero hace parte del programa de formación contemplado en la organización.

Figura 16. Desagregación de la Actividad A1



4.4.2.1 Actividad A1.1: Brindar Charlas Introductorias

En esta actividad, los asesores y la dirección brindan a los nuevos miembros del CJ UIS, charlas introductorias, las cuales tienen como finalidad presentar la dinámica, normas, políticas y funciones de la organización y de cada área de trabajo. Se pretende que estas charlas tengan material de apoyo tales como manuales, plegables, páginas web, etc. Y sean continuamente revisadas y actualizadas, tanto en su material como en su contenido, a las necesidades y situación de la organización. Se hace necesario que en esta actividad se designe a una persona para que sea la encargada de ir recopilando y estructurando el contenido de las charlas. Esta actividad se realizaría siguiendo el siguiente sistema de actividades:

Figura 17. HAS de la Actividad A1.1

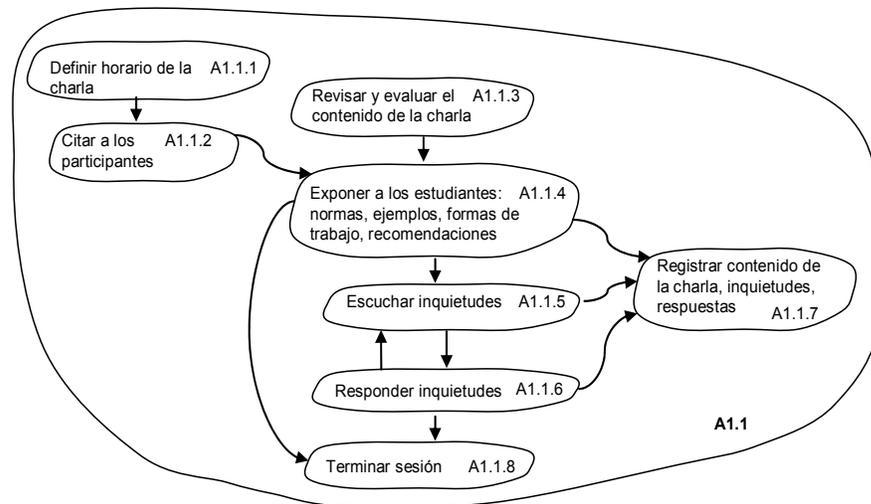


Tabla 21. Descripción del HAS de la Actividad A1.1

| Act. | Nombre de la Actividad | Descripción |
|--------|---|--|
| A1.11 | Definir horario de la charla | En esta actividad se busca definir un horario en el cual puedan asistir la directora o el asesor encargado de la charla (ya sea general o en un área de trabajo), y todos los estudiantes matriculados en CJ I y CJ II |
| A1.1.2 | Citar a los participantes | Se busca informar a todos los estudiantes matriculados, a la directora y a los asesores el horario establecido para las charlas introductorias. Se define el lugar y la forma de publicación. |
| A1.1.3 | Revisar y evaluar el contenido de la charla | Se revisa y evalúa el contenido de la charla con el fin de realizar modificaciones o acotaciones de acuerdo a la situación actual o a las necesidades de la organización el contenido |

| Act. | Nombre de la Actividad | Descripción |
|--------|---|--|
| A1.1.4 | Exponer a los estudiantes: normas, ejemplos, formas de trabajo, recomendaciones | Se realiza la charla en el lugar y hora convenida. Se busca presentar las políticas, normas y dinámicas de trabajo del CJ UIS y/o áreas de trabajo. |
| A1.1.5 | Escuchar inquietudes | En esta actividad se reciben las inquietudes y comentarios de los estudiantes con respecto a la información suministrada en A1.1.3, A1.1.4 o en A1.1.6 |
| A1.1.6 | Responder inquietudes | Se resuelven las inquietudes que los participantes |
| A1.1.7 | Registrar contenido de la charla, inquietudes, respuestas | Se registra el contenido de la charla, las inquietudes y respuestas que se presenten en la charla. |
| A1.1.8 | Terminar sesión | El ponente de la charla enuncia que se ha llegado al fin de la sesión |

4.4.2.2 Actividad A1.2: Brindar Espacio de Tutorías

En esta actividad, se busca que los asesores brinden a los miembros del CJ UIS, espacios en los cuales se puedan resolver inquietudes y recibir orientación en el manejo de procesos. Se pretende que se registren las tutorías realizadas con el fin de ir estructurando material de apoyo. Es necesario designar una persona para tal fin. Esta actividad se realizaría siguiendo el siguiente sistema de actividades:

Figura 18. HAS de la Actividad A1.2

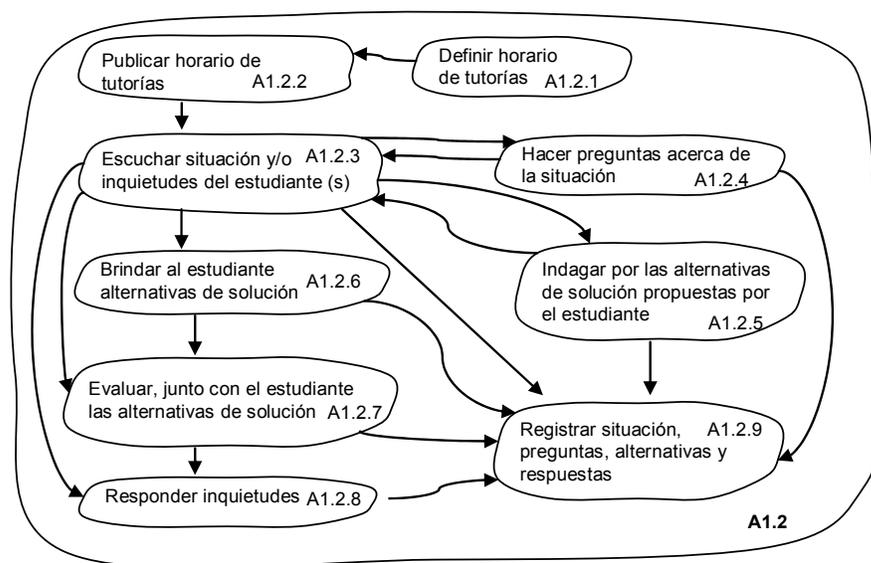


Tabla 22. Descripción del HAS de la Actividad A1.2

| Act. | Nombre de la Actividad | Descripción |
|-------------|---|--|
| A1.2.1 | Definir el horario de las tutorías | En esta actividad se busca definir el horario del asesor para la atención de estudiantes. Se pretende que sea un horario en el cual todos los estudiantes puedan asistir y no tengan interferencia con otras clases. |
| A1.2.2 | Publicar horario de las tutorías | Se busca informar a todos los estudiantes matriculados, a la directora y a la secretaria, el horario establecido para las tutorías. Se define el lugar y la forma de publicación. |
| A1.2.3 | Escuchar situación y/o inquietudes del estudiante | En esta actividad se escucha la situación y/o inquietudes formuladas por el estudiante. |
| A1.2.4 | Hacer preguntas acerca de la situación | En esta actividad el asesor formula preguntas al estudiante, con respecto a la situación y/o inquietudes planteadas., con el fin de ampliar o clarificar la información ya recibida. |
| A1.2.5 | Indagar por las alternativas de solución propuestas por el estudiante | El asesor indaga que alternativas de solución ha contemplado el estudiante, con el fin de conocer el análisis que este ha realizado y poder ampliar, de ser necesario, las alternativas enunciadas. |
| A1.2.6 | Brindar al estudiante alternativas de solución | Según la situación y/o inquietudes planteadas por el estudiante, y las alternativas de solución, de tenerlas, propuestas por el, el asesor determina si es necesario formular o contemplar alguna otra alternativa de solución. El asesor enuncia la alternativa al estudiante |
| A1.2.7 | Evaluar, junto con el estudiante las alternativas de solución | Esta actividad busca promover en el estudiante competencias relacionadas con el análisis, evaluación de alternativas, y a la confrontación y argumentación de ideas. |
| A1.2.8 | Resolver inquietudes o clarificar la situación | Se busca seleccionar y enunciar la alternativa de solución más adecuada de acuerdo a la situación o inquietudes planteadas. |
| A1.2.9 | Registrar situación, preguntas, alternativas y respuestas | Se registra las inquietudes, alternativas y respuestas que se den en la tutoría. |

4.4.2.3 Actividad A1.3: Ofrecer Capacitaciones y Charlas de Interés a los Miembros del CJ UIS

En esta actividad, se busca personal especializado brinde charlas y capacitaciones en temas de interés, las cuales pretenden actualizar, complementar o actualizar a los miembros del CJ UIS. De igual manera, se pretende aprovechar estas reuniones para recopilar información que pueda ser usada en la elaboración de material de consulta. Es necesario asignar una persona para la labor de registro de información. Esta actividad se realizaría siguiendo el siguiente sistema de actividades:

Figura 19. HAS de la Actividad A1.3

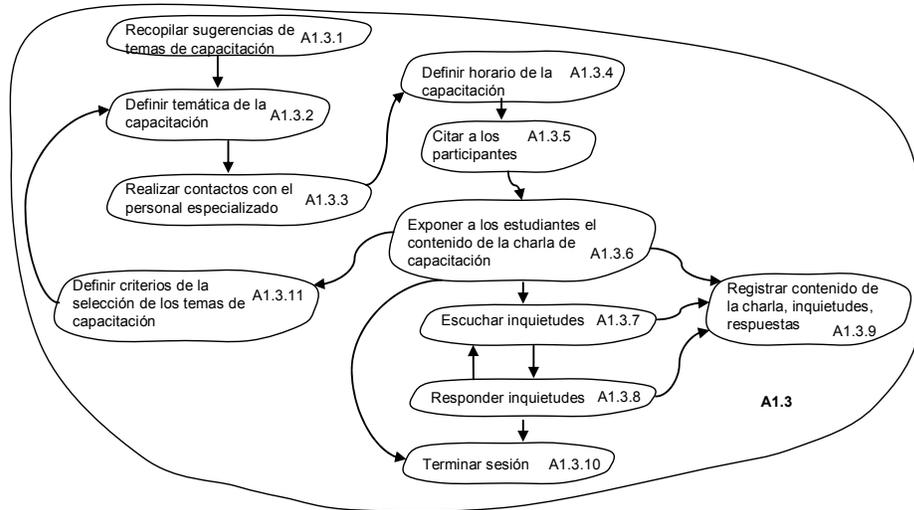


Tabla 23. Descripción del HAS de la Actividad A1.3

| Act. | Nombre de la Actividad | Descripción |
|---------|--|--|
| A1.3.1 | Recopilar sugerencias de temas de capacitación | Se busca con esta actividad que los miembros del CJ UIS den sugerencias de los temas en los cuales les gustaría recibir charla de capacitación |
| A1.3.2 | Definir temática de la capacitación | Teniendo en cuenta las sugerencias recibidas se selecciona un tema que sea de interés para los miembros del CJ UIS |
| A1.3.3 | Realizar contactos con el personal especializado | Dependiendo del tema seleccionado se busca a un profesional que sea especialista o tenga conocimientos y/o experiencia en el tema (la idea con esta actividad es promover que los miembros de la Escuela de Derecho UI, egresados y otros profesionales se vinculen al CJ UIS) |
| A1.3.4 | Definir horario de la capacitación | En esta actividad se busca definir un horario en el cual puedan asistir los miembros del CJ UIS y el personal encargado de dar la charla de capacitación |
| A1.3.5 | Citar a los participantes | Se busca informar a todos los estudiantes, a la directora y a los asesores el horario establecido para las charlas de capacitación. Se define el lugar y la forma de publicación. |
| A1.3.6 | Exponer el contenido de la charla de capacitación | Se realiza la charla en el lugar y hora convenida. Se busca presentar el contenido de la charla de capacitación |
| A1.3.7 | Escuchar inquietudes | En esta actividad se reciben las inquietudes y comentarios de los estudiantes con respecto a la información suministrada en A1.3.6, A1.3.7 o/y en A1.3.8 |
| A1.3.8 | Responder inquietudes | Se resuelven las inquietudes que los participantes |
| A1.3.9 | Registrar contenido de la charla, inquietudes, respuestas | Se registra el contenido de la charla, las inquietudes y respuestas que se presenten en la charla. |
| A1.3.10 | Terminar sesión | El ponente de la charla enuncia que se ha llegado al fin de la sesión |
| A1.3.11 | Definir criterios de la selección de los temas de capacitación | Se definen los criterios de selección de los temas de las charlas de capacitación, estos pueden ser según las necesidades de la organización, los intereses de los miembros, disponibilidad de personal, etc. |

4.4.2.4 Actividad A1.4: Elaborar Material Didáctico y de Consulta

En esta actividad, se busca que se recopile material las charlas, capacitaciones y espacios de tutorías, de igual manera, que se recopilen documentos de interés (reglamentos, formatos, etc.) para elaborar material de didáctico y de consulta, tales como: folletos, plegables, cartillas, manuales, artículos, memorias, a la vez que se pueden crear bases de datos para la consulta. Para lograr esto es necesario que se clasifiquen los documentos, ya sea por áreas, temas, fechas, etc., de igual manera, que se defina el tipo de material de apoyo se debe realizar, esto depende de las necesidades que existan en la organización y del material que ya se encuentre disponible para los miembros. De igual manera, se hace necesario que se revise la elaboración del material. Esta actividad se realizaría siguiendo el siguiente sistema de actividades:

Figura 20. HAS de la Actividad A1.4

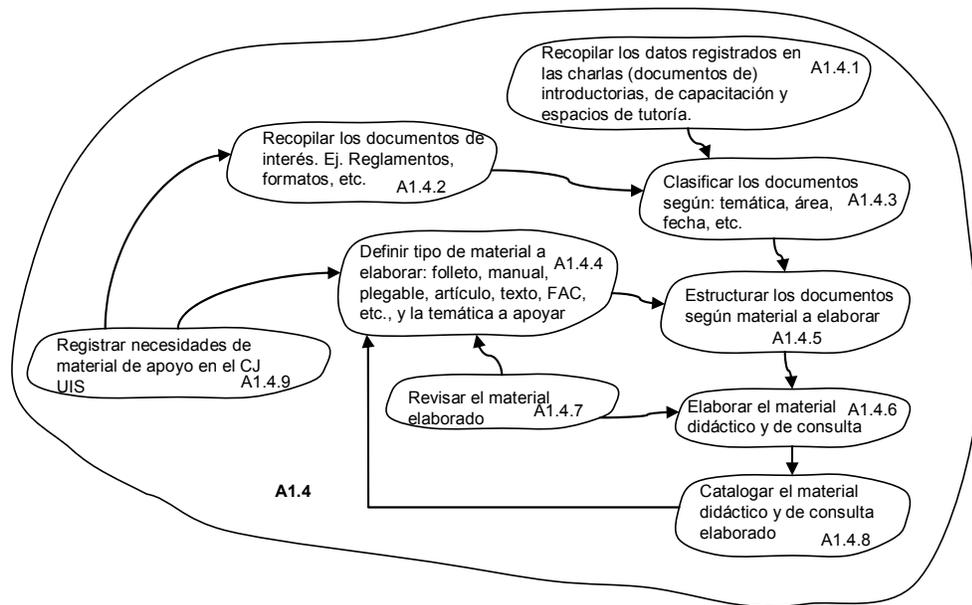


Tabla 24. Descripción del HAS de la Actividad A1.4

| Act. | Nombre de la Actividad | Descripción |
|--------|---|--|
| A1.4.1 | Recopilar los datos registrados en las charlas (documentos de) introductorias, de capacitación y espacios de tutoría. | En esta actividad se recopila todos los documentos registrados en las charlas introductorias, de capacitación y en los espacios de tutorías. |
| A1.4.2 | Recopilar los documentos de interés. Ej. Reglamentos, formatos, etc. | En esta actividad se recopilan documentos de interés para el CJ UIS, tales como manuales, reglamentos, formatos, etc. |

| Act. | Nombre de la Actividad | Descripción |
|--------|--|---|
| A1.4.3 | Clasificar los documentos según: temática, área, fecha, etc. | Se clasifica el material recopilado teniendo en cuenta el área, la fecha, la temática específica, etc. |
| A1.4.4 | Definir tipo de material a elaborar: folleto, manual, plegable, artículo, texto, FAC, etc., y la temática a apoyar | Se define el tipo de material a elaborar, la selección de material a elaborar depende del material existente y de su revisión. |
| A1.4.5 | Estructurar los documentos según material a elaborar | Una vez definido el tipo de material a elaborar, se organiza el material recopilado para darle la estructura que deberá tener (presentación de la información) |
| A1.4.6 | Elaborar el material didáctico y de consulta | Se elabora el material |
| A1.4.7 | Revisar el material elaborado | Se revisa la elaboración del material según pautas pre-establecidas. |
| A1.4.8 | Catalogar el material didáctico y de consulta elaborado | Se organiza y cataloga el material elaborado con el fin de ir organizando el catalogo e índice correspondiente. |
| A1.4.9 | Registrar necesidades de material de apoyo en el CJ UIS | Se debe implementar este mecanismo con el fin de conocer cuales son las necesidades del CJ UIS en cuanto a su material didáctico. Esto puede hacerse implementando un buzón de sugerencias. |

4.4.2.5 Actividad A1.5: Ofrecer Material de Apoyo

El CJ UIS facilita material informativo (se le entrega al estudiante), material bibliográfico y equipos de computo a los miembros, para los cuales, aquel que necesite debe solicitarlo en la secretaria, en donde se revisa que el material se encuentra disponible, de no encontrarse libre, se le informa al solicitante que no es posible efectuar el préstamo. Inmediatamente, se procede a registrar el préstamo o la solicitud de préstamo. De igual manera, se solicita que los usuarios de este servicio evalúen o den sugerencias acerca del material.

Figura 21. HAS de la Actividad A1.5

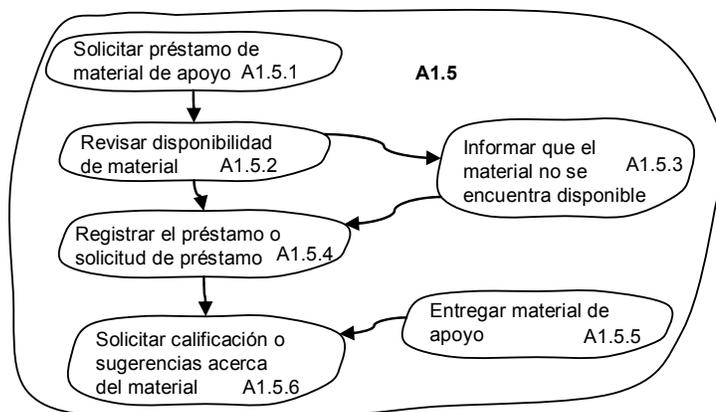


Tabla 25 Descripción del HAS de la Actividad A1.5

| Act. | Nombre de la Actividad | Descripción |
|-------------|--|--|
| A1.5.1 | Solicitar préstamo de material de apoyo | El interesado debe solicitar el material en calidad de préstamo |
| A1.5.2 | Revisar disponibilidad de material | Se revisa si el material se encuentra disponible. |
| A1.5.3 | Informar que el material no se encuentra disponible | Si no se encuentra el material disponible, se informa al solicitante que no es posible efectuar el préstamo. |
| A1.5.4 | Registrar el préstamo o solicitud de préstamo | Se registra la solicitud de préstamo o el préstamo realizado |
| A1.5.5 | Entregar material de apoyo | Se entrega o se asigna el material de apoyo |
| A1.5.6 | Solicitar calificación o sugerencias acerca del material | Se solicita que los usuarios o solicitantes del servicio evalúen el material, el servicio y/o den sugerencias. |

4.4.2.6 Actividad Externa 1 (AE1): Recibir Asesorías o Tutorías en Entidades en Convenio

Las organizaciones públicas y privadas con las cuales se ha establecido convenios para la prestación de servicios jurídicos ofrecen a los estudiantes vinculados a ellas orientación y capacitación en las funciones que se realizan al interior de estas organizaciones, esto permite que los estudiantes conozcan diferentes dinámicas de trabajo.

4.5 ACTIVIDAD A2: BRINDAR ASESORÍA JURÍDICA

En esta actividad se proporciona a personas de bajos recursos económicos asesoría jurídica, la cual incluye el consejo jurídico, servicios de conciliación, el guiar en la interposición de acciones públicas, la representación legal y extralegal, además de apoyar las labores jurídicas que realizan algunas organizaciones públicas y privadas a través de la realización de convenios. A continuación se presentan la matriz de debate que se realizó para evaluar la Actividad A2 y el HAS que se definió para llevar a cabo dicha actividad. Posteriormente, dado que esta actividad es de vital importancia para los miembros del CJ UIS, se procede a desagregar⁴⁴ y a explicar cada actividad en un nuevo sistema de actividades.

⁴⁴ Desarticulada, mostrando como se compone

4.5.1 Debate de la Actividad A2

Tabla 26. Matriz de Debate de la Actividad A2

| A2: Brindar asesoría jurídica | |
|--------------------------------------|--|
| ¿E o ñ en la situación real? | Si |
| ¿Cómo se hace? | <p>En la actividad A2, el CJ UIS proporciona asesoría, representación legal y extralegal a personas de bajos recursos económicos, y en las en las áreas de su competencia, tal como se establece en [17] y [18]. Para cumplir con lo anterior el CJ UIS se ha organizado de manera tal que se pueda atender a los usuarios y brindarles asesoría jurídica, la cual dependiendo del diagnóstico de la situación expuesta se determina si las necesidades del usuario ya fueron atendidas o si es necesario iniciar un proceso de conciliación o un proceso de representación legal, en el cual el estudiante pasa a ser el abogado del usuario (apoderado).</p> <p>Por otra parte el CJ UIS, ha establecido convenios con organizaciones de carácter público y privado, con el propósito de proporcionar de servicios jurídicos a los usuarios de estas. Es importante destacar que en todo momento el CJ UIS brinda información a sus usuarios, referente a las actuaciones realizadas por los estudiantes.</p> |
| ¿Cómo se juzga? | Cantidad de asesorías, acciones públicas y negocios (nombre que se le da a procesos que inician los estudiantes en CJ) por estudiante en cada área Asistencias a los turnos en el CJ UIS y en los convenios |
| Comentarios | <p>En el desarrollo actual de esta actividad se encuentran las siguientes deficiencias:</p> <p>D15: La capacitación y práctica en los convenios es meramente de tipo instrumental</p> <p>D16: Comunicación con el usuario centrado en interacción personal entre este y el estudiante que lo representa</p> <p>D17: Apertura de procesos centrada en la necesidad del estudiante (necesidad de cumplir el número de procesos requeridos) más que en la necesidad del usuario</p> <p>D18: Extravío y pérdida de documentos</p> <p>D19: Dificultad para ofrecer información a los usuarios</p> <p>D20: El fomento a los derechos humanos en la comunidad local y UIS, y promoción de los servicios es bajo</p> <p>D21: Diseño y puesta en marcha de dependencias dentro del CJ UIS, tales como el centro de conciliación</p> <p>D23: Carencia de formalización de procedimientos (manual de funciones y reglamento interno)</p> <p>D24: No existen criterios para la generación de horarios que garanticen a los estudiantes una distribución uniforme del trabajo.</p> <p>D25: No existen criterios para la asignación de estudiantes en los ciclos de las diferentes áreas de trabajo.</p> <p>D26: No hay definidos procesos, ni políticas claras acerca del manejo de información</p> <p>D27: Gestión documental (Archivo de documentación generada en los procesos y biblioteca) no definida.</p> <p>D28: No hay herramientas y procesos de seguimiento y control definidos</p> <p>D30: No existe estandarización de informes y de manejo de carpetas</p> <p>D31: No existe registro adecuado de datos (omisión, duplicación y cambio)</p> <p>D32: Escasez de recursos (personal de apoyo, económicos, de planta física y de infraestructura tecnológica -Hardware, Software y Telecomunicaciones-)</p> <p>D33: Se le asignan a los estudiantes roles que no están en competencia de asumir</p> |

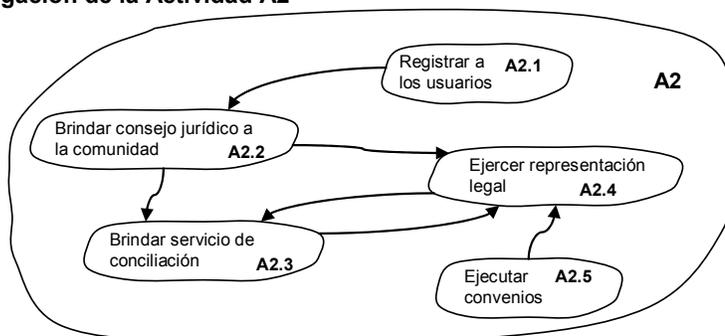
| A2: Brindar asesoría jurídica | |
|--------------------------------------|---|
| | <p>En el desarrollo actual de esta actividad se encuentran las siguientes oportunidades y fortalezas :</p> <p>O5: Gran demanda de servicio O6: Posibilidad de establecer nuevos convenios O7: Inexistencia de Consultorios Jurídicos en las sedes de la UIS (Málaga, Socorro, Barrnacabermeja) O8: Ofrecer servicios de asesoría jurídica a instituciones externas F6: Solicitudes de servicio por parte de los usuarios F7: Servicio gratuito F8: Buena ubicación F9: Posibilidad de tener presencia en las sedes de la UIS (Málaga, Socorro, Barrnacabermeja) F10: El CJ UIS cuenta con una buena imagen F11: Actitud del estudiante UIS ante los usuarios F12: disponibilidad de estudiantes en práctica</p> <p>En el desarrollo actual de esta actividad se encuentran la siguiente amenaza:</p> <p>A3: Posibles demandas por parte de los usuarios (debido a la fallas en manejo de procesos o pérdida de documentos)</p> <p>Además que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No existe soporte de tecnología de información • No se lleva un registro de las solicitudes de asesorías que llegan al CJ UIS. • El registro de asesorías que brinda el CJ UIS, no es el más adecuado ya que omite información valiosa. (Ej. Motivo de consulta, como conoce del CJ UIS), que posteriormente puede emplearse para hacer estudios enfocados al mejoramiento de la organización. • El registro de la información solicitada se hace dos veces en diferentes documentos. • Algunas veces los monitores de reparto no siguen el flujo de las actividades, lo cual lo lleva a que se hagan enmendaduras en el libro de registro. (Ej.: registrar a un solicitante sin haber verificado la disponibilidad). • No queda registro alguno de la interacción del monitor de reparto con el solicitante de asesoría jurídica. • Actualmente el procedimiento que se aplica para realizar la actividad, no asegura que exista una selección de los usuarios de bajos recursos. • Se genera gran volumen de información a la cual es difícil hacerle seguimiento • Debido a que la monitoria de reparto es rotada entre los estudiantes, es necesario dejar las políticas y los procedimientos que tiene que asumir el estudiante encargado de ejercer este rol. • No se solicita soporte de condición socio económica al usuario. Ej. recibo de un servicio público del lugar donde vive el usuario. |
| Acuerdos | <ul style="list-style-type: none"> • Teniendo en cuenta lo anterior, se plantea que en esta actividad se incluya: <ul style="list-style-type: none"> ○ Definir los procedimientos que se tienen que llevar a cabo para lograr con éxito esta actividad ○ Formalizar los registros que se deben llevar ○ Definir que el CJ UIS funcionara de manera promiscua, es decir un estudiante esta en capacidad de atender a un usuario en cualquier área de competencia de la organización ○ Poner en marcha el Centro de Conciliación |

| A2: Brindar asesoría jurídica | |
|--------------------------------------|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> ○ Dar consejo jurídico a personas que se encuentren en sedes de la UIS. No se ofrece asesoría jurídica ya que según la ley el CJ UIS fue aprobado para realizar esta función en el área metropolitana de Bucaramanga. ○ No ofrecer brigadas de formación jurídica a la comunidad, ya que esto no esta en competencia de la labor que puede ofrecer la organización. Aunque se busca promover el CJ UIS y sus servicios a través de medios de publicidad. ○ Establecer convenios con entidades de carácter social. ○ Apoyar las actividades con Tecnología de Información |

4.5.2 Desagregación Actividad A2

Teniendo en cuenta los comentarios realizados, se propone en la Figura 22 el sistema de actividades para poder Brindar la Asesoría Jurídica. Posteriormente se describen y desagregan cada una de las actividades que lo componen.

Figura 22. Desagregación de la Actividad A2



4.5.2.1 Actividad A2.1: Registrar a los Usuarios

En esta actividad un estudiante asignado como monitor de reparto⁴⁵ hace seguir de una en una a las personas que se encuentran solicitando el servicio de asesoría. Una vez el solicitante pasa con el monitor de reparto, este procede a indagar acerca de la situación socio jurídica del solicitante y a determinar si dicha condición cumple con lo establecido en la Ley 583 de 2000, para verificar esta condición se le pide al usuario un recibo de servicio público del lugar donde vive; de no cumplir se le informa al solicitante que debe buscar asesoría en una oficina jurídica o debe conseguirse un abogado titulado. Si se determina que la situación socio- económica del solicitante esta acorde con lo establecido en la ley, se procede a indagar acerca del motivo de la solicitud de asesoría.

⁴⁵ Los estudiantes de turno se rotan semanalmente para ejercer este rol

Una vez escuchada la situación del solicitante, el monitor procede a establecer si la situación es competencia del CJ, de no cumplir con lo establecido en la ley, se le informa al solicitante que debe buscar asesoría en una oficina jurídica o debe conseguirse un abogado titulado. De lo contrario, se le asigna un estudiante de turno y se le toman los datos generales, tales como son: nombre, apellidos, dirección, teléfonos, escolaridad. Con los anteriores datos se llena la solicitud de asesoría, y se le indica en que lugar puede encontrar al estudiante asignado. Esta actividad se presenta en la figura 23. A continuación describimos cada una de las actividades que la componen.

Figura 23. HAS de la Actividad A2.1

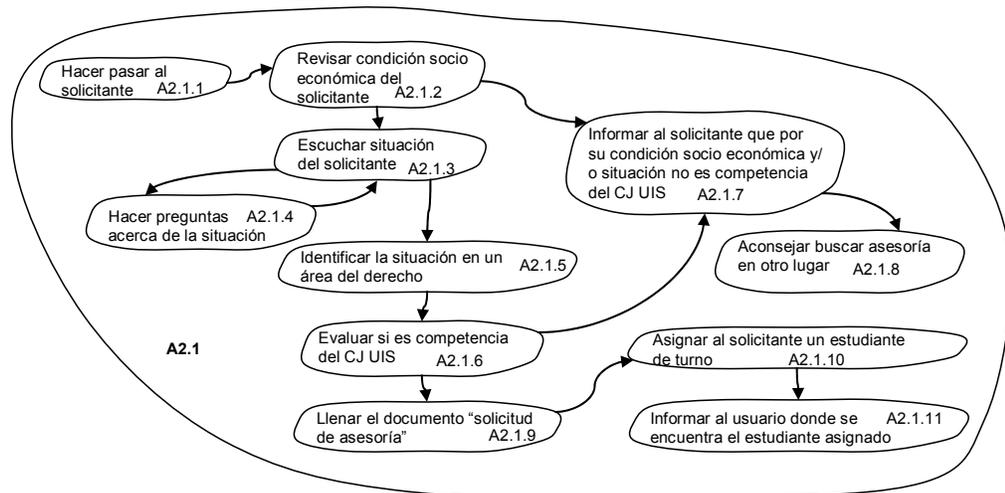


Tabla 27 Descripción del HAS de la Actividad A2.1

| Act. | Nombre de la Actividad | Descripción |
|--------|---|--|
| A2.1.1 | Hacer pasar al solicitante | En esta actividad se le indica al solicitante que puede ser atendido por el monitor de reparto |
| A2.1.2 | Revisar condición socio económica del solicitante | Se procede a indagar sobre la condición socio-económica del solicitante, con el fin de establecer si esta en el rango estipulado en [17], donde se establece que los CJ prestan sus servicios a personas de bajos recursos. Se debe solicitar soporte de condición socio- económica (recibo de servicios). |
| A2.1.3 | Escuchar situación del solicitante | En esta actividad se escucha la situación del solicitante |
| A2.1.4 | Hacer preguntas acerca de la situación | Se realizan preguntas al solicitante de asesoría con el fin de obtener mayor claridad acerca de la situación |
| A2.1.5 | Identificar la situación en un área del derecho | En esta actividad el monitor de reparto analiza los datos relevantes acerca de la situación y enmarca está (ubica) en un área del Derecho |

| Act. | Nombre de la Actividad | Descripción |
|-------------|--|---|
| A2.1.6 | Evaluar si es competencia del CJ UIS | Evalúa la situación teniendo en cuenta la competencia del CJ UIS |
| A2.1.7 | Informar al solicitante que por su condición socio económica y/ o situación no es competencia del CJ UIS | Se le informa al solicitante de asesoría que su situación no es competencia del CJ, ya sea porque: no cumple con los requisitos de situación socio-económica o su situación no se enmarca en las áreas del derecho competencia de los CJ o su situación excede los máximos legales establecidos por la ley. |
| A2.1.8 | Aconsejar buscar asesoría en otro lugar | Dado la situación socio-económica no cumple con los requisitos de atención y/o que la situación presentada no son competencia del CJ UIS, se le informa que no puede ser atendido y que debiera buscar ayuda en otro lugar. |
| A2.1.9 | Llenar el documento "solicitud de asesoría" | Con los datos suministrados por el usuario, los datos identificados por él, más un breve resumen de la situación y la escolaridad del usuario se llena el documento "solicitud de asesoría". |
| A2.1.10 | Asignar al solicitante un estudiante de turno | El monitor de reparto asigna al estudiante encargado de atender al usuario (antes solicitante de asesoría). |
| A2.1.11 | Informar al usuario donde se encuentra el estudiante asignado | Se le informa al usuario el lugar donde se encuentra el estudiante de turno asignado para atenderle. |

4.5.2.2 Actividad A2.2: Brindar Consejo Jurídico a la Comunidad

Una vez se le ha asignado al usuario un estudiante de turno para que lo atienda, el usuario procede a buscarlo en el lugar indicado por el monitor de reparto, en donde el usuario entrega el documento "solicitud de asesoría" al estudiante, y este procede a revisarlo y a escuchar la situación del usuario; de ser necesario el estudiante le formula preguntas al usuario. Con la información suministrada por el usuario, el estudiante procede a analizarla, tomando como parámetro las leyes, los códigos y toda la fundamentación teórica recibida. Prosiguiendo a emitir el concepto jurídico relacionado a la situación, este es explicado al usuario y posteriormente es registrado en el documento "Asesoría Jurídica", el cual una vez diligenciado es archivado en la "Carpeta de Asesoría" del estudiante⁴⁶.

El concepto emitido por el estudiante puede satisfacer las necesidades e inquietudes que presenta el usuario, o bien puede indicar que es necesario comenzar un proceso de conciliación o un proceso de representación legal (la escogencia de estas alternativas esta dada por la Ley 583 de 2.000 y el Artículo 68 - Ley 23 del 21 de Marzo de 1991, en estos casos el estudiante explicara al usuario en que consiste dichos procedimientos y que documentación se necesita si se quiere comenzar con alguno de ellos. Si el usuario

⁴⁶ Cada estudiante maneja su "Carpeta de Asesorías"

decide (en ese momento) iniciar un proceso informa al estudiante y este le asigna al usuario una nueva cita y llena el formato de control de citas (anexo al documento solicitud de asesorías que el usuario le había entregado) y se lo entrega al usuario. De entregar el usuario algún tipo de documento, el estudiante deberá registrar su entrega en la parte posterior del documento "control de citas", esto con el fin de que el usuario tenga constancia que el estudiante recibió los documentos.

Si en algún momento el estudiante tiene dudas acerca de cómo interpretar la situación del usuario de acuerdo a los conceptos teóricos que posee, formula estas dudas (proceso personal) y busca resolverlas, para poder emitir el concepto jurídico, de no lograr resolver sus inquietudes o dudas, el estudiante le asignara una cita al usuario, para lo cual llena el formato de control de citas. A continuación se presenta el sistema de actividades correspondiente a esta actividad.

Figura 24. HAS de la Actividad A2.2

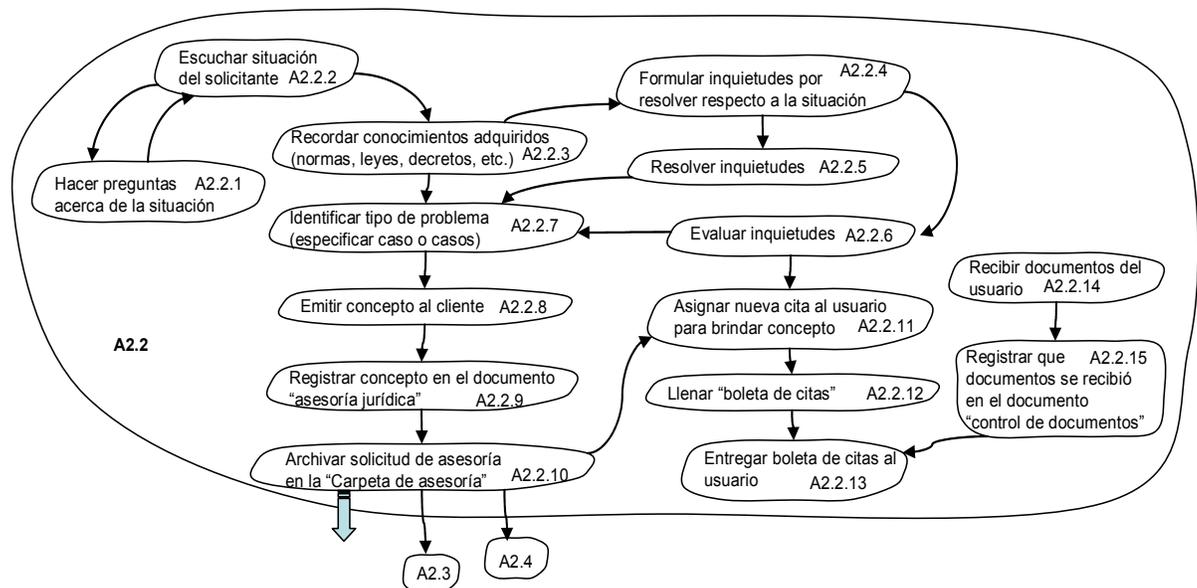


Tabla 28 Descripción del HAS de la Actividad A2.2

| Act. | Nombre de la Actividad | Descripción |
|--------|------------------------------------|---|
| A2.2.1 | Escuchar situación del solicitante | En esta actividad se escucha la situación del solicitante |

| Act. | Nombre de la Actividad | Descripción |
|-------------|---|---|
| A2.2.2 | Hacer preguntas acerca de la situación | Se realizan preguntas al usuario con el fin de obtener mayor claridad acerca de la situación |
| A2.2.3 | Recordar conocimientos adquiridos (normas, leyes, decretos, etc.) | De acuerdo a los datos obtenidos del usuario, el estudiante va seleccionando que tipos de normas, leyes, etc. aplican para la situación en particular. |
| A2.2.4 | Formular inquietudes por resolver respecto a la situación | El estudiante, en proceso individual, se formula inquietudes por resolver en lo referente a la relación de la situación expuesta por el usuario con el marco teórico que puede aplicar. |
| A2.2.5 | Resolver inquietudes | El estudiante busca resolver sus inquietudes, en el mismo momento que el usuario esta en consulta (le pide un tiempo de espera), para lo cual pregunta a compañeros, asesores, etc. |
| A2.2.6 | Evaluar inquietudes | El estudiante evalúa si las inquietudes que tenía fueron resueltas o si aun persisten. Determina el grado de seguridad que tiene para poder identificar el tipo de problema del usuario (poderlo enmarcar en un tipo de caso (s) específico). |
| A2.2.7 | Identificar tipo de problema (especificar caso o casos) | El estudiante especifica el tipo de caso en el cual se enmarca la situación del usuario |
| A2.2.8 | Emitir concepto al cliente | El estudiante enuncia el tipo de caso en el cual se enmarca la situación del usuario, y le indica cual es el procedimiento a seguir. |
| A2.2.9 | Registrar concepto en el documento "Asesoría jurídica" | Se registra el concepto jurídico emitido en el documento "Asesoría Jurídica" |
| A2.2.10 | Archivar solicitud de asesoría en la "Carpeta de asesoría" | Se toma el documento solicitud de asesoría y se archiva en la carpeta de asesorías del estudiante (cada estudiante maneja su propia carpeta) |
| A2.2.11 | Asignar nueva cita | De acuerdo a las recomendaciones hechas por el estudiante al usuario, o al estudiante no haber podido emitir algún concepto jurídico, se decide si se establece nueva cita |
| A2.2.12 | Llenar "Control de citas" ⁴⁷ | Se registra la fecha, el lugar y la hora de la próxima cita |
| A2.2.13 | Entregar boleta de "control de citas" | Se le entrega al usuario el documento "control de citas". En la parte posterior a esta va el documento de "control de documentos" |
| A2.2.14 | Recibir documentos del usuario | El estudiante puede recibir documentos del usuario, si el usuario determina que quiere adelantar proceso de conciliación o representación legal (según el concepto jurídico emitido) |
| A2.2.15 | Registrar que documentos se recibió en el documento "control de documentos" ⁴⁸ | El estudiante registra que documentos recibió del usuario |

4.5.2.3 Actividad A2.3: Brindar Servicio de Conciliación

El consultorio jurídico ofrece a la comunidad el servicio de centro de conciliación y el servicio de acompañamiento en la conciliación.

Servicio de Centro de Conciliación: Actividad A2.3.1

⁴⁷ Documento anexo al documento "solicitud de asesorías"

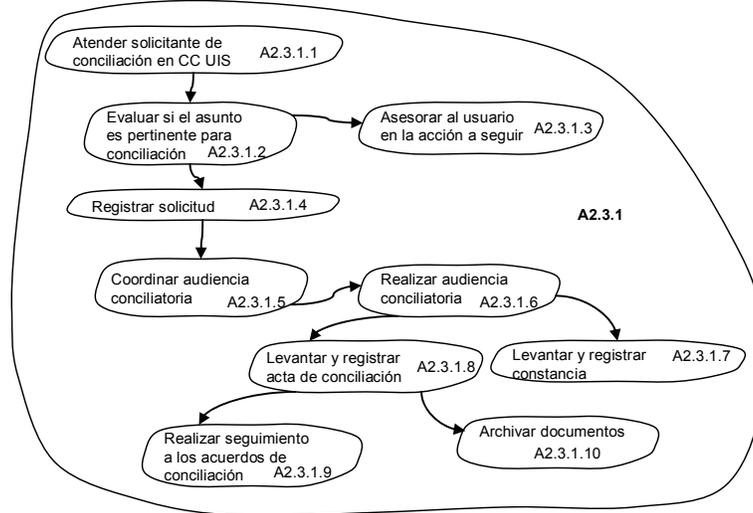
⁴⁸ Este documento se encuentra al respaldo esta el documento control de citas

Este servicio se ofrece gracias a la aprobación emitida por Ministerio del Interior y de Justicia en la Resolución 1343 del 27 de Julio de 2005, la cual autoriza el funcionamiento del Centro de Conciliación UIS, y permite que allí se puedan coordinar procesos de conciliación para las personas interesadas. A continuación se presenta la descripción de las actividades y luego el HAS.

Tabla 29. Descripción del HAS de la Actividad 2.3.1

| Act. | Nombre de la Actividad | Descripción |
|-------------|--|---|
| A2.3.1.1 | Atender solicitante de conciliación en CC UIS | En esta actividad se recibe y se atiende al solicitante de conciliación |
| A2.3.1.2 | Evaluar si el asunto es pertinente para conciliación | Se escucha la situación expuesta por el solicitante y se analiza si el asunto expuesto es pertinente de ser atendido por vía de conciliación. |
| A2.3.1.3 | Asesorar al usuario en la acción a seguir | Si el asunto no es susceptible de ser tratado por conciliación, el secretario le indica que acciones puede seguir. Ej: acudir a un consultorio jurídico o buscar asesoría en otro lugar. |
| A2.3.1.4 | Registrar solicitud | Una vez se ha establecido que el asunto es competencia del CC se debe registrar la solicitud y verificar que se encuentre bien diligenciada. |
| A2.3.1.5 | Coordinar audiencia conciliatoria | Una vez realizada la solicitud se procede a coordinar la audiencia conciliatoria, para lo cual se asigna fecha, hora, lugar y conciliador. En esta actividad el usuario queda encargado de notificar a la otra parte los datos de la audiencia. |
| A2.3.1.6 | Realizar audiencia conciliatoria | En esta actividad las partes se reúnen y reciben orientación acerca del objeto, alcance y límite de la conciliación. Posteriormente se motiva a las partes para que lleguen acuerdos y/o se formulan propuestas de arreglo par las partes. |
| A2.3.1.7 | Levantar y registrar constancia | Si no se puede llegar a ningún acuerdo se levanta y se registra una constancia de lo acontecido en la audiencia. |
| A2.3.1.8 | Levantar y registrar acta de conciliación | De llegarse a algún tipo de acuerdo, se levanta y se registra un acta de lo acontecido en la audiencia. |
| A2.3.1.9 | Realizar seguimiento a los acuerdos de conciliación | El CC debe hacer seguimiento a los acuerdos pactados y registrados en el acta. |
| A2.3.1.10 | Archivar documentos | Se archivan los documentos elaborados y relacionados con la conciliación. |

Figura 25. HAS de la Actividad 2.3.1



Servicio de Acompañamiento en la Conciliación: Actividad A2.3.2

El segundo servicio se da cuando una persona requiere de efectuar alguna conciliación y necesita se le sea asignado una persona que lo asesore en el procesos de conciliación que pretende llevar. A continuación se presenta el HAS de esta actividad y su descripción.

Figura 26. HAS de la Actividad A2.3.2

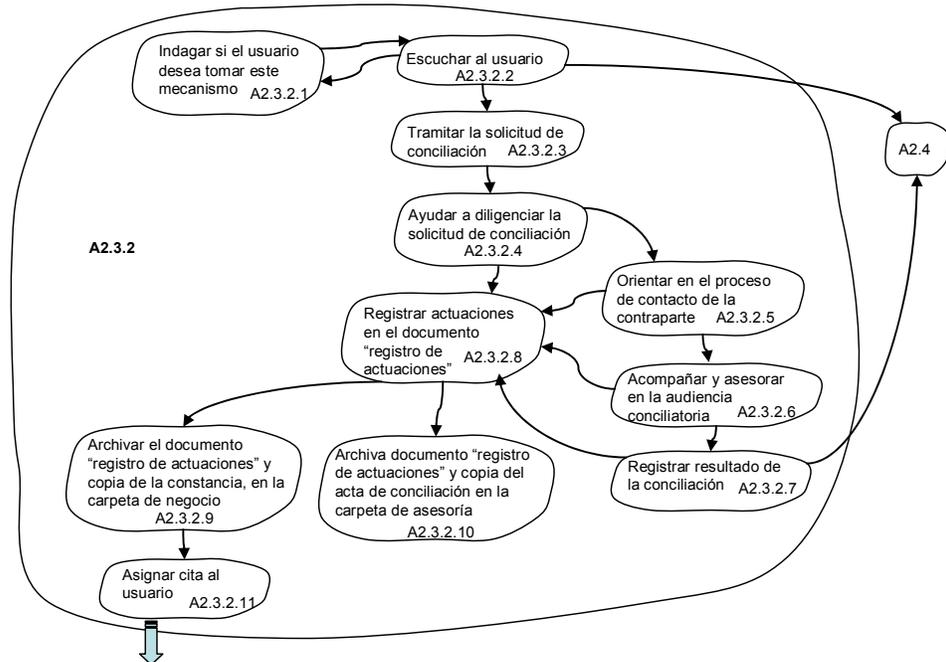


Tabla 30 Descripción del HAS de la Actividad A2.3.2

| Act. | Nombre de la Actividad | Descripción |
|-----------|---|--|
| A2.3.2.1 | Indagar si el usuario desea tomar este mecanismo | En esta actividad se le explica al usuario en que consiste la conciliación, su dinámica y sus ventajas. También se indaga si el usuario desea hacer uso de este mecanismo. |
| A2.3.2.2 | Escuchar al usuario | Se escucha el punto de vista y la decisión que asume el usuario. |
| A2.3.2.3 | Tramitar la solicitud de conciliación | Si el usuario decide hacer conciliación, se debe tramitar la solicitud de conciliación en un centro de conciliación |
| A2.3.2.4 | Ayudar a diligenciar la solicitud de conciliación | En el centro de conciliación se debe diligenciar la solicitud de conciliación. |
| A2.3.2.5 | Orientar en el proceso de contacto de la contraparte | El usuario es el encargado de contactar a las partes que necesitan presentarse en la audiencia conciliatoria. En esta labor el estudiante le brinda ayuda. |
| A2.3.2.6 | Acompañar y asesorar en la audiencia conciliatoria | El estudiante acompaña al usuario a la audiencia de conciliación y le brinda asesoría y aporta propuestas de conciliación. |
| A2.3.2.7 | Registrar resultado de la conciliación | El estudiante debe confirmar el resultado de la audiencia conciliatoria |
| A2.3.2.8 | Registrar actuaciones en el documento "registro de actuaciones" | El estudiante debe registrar todas las actuaciones realizadas |
| A2.3.2.9 | Archivar el documento "registro de actuaciones" y copia de la constancia, en la carpeta de negocio | El estudiante archiva el documento "registro de actuaciones" y copia de la constancia en la carpeta de negocio, si no se llega a ninguna conciliación. Si no se llega a ningún acuerdo se puede iniciar un proceso legal (abrir negocio) |
| A2.3.2.10 | Archivar documento "registro de actuaciones" y copia del acta de conciliación en la carpeta de asesoría | El estudiante archiva documento "registro de actuaciones" y copia del acta de conciliación en la carpeta de asesoría, si se llega a algún acuerdo de conciliación |
| A2.3.2.11 | Asignar cita al usuario | De no llegarse a ningún acuerdo se pacta una cita con el usuario para determinar la acción a seguir |

4.5.2.4 Actividad A2.4: Ejercer Representación Legal

Una vez el usuario ha entregado todos los documentos solicitados, se procede a abrir el negocio (nombre que se asigna en el CJUIS a los procesos que son llevados por los estudiantes), para esto el estudiante abre una carpeta donde se anexaran las fotocopias de todos los documentos entregados y todos los documentos que se elaboren y un registro de todas las actuaciones por él realizadas. Cuando el estudiante tiene los documentos procede a estudiarlos y a definir que tipo de actuación va a llevar a cabo, si tiene inquietudes al respecto procede a resolverlas, ya sea con el asesor o consultando leyes u otros estudiantes. Una vez determinada la acción a realizar, el estudiante procede

a elaborar los documentos legales que soporten dicha acción, los cuales deben ser revisados y aprobados por el asesor antes de ser presentados ante alguna entidad judicial.

Todas las acciones realizadas por los estudiantes deben ser registradas, y todos los documentos (copias) anexadas a la carpeta. El estudiante deja de hacerse cargo de un negocio cuando termina su tiempo de práctica en el CJ UIS, para lo cual el tiene que presentar renuncia como representante del negocio (negocios de penal), o solicitar que sea sustituido (en las demás áreas). Estos procesos inconclusos son asignados a otros estudiantes que estén o vayan a realizar práctica en el CJ UIS.

A continuación se presenta el sistema de la Actividad A2.4: Representación legal, y el detalle de cada una de las actividades que lo componen.

Figura 27. HAS de la Actividad A2.4

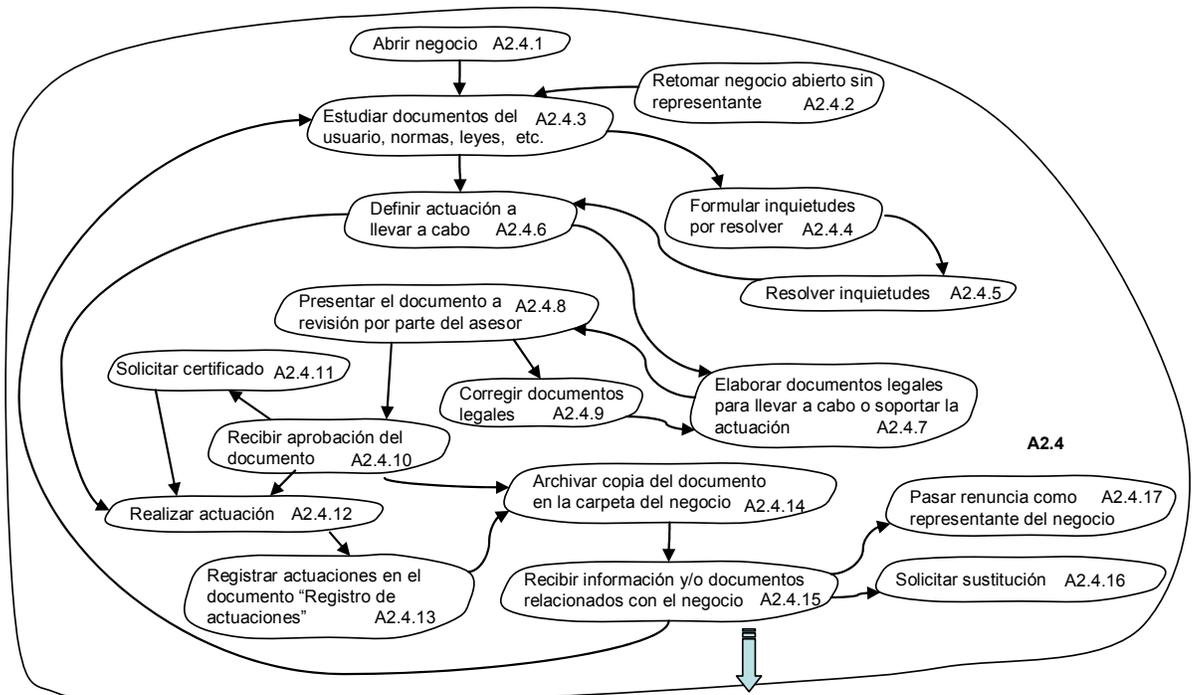


Tabla 31 Descripción del HAS de la Actividad A2.4

| Act. | Nombre de la Actividad | Descripción |
|-------------|--|--|
| A2.4.1 | Abrir negocio | Un negocio se abre cuando el usuario entrega al estudiante asignado (representante legal) para atenderlo, todos los documentos solicitados. |
| A2.4.2 | Retomar negocio abierto sin representante | Un estudiante puede tomar un negocio abierto por otro estudiante, cuando este ya ha terminado su práctica en el CJ o cuando la las autoridades judiciales soliciten a un representante |
| A2.4.3 | Estudiar documentos del usuario, normas, leyes, etc. | El estudiante debe estudiar todos los documentos que tengan relevancia y pertinencia con el negocio que esta atendiendo. |
| A2.4.4 | Formular Inquietudes | El estudiante, en proceso individual, se formula inquietudes por resolver en lo referente al negocio. |
| A2.4.5 | Resolver inquietudes | El estudiante busca resolver sus inquietudes, para lo cual pregunta a compañeros, asesores, consulta leyes etc.. |
| A2.4.6 | Definir actuación a llevar a cabo | Una vez el estudiante ha resuelto sus inquietudes y ha estudiado los documentos, procede a definir la acción a llevar a cabo. |
| A2.4.7 | Elaborar documentos legales como soporte a la acción | El estudiante elabora los documentos necesarios para poder llevar la acción |
| A2.4.8 | Presentar documentos a revisión por parte del asesor | Se presentan los documentos para revisión |
| A2.4.9 | Corregir documentos legales | De llegar a existir algún error en el documento o en el procedimiento el estudiante debe corregir los documentos. |
| A2.4.10 | Recibir aprobación del documento | El estudiante pasa a recibir el visto bueno del asesor, una vez los documentos estén bien elaborados |
| A2.4.11 | Solicitar certificado | El estudiante solicita el certificado que acredita que él puede presentarse como representante legal del usuario. |
| A2.4.12 | Realizar actuación | El estudiante procede a realizar la acción |
| A2.4.13 | Registrar actuaciones en el libro "Registro de actuaciones" | Se registra la actuación realizada |
| A2.4.14 | Archivar copia del documento en la carpeta del negocio | Se archivan los documentos relacionados con el negocio |
| A2.4.15 | Recibir información y/o documentos relacionados con el negocio | A lo largo del proceso, el estudiante debe recibir información y documentos relacionados con el negocio, estos deben ser estudiados para seguir definiendo las acciones a realizar. |
| A2.4.16 | Solicitar sustitución | Una vez el estudiante termina su periodo de práctica en el CJ UIS debe solicitar le sean sustituidos sus negocios. |
| A2.4.17 | Presentar renuncia como representante del negocio | Una vez el estudiante termina su periodo de práctica en el CJ UIS debe renunciar en los negocios del área de derecho penal. |

4.5.2.5 Actividad A2.5: Ejecutar Convenios

Como parte de su práctica los estudiantes deben realizar convenios en entidades que lo soliciten, para lo cual deben asistir en el horario establecido, y allí les dan la orientación acerca de las funciones que deben cumplir.

Figura 28. HAS de la Actividad A2.5

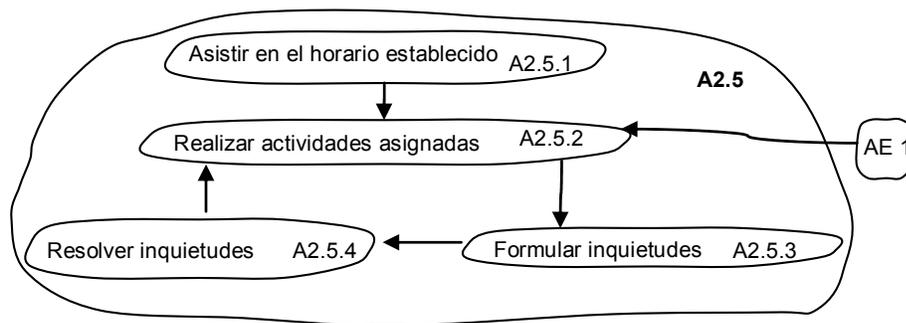


Tabla 32. Descripción del HAS de la Actividad A2.5

| Act. | Nombre de la Actividad | Descripción |
|--------|-----------------------------------|---|
| A2.5.1 | Asistir en el horario establecido | El estudiante debe asistir a la práctica en convenio |
| A2.5.2 | Realizar actividades asignadas | El estudiante ejecuta las funciones asignadas |
| A2.5.3 | Formular inquietudes | El estudiante formula inquietudes acerca de la organización, orientación brindada o funciones que debe realizar |
| A2.5.4 | Resolver inquietudes | El estudiante resuelve las inquietudes |

4.6 ACTIVIDAD A3: FOMENTAR LA INVESTIGACIÓN SOCIO JURÍDICA

Con esta actividad se busca aprovechar al CJ UIS como fuente de experiencias y de material investigativo, para lo cual se debe promover la participación de los miembros del CJ UIS y de la comunidad académica para que conformen y participen en programas de investigación, desarrollen propuestas investigativas, publiquen resultados y apoyen eventos científicos. A continuación se presenta la matriz de debate que se realizó para evaluar la Actividad A3 y el HAS que se definió para llevar a cabo dicha actividad. Posteriormente, se explica cada actividad.

4.6.1 Debate de la Actividad A3

Tabla 33. Matriz de Debate de la Actividad A3

| A3: Fomentar la investigación socio jurídica | |
|---|---|
| ¿E o # en la situación real? | Se esta comenzando a implementar |
| ¿Cómo se hace? | Se convoco a los estudiantes interesados en realizar investigación, se les propuso comenzar a recopilar información de las actividades llevadas en el CJ UIS en lo concerniente a acciones públicas (derechos de petición, tutelas), además de recopilar información acerca de los fallos emitidos por los juzgados en el país. |
| ¿Cómo se juzga? | Por el trabajo entregado |
| Comentarios | <ul style="list-style-type: none"> • Según el análisis DOFA realizado hay que tener en cuenta que en la parte investigativa existe: <ul style="list-style-type: none"> ○ O12: Posibilidad de recolectar datos de las actuaciones de los estudiantes en su práctica. ○ O13: Vincular a los docentes de la EDCP de la UIS en trabajos e investigaciones ○ O14: Presentación de proyectos de investigación para financiación ○ O15: Proponer investigaciones interdisciplinarias e interinstitucionales ○ F20: Posibilidad de establecer convenios con otras escuelas ○ F21: Diversidad de intereses por parte de los estudiantes y miembros de la EDCP ○ F22: Solicitudes de servicio por parte de los usuarios ○ F23: Inquietud de algunos estudiantes hacia la investigación • Se debe tener en cuenta que esta es una actividad naciente en el CJ UIS |
| Acuerdos | <ul style="list-style-type: none"> • Organizar grupos de estudiantes para que se encarguen de la recolección y selección de material • Conformación de grupos de investigación y/o vinculación de otros grupos de investigación • Realizar investigaciones en temas de interés y de trabajo en la organización • Invitar a profesores investigadores a vincularse al CJ UIS • Promover y participar en eventos científicos e investigativos • Promover la publicación de resultados |

4.6.2 Desagregación de la Actividad A3

Figura 29. HAS de la Actividad A3

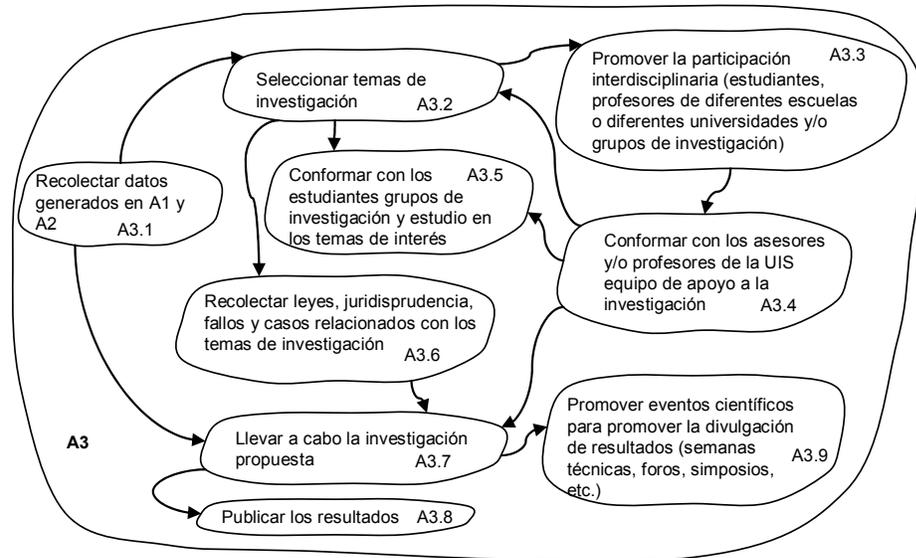


Tabla 34. Descripción del HAS de la Actividad A3

| Act. | Nombre de la Actividad | Descripción |
|------|--|---|
| A3.1 | Recolectar datos generados en A1 y A2 | En esta actividad se busca recopilar todos los datos que se generan en las actividades A1 y A2 |
| A3.2 | Seleccionar temas de investigación | Se pretende que los miembros del CJ UIS, o de la escuela de derecho propongan y definan temas de investigación. |
| A3.3 | Promover la participación interdisciplinaria (estudiantes, profesores de diferentes escuelas o diferentes universidades y/o grupos de investigación) | Se pretende motivar a los miembros del CJ UIS, la Escuela de Derecho, otras escuelas y egresados a participar en el CJ UIS, en la parte de investigación |
| A3.4 | Conformar con los asesores y/o profesores de la UIS equipo de apoyo a la investigación | Se busca convocar a los asesores y profesores para que apoyen y asesoren a los estudiantes miembros de los grupos de investigación, al igual que orienten los estudios. |
| A3.5 | Conformar con los estudiantes grupos de investigación y estudio en los temas de interés | Se busca convocar a los estudiantes para que participen en los grupos de investigación y en los estudios que se realicen |
| A3.6 | Recolectar leyes, jurisprudencia, fallos y casos relacionados con los temas de investigación | En esta actividad se busca recopilar todas las leyes, jurisprudencia, fallos y casos que estén relacionados con los temas de investigación. |
| A3.7 | Llevar a cabo la investigación propuesta | En esta actividad se ejecuta la investigación propuesta |
| A3.8 | Publicar los resultados | Se busca publicar los resultados obtenidos en las investigaciones |
| A3.9 | Promover eventos científicos para promover la divulgación de resultados (semanas técnicas, foros, simposios, etc.) | Se busca que los miembros de la organización participen en eventos o los organicen, con el fin de divulgar los resultados obtenidos o/y conocer otras investigaciones |

4.7 ACTIVIDAD A4: BRINDAR A LOS DESPACHOS JUDICIALES APOYO JURÍDICO EN LAS DECISIONES

Esta actividad busca establecer contactos con diferentes entes jurídicos para dar a conocer los servicios que presta el CJ UIS, las investigaciones y estudios realizados al interior de la organización, ofreciendo de esta manera, material de soporte y de análisis a dichos entes. A continuación se presentan la matriz de debate que se realizó para evaluar la Actividad A4 y el HAS que se definió para llevar a cabo dicha actividad. Posteriormente, se explica cada actividad.

4.7.1 Debate de la Actividad A4

Tabla 35. Matriz de Debate de la Actividad A4

| A4: Brindar a los despachos judiciales apoyo jurídico en las decisiones | |
|---|--|
| ¿Es o ñ en la situación real? | No |
| ¿Cómo se hace? | No se realiza |
| ¿Cómo se juzga? | No existen parámetros |
| Comentarios | Al ir consolidando al CJ UIS y al ir promoviendo la publicación de investigaciones, se puede ofrecer a los entes jurídicos la experiencia generada en la organización, la cual le puede servir de apoyo en el desempeño de sus actividades. |
| Acuerdos | Se propone: <ul style="list-style-type: none"> • Definir el alcance y la competencia del apoyo que se debe brindar a los entes jurídicos • Se recopilen y analicen las necesidades percibidas del exterior • Establecer contactos con los entes jurídicos • Promover el servicio |

4.7.2 Desagregación de la Actividad A4

Figura 30. HAS de la Actividad A4

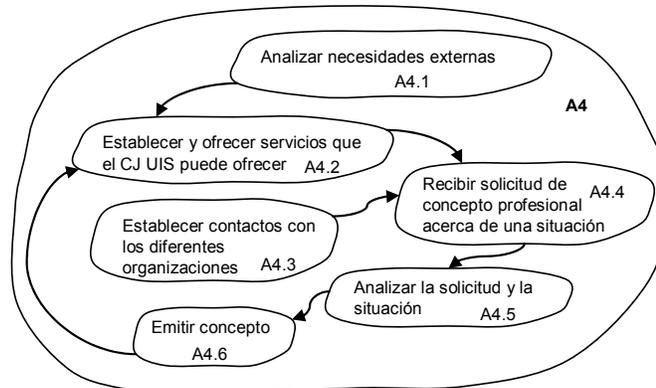


Tabla 36. Descripción del HAS de la Actividad A4

| Act. | Nombre de la Actividad | Descripción |
|------|---|--|
| A4.1 | Analizar necesidades externas | Se debe hacer análisis de las necesidades que se perciben o manifiestas por el contexto del CJ UIS, esta actividad se puede apoyar en la actividad A3. |
| A4.2 | Establecer y ofrecer servicios que el CJ UIS puede ofrecer | Una vez definidas las necesidades percibidas o manifiestas del contexto, se debe establecer cuales de ellas pueden ser atendidas por el CJ U IS, de igual manera, se debe formalizar los servicios que la organización esta en condiciones de ofrecer. |
| A4.3 | Establecer contactos con organizaciones | Se debe establecer y mantener contactos con los diferentes entes jurídicos y organizaciones. |
| A4.4 | Recibir solicitud de concepto profesional acerca de una situación | Se recibe solicitudes de prestación de servicios profesionales por parte de las organizaciones |
| A4.5 | Analizar la solicitud y la situación | Se analiza la solicitud y la situación se establece si se puede efectuar el servicio. |
| A4.6 | Emitir concepto | Una vez realizado el análisis anterior se procede a emitir el concepto, ya sea que no se puede realizar el servicio por competencias o capacidades del CJ UIS o el concepto profesional requerido. |

4.8 ACTIVIDAD A5: COORDINAR Y APOYAR LAS ACTIVIDADES DEL CJ UIS

Se busca coordinar y administrar los recursos del CJ UIS, el talento humano y las prácticas, y fortalecer los mecanismos de comunicación entre los miembros con el fin de poder garantizar el aprovechamiento del espacio que ofrece la organización. . A continuación se presentan la matriz de debate que se realizo para evaluar la Actividad A5

y el HAS que se definió para llevar a cabo dicha actividad. Posteriormente, se explica cada actividad.

4.8.1 Debate de la Actividad A5

Tabla 37. Matriz de Debate de la Actividad A5

| A5: Coordinar y apoyar las actividades del CJ UIS | |
|---|---|
| ¿Ej o ñ en la situación real? | Si |
| ¿Cómo se hace? | <p>Actualmente el CJ genera los horarios en los cuales los estudiantes deberán realizar su práctica en el CJ UIS y en las entidades en convenio. De igual manera coordina los horarios de atención de los asesores y de la Directora. También se enfoca en asignar los procesos que están para sustitución y en ir asignando aquellos que los entes judiciales van asignando al CJ UIS. Por otra parte, se encarga de administrar los recursos físicos de la organización y en el administrar la correspondencia, para lo cual se elabora el registro de esta en el libro de correspondencia.</p> <p>En lo concerniente a la atención al usuario cuando este solicita información o documentos sólo se enfoca a registrar la solicitud en un fono memo.</p> |
| ¿Cómo se juzga? | No existe criterios |
| Comentarios | <ul style="list-style-type: none"> • Según el análisis DOFA se encontró que esta actividad: <ul style="list-style-type: none"> ○ D21: Diseño y puesta en marcha de dependencias dentro del CJ UIS, tales como el centro de conciliación ○ D22: Dificultad en la gestión del talento humano (estudiantes en práctica y asesores) ○ D24: No existen criterios para la generación de horarios que garanticen a los estudiantes una distribución uniforme del trabajo. ○ D25: No existen criterios para la asignación de estudiantes en los ciclos de las diferentes áreas de trabajo. ○ D26: No hay definidos procesos, ni políticas claras acerca del manejo de información ○ D27: Gestión documental (Archivo de documentación generada en los procesos y biblioteca) no definida. ○ D29: No se tienen herramientas que ayuden a la gestión del CJ UIS ○ D30: No existe estandarización de informes y de manejo de carpetas ○ D31: No existe registro adecuado de datos (omisión, duplicación y cambio) ○ D32: Escasez de recursos (personal de apoyo, económicos, de planta física y de infraestructura tecnológica -Hardware, Software y Telecomunicaciones-) ○ D33: Se le asignan a los estudiantes roles que no están en competencia de asumir ○ O9: Establecer convenios de prestación de servicios con otras escuelas (Trabajo social, Historia, Sistemas) ○ O10: Al no tener procesos definidos se pueden establecer actividades que permita definir el manejo de información, de archivo, de prácticas y de personal. ○ F15: Bajo nivel e burocratización ○ F17: Buenas relaciones con los miembros de la comunidad UIS ○ F18: Deseo de cambio |

| A5: Coordinar y apoyar las actividades del CJ UIS | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> ○ A4: Baja asignación presupuestal para la adquisición de recursos ○ A5: Cambios constantes en la administración del CJ UIS <ul style="list-style-type: none"> • No se lleva registro adecuado del personal que hace parte y ha hecho parte del CJ UIS |
| Acuerdos | <ul style="list-style-type: none"> • Mejorar la comunicación entre los miembros de la organización • Se debe mejorar la administración del talento humano, específicamente en la generación y asignación de horarios, para poder manejar mejor las prácticas de los estudiantes (distribución de cargas por cantidad y área, trabajos en convenios) • Definir estrategias de recolección de datos relevantes • Se debe mejorar el manejo de correspondencia y de los recursos de la organización. |

4.8.2 Desagregación de la Actividad A5

Figura 31. HAS de la Actividad A5

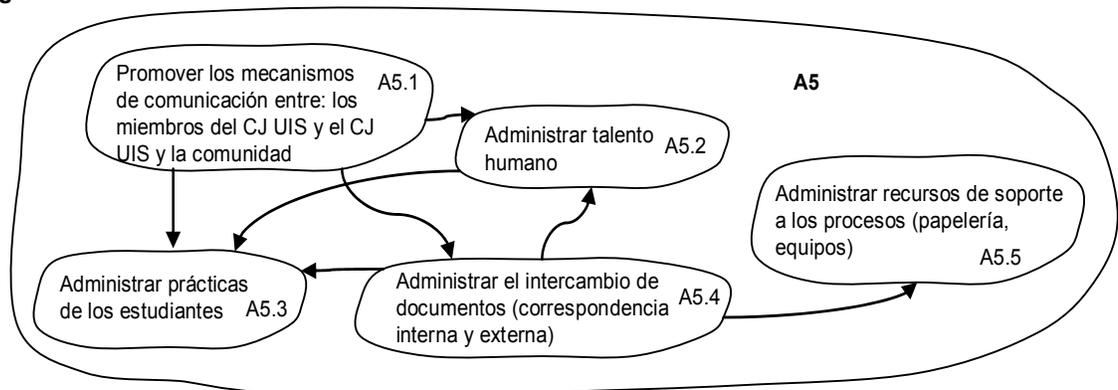


Tabla 38. Descripción del HAS de la Actividad A5

| Act. | Nombre de la Actividad | Descripción |
|------|---|---|
| A5.1 | Promover los mecanismos de comunicación entre: los miembros del CJ UIS y el CJ UIS y la comunidad | En esta actividad se propone que existan y se usen herramientas para facilitar la comunicación entre los usuarios, tales como el correo electrónico, el Chat, cartelera de avisos on line, etc. |
| A5.2 | Administrar talento humano | En esta actividad se debe tener la información completa de los estudiantes, con el fin de poder contactarlos en caso de una eventualidad, al igual que se debe tener la información del trabajo realizado en el CJ (estudiantes antiguos y de CJ I), con el fin de poder organizar un horario que balancee las cargas entre los miembros. Esto también es importante para cuando se requiere brindar información acerca de los estudiantes y sus actuaciones. |
| A5.3 | Administrar prácticas de los estudiantes | Se debe tratar de manejar las cargas entre los estudiantes, por esta razón se hace necesario que se tenga información acerca de las solicitudes de asesoría y conciliación que se realizan en el CJ UIS, al igual que la información del rendimientos del estudiante, para poder balancear las cargas. |

| Act. | Nombre de la Actividad | Descripción |
|------|--|--|
| A5.4 | Administrar el intercambio de documentos (correspondencia interna y externa) | Se debe tener el registro de todos los documentos que recibe y emite el CJ UIS con el fin de poder dar información oportuna acerca de estos o hacer entrega o recepción adecuada de ellos. |
| A5.5 | Administrar recursos de soporte a los procesos (papelería, equipos) | Se debe definir las políticas de uso de los recursos del CJ UIS y del CC, con el fin de que sean usados de una forma correcta. |

4.9 ACTIVIDAD A6: ANALIZAR Y PROYECTAR AL CJ UIS

Con esta actividad se pretende incluir en el CJ UIS espacios y actividades de reflexión periódica, acerca de la labor desempeñada por la organización, la forma en que esta desempeñando dicha labor, los recursos empleados, las normas y políticas y el material de apoyo con que cuenta, con el fin de ir reorientando la organización en pro del mejoramiento. A continuación se presentan la matriz de debate que se realizó para evaluar la Actividad A6 y el HAS que se definió para llevar a cabo dicha actividad. Posteriormente, se explica cada actividad.

4.9.1 Debate de la Actividad A6

Tabla 39 Matriz de Debate de la Actividad A6

| A6: Analizar y proyectar al CJ UIS | |
|------------------------------------|--|
| ¿E o ñ en la situación real? | si |
| ¿Cómo se hace? | Actualmente esta actividad se realiza con la ejecución de la presente investigación. Por otra parte, gracias a la nueva dirección del CJUIS se está haciendo revisión de las actividades de la organización, de las funciones de los miembros y los recursos existentes. De igual manera, se ha encargado de impulsar el CJ UIS y el CC UIS y de la consecución de recursos. |
| ¿Cómo se juzga? | Cumplimiento de los Objetivos de la presente investigación Acciones realizadas en el CJ UIS Acciones tomadas por la dirección Recursos obtenidos |

| A6: Analizar y proyectar al CJ UIS | |
|---|--|
| Comentarios | <ul style="list-style-type: none"> • En el análisis de la organización y de las actividades que se realizaban en la antigua dirección se estableció que: <ul style="list-style-type: none"> ○ D23: Carencia de formalización de procedimientos (manual de funciones y reglamento interno) ○ D26: No hay definidos procesos, ni políticas claras acerca del manejo de información ○ D27: Gestión documental (Archivo de documentación generada en los procesos y biblioteca) no definida. ○ D29: No se tienen herramientas que ayuden a la gestión del CJ UIS ○ D34: La administración del CJ UIS asume un rol de controlador más que un rol de gestor ○ D36: La administración asume una actitud inactiva ante la necesidad de cambio ○ D37: No existe un completo conocimiento del funcionamiento y competencia del CJ. ○ D38: No existe proceso de Planeación ○ O10: Al no tener procesos definidos se pueden establecer actividades que permita definir el manejo de información, de archivo, de prácticas y de personal. ○ O11: Presentación de proyectos de reestructuración y adecuación para financiación ○ F13: Disponibilidad de medios de divulgación ○ F14: Pertinencia a la universidad pública ○ F15: Bajo nivel e burocratización ○ F18: Deseo de cambio ○ A4: Baja asignación presupuestal para la adquisición de recursos ○ A5: Cambios constantes en la administración del CJ UIS |
| Acuerdos | <ul style="list-style-type: none"> • Se debe continuar periódicamente análisis de la organización, con el fin de ir proyectando y mejorando la organización • Se debe seguir gestionando recursos, ya que si no se consiguen es difícil que las acciones planteadas tengan el impacto esperado. • Se debe seguir manteniendo una buena actitud ante el cambio • Se debe seguir trabajando mancomunadamente con otras escuelas • Se debe hacer explícito los propósitos, funciones y actividades de la organización • Se debe registrar el trabajo realizado en cada periodo administrativo del CJ UIS, con el fin de llevar el registro histórico de la evolución de la organización |

4.9.2 Desagregación de la Actividad A6

Figura 32. HAS de la Actividad A6

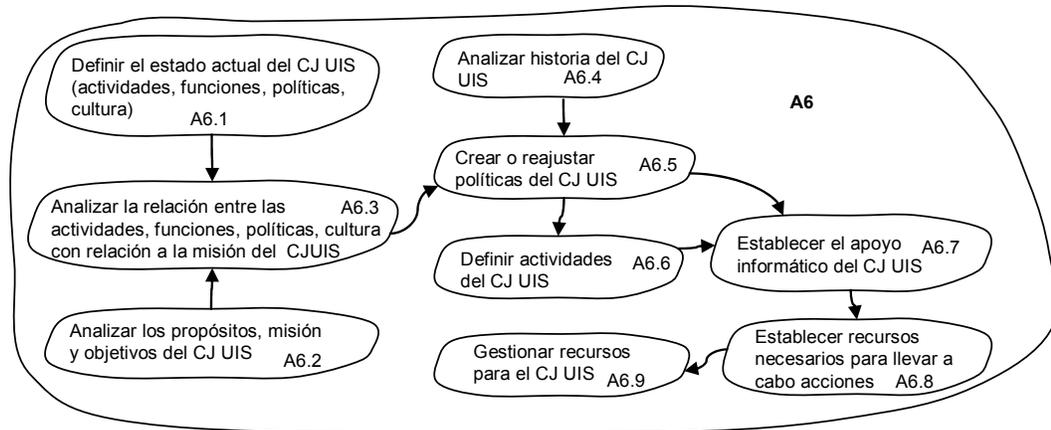


Tabla 40. Descripción del HAS de la Actividad A6

| Act. | Nombre de la Actividad | Descripción |
|------|--|---|
| A6.1 | Definir el estado actual del CJ UIS (actividades, funciones, políticas, cultura) | Se debe hacer una revisión del estado actual de la organización, establecer su situación |
| A6.2 | Analizar los propósitos, misión y objetivos del CJ UIS | Se hace una revisión del propósito de la organización, de los objetivos planteados. |
| A6.3 | Analizar la relación entre las actividades, funciones, políticas, cultura con relación a la misión del CJUIS | Se hace un análisis del estado actual, sus actividades, políticas, cultura, etc. Con respecto a los propósitos y objetivos establecidos, con el fin de saber que Deficiencias, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas surgen o se dan con la situación actual del CJ UIS. |
| A6.4 | Analizar historia del CJ UIS | Se hace una revisión de las acciones realizadas con anterioridad, con el fin de conocer el proceso que ha llevado la organización, y con la intención de evaluar las acciones tomadas en el pasado como han influido en el estado actual de la organización. |
| A6.5 | Crear o reajustar políticas del CJ UIS | Dependiendo del análisis DOFA realizado y del formalizar el estado actual de la organización se analiza si es necesario crear o reajustar las políticas del CJ UIS |
| A6.6 | Definir actividades del CJ UIS | De acuerdo a los nuevos parámetros establecidos se tienen que ajustar las actividades de la organización, a fin de ganar concordancia entre los propósitos y las actividades. |
| A6.7 | Establecer el apoyo informático del CJ UIS | Se debe definir el apoyo informático que se debe implementar en la organización (ajustes, cambios, creación de nuevo apoyo) |
| A6.8 | Establecer recursos necesarios para llevar a cabo acciones | Se debe establecer los recursos necesarios para que se puedan llevar a cabo las acciones establecidas. |
| A6.9 | Gestionar recursos para el CJ UIS | Una vez establecido los recursos que se necesitan se deben gestionar estos. |

4.10 ACTIVIDAD A7: MONITOREAR Y CONTROLAR

En esta actividad se realiza el monitoreo y control de las actividades del CJ UIS, además de definir las medidas de desempeño. A continuación se presentan la matriz de debate que se realizó para evaluar la Actividad A7 y el HAS que se definió para llevar a cabo dicha actividad. Posteriormente, se explica cada actividad.

4.10.1 Debate de la Actividad A7

Tabla 41 Matriz de Debate de la Actividad A7

| A7: Monitorear y Controlar | |
|-------------------------------|---|
| ¿Existe en la situación real? | Si |
| ¿Cómo se hace? | Actualmente cada asesor lleva un registro de las actuaciones que realizan los estudiantes en su área, de igual manera los estudiantes llevan un registro personal de las actuaciones por cada negocio que ellos llevan. El control de asesorías se realiza por medio del libro de registro y por medio del listado de certificados emitidos. Existe control de asistencias a los turnos y a los convenios. La correspondencia de penal se registra en el libro de correspondencia. |
| ¿Cómo se juzga? | Asistencia de los estudiantes a turnos y convenios Quejas de los usuarios Número de certificados por estudiante Correspondencia recibida Informe de los asesores Número de asesorías registradas en el libro de registro |
| Comentarios | <ul style="list-style-type: none"> • Al analizar esta actividad se encontró que: <ul style="list-style-type: none"> ○ D28: No hay herramientas y procesos de seguimiento y control definidos ○ D31: No existe registro adecuado de datos (omisión, duplicación y cambio) ○ F16: Posibilidad de establecer convenios con instituciones ○ F17: Buenas relaciones con los miembros de la comunidad UIS ○ O9: Establecer convenios de prestación de servicios con otras escuelas (Trabajo social, Historia, Sistemas) ○ O10: Al no tener procesos definidos se pueden establecer actividades que permita definir el manejo de información, de archivo, de prácticas y de personal. ○ D39: Procedimientos de control administrativos no definidos • Se realiza control sobre los negocios pero no sobre como se dan las asesorías |
| Acuerdos | <ul style="list-style-type: none"> • Llevar registros del trabajo realizado por los miembros de la organización • Implementar herramientas que apoyen el control y el monitoreo de actividades y recursos • Definir criterios de desempeño • Definir la forma de revisión y de evaluación del trabajo realizado por los miembros • Definir el tipo de informes |

4.10.2 Desagregación de la Actividad A7

Figura 33. HAS de la Actividad A7

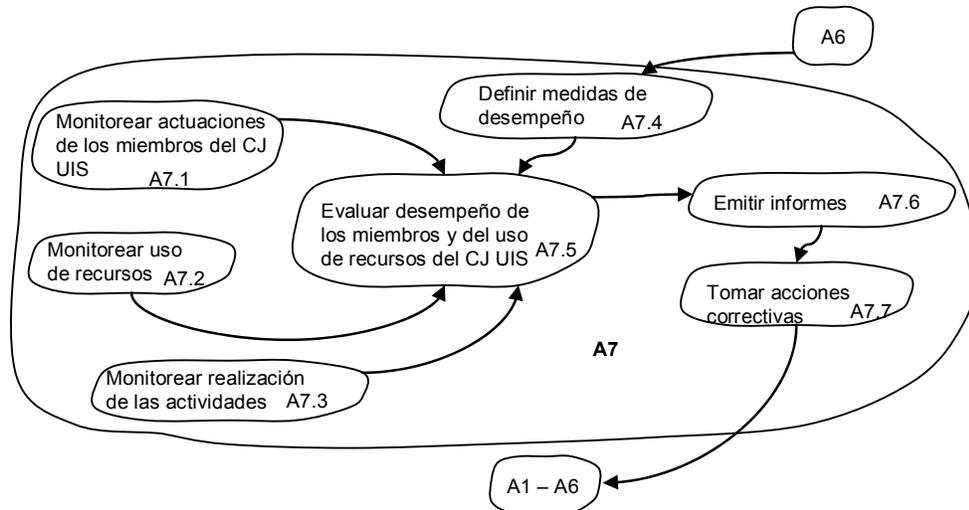
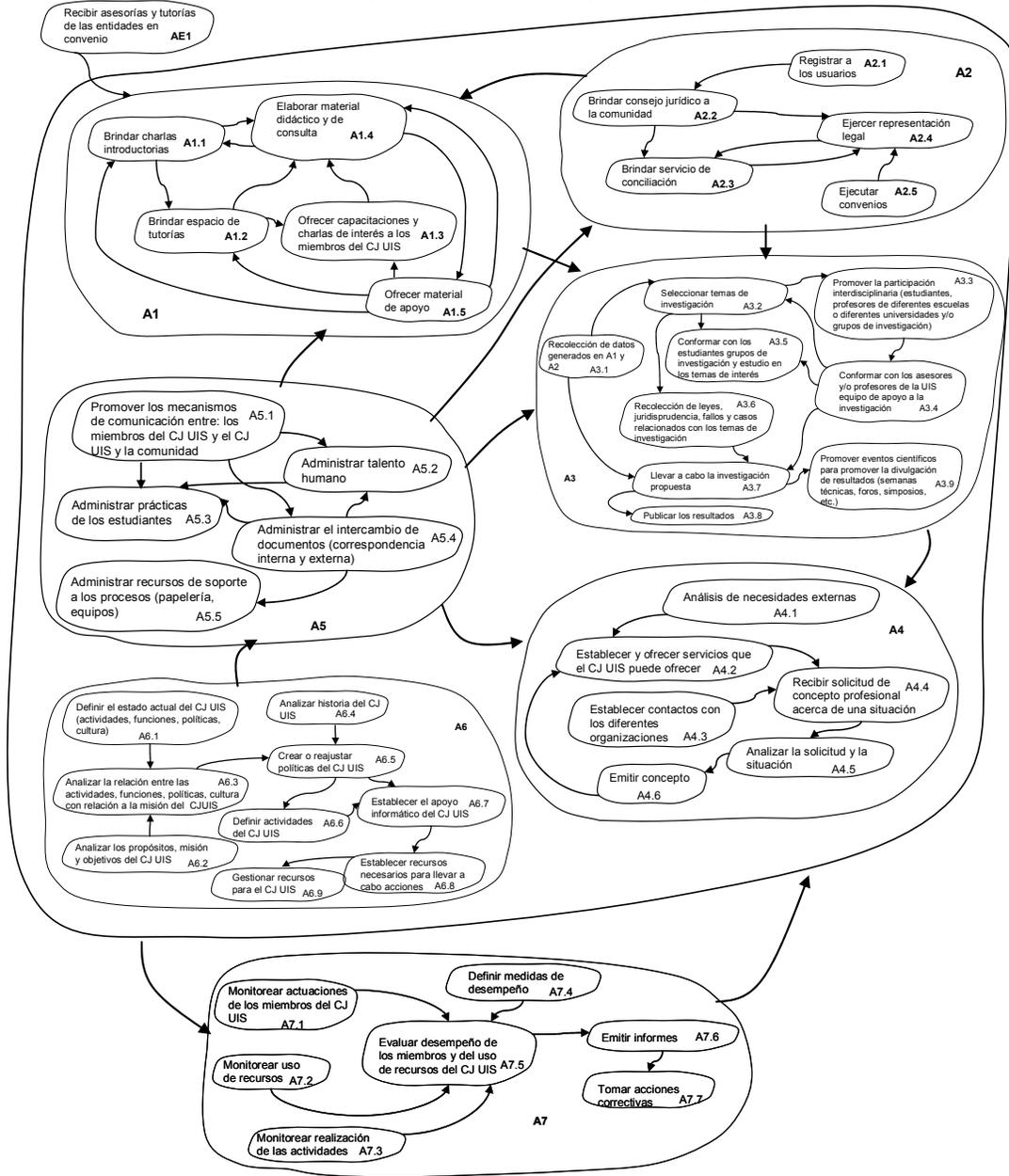


Tabla 42. Descripción del HAS de la Actividad A7

| Act. | Nombre de la Actividad | Descripción |
|------|--|---|
| A7.1 | Monitorear actuaciones de los miembros del CJ UIS | Se debe hacer una revisión del estado actual de la organización, establecer su situación |
| A7.2 | Monitorear uso de recursos | Se hace una revisión del propósito de la organización, de los objetivos planteados. |
| A7.3 | Monitorear realización de las actividades | Se hace un análisis del estado actual, sus actividades, políticas, cultura, etc. Con respecto a los propósitos y objetivos establecidos, con el fin de saber que Deficiencias, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas surgen o se dan con la situación actual del CJ UIS. |
| A7.4 | Definir medidas de desempeño | Se hace una revisión de las acciones realizadas con anterioridad, con el fin de conocer el proceso que ha llevado la organización, y con la intención de evaluar las acciones tomadas en el pasado como han influido en el estado actual de la organización. |
| A7.5 | Evaluar desempeño de los miembros y del uso de recursos del CJ UIS | Dependiendo del análisis DOFA realizado y del formalizar el estado actual de la organización se analiza si es necesario crear o reajustar las políticas del CJ UIS |
| A7.6 | Emitir informes | De acuerdo a los nuevos parámetros establecidos se tienen que ajustar las actividades de la organización, a fin de ganar concordancia entre los propósitos y las actividades. |
| A7.7 | Tomar acciones correctivas | Se debe definir el apoyo informático que se debe implementar en la organización (ajustes, cambios, creación de nuevo apoyo) |

Una vez se han realizado los debates y se han definido los HAS de cada actividad, se presenta en la figura 37 la visión general del “sistema que es servido” para el CJ UIS. Este es la desagregación del HAS presentado en la figura 15.

Figura 34. Visión General del Sistema que es Servido. HAS pertinente para el CJ UIS



A continuación se procede a definir el “Sistema que Sirve“, para así consolidar la propuesta de Sistema de Información el Consultorio Jurídico de la UIS.

5 DEFINIENDO EL SISTEMA QUE SIRVE: FORMULACIÓN DEL APOYO DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN A LAS ACTIVIDADES DEL CJ UIS

5.1 INTRODUCCIÓN

Este capítulo se enfoca en definir el “sistema que sirve”, para lograr esto, se debe tener en cuenta que la relevancia de la información del “sistema que es servido” definirá cuáles datos son relevantes y cómo estos necesitan ser procesados. Cómo plantea Checkland (1990), una vez se ha definido el sistema pertinente, se puede preguntar acerca de cada actividad en el modelo: ¿qué información se requiere para poder llevar a cabo esta actividad? y ¿qué información proporciona para que se puedan llevar a cabo las otras actividades?. Las respuestas de estas preguntas, indicaran el flujo de información de la organización. Una vez se identifique la información que la organización necesita para cumplir sus actividades con propósito, y cual es el comportamiento de esta, se procede a definir las necesidades de información que se generan.

Las necesidades de Información, son aquellas situaciones que incorporan la captación, tratamiento y/o distribución de información. Estas guían la definición del “sistema que sirve”. Una vez se defina la guía del sistema que sirve, es decir las estrategias de información, se define una propuesta de portafolio de proyectos, el cual se deberá implementar en la organización para lograr apoyar el HAS concertado con los miembros.

En la primera parte del capítulo se presentan las actividades propuestas para realizar planeación de SI que se llevaron a cabo en esta etapa de la investigación, posteriormente se presenta el “sistema que sirve” expresado en un portafolio de proyectos informáticos. Al final, se presenta un conjunto herramientas software que se han ido implementando en la organización en estudio y otras que están relacionadas directamente con el portafolio de proyectos propuesto.

5.2 ACTIVIDADES PROPUESTAS PARA REALIZAR PLANEACIÓN DE SI

5.2.1 Realizar análisis de las actividades a fin de conocer sus oportunidades y/o necesidades de información

En esta actividad se fundamenta en lo planteado por IBM (1991) y pretende identificar las dificultades y las oportunidades de información, por medio del análisis de las actividades del HAS Concertado para el CJ UIS, identificando la información que cada actividad requiere y que cada actividad brinda a las otras.

Esta actividad se desarrolla a través de un “debate estructurado”, y puede darse a la vez que se realiza la selección de las actividades pertinentes para la organización.

5.2.2 Definir Estrategias de Información

En esta actividad, con base en la identificación de las Necesidades de Información realizada, se pretende definir las estrategias que se tendrán en cuenta para la definición de los proyectos informáticos que conforman el “Sistema que Sirve”.

5.2.3 Definir portafolio de proyectos que incorporen las estrategias de información formuladas.

Se presenta la propuesta del sistema que sirve, la cual esta estructurada en una propuesta de Portafolio de Proyectos Informáticos, es decir un conjunto de proyectos cuya implementación permitirá apoyar al CJ UIS en la realización de sus actividades, impulsando así el mejoramiento y transformación de la organización. Estos implementan las estrategias de información formuladas y hacen uso de la Tecnología Informática.

Una vez descrito las actividades propuestas para realizar planeación de SI que se realizaron en esta etapa de la investigación, procedemos a presentar el trabajo realizado en la organización.

5.3 IDENTIFICACIÓN DE OPORTUNIDADES Y/O NECESIDADES DE INFORMACIÓN

La identificación las oportunidades y/o necesidades de información se realizó en el mismo espacio del debate⁴⁹ que permitió la concertación del HAS para la organización, analizando cada actividad seleccionada, tomando en cuenta los comentarios y los acuerdos planteados e indagando las entradas de datos que requería, las salidas de datos que generaba, el manejo que le daban a estos, los recursos empleados, los roles que involucra la situación, y la existencia de soportes de tecnología de información. Ejemplos de esta actividad se presentan en el Anexo A. A continuación se presentan las necesidades de información que se identificaron para cada actividad del sistema pertinente seleccionado.

Tabla 43. Definición de las Oportunidades y/o Necesidades de Información del CJ UIS

| Actividad | Oportunidad y/o Necesidad de Información |
|--|---|
| Para todas las actividades | <ul style="list-style-type: none"> • O/N1: Explotar los beneficios de la Tecnología de Información • O/N2: Poner a disposición de los miembros de la organización equipos de computo • O/N3: Implantar infraestructura de red que permita tener conectividad entre los miembros de la organización, y compartir herramientas. • O/N4: Facilitar el registro de las actividades que se realizan en la organización • O/N5: Disponer de mecanismos de comunicación y divulgación • O/N6: Formalizar las actividades de la organización • O/N7: Disponer de estadísticas e informes relacionados con las actividades de la organización y con sus miembros. • O/N8: Proveer de herramientas que faciliten la administración de recursos • O/N9: Fomentar el vínculo con otras comunidades académicas e investigativas • O/N10: Tener registros de los miembros, convenios, practicas de la organización, (actuales y antiguos) |
| A1: Facilitar Espacio de Formación y Docencia en la Práctica esta conformada por las siguientes actividades | <ul style="list-style-type: none"> • O/N11: Explotar las posibilidades que ofrecen las plataformas de educación en línea • O/N12: Disponer de herramientas educativo que apoyen los procesos de enseñanza – aprendizaje • O/N13: Aprovechar los recursos que ofrece la biblioteca central |
| A2: Brindar Asesoría Jurídica | <ul style="list-style-type: none"> • O/N14: Disponer de mecanismos para el registro de actuaciones de los estudiantes en el CJ UIS y en el CC UIS • O/N15: Extender el servicio de consejo jurídico a la comunidad UIS pertenecientes a las sedes. • O/N16: Permitir el registro de todas las solicitudes y /o sugerencias de los usuarios y solicitantes de atención en el CJ UIS, CC UIS. |

⁴⁹ Ver Capítulo 4

| Actividad | Oportunidad y/o Necesidad de Información |
|--|--|
| A3: Fomentar la Investigación Socio Jurídica | <ul style="list-style-type: none"> • O/N17: Disponer de herramientas que faciliten la ejecución y el seguimiento de proyectos de investigación • O/N18: Disponer de mecanismos para facilitar el trabajo de grupos de investigación • O/N19: Disponer de herramientas para la recolección y clasificación de material de relacionado con las investigaciones y consultas |
| A4: Brindar a los Despachos Judiciales Apoyo Jurídico en las Decisiones | <ul style="list-style-type: none"> • O/N20: Conocer las necesidades de entes jurídicos externos al CJ UIS • O/N21: Crear contactos con diferentes entes jurídicos |
| A5: Coordinar y Apoyar las Actividades del CJ UIS | <ul style="list-style-type: none"> • O/N22: Manejo adecuado del archivo |
| A6: Analizar y Proyectar al CJ UIS | <ul style="list-style-type: none"> • O/N23: Proveer de herramientas para la gestión de la organización |
| A7: Monitorear y Controlar | <ul style="list-style-type: none"> • O/N24: Disponer de herramientas para facilitar el control y seguimiento de actuaciones, actividades y acuerdos. • O/N25: Disponer de herramientas que permitan analizar y evaluar el desempeño de los miembros del CJ UIS. |

5.4 FORMULACIÓN DE ESTRATEGIAS DE INFORMACIÓN

Con base a las oportunidades y/o necesidades de información identificadas, se procede a definir las estrategias de información que soportan dichas oportunidades.

Tabla 44 Relación entre Estrategias de Información y Oportunidades de Información

| Estrategias | Oportunidad y/o necesidad de información que soporta |
|--|---|
| E1: Implementar una red Local con Acceso a la Red de la Sede principal UIS y con Acceso a Internet, con la cual se permita la interconectividad entre los miembros de la organización y de estos con el entorno, con el fin de compartir datos, aplicaciones y servicios comunes. | <ul style="list-style-type: none"> • Soporta todas las oportunidades de información • O/N3: Implantar infraestructura de red que permita tener conectividad entre los miembros de la organización, y compartir herramientas. • O/N13: Aprovechar los recursos que ofrece la biblioteca central |
| E2: Implementar una base de datos con los registros de los miembros de la organización, con el fin de ponerlos a disposición de otras aplicaciones que lo requieran. | <ul style="list-style-type: none"> • O/N4: Facilitar el registro de las actividades que se realizan en la organización • O/N10: Tener registros de los miembros, convenios, practicas de la organización, (actuales y antiguos) • O/N23: Proveer de herramientas para la gestión de la organización |
| E3: Definir las actividades a seguir en cada uno de los procesos jurídicos, estableciendo el | <ul style="list-style-type: none"> • O/N14: Disponer de mecanismos para el registro de actuaciones de los estudiantes en el CJ UIS y en el CC |

| Estrategias | Oportunidad y/o necesidad de información que soporta |
|---|--|
| <p>flujo de actividades, requerimientos e información que se requiere para poderlos desarrollar cabalmente.</p> | <p>UIS</p> <ul style="list-style-type: none"> • O/N24: Disponer de herramientas para facilitar el control y seguimiento de actuaciones, actividades y acuerdos. • O/N25: Disponer de herramientas que permitan analizar y evaluar el desempeño de los miembros del CJ UIS. |
| <p>E4: Registrar las actividades que realizan cada uno de los miembros de la organización, y la emisión de informes de dichas actividades.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • O/N4: Facilitar el registro de las actividades que se realizan en la organización • O/N7: Disponer de estadísticas e informes relacionados con las actividades de la organización y con sus miembros. • O/N10: Tener registros de los miembros, convenios, practicas de la organización, (actuales y antiguos) • O/N23: Proveer de herramientas para la gestión de la organización • O/N24: Disponer de herramientas para facilitar el control y seguimiento de actuaciones, actividades y acuerdos. • O/N25: Disponer de herramientas que permitan analizar y evaluar el desempeño de los miembros del CJ UIS. |
| <p>E5: Facilitar el servicio de consejo jurídico en las seccionales UIS.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • O/N15: Extender el servicio de consejo jurídico a la comunidad UIS pertenecientes a las sedes. • O/N14: Disponer de mecanismos para el registro de actuaciones de los estudiantes en el CJ UIS y en el CC UIS |
| <p>E6: Proveer de mecanismos que faciliten la comunicación entre los miembros de la organización, y de esta con el entorno, la divulgación de las actividades o asuntos de interés de la organización y de esta con el entorno, además de facilitar la creación de vínculos con otras comunidades investigativas y académicas.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • O/N5: Disponer de mecanismos de comunicación y divulgación • O/N9: Fomentar el vínculo con otras comunidades académicas e investigativas • O/N16: Permitir el registro de todas las solicitudes y /o sugerencias de los usuarios y solicitantes de atención en el CJ UIS, CC UIS. • O/N20: Conocer las necesidades de entes jurídicos externos al CJ UIS • O/N21: Crear contactos con diferentes entes jurídicos • O/N23: Proveer de herramientas para la gestión de la organización |
| <p>E7: Proveer de herramientas educativas apoyadas en tecnología de información que apoyen los procesos de enseñanza aprendizaje de temas relacionados con el Derecho.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • O/N12: Disponer de herramientas educativo que apoyen los procesos de enseñanza – aprendizaje |
| <p>E8: Proveer de una plataforma educativa en línea que permita ofrecer nuevos espacios de formación para la organización, tales como cursos y talleres en línea.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • O/N11: Explotar las posibilidades que ofrecen las plataformas de educación en línea • O/N23: Proveer de herramientas para la gestión de la organización |
| <p>E9: Proveer de una herramienta que facilite el desarrollo y el seguimiento de proyectos de investigación</p> | <ul style="list-style-type: none"> • O/N17: Disponer de herramientas que faciliten la ejecución y el seguimiento de proyectos de investigación • O/N18: Disponer de mecanismos para facilitar el trabajo de grupos de investigación • O/N23: Proveer de herramientas para la gestión de la organización |

| Estrategias | Oportunidad y/o necesidad de información que soporta |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> • O/N25: Disponer de herramientas que permitan analizar y evaluar el desempeño de los miembros del CJ UIS. |
| <p>E10: Proveer de una herramienta que implemente el proceso de seguimiento, control y evaluación de las actividades que se realizan en la organización</p> | <ul style="list-style-type: none"> • O/N10: Tener registros de los miembros, convenios, practicas de la organización, (actuales y antiguos) • O/N23: Proveer de herramientas para la gestión de la organización • O/N24: Disponer de herramientas para facilitar el control y seguimiento de actuaciones, actividades y acuerdos. • O/N25: Disponer de herramientas que permitan analizar y evaluar el desempeño de los miembros del CJ UIS. |
| <p>E11: Implementar una base de datos con los documentos de investigación y consulta que posea la organización.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • O/N19: Disponer de herramientas para la recolección y clasificación de material de relacionado con las investigaciones y consultas • O/N23: Proveer de herramientas para la gestión de la organización |
| <p>E12: Proveer de una herramienta que permita el manejo adecuado⁵⁰ de correspondencia y archivo de documentos de relevancia para la organización.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • O/N22: Manejo adecuado del archivo • O/N23: Proveer de herramientas para la gestión de la organización • O/N24: Disponer de herramientas para facilitar el control y seguimiento de actuaciones, actividades y acuerdos. • O/N25: Disponer de herramientas que permitan analizar y evaluar el desempeño de los miembros del CJ UIS. |
| <p>E13: Proveer estadísticas relacionados con las actividades y los miembros de la organización.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • O/N5: Disponer de mecanismos de comunicación y divulgación • O/N6: Formalizar las actividades de la organización • O/N7: Disponer de estadísticas e informes relacionados con las actividades de la organización y con sus miembros. • O/N10: Tener registros de los miembros, convenios, practicas de la organización, (actuales y antiguos) • O/N23: Proveer de herramientas para la gestión de la organización • O/N25: Disponer de herramientas que permitan analizar y evaluar el desempeño de los miembros del CJ UIS. |
| <p>E14: Proveer de una herramienta que facilite la administración de recursos de la organización</p> | <ul style="list-style-type: none"> • O/N8: Proveer de herramientas que faciliten la administración de recursos • O/N23: Proveer de herramientas para la gestión de la organización |
| <p>Para todas las estrategias</p> | <ul style="list-style-type: none"> • O/N1: Explotar los beneficios de la Tecnología de Información • O/N2: Poner a disposición de los miembros de la organización equipos de computo |

⁵⁰ Según Ley General de Archivo

Una vez formuladas las estrategias de información, se procede a definir los proyectos informáticos que implantan dichas estrategias, y tienen como fin apoyar a la organización en la realización de sus actividades.

5.5 PROPUESTA DEL SISTEMA QUE SIRVE: PORTAFOLIO DE PROYECTOS INFORMÁTICOS

A continuación se presenta la propuesta del sistema que sirve, la cual se estructura en un portafolio de proyectos informáticos, el cual esta compuesto por un grupo de proyectos orientados a apoyar y a fortalecer a la organización en la realización de las actividades concertadas en el HAS, y a su vez implementan las estrategias de información formuladas.

5.5.1 Proyecto 1: Implementación de una Plataforma de Red para el CJ UIS

Tabla 45. Detalles del Proyecto 1: Implementación de una Plataforma de Red para el CJ UIS

| Implementación de una Plataforma de Red para el CJ UIS | |
|--|---|
| Objetivo | Implementar una Plataforma de Tecnología de Información para el CJ UIS que permita compartir y aprovechar los recursos de la organización, de la UIS y de otras redes. |
| Características: | <ul style="list-style-type: none"> • Análisis de la infraestructura existente en la organización • Estudio de requerimientos de la organización • Diseñar la red LAN de tal manera que soporte los sistemas de apoyo diseñados para las Actividades del CJ UIS (Portafolio de Proyectos) • Realizar el montaje de los componentes físicos y lógicos de la Red |
| Propósito del Proyecto | <p>La implementación de esta plataforma permitirá que la organización cuente con parte de la infraestructura que requiere para poder brindar el apoyo informático para las actividades del CJ UIS, y otras aplicaciones que sean requeridas por la organización. (Ver ejemplo de Plataforma informática para el CJ UIS en el Anexo B</p> <p>Es importante que se tenga en cuenta que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La labor de prestación de asesoría jurídica requiere puntos exclusivos de trabajo. • Debe existir un espacio dedicado a ofrecer a los estudiantes herramientas didácticas para apoyo a la formación, al igual que herramientas para apoyar el trabajo individual relacionado con sus funciones en el CJ UIS. • Se deben adecuar los puestos de trabajo de la directora, los asesores y los secretarios • Se debe adecuar puestos de consulta a los usuarios • Se debe tener conexión con la UIS, y permitir el compartir recursos con esta. |
| Prioridad | Alta |

| Implementación de una Plataforma de Red para el CJ UIS | |
|--|---|
| Estrategia implementada | E1: Implementar una red Local con Acceso a la Red de la Sede principal UIS y con Acceso a Internet, con la cual se permita la inter-conectividad entre los miembros de la organización y de estos con el entorno, con el fin de compartir datos, aplicaciones y servicios comunes. |

5.5.2 Proyecto 2: Sistema Intranet

Tabla 46. Detalles del Proyecto 2: Sistema Intranet

| Sistema Intranet | |
|------------------------|---|
| Objetivo | Desarrollar un sistema Intranet para el CJ UIS con el fin de brindar servicios que faciliten la realización de las actividades que cumplen los miembros del CJ UIS, al igual que permita realizar el seguimiento y control de dichas actividades. |
| Características: | <p>Implementar un sistema intranet que permita ofrecer los siguientes servicios a los miembros del CJ UIS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Administración del sistema: <ul style="list-style-type: none"> ○ Registro de los miembros de la organización ○ Asignación de perfiles y permisos • Apoyar el trabajo de los miembros del CJ UIS en actividades tales como: <ul style="list-style-type: none"> ○ Manejo de cursos de consultorio jurídico ○ Generación de horarios (trabajos, charlas) ○ Consulta de las labores realizadas en la organización ○ Manejo de las prácticas realizadas por los estudiantes • Administración de los recursos bibliográficos y tecnológicos de la organización <ul style="list-style-type: none"> ○ Préstamo ○ Reserva ○ Historial ○ Demanda ○ Recepción de sugerencias ○ Evaluación del servicio • Comunicación y divulgación <ul style="list-style-type: none"> ○ Chat ○ Foros ○ Correo electrónico ○ Cartelera de eventos ○ Avisos ○ Noticias ○ Preguntas frecuentes ○ Buzón de sugerencias • Agenda y registro de actividades <ul style="list-style-type: none"> ○ Para cada rol implementar el sistema de actividades correspondiente a sus funciones (Ej.: para los estudiantes: manejo de actuaciones, para asesores: manejo de revisiones y tutorías, secretaria: elaboración y archivo de documentos, etc.) ○ Registro de las actividades realizadas ○ Manejo de citas ○ Manejo de banderas y de alertas en relación con las actividades pendientes ○ Elaboración y/o generación de informes asociados a la labores ○ Intercambio de documentos • Generación de Estadísticas del trabajo y de las actividades realizadas en la organización. • Auto evaluación con el fin de buscar el mejoramiento de la organización (alineado con los procesos institucionales de la UIS) |
| Propósito del Proyecto | Este proyecto pretende ayudar a los miembros de la organización con la realización de sus actividades, de manera que puedan organizar su tiempo, manejar citas, |

| Sistema Intranet | |
|---|--|
| | <p>horario, llevar registro de la labor desempeñada, y elaborar informes de las actividades. Además este proyecto proporciona la base de datos relacionada con las actuaciones de los estudiantes en todas las áreas de trabajo de la organización, lo cual es el fundamento para que se puedan realizar estudios socio jurídicos en temas y situaciones relacionadas con la labor del CJ UIS. Por otra parte al definir los indicadores de gestión y al emitirse informes la dirección tendrá elementos de juicio para poder hacer los ajustes que considere pertinentes.</p> <p>Por otra parte, se busca que los miembros de la organización participen en la evaluación de las actividades que se realizan, con el fin de poder tomar medidas orientadas al mejoramiento del CJ UIS y sus miembros.</p> |
| Prioridad | Alta |
| Estrategias de Información implementada | <p>E2: Implementar una base de datos con los registros de los miembros de la organización, con el fin de ponerlos a disposición de otras aplicaciones que lo requieran.</p> <p>E3: Definir las actividades a seguir en cada uno de los procesos jurídicos, estableciendo el flujo de actividades, requerimientos e información que se requiere para poderlos desarrollar cabalmente.</p> <p>E4: Registrar las actividades que realizan cada uno de los miembros de la organización, y la emisión de informes de dichas actividades.</p> <p>E6: Proveer de mecanismos que faciliten la comunicación entre los miembros de la organización, y de esta con el entorno, la divulgación de las actividades o asuntos de interés de la organización y de esta con el entorno, además de facilitar la creación de vínculos con otras comunidades investigativas y académicas..</p> <p>E10: Proveer de una herramienta que implemente el proceso de seguimiento, control y evaluación de las actividades que se realizan en la organización</p> <p>E11: Implementar una base de datos con los documentos de investigación y consulta que posea la organización.</p> <p>E12: Proveer de una herramienta que permita el manejo adecuado⁵¹ de correspondencia y archivo de documentos de relevancia para la organización.</p> <p>E13: Proveer estadísticas relacionados con las actividades y los miembros de la organización.</p> <p>E14: Proveer de una herramienta que facilite la administración de recursos de la organización</p> |

5.5.3 Proyecto 3: Sitio Web

Tabla 47. Detalles del Proyecto 3: Sitio Web

| Sitio Web | |
|------------------------|---|
| Objetivo | Desarrollar un Sitio Web que permita interactuar a la organización con su entorno, crear vínculos académicos e investigativos, y con la comunidad en general, además de apoyar la divulgación y publicación de contenidos concernientes a las actividades de la organización (prestación de servicios, investigaciones, artículos de interés. Etc.) |
| Características: | <p>Desarrollar un Sitio Web que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ofrezca el contenido por secciones. Ej.: sección de noticias, servicios y demás ítems de interés para la organización • Ofrezca servicios tales como: foros, encuestas, votaciones, estadísticas, FAQ, buzón de sugerencias, etc. • Intercambio de noticias con sitios de interés • Administración de archivos • Herramientas de comunicación y transferencia de información (envíos e-mail) |
| Propósito del Proyecto | Con este proyecto se busca que el CJ UIS administre los contenidos que genera y que le son de interés (artículos, reglamentos, investigaciones, etc.), de tal manera que los estructure y presente a sus miembros, con lo cual permite la divulgación y el |

⁵¹ Según Ley General de Archivo

| Sitio Web | |
|---|--|
| | aprovechamiento de dicha información a través de la organización. De igual manera busca implementar mecanismos de comunicación y de transferencia de información a través foros, correo electrónico, encuestas, etc. Y facilitar el vínculo con otras comunidades y con los usuarios. |
| Prioridad | Alta |
| Estrategias de Información implementada | <p>E6: Proveer de mecanismos que faciliten la comunicación entre los miembros de la organización, y de esta con el entorno, la divulgación de las actividades o asuntos de interés de la organización y de esta con el entorno, además de facilitar la creación de vínculos con otras comunidades investigativas y académicas.</p> <p>E11: Implementar una base de datos con los documentos de investigación y consulta que posea la organización.</p> |

5.5.4 Proyecto 4: Montaje de una Plataforma Educativa en Línea

Tabla 48. Detalles del Proyecto 4: Montaje de una Plataforma Educativa en Línea

| Montaje de una Plataforma Educativa en Línea | |
|---|---|
| Objetivo | Realizar el montaje una plataforma educativa en línea que permita al CJ UIS (también a los de la escuela de Derecho UIS, y demás interesados), generar nuevos espacios de formación, a través de ofrecimiento y gestión de cursos y de actividades de aprendizaje en línea. |
| Características: | <ul style="list-style-type: none"> • Implementar una plataforma educativa en línea que permita: <ul style="list-style-type: none"> ○ Desarrollar actividades de aprendizaje tales como: ○ Asignación y entrega de tareas ○ Chat: Comunicación en tiempo real con los participantes ○ Charlas: El intercambio asíncrono privado entre tutor y participantes o entre dos participantes ○ Foros: Intercambio asíncrono del grupo sobre un tema compartido ○ Lecciones: conjunto de páginas enlazadas, relacionadas con un tema ○ Recopilación de términos más usados en un curso (listas, enciclopedia, etc.) ○ Presentación de preguntas frecuentes ○ Registro y revisión de ideas personales ○ Tipos de cuestionarios (opciones múltiples, falso verdadero, respuestas cortas, asociación, etc.) ○ Poner a disposición de los participantes material de interés (textos, referencias, presentaciones, etc.) ○ Planteamiento de talleres, para apoyar el trabajo en grupo ○ Evaluación de los proyectos presentados por parte de los participantes y de los tutores. ○ Consultas sobre algún tema o alguna actividad (sondeo de opinión) • Gestionar los cursos propuestos de tal manera que se permita: <ul style="list-style-type: none"> ○ Tener acceso a lo información sobre los participantes (perfiles, acciones, etc.) ○ Conformar grupos de participantes, definiendo categorías, tipo de relaciones ○ Usar diversos niveles de evaluación ○ Realizar seguimiento a los accesos y registros de los participantes ○ Intercambio de material ○ Manejar un calendario de eventos (incluir, fijar, avisar, mostrar) ○ Definir métricas para la evaluación de las actividades de aprendizaje ○ Calificar las actividades de aprendizaje ○ Poner a disposición los recursos (archivos) existentes para puedan ser usados como material en otros cursos ○ Ofrecer ayudas ○ Claves de Acceso y permisos ○ Uso de notificaciones ○ Administración fácil de los componentes, funciones, miembros. |
| Propósito del Proyecto | Este proyecto busca ofrecer al CJ UIS el apoyo informático necesario para poder ofrecer y gestionar cursos de formación (introductorias, capacitación, actualización, |

| Montaje de una Plataforma Educativa en Línea | |
|---|---|
| | etc.) para sus miembros. Permitiendo una fácil gestión de estos y de los participantes, además de facilitar la gestión de los contenidos de los cursos y ofrecer herramientas y espacios que mejoran la relación y la comunicación entre los tutores y los participantes. Además de permitir que los cursos sean ofrecidos a otras organizaciones y que personas interesadas se vinculen como tutores o como participantes (independiente del lugar). Por otra parte, esta plataforma dará flexibilidad al proceso de aprendizaje (especialmente de tiempo y espacio). También abre las puertas para que el CJ UIS se vincule con otras comunidades de aprendizaje. De igual manera, se pueden aplicar pruebas para valorar los conceptos teóricos que se manejan en los cursos, permitiendo de esta manera reforzar las temáticas. |
| Prioridad | Media |
| Estrategias de Información implementadas | <p>E7: Proveer de herramientas educativas apoyadas en tecnología de información que apoyen los procesos de enseñanza aprendizaje de temas relacionados con el Derecho.</p> <p>E8: Proveer de una plataforma educativa en línea que permita ofrecer nuevos espacios de formación para la organización, tales como cursos y talleres en línea.</p> <p>E11: Implementar una base de datos con los documentos de investigación y consulta que posea la organización.</p> |

5.5.5 Proyecto 5: Desarrollar Herramientas para el Apoyo del Aprendizaje de Temas del Derecho

Tabla 49. Detalles del Proyecto 5: Desarrollar Herramientas para el Apoyo del Aprendizaje de Temas del Derecho

| Desarrollar Herramientas para el Apoyo del Aprendizaje de Temas del Derecho | |
|--|---|
| Objetivo | Proponer herramientas para apoyar el Aprendizaje de Temas de Derecho, de tal manera que se fortalezcan el procesos de formación de los miembros del CJ UIS (y de la escuela de Derecho) |
| Características: | <p>Para el desarrollo de cada herramienta se debe tener en cuenta.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seleccionar los temas del derecho susceptibles a apoyar con herramientas informáticas. • Establecer las estrategias pedagógicas a seguir de acuerdo a la temática a presentar. • Diseñar un modelo de aplicación de las estrategias pedagógicas que incorpore el uso de tecnologías de la información. • Desarrollar herramientas software que implemente el modelo pedagógico desarrollado y los contenidos concernientes a cada tema del derecho seleccionado. |
| Propósito del Proyecto | <p>Este proyecto pretende que se elaboren herramientas que apoyen el aprendizaje con el fin de brindarles a los miembros del CJ UIS y de la Escuela de Derecho diversos tipos de materiales educativos, que flexibilicen, dinamicen y motiven los procesos de formación en los diferentes temas y tópicos del derecho.</p> <p>De igual manera se pretende que se desarrollen diferentes tipos de herramientas educativas tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Software educativo centrado en enseñar a aplicar principios y normas legales establecidas • Software educativo centrado en el análisis de casos • Software educativo centrado en buscar el entrenamiento en la resolución de situaciones, que ofrezcan espacios ficticios donde el estudiante pueda practicar individual o grupal el del desarrollo de un caso volviéndolo participe de este. • Software reasistencia jurídica para la guía de toma de decisiones, etc. |

| Desarrollar Herramientas para el Apoyo del Aprendizaje de Temas del Derecho | |
|--|--|
| Prioridad | Media |
| Estrategias de Información implementada | E7: Proveer de herramientas educativas apoyadas en tecnología de información que apoyen los procesos de enseñanza aprendizaje de temas relacionados con el Derecho. |

5.5.6 Proyecto 6: Desarrollar un Ambiente Colaborativo que Apoye el Trabajo de Grupos de investigación

Tabla 50. Detalles del Proyecto 6: Desarrollar un Ambiente Colaborativo que Apoye el Trabajo de Grupos de Investigación

| Desarrollar un Ambiente Colaborativo que Apoye el Trabajo de Grupos de Investigación | |
|---|--|
| Objetivo | Desarrollar una herramienta que facilite la administración de las actividades al interior de los grupos de investigación, y intercambio de experiencias con otros grupos. |
| Características: | <p>Diseñar una aplicación basada en tecnología Internet que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ofrezca herramientas de comunicación entre los participantes • Gestionar los proyectos de investigación de cada Grupo • Coordinar las actividades y llevar registro de estas • Administrar los recursos del grupo de investigación |
| Propósito del Proyecto | Este proyecto busca apoyar a los grupos y programas de investigación del CJ UIS, con el fin de que estos administren y gestionen sus actividades investigativas, académicas y sus recursos. Además de promover la comunicación y el intercambio de experiencia y de recursos entre los miembros de los grupos y de estos con otros grupos. |
| Prioridad | Media |
| Estrategias de Información implementada | <p>E9: Proveer de una herramienta que facilite el desarrollo y el seguimiento de proyectos de investigación</p> <p>E11: Implementar una base de datos con los documentos de investigación y consulta que posea la organización.</p> |

5.5.7 Proyecto 7: Sistema Extranet

Tabla 51 Detalles del Proyecto 7: Sistema Extranet

| Sistema Extranet | |
|---|--|
| Objetivo | Desarrollar un sistema Extranet para el CJ UIS y las sedes regionales con que cuenta la Universidad, con el fin de brindar el servicio de consejo jurídico a la comunidad. |
| Características: | <p>Desarrollar un sistema Extranet que permita:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Administrar solicitudes de consejo jurídico • Integrarse y coordinarse con el sistema de control de actuaciones de los estudiantes del CJ UIS • Brindar asistencia remota |
| Propósito del Proyecto | Este proyecto busca ampliar la cobertura que tiene actualmente el CJUIS, además de establecer vínculos con la comunidad de las demás seccionales. |
| Prioridad | Baja |
| Estrategias de Información implementada | <p>E5: Facilitar el servicio de consejo jurídico en las seccionales UIS.</p> <p>E2: Implementar una base de datos con los registros de los miembros de la organización, con el fin de ponerlos a disposición de otras aplicaciones que lo requieran.</p> <p>E3: Definir las actividades a seguir en cada uno de los procesos jurídicos, estableciendo el flujo de actividades, requerimientos e información que se requiere para poderlos desarrollar cabalmente.</p> <p>E4: Registrar las actividades que realizan cada uno de los miembros de la organización, y la emisión de informes de dichas actividades.</p> |

| Sistema Extranet | |
|-------------------------|--|
| | <p>E6: Proveer de mecanismos que faciliten la comunicación entre los miembros de la organización, y de esta con el entorno, la divulgación de las actividades o asuntos de interés de la organización y de esta con el entorno, además de facilitar la creación de vínculos con otras comunidades investigativas y académicas.</p> <p>E10: Proveer de una herramienta que implemente el proceso de seguimiento, control y evaluación de las actividades que se realizan en la organización</p> <p>E13: Proveer estadísticas relacionados con las actividades y los miembros de la organización.</p> |

A continuación se presenta un resumen de los proyectos informáticos propuestos, en relación a las estrategias de información formuladas:

Tabla 52 Propuesta de Proyectos en Relación a las Estrategias Formuladas

| No Proy. | Proyecto | Estrategias implementadas |
|-----------------|---|---|
| P1 | Implementación de una Plataforma de Tecnología Informática para el CJ UIS | <p>E1: Implementar una red Local con Acceso a la Red de la Sede central y con Acceso a Internet, con la cual se permita la interconectividad entre los miembros de la organización y de estos con el entorno, con el fin de compartir datos, aplicaciones y servicios comunes.</p> |
| P2 | Sistema Intranet | <p>E2: Implementar una base de datos con los registros de los miembros de la organización, con el fin de ponerlos a disposición de otras aplicaciones que lo requieran.</p> <p>E3: Definir las actividades a seguir en cada uno de los procesos jurídicos, estableciendo el flujo de actividades, requerimientos e información que se requiere para poderlos desarrollar cabalmente.</p> <p>E4: Registrar las actividades que realizan cada uno de los miembros de la organización, y la emisión de informes de dichas actividades.</p> <p>E6: Proveer de mecanismos que faciliten la comunicación entre los miembros de la organización, y de esta con el entorno, la divulgación de las actividades o asuntos de interés de la organización y de esta con el entorno, además de facilitar la creación de vínculos con otras comunidades investigativas y académicas.</p> <p>E10: Proveer de una herramienta que implemente el proceso de seguimiento, control y evaluación de las actividades que se realizan en la organización</p> <p>E11: Implementar una base de datos con los documentos de investigación y consulta que posea la organización.</p> <p>E12: Proveer de una herramienta que permita el manejo adecuado⁵² de correspondencia y archivo de documentos de relevancia para la organización.</p> <p>E13: Proveer estadísticas relacionados con las actividades y los miembros de la organización.</p> <p>E14: Proveer de una herramienta que facilite la administración de recursos de la organización</p> |
| P3 | Sitio Web | <p>E6: Proveer de mecanismos que faciliten la comunicación entre los miembros de la organización, y de esta con el entorno, la divulgación de las actividades o asuntos de interés de la organización y de esta con el entorno, además de facilitar la creación de vínculos con otras comunidades investigativas y académicas.</p> |

⁵² Según Ley General de Archivo

| No Proy. | Proyecto | Estrategias implementadas |
|-----------|--|--|
| | | E11: Implementar una base de datos con los documentos de investigación y consulta que posea la organización. |
| P4 | Montaje de una Plataforma Educativa en Línea | E7: Proveer de herramientas educativas apoyadas en tecnología de información que apoyen los procesos de enseñanza aprendizaje de temas relacionados con el Derecho. E8: Proveer de una plataforma educativa en línea que permita ofrecer nuevos espacios de formación para la organización, tales como cursos y talleres en línea. E11: Implementar una base de datos con los documentos de investigación y consulta que posea la organización. |
| P5 | Desarrollar Herramientas para el Apoyo del Aprendizaje de Temas del Derecho | E7: Proveer de herramientas educativas apoyadas en tecnología de información que apoyen los procesos de enseñanza aprendizaje de temas relacionados con el Derecho. |
| P6 | Desarrollar un Ambiente Colaborativo que Apoye el Trabajo de Grupos de investigación | E9: Proveer de una herramienta que facilite el desarrollo y el seguimiento de proyectos de investigación E10: Proveer de una herramienta que implemente el proceso de seguimiento, control y evaluación de las actividades que se realizan en la organización E11: Implementar una base de datos con los documentos de investigación y consulta que posea la organización. |
| P7 | Sistema Extranet | E5: Facilitar el servicio de consejo jurídico en las seccionales UIS. E2: Implementar una base de datos con los registros de los miembros de la organización, con el fin de ponerlos a disposición de otras aplicaciones que lo requieran. E3: Definir las actividades a seguir en cada uno de los procesos jurídicos, estableciendo el flujo de actividades, requerimientos e información que se requiere para poderlos desarrollar cabalmente. E4: Registrar las actividades que realizan cada uno de los miembros de la organización, y la emisión de informes de dichas actividades. E6: Proveer de mecanismos que faciliten la comunicación entre los miembros de la organización, y de esta con el entorno, la divulgación de las actividades o asuntos de interés de la organización y de esta con el entorno, además de facilitar la creación de vínculos con otras comunidades investigativas y académicas. E10: Proveer de una herramienta que implemente el proceso de seguimiento, control y evaluación de las actividades que se realizan en la organización E13: Proveer estadísticas relacionados con las actividades y los miembros de la organización. |

Una vez definidos los proyectos informáticos que conforman el portafolio de proyectos, se enuncian algunas recomendaciones que se deben tener al implementar dicho portafolio.

5.6 RECOMENDACIONES PARA EL PORTAFOLIO DE PROYECTOS

Para implantar el portafolio de proyectos propuesto se debe tener en cuenta que:

- Los proyectos propuestos se pueden fraccionar en sub proyectos para facilitar el desarrollo del portafolio de proyectos informáticos.
- Se debe explorar primero las soluciones disponibles en Internet desarrolladas y distribuidas bajo licencias GNU/GPL, es decir software de libre distribución [25].
- Se debe aprovechar el convenio de licenciamiento de los productos de Microsoft denominado “CAMPUS AGREEMENT” con el que cuenta la universidad, y el cual permite disponer de las herramientas de desarrollo requeridas.
- Se pueden establecer convenios con la Escuela de Ingeniería de Sistemas UIS, con el fin de que los estudiantes de este programa que deseen desarrollar proyectos para el CJ UIS, puedan hacerlo bajo la modalidad de proyecto de grado.
- El incorporar tecnología de información en una organización, requiere que se de un adecuada administración y mantenimiento de dicha tecnología por parte de personal capacitado para tal fin, por lo cual se sugiere que se entablen convenios con la Escuela de Ingeniería de Sistemas UIS, que permitan que estudiantes interesados en trabajar en el CJ UIS puedan hacerlo bajo la modalidad de Práctica Empresarial, siendo importante que cada semestre se cuente con al menos un estudiante en práctica.
- Es importante que entre las charlas que se ofrecen a los miembros del CJ UIS, se incluyan temáticas relacionadas con la informática, sus ventajas y el uso de los sistemas que estén en funcionamiento al interior de la organización.
- La plataforma de red y los sistemas que estén en funcionamiento se deben administrar para asegurar su correcto funcionamiento. Esta administración puede ser ofrecida por estudiantes en práctica de Ingeniería de Sistemas o por medio de la figura de auxiliar.

Una vez planteadas las recomendaciones para la ejecución del portafolio de proyectos, se presentan las herramientas de tecnología de información que actualmente están en desarrollo en el CJ UIS, otras que ya se han implantado, y otras que se han seleccionado para implantar en el CJ UIS en el marco de la presente propuesta investigativa. De igual manera, se presentan unas herramientas que pueden ser implantadas o adecuadas para apoyar la ejecución de los proyectos propuestos para el CJ UIS.

5.7 HERRAMIENTAS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN PARA EL CJ UIS

A continuación se presentan las herramientas de tecnología de información que se han comenzado a desarrollar para el CJ UIS, a través de proyectos de grado realizados en la Escuela de Ingeniería de Sistemas UIS, al igual que otras herramientas que ya han sido implantadas en el CJUIS.

5.7.1 Herramientas de Tecnología de Información en Desarrollo

En esta sección se presentan un resumen de los proyectos de grado que actualmente están en ejecución y que tienen como finalidad desarrollar herramientas de tecnología de información que apoye las actividades del CJ UIS. Estos se basan en el Portafolio de Proyectos anteriormente propuesto.

5.7.1.1 Sistema de Información para Apoyar el Seguimiento y Control de las Actuaciones de los Estudiantes del CJ UIS – CYSAC

Tabla 53 Detalles del Proyecto CYSAC

| CYSAC | |
|-------------------------|--|
| Autores | Edwin Ching Contreras Mariutsi Alexandra Osorio Sanabria |
| Director | Luis Carlos Gómez Flores |
| Codirección | Mayda Patricia González Zabala |
| Propósito | Con este proyecto pretende desarrollar un sistema de información para apoyar el seguimiento y control de las actuaciones que los estudiantes de consultorio jurídico realizan para poder llevar a cabo las asesorías, la representación legal y las conciliaciones. Además se busca generar estadísticas basadas en indicadores de gestión que proporcionen información al CJ con el fin de facilitar la definición de políticas internas en él [26]. |
| Proyecto | Proyecto 2: Sistema Intranet |
| Estado | En ejecución |
| Objetivo General | Desarrollar un sistema de información basado en tecnologías Web para apoyar el control de las actuaciones de los estudiantes de las asignaturas Consultorio Jurídico I y II de la Escuela de Derecho y Ciencias Políticas de la UIS, con el propósito de fortalecer el seguimiento y la tutoría realizadas por parte de los asesores, contribuyendo a mejorar la calidad del aprendizaje y el servicio de asesoría y representación a los usuarios [26]. |

| CYSAC | |
|------------------------------|--|
| Objetivos Específicos | <ul style="list-style-type: none"> • Proponer un SAH para realizar el seguimiento y control de las actuaciones de los estudiantes del CJ, teniendo en cuenta el potenciar el servicio que se presta a los usuarios y la asesoría que se brinda a los estudiantes. • Investigar las tecnologías y tendencias actuales que faciliten el desarrollo del Sistema de Información de manera que: <ul style="list-style-type: none"> ○ En el proceso de administración de la información se realice un análisis sistemático utilizando técnicas de almacenamiento y extracción de información útil. ○ Permitan llevar a cabo el seguimiento y control de los flujos de trabajo. ○ Se puedan definir y analizar los flujos de trabajo de forma tal que se agregue valor a los procesos. ○ Se pueda contar con un soporte tecnológico que garantice la seguridad, integridad y confiabilidad del sistema. • Desarrollar un Prototipo Software que permita: <ul style="list-style-type: none"> ○ El registro de las actuaciones de los estudiantes e indicar el estado actual de los procesos, a través de la representación gráfica de los mismos y evaluación de esfuerzos, con el fin de facilitar el reparto de los negocios y la emisión de mensajes de alerta de las actividades pendientes para el estudiante y el asesor. ○ La consulta de negocios anteriores mediante un archivo digital de históricos con el fin de contribuir en la asesoría del estudiante y al seguimiento de los procesos que no han terminado. ○ Establecer Indicadores de gestión basados en la información extraída de los negocios que se manejan en el consultorio. • Desarrollar la herramienta utilizando tecnologías .Net, motor de base de datos SQL Server 2000, contando con el convenio Campus Agreement y siguiendo las especificaciones de notación del Lenguaje Unificado de modelado (UML) y la metodología de desarrollo de Prototipado Evolutivo. También se usará tecnología SSL de cifrado a 128 bits y restricciones de acceso de acuerdo a perfiles de usuario, manteniendo así la integridad del sistema. |

5.7.1.2 Proyecto LEX-DP: Herramienta Software basada en la metodología didáctica de Estudio de Casos, para el apoyo de las asignaturas Sistema Procesal II, Consultorio Jurídico I y II de la Escuela de Derecho y Ciencias Políticas de la UIS.

Tabla 54 Detalles del Proyecto LEX DP

| LEX DP | |
|---------------|--|
| Autores | Mercedes Rico Rodríguez Rafael Alberto Torres Mejía |
| Director | Luis Carlos Gómez Flores |
| Codirección | Mayda Patricia González Luis Francisco Casas Farfán |

| LEX DP | |
|-----------------------|--|
| Propósito | Con el fin de continuar con el esfuerzo realizado en el proyecto denominado LEX-CJ (2002), lograr una mayor profundización en la aplicación de la Metodología Didáctica de Estudio de Casos –MDEC- y contribuir a una mejor preparación práctica de los estudiantes nace este proyecto que se ha denominado LEX-DP. El cual teniendo en cuenta que los estudiantes poseen una gran cantidad de conocimiento teórico al iniciar sus prácticas en el CJ-UIS y que actúan con inseguridad al no saber como aplicar todos los conceptos adquiridos a lo largo de su carrera, encuentra necesario apoyar el aprendizaje teórico con la práctica, no solo esperando al momento de ingreso al Consultorio, sino que los educandos se vayan ejercitando en la aplicación de los conceptos tratados desde el aula de clase [27]. |
| Proyecto | Proyecto 5: Desarrollo de Herramientas para el Apoyo del Aprendizaje de Temas del Derecho |
| Estado | En ejecución |
| Objetivo General | Proponer una herramienta software, utilizando la metodología didáctica de Estudio de Casos (MDEC), que permita a los estudiantes de las asignaturas de Sistema Procesal II, Consultorio Jurídico I y II de la Escuela de Derecho y Ciencias Políticas UIS, consultar y vivenciar diferentes actuaciones que se puedan presentar dentro de un proceso penal [27]. |
| Objetivos Específicos | <ul style="list-style-type: none"> • Proponer un SAH para realizar las asignaturas sistema procesal II, CJ I y CJ II que permita desarrollar actividades de formación basada en la MDEC. <ul style="list-style-type: none"> ○ Modificar el modelo de información y conocimiento de los casos, definiendo en el proyecto LEX- CJ, para mantener una estructura dinámica del proceso penal de acuerdo a las leyes vigentes, así como redefinir criterios que permitan el ingreso y eliminación de casos. ○ Realizar un estudio de herramientas software existente para el apoyo del aprendizaje del derecho, específicamente la rama penal, así como tecnologías para desarrollo, con el fin de definir una herramienta que teniendo en cuenta el SAH del primer objetivo permita: ○ Crear una base de datos con casos completos del área penal, seleccionados según criterios definidos en el modelo de información y conocimiento de casos mencionado en el segundo objetivo. ○ Acceder a un soporte teórico, que contendrá la jurisprudencia y los artículos del código de procedimiento penal que sean utilizados por los casos almacenados en la base de datos, aplicando de esta forma el modelo centrado en enseñar a aplicar principios y normas legales establecido en el MDEC. ○ Consultar los casos existentes en la BD, con el fin de aprovechar la experiencia de expertos, utilizando así el modelo centrado en el análisis de casos de la MDEC. ○ Crear un espacio ficticio donde el estudiante pueda practicar individual o grupal el desarrollo de un caso volviéndolo participe de este, utilizando para ello casos de la base de datos, haciendo uso del modelo centrado en buscar el entrenamiento en la resolución de situaciones de la MDEC, específicamente centrándose en la simulación. ○ Acceder a ella desde sitios remotos conectados a Internet. • Desarrollar un prototipo software que basado en los objetivos anteriores, sirva de apoyo en el aprendizaje práctico de los estudiantes de sistema procesal II y CJ I y II, bajo arquitectura cliente/servidor utilizando tecnologías Microsoft. Net como son ASP .Net, Visual Studio .Net, Base de Datos SQL Server 2000, operando en servidor Internet Information Server (IIS), todos incluidos en el convenio del “campus agreement” • Utilizar la metodología de prototipazo evolutivo, adoptando el diseño expresado a través del Lenguaje Unificado de Modelado, UML. |

5.7.2 Herramientas de Tecnología de Información Implantadas

A continuación se describen las herramientas que están en funcionamiento en el CJ UIS. Cabe resaltar que estas fueron desarrolladas en el marco del proyecto “Sistema de Información para Apoyar el Seguimiento y Control de las Actuaciones de los Estudiantes del CJ UIS”, descrito anteriormente.

5.7.2.1 Sistema de Reparto de la Carga de las Solicitudes de Consejo Jurídico y del Registro de Usuarios

Esta herramienta permite distribuir y asignar a cada estudiante de turno los servicios a realizar, De igual manera, permite llevar el registro del tipo de asunto en el cual se brinda el servicio y los datos relevantes de las personas que son atendidas en el CJ UIS. Aquí se contempla que quede el registro de:

- Datos personales del Solicitante
- Dirección
- Nivel de escolaridad
- Área y Asunto de la consulta
- Nombre del Estudiante Asignado
- Observaciones

A continuación se presenta una interfaz del sistema mencionado.

Figura 35. Imagen del Sistema de Reparto de la Carga de las Solicitudes de Consejo Jurídico y del Registro de Usuarios

The screenshot shows a web application interface titled "Registro de Asesorías". It features a yellow header bar with a "Limpiar" button. The main content area is divided into several sections:

- Personal Data:** Fields for "Nº de Cédula" (18546862), "Nombre" (Julio), and "Apellidos" (Martínez).
- Address:** Fields for "Dirección", "Ciudad" (BUCARAMANGA), "Barrio" (Ciudadela Café Madrid), "Estrato" (2), "Tel. Local" (6457812), and "Tel. Movil" (-).
- Study Information:** Radio buttons for "Estudios" (Primaria, Secundaria, Sin estudios, Tecnológicos, Universitarios) and a "Nivel" dropdown (4).
- Registration Details:** "Nº Registro" (39116), "Estudiante" dropdown, "Área" (FAMILIA), and "Asunto" (Alimentos Fijación de Cuota).
- Observation:** A dropdown menu is open, listing various options including "Alimentos Fijación de Cuota", "Ejecutivo de Alimentos", and "Fijación Dirección del Hogar".
- Actions:** A "Guardar" button is located at the bottom center.

Además se ofrece la posibilidad de realizar consultas y generar informes⁵³ según:

⁵³ Estos informes componen el “Libro de Registro” para el CJ UIS

- Detalles de un Registro específico
- Número de Registros por estudiante
- Número de Registros por usuario
- Los datos del Usuario

5.7.2.2 Sistema de Sustituciones

Esta herramienta permite el registro de los procesos sustituidos en el área de Civil, Familia, Laboral y Penal; presentando información relevante como:

- Número de Radicado del Proceso
- Autoridad Judicial donde se encuentra radicado
- Quién Entrega el proceso
- Quién Recibe el proceso
- Nombre del Usuario
- Contraparte
- Estado del Proceso en que se sustituye.
- Próxima actuación a realizar por el estudiante que recibe
- Observaciones pertinentes del proceso

El sistema permite la realización de diferentes tipos de consulta. Además genera informes de los procesos sustituidos por estudiante y por área. A continuación se presenta una imagen del sistema descrito.

Figura 36. Imagen del Sistema de Sustituciones

The image shows a web-based form titled "REGISTRO DE SUSTITUCIONES". The form is organized into two columns of input fields. The left column contains: "RADICADO:" (text input), "AREA:" (dropdown menu), "NOMBRE DEL USUARIO:" (text input), "CONTRAPARTE:" (text input), "PROCESO:" (dropdown menu), and "PROXIMO TRAMITE:" (dropdown menu). The right column contains: "AUTORIDAD JUDICIAL:" (dropdown menu), "C.C. USUARIO:" (text input), "EN CALIDAD DE:" (dropdown menu), "SUSTITUIDO POR:" (dropdown menu), "SUSTITUIDO A:" (dropdown menu), and "Observaciones:" (large text area). At the bottom of the form, there are two buttons: "NUEVO REGISTRO" with a floppy disk icon and "SALIR" with a red 'X' icon.

5.7.3 Herramientas de Tecnología de Información que pueden ser Implantadas en el CJ UIS

A continuación se presentan dos proyectos realizados en la Escuela de Ingeniería de Sistemas y dos herramientas desarrolladas y distribuidas bajo licencia GNU/GPL, las cuales se pueden implantar o tomar como referencia en el CJ UIS.

5.7.3.1 Sistema de Información Intranet para el Apoyo de la Gestión Normativa en Instituciones de Educación Superior – SIGNO

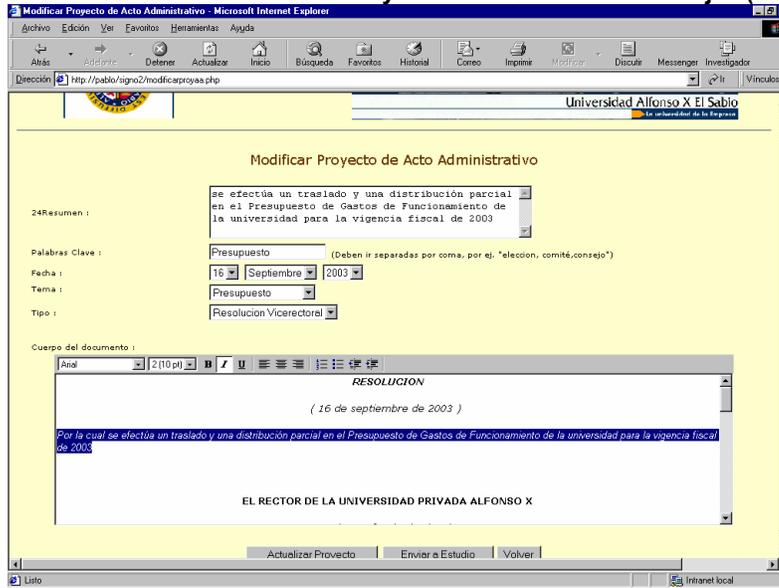
Este es un proyecto de grado desarrollado en la Escuela de Ingeniería de Sistemas en el año 2003, y se puede implementar en el CJ UIS en el marco del Proyecto 5: Herramientas para el Apoyo del Aprendizaje de Temas del Derecho, [Rojas (2003)]

Tabla 55 Detalles del Proyecto SIGNO

| SIGNO | |
|-----------|---|
| Autores | Juan Pablo Rojas Cárdenas Martha Ligia Suárez Rojas |
| Director | Luis Carlos Gómez Flores |
| Propósito | Este proyecto busca fomentar la democracia, la autonomía universitaria, el espíritu reflexivo y la transparencia de la gestión, desarrollando para ello un Sistema de Información soportado en tecnologías Intranet, para apoyar la gestión normativa en Instituciones de Educación Superior, el cual permite crear y manejar los documentos normativos y los entes que emiten la información normativa, la publicación de los actos administrativos, la comunicación entre de los diferentes entes emisores y la generación de espacios donde la comunidad universitaria pueda interactuar con los diferentes entes. |
| Proyecto | Proyecto 5: Desarrollo de Herramientas para el Apoyo del Aprendizaje de Temas del Derecho |
| Estado | Terminado en 2003 |

A continuación se presenta una de las interfaces de este proyecto:

Figura 37. Imagen de una de las Interfaces del Proyecto SIGNO. Tomada de Rojas (2003)



5.7.3.2 SIGIS 1.0: Soporte para el Desarrollo de un Ambiente Colaborativo en la Web para Grupos de Investigación

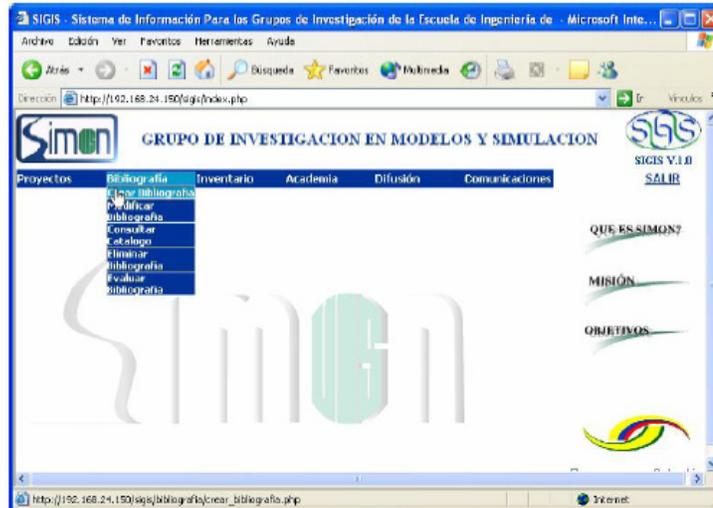
Este es un proyecto de grado desarrollado en la Escuela de Ingeniería de Sistemas en el año 2004, y se puede implementar en el CJ UIS en el marco del Proyecto 6: Administración de Grupos de investigación, Andrade (2004).

Tabla 56 Detalles del Proyecto SIGIS 1.0

| SIGIS 1.0 | |
|-------------|---|
| Autores | Rixon Leonardo Amaya Quintero Arnoldo Peñaranda Chacón Yhozep Alberony Quintero Vergel |
| Director | Hugo Hernando Andrade Sosa |
| Coodirector | Luis Carlos Gómez Flores |
| Propósito | Según Andrade [29]: <i>"El sistema de información SIGIS 1.0 es una aplicación Web, que ha sido desarrollada para apoyar las actividades de un Grupo de Investigación (G.I) de Ingeniería de Sistemas y promover la organización y crecimiento del mismo. Nace ante la problemática común identificada en los G.I de la Escuela de Ingeniería de Sistemas e Informática (E.I.S.I.) de la UIS, la cual envuelve necesidades en diversos aspectos como el desarrollo de proyectos, gestión de la academia, control del inventario, organización y mantenimiento de un fichero bibliográfico, fortalecimiento de la comunicación y difusión de productos y servicios... El aporte fundamental de SIGIS 1.0 se expresa en la generación de un ambiente colaborativo en la Web para los grupos de investigación"</i> . |
| Proyecto | Proyecto 6: Desarrollar un Ambiente Colaborativo que Apoye el Trabajo de Grupos de investigación |
| Estado | Terminado en 2004 |

A continuación se presenta una de las interfaces de este proyecto:

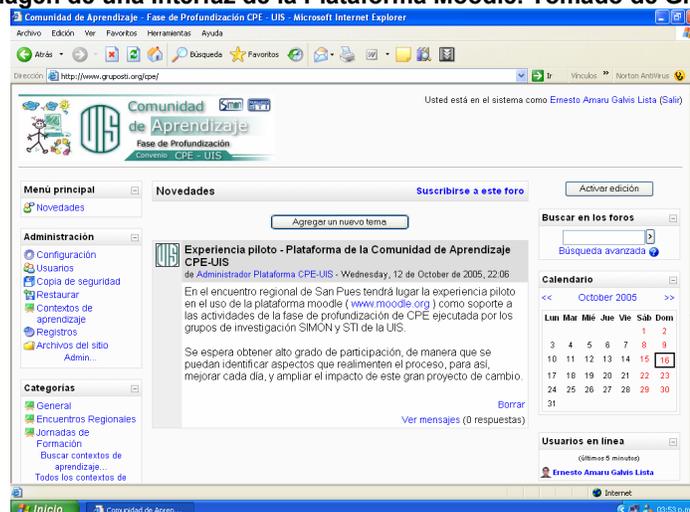
Figura 38. Imagen de una de las Interfaces del Proyecto SIGIS 1.0. Tomada de Andrade (2004)



5.7.3.3 Plataforma de Aprendizaje Moodle

Moodle es una plataforma de aprendizaje en línea, diseñado para administrar participantes y cursos. Está plataforma es de libre distribución, y permite implementar las funcionalidades descritas anteriormente en el Proyecto 4: Implementación de una Plataforma Educativa, en la sección 5.5.4 de este documento.

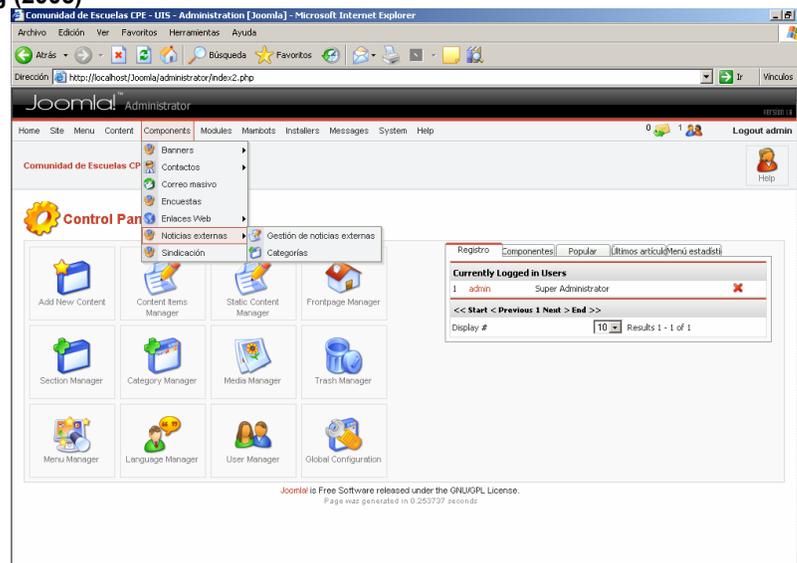
Figura 39. Imagen de una Interfaz de la Plataforma Moodle. Tomado de Grupo STI (2005)



5.7.3.4 Administrador de Contenidos Joomla

Este sistema gestor de contenidos (CMS), permite que se gestionen todos los detalles técnicos y administrativos para la publicación de información. Este CMS implementa funcionalidades del Proyecto 3: Sitio Web, planteado en la sección 5.5.3 de este capítulo, y es una herramienta de libre distribución.

Figura 40. Imagen de una Interfaz del Administrador de Contenidos Joomla. Tomado de www.joomla.org (2005)



5.7.3.5 Sistemas de Información Jurídica

En el mercado y en la Internet existen diferentes aplicaciones y comunidades que ofrecen información jurídica de utilidad para los miembros del CJ UIS, algunas de estas ofrecen sus contenidos y servicios de bases de datos de forma gratuita (Ej.: Sitio del Ministerio del Interior y de Justicia, AlfaRedi, etc.), y otras se debe pagar una licencia de uso, como es el caso de Legis y Notinet: Noticiero Jurídico y Normativo de Colombia.

Es importante que los miembros del CJ UIS, evalúen diferentes opciones y seleccionen las alternativas más pertinentes a las necesidades de la organización. De igual manera se hace necesario que apoyen el trabajo realizado por el personal de la Biblioteca Central UIS, en lo referente a pruebas y selección de material de referencia bibliográfica. Además de

promover el uso de las diferentes herramientas que existen en la Universidad y en la Internet.

5.7.4 Otras Acciones Llevadas a Cabo

En el marco de esta propuesta de investigación se brindo apoyo al CJ UIS, en la consecución de recursos, para lo cual se presento la propuesta titulada “Propuesta de Sistema de Información para el CJ UIS”, la cual fue presentada en la Convocatoria del DIF- UIS para la financiación de propuestas de investigación al interior de la universidad. De igual manera se ha brindo ayuda al planteamiento del la Propuesta de Ampliación del CJ UIS, presentada para financiación ante Planeación UIS.

Con este capitulo se da por concluida la presentación de la Propuesta de un Modelo Conceptual de Sistema de Información para el Consultorio Jurídico de la UIS, la esta conformado por el “*Sistema que es Servido*” (*Sistema de Actividad Humana Pertinente para la organización*) y el “*Sistema que Sirve*” (*Portafolio de Proyectos Informáticos*).

A continuación se presentan las lecciones aprendidas en el desarrollo de esta propuesta investigativa.

6 CONCLUSIONES: EL APRENDIZAJE LOGRADO A PARTIR DEL DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN

6.1 INTRODUCCIÓN

En una primera instancia se pensó en abordar este capítulo mostrando las lecciones aprendidas por secciones, las cuales eran pensadas fragmentando los diferentes aspectos de esta investigación, es decir las ideas, la práctica, la metodología y los resultados obtenidos. El pensar describir las lecciones aprendidas en el marco propuesto, fue prácticamente imposible de estructurar, ya que no hablamos de hechos aislados, sino de una experiencia investigativa conformada por lecciones y situaciones que se alimentan y se recrean conjuntamente dándole sentido a la investigación realizada.

Por lo anterior este capítulo mostrara no ítems de aprendizaje sino lecciones a tener en cuenta cuando se realiza una propuesta investigativa como estas, y cuando lo que se propone es una planeación para el cambio fundamentado en SI.

6.2 EL PROCESO DE INTERVENCIÓN Y DE CAMBIO EN LA ORGANIZACIÓN

Tal como se puede apreciar en la situación del CJ UIS expresada en el Capítulo 3, al comenzar el proceso de intervención, la organización sentía la necesidad de fortalecerse y mejorar el servicio que le prestaba a sus usuarios, para lo cual centraba su interés en ejercer el mayor control posible sobre las actividades de los estudiantes, lamentablemente por el número de estudiantes, el volumen de procesos llevados en el CJ UIS y la falta de mecanismos adecuados de control, esto era prácticamente imposible.

Esta situación causaba malestar en la organización, por lo cual se deseaba implantar rápidamente mecanismos que ayudaran a *controlar* la situación, pero desafortunadamente, se deseaba implantarlos para las actividades existentes sin querer que estas sufrieran modificaciones y sin el deseo de que se revisaran, modificaran, eliminaran o crearan nuevas actividades para la organización, hasta el momento que los

problemas de *control* fueran resueltos ya que al juicio de la organización, las actividades existentes funcionaban acorde con lo que tenían que ser.

Por otra parte, al iniciar la intervención en la organización, esta se mostraba interesada en el proceso que se iba a realizar, pero parte de sus miembros no se involucraban en el proceso, sintiéndose amenazados por los posibles cambios que se fueran a realizar. Algunos de los factores que ocasionaron esta situación fueron: falta de entendimiento en la intención y en el proceso de intervención, comodidad ante la situación existente en la organización, temor al cambio e indiferencia ante la situación. Otros miembros deseaban que se realizara la intervención, se plantearan nuevas ideas, pero que la organización siguiera enfocada en hacer lo mismo que venía haciendo.

Claramente, se percibía una actitud inactiva ante la situación y una actitud reactiva ante el cambio, por lo cual comencé a generar otras actitudes, llevo un tiempo considerable.

Hay que tener en cuenta que la organización *NO* solicitó y *NO* decidió que se llevara a cabo algún tipo de intervención, y que el origen de esta propuesta fue del interés de los autores por explorar las ideas de planeación de SI en un contexto como el del CJ UIS (académico y prestador de servicios a la comunidad), y de aportar al mejoramiento y fortalecimiento de dicha organización. Lo cual *hace que exista mayor resistencia y mayor prevención ante la intervención y el proceso de cambio.*

Para generar confianza en los miembros, se definió como estrategia el comenzar a mostrar las intenciones, el proceso que se iba a seguir, el propósito de la intervención, por medio del diálogo (compartir ideas) y el debate (cuestionar las ideas) con los miembros de la organización. En esta etapa era importante trabajar especialmente con los estudiantes, que aunque no iban a vivir todo el proceso y los posibles resultados de este, ellos expresaban sus diferentes percepciones de la situación de la organización. Además de

convertirse en un foco transmisor de la propuesta planteada, participando está con sus compañeros del CJ UIS y de la Escuela de Derecho UIS.

De igual manera, se siguió explorando la situación en pro de ganar mayor entendimiento acerca de esta, lo cual permitía darle forma a la situación y a las posibles propuestas que se podían plantear.

Una de las herramientas que se empleo para construir la descripción de la situación del CJ UIS, y que permitió despertar el interés de los participantes, fue el uso de las “imágenes enriquecidas”, ya que estas presentan de forma pictórica y condensada las ideas que hay acerca de una situación. Lo novedoso del mecanismo de exploración de la situación, hizo que los miembros de la organización participaran activamente, se identificaran y enriquecieran la descripción que se tenía.

Puede decirse, que el uso de la imagen enriquecida es de fácil entendimiento, ya maneja lenguaje de símbolos. Por otra parte, permite resumir la situación, ilustrando los diferentes elementos que se manifiestan en esta (roles, intenciones, relaciones, ideas, etc.) de una manera más comprensible que si se empleara la prosa. Además, propicia la participación y la identificación de los participantes con la situación en estudio, permitiendo así que estos enriquezcan cada vez más la descripción que esta elaborada.

De igual manera, se siguió explorando la situación en pro de ganar mayor entendimiento acerca de esta, lo cual permitía darle forma a las diferentes propuestas que se elaboraron, y las cuales tenían que ser debatidas con los miembros de la organización con el fin de analizar la pertinencia y la viabilidad de estas (especialmente, que estas estuvieran dentro del marco jurídico que rige a la organización).

La creación de propuestas no se dio en un único momento, este fue un proceso continuo que se iba recreando con cada debate de propuestas realizado y con cada nueva percepción que se tenía de la situación.

El proceso de investigación – acción es un proceso de aprendizaje, que idealmente no tiene fin. Es el investigador quien decide el momento de interrumpirlo.

Para que el proceso de selección de una propuesta que fuera pertinente para el CJ UIS (el debate) tuviera éxito, fue necesario aprovechar el aprendizaje ganado en el procesos de discusión de la imagen enriquecida en cuanto a la forma de cómo se expresaban los miembros de la organización, de igual manera, aprovechar este espacio para expresar y explicar algunas expresiones empleadas por el interventor.

Dado que esta propuesta fue desarrollada por una ingeniera en un entorno de Abogados, se hizo necesario establecer y formalizar un lenguaje común que permitiera la comunicación entre los participantes.

El debate que se realizó, no siempre se daba en un espacio formal, este se originaba generalmente en la dinámica de trabajo que se creó con la organización, en la cual, dada la rutina de asistencia y trabajo, permitió ganar mayor confianza y cercanía con los miembros.

Es importante recordar, que según las ideas planteadas, el interventor pasa a ser un miembro más de la organización.

Lo anterior, fue un factor clave para lograr que los miembros asumieran el proceso de intervención como una ayuda a la organización y como un propiciador de cambio y mejoramiento (gracias a las acciones que se fueron realizando), cambiando su actitud y sintiéndose participe del proceso de cambio que se estaba generando, ya que en todo

momento de la intervención sintieron la libertad y la confianza de participar con sus aportes y sugerencias.

Es de suma importancia destacar, que uno de los factores que aceleró el proceso de cambio y mejoramiento en la organización fue el nombramiento de una nueva directora⁵⁴, la cual llegó a imponer un estilo de administración mucho más osado que el de su predecesora, generando así que se acelerara el proceso que se había llevado, y permitiendo que se implantaran nuevas acciones en el CJ UIS.

Con esto se puede ver cómo un cambio de actitud en uno de los miembros de la organización (especialmente de la alta dirección), puede apalancar y/o acelerar cambios en la organización.

De igual manera, el que se asumiera que la investigadora (autora) tenía la intención de trabajar **PARA** el CJ UIS y **NO EN** el CJ UIS, facilitó que se conformara un buen equipo de trabajo que tenía como propósito el mejoramiento de la organización.

Se puede concluir, que gran parte del éxito de un proceso de cambio está en la actitud que se asuma ante a él.

Actualmente, gracias a las acciones realizadas por la dirección y a las realizadas en el desarrollo de esta propuesta investigativa se puede evidenciar las primeras muestras de cambio en el CJ UIS apreciándose que existe:

- Un mayor conocimiento de la organización y de sus propósitos
- Formalización y divulgación de las actividades de la organización, mediante el uso de los sistemas de actividad humana (HAS) definidos.
- Mejoras en el seguimiento y control de las actuaciones que realizan los estudiantes gracias a las consultas que realizan a través del sistema de reparto implantado.

⁵⁴ Doctora Olga Lucia González.

- Mejoras en la administración de las prácticas y del talento humano gracias a que se tiene información actualizada de los procesos sustituidos y las asesorías realizadas por los estudiantes, con lo cual se puede mejorar la distribución de cargas de trabajo.
- Se ha comenzado a cambiar las actividades que se llevaban a cabo en el CJ UIS por las actividades propuestas en el Capítulo 4.
- Aceptación al realizar trabajos interdisciplinarios con profesionales del área de ingeniería.
- Reconocimiento de las ventajas que la Tecnología de la Información ofrece.

6.2.1 Aprendizaje Obtenido

Del proceso de intervención se pudo apreciar:

- La necesidad que existe de hacer uso de software de apoyo a la labor de intervención y de planeación, por lo cual sería de gran utilidad crear herramientas que guíen y apoyen cada una de las actividades que se realizan en dichos procesos. Estas herramientas a su vez pueden emplearse como tutoriales de dichos temas gerenciales. La gama de estas herramientas puede ir desde herramientas de diseño gráfico (Ej.: elaboración de pinturas enriquecidas), herramientas para la recolección, esquematización de información, presentación de informes, elaboración y debate de sistemas de actividad, etc.
- Los estudiantes de últimos niveles de Ingeniería de Sistemas tienen desconocimiento acerca de temas gerenciales, tales como la planeación, además de desconocer la forma en que se debe comenzar a desarrollar trabajos de este tipo. Por lo cual se recomienda que se fortalezca la línea gerencial de la formación de los ingenieros de sistemas UIS, para lo cual se pueden poner a disposición manuales, sitios Web, material didáctico multimedia, etc.
- La percepción que los diferentes profesionales tienen de los ingenieros de sistemas, es que estos se limitan a funciones técnicas (relacionadas con tecnología de información), pero no como agentes involucrados en temas gerenciales. Esta visión

limita y encasilla a los ingenieros de sistemas, ya que no son tenidos en cuenta para participar de una forma activa en labores propias de alta gerencia. De igual manera, limita la visión y las acciones que podría realizar las organizaciones, ya que en la actualidad, aunque son conocidas las ventajas de la tecnología informática, la formación y preparación que un ingeniero de sistemas tiene en estos temas puede ser un factor determinante para que la organización se proyecte de forma más efectiva, es decir la imagen del ingeniero como técnico no permite que este pueda aportar de una forma más efectiva y más desarrollada a la organización.

- Es importante crear espacios en los cuales se complemente la formación teórica de los estudiantes de ingeniería de sistemas, con prácticas que le permitan interactuar en diferentes ambientes organizacionales y culturales, para así potenciar las competencias comunicativas, de trabajo en grupo, sociales que un ingeniero de sistemas debe tener para poder realizar de una forma efectiva su trabajo en las organizaciones. De igual manera, estos espacios sirven para mostrar a las diferentes posibilidades que se pueden dar con tecnología de información en las organizaciones, a la vez que los futuros ingenieros ganan experiencia en su campo.
- Para llevar a cabo cualquier proceso de intervención, se hace necesario definir un lenguaje común (dominios dialécticos [Maturana (1997)]), que permitan la comunicación entre los diferentes actores involucrados (compartir dominios cognoscitivos [Maturana (1997)]), para así poder acordar y llevar a cabo acciones de cambio.
- La cultura y política organizacional determinan los cambios que se pueden dar en una organización, y la velocidad con que estos se generan.

Una vez presentada las apreciaciones respecto al proceso de intervención, se pasa a revisar las actividades llevadas a cabo en la organización en estudio.

6.3 LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y SU PLANEACIÓN

En esta investigación se asume la idea planteada por Checkland (1998), en la cual se enuncia que:

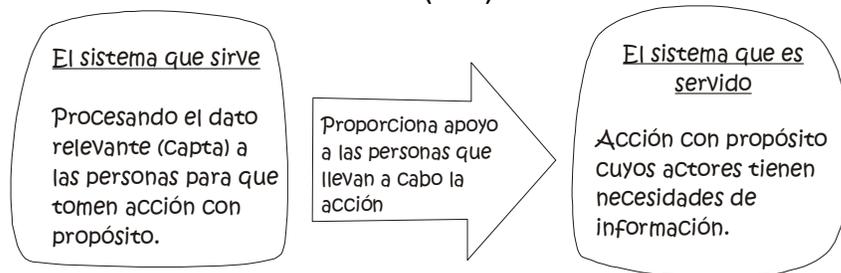
Un sistema de información existe para apoyar la acción con propósito.

Según Checkland (1998):

“Así cualquier y todo ‘sistema de información’ puede pensarse siempre como si vinculara un par de sistemas, un sistema al cual se sirve (personas tomando acción), y otro sistema que realiza el servicio (es decir el procesamiento de capta).

Gráficamente:

Figura 41. Dos sistemas enlazados que están vinculados en el concepto ‘sistemas de información’.
Tomado de Checkland (1998). Traducción Libre



El concepto de Sistema de Información planteado por Checkland (1998), requiere que las personas encargadas de su planeación no se enfoquen sólo en los datos y la tecnología que se requiere, sino que piensen y participen en el proceso de planeación de las acciones del sistema que es servido.

Lo anterior, enriquece el rol que asumen los ingenieros de sistemas ante el proceso de planeación, ya que no solo los involucra en la planeación de la tecnología de información requerida por la organización para apoyar las acciones acordadas, sino que los involucra en el proceso de planeación de las actividades de la organización y de su apoyo con tecnología de la información.

6.3.1 Las Actividades Realizadas en la Organización

Esta propuesta investigativa se desarrollo siguiendo la Metodología de Sistemas Blandos – MSB, la cual es una metodología de intervención para realizar investigación – acción. El uso de esta metodología es evidenciable en las acciones que se llevaron a cabo (intervención) para generar el proceso de cambio en la organización descrito en el 6.2.

Por otra parte, tal como se describe en el capítulo dos los SI pueden verse como conformados por dos sistemas: “el sistema que es servido” y “el sistema que sirve”; y es precisamente para definir y expresar el sistema de información, que se sigue la propuesta de actividades para realizar planeación de SI que se basa en la MSB y se enriquece con elementos del BSP/SA, planteada en el numeral 2.8 del capítulo dos. La realización de estas actividades se adaptó a las condiciones que se presentaron en el proceso de intervención.

Es decir, la propuesta de “Un Modelo Conceptual de SI para el CJ UIS” se logro al seguir la **“Propuesta de un Sistema de Actividades para Realizar Planeación de SI”**, la cual contiene elementos de la MSB y del BSP/SA y al guiar el proceso de intervención siguiendo la Metodología de Sistemas Blandos – MSB.

Es importante resaltar, que la propuesta expuesta en el numeral 2.8 del Capítulo 2 de un Sistema de Actividades para Realizar Planeación de SI, fue la que se siguió en el desarrollo de esta investigación, y la cual a medida que se realizaba cada actividad se evaluaba su pertinencia de acuerdo al propósito de realizar planeación de SI-.

A continuación formalizamos la propuesta de un sistema de actividades para realizar planeación de sistemas de información basada en la MSB y enriquecida con elementos del BSP/SA lograda gracias a la experiencia obtenida en el desarrollo de esta investigación.

6.3.1.1 Sistema de Actividades para Realizar Planeación de Sistemas de Información Basada en la MSB y Enriquecida con Elementos del BSP/SA

Se propone que para realizar la *Planeación de SI*, se haga un estudio de la situación actual de la organización, en la cual se debe tener en cuenta, no solo el estado de las actividades que se realizan, sino su cultura y su política; lo cual va a permitir que se pueda identificar con mayor precisión el estado de la organización. Posteriormente, se propone que la situación se formalice empleando para ello un análisis de Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas (DOFA), esta formalización va a facilitar la formulación de propuestas de mejora (propuesta de sistemas de actividad) y va a servir de guía para realizar el debate de estas propuestas. Una vez se selecciona una propuesta de sistemas de actividades pertinentes a la organización, se define para estas las entidades de información que necesita o requiere cada actividad del sistema.

Con las actividades que conforman el sistema de actividades pertinente seleccionado, los roles encargados de cada actividad y la definición de las entidades, se procede a construir una tabla que muestre la relación entre estos elementos, y que permitirá que se identifiquen las dificultades y las oportunidades de información. Con base en estas, se formulan las estrategias de información que se deben implementar en la organización, y las cuales sirven de guía para proponer los proyectos informáticos que deberán implementarse, con el fin de apoyar las actividades de la organización.

La definición raíz de esta propuesta es:

El sistema de actividades para realizar planeación de SI es un sistema que posee el Grupo STI y la UIS, el cual combina actividades de la MSB y del BSP/SA, que pueden emplear profesionales informáticos para lograr organizaciones con situaciones consideradas como problemáticas o con deseos de mejorar puedan implementar dinámicas de cambio apoyadas en SI.

A continuación se presenta una breve descripción de las actividades de la propuesta final de HAS para realizar planeación de SI y el HAS correspondiente.

Tabla 57. Descripción de las actividades de la propuesta inicial de HAS para Realizar Planeación de SI

| Act. | Actividades Especificas del HAS propuesto | Descripción de Actividades |
|------|---|---|
| A1 | Realizar Análisis Funcional | En esta actividad se busca revisar la documentación existente, se identifican las funciones y propósitos. Además se realizan entrevistas, charlas y observaciones de campo, con el fin de percibir la situación de la organización, sus relaciones. |
| A2 | Realizar Análisis Social | Se busca establecer las normas, los valores y los roles que se dan en la organización, con el fin de identificar como asumen sus funciones. |
| A3 | Realizar Análisis político | Se busca analizar las disposiciones de poder a fin de entender como son las relaciones en este aspecto entre los miembros. |
| A4 | Expresar la situación actual de la organización | Por medio de una imagen enriquecida expresar la situación percibida en los análisis anteriores, con el fin de condensar la situación percibida. |
| A5 | Estructurar la situación mediante análisis DOFA | Una vez se expresa la situación actual, se estructura teniendo en cuenta sus Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Amenazas. |
| A6 | Seleccionar modelos relevantes de actividad con propósito y construcción de modelos | En esta actividad se busca proponer y construir diversos modelos relevantes para la organización, con el fin de proponer acciones que conduzcan a mejorar la situación de la organización. |
| A7 | Explorar estructuradamente la situación actual usando los modelos | En esta actividad se comparan los modelos propuestos con la situación actual, esto va a permitir ganar conocimiento relevante para mejorar situación problema y acuerdos que posibilitan que la acción sea tomada ⁵⁵ |
| A8 | Definir de sistema pertinente para mejorar la situación. | Se seleccionan las actividades que son susceptibles de ser asumidas en la organización, es decir tienen viabilidad y pertinencia, se debe tener en cuenta la cultura y política organizacional. |
| A9 | Realizar análisis de las actividades a fin de conocer sus necesidades de información | Se analiza cada actividad que información requiere para poderse llevar a cabo, y que información produce. |
| A10 | Definir estrategias de información | De acuerdo a las necesidades percibidas se definen las estrategias que se deben implementar en la organización en cuanto a la información. |
| A11 | Definir portafolio de proyectos que incorporen las estrategias de información formuladas. | Con base en las estrategias se definen proyectos de tecnología de la información. |
| A12 | Monitorear y controlar | Se deben monitorear y controlar las actividades, con el fin de realizar ajustes si se considera necesario. |

El sistema de Actividades de la Propuesta es:

⁵⁵ Para realizar esta actividad se realiza un “Debate estructurado” con los miembros de la organización.

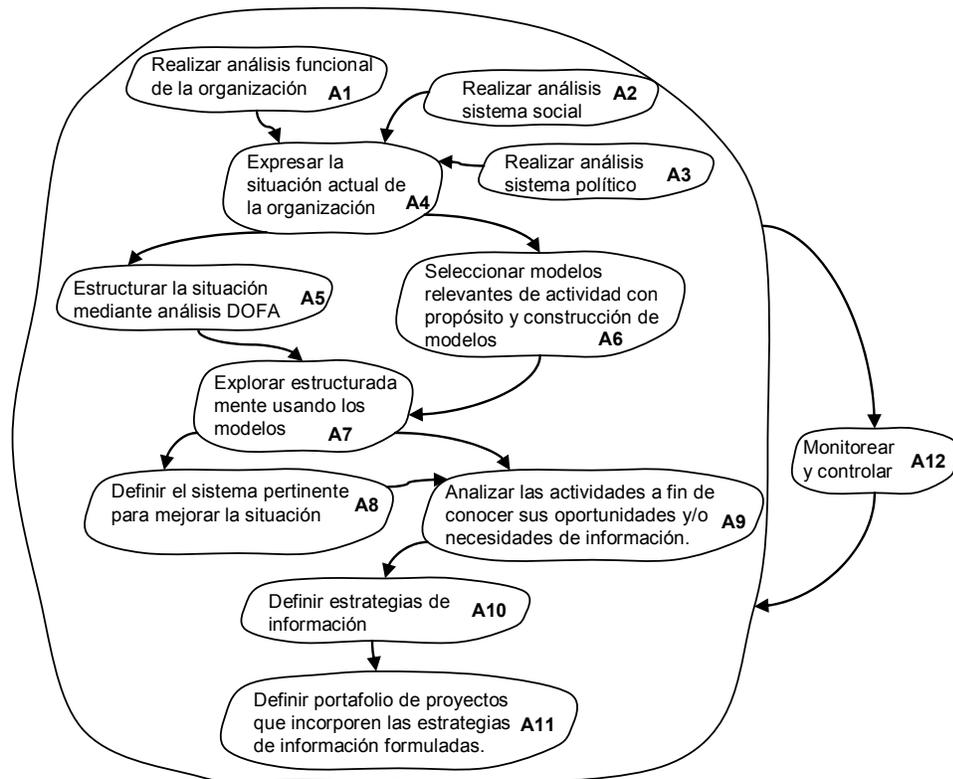


Figura 42 Sistema de Actividades para Realizar Planeación de Sistemas de Información Basada en la MSB y Enriquecida con Elementos del BSP/SA

Nótese que:

- En la propuesta final del sistema de actividades se eliminó la actividad “A6: Formular el modelo estratégico de la organización” que aparecía en la propuesta inicial, ya que tal como se mostró en el capítulo 3, esta actividad no brindaba elementos que enriquecieran lo logrado al realizar las anteriores actividades.
- El hecho de implementar los proyectos informáticos propuestos la situación de la organización cambia, por lo cual el proceso de planeación debe asumirse como un proceso periódico que la organización debe asumir, y que el sistema tiene que ser monitoreado y controlado.

Una descripción más detallada de las actividades que componen la “Propuesta del Sistema de Actividades para Realizar Planeación de SI” se presenta en los capítulos 3, 4 y 5 de este libro, en la sección “*Actividades Propuestas para Realizar Planeación de SI*”.

6.3.2 Aprendizaje Obtenido

6.3.2.1 Respecto a la MSB:

- La MSB se ha empleado generalmente como metodología de intervención en procesos de investigación acción, gracias a esta investigación, se muestra que dicha metodología puede emplearse como base para realizar procesos de planeación de sistemas de información, ampliando de esta manera los usos que tiene esta metodología. Específicamente, se presenta un sistema de actividades para realizar planeación de sistemas de información cuya base es la MSB y es enriquecido con elementos del BSP/SA.
- El uso de la MSB en el proceso de intervención facilitó la interacción entre los miembros de la organización y los investigadores, ya que proporciona elementos y espacios en los cuales se comparten y se debaten las ideas, con lo cual los cambios no son impuestos, sino que son acordados.
- La MSB ofrece la elaboración de pintura ricas como elemento para permitir expresar las situaciones de la organización, el uso de estas facilita el entendimiento y el debate de la situación expresada. Pero para lograr que se llegue a este estadio, se hace necesario que se definan marcos dialécticos [23] comunes, con los cuales se pueda lograr comunicación efectiva entre los participantes, siendo estos necesarios en todo momento del proceso de intervención, ya que de no existir estos, los logros y la calidad del trabajo se ven afectados.
- Los sistemas de actividad humana ofrecen una forma sencilla de visualizar las actividades de la organización (las que se realizan, debieran o deberán realizarse), estos pueden servir de guía para los miembros de la organización, ilustrando la forma en que se realizan las actividades (manual de procedimientos). Además, permite visualizar las necesidades de información que cada una de las actividades y cada uno de los miembros de la organización requiere.

6.3.2.2 Respecto del sistema de actividades propuesto para realizar planeación de SI:

- El elaborar el análisis DOFA de la situación actual de la organización, permite estructurar los hallazgos encontrados en el estudio de la situación, e igualmente facilita la realización del debate de posibles acciones a llevar a cabo.
- La actividad de “A6: formular el modelo estratégico de la organización”, del modelo inicial propuesto, puede ser omitida, ya que la elaboración de los HAS pertinentes, su debate y su análisis brindan todos los elementos necesarios para ganar entendimiento acerca de los flujos y necesidades de información que poseen los miembros de la organización y cada actividad acordada.
- Se puede integrar las actividades de la MSB y el BSP/SA, declarando que se asume las actividades de BSP/SA de forma instrumental para enriquecer las actividades de la MSB y no asumiendo la concepción que dicha metodología tiene acerca de la planeación (orientada a metas), evitando contradicciones conceptuales entre las dos metodologías.
- Se espera que el sistema de actividades propuesto sirva de guía para la realización planeación de sistemas de información en diferentes entornos organizacionales, aportando de esta manera un elemento más en la formación del futuro ingeniero de sistemas.

6.4 LOGROS ALCANZADOS

- Realización de la propuesta de un sistema de actividades para realizar planeación de sistemas de información en entornos organizacionales, el cual se fundamenta en la MSB y se enriquece con las actividades del BSP/SA.
- Adelantar una experiencia de investigación acción, de la cual hicieron parte miembros de la facultad de Ciencias Humanas y la Facultad de Ingeniería Físico Mecánicas,

permitiendo de esta forma realizar un trabajo interdisciplinario entre dichas facultades, y enriquecer el quehacer de los participantes.

- Conformar un grupo de estudiantes de Ingeniería de Sistemas interesados en realizar proyectos en informática jurídica, con los cuales se espera seguir adelantando proyectos de este tipo en las organizaciones de carácter jurídico.

- Se logro que la organización:
 - Ampliara el conocimiento que tenía acerca de si mismo y se involucrara más en el proceso de cambio.
 - Hiciera uso de los HAS, como herramienta para entender, explicar y exponer las acciones que realiza.
 - Comience a ser pionera en el uso de herramientas informáticas como apoyo a las acciones que llevan a cabo sus miembros, esto le ha permitido ser proponente de proyectos similares a otras organizaciones jurídicas.
 - Participara activamente en el proceso investigativo interdisciplinario.
 - Asumiera el uso de herramientas informáticas como herramientas de apoyo a las actividades y no como un medio de control.
 - Desea seguir abriendo su espacio para realizar investigaciones y trabajos similares.
 - Involucrar a los miembros de la organización en el proceso de cambio.

- Promover la investigación interdisciplinaria entre la Escuela de Derecho y Ciencias Políticas y la Escuela de Ingeniería de Sistemas e Informática de la UIS, especialmente el trabajo en líneas de investigación de Informática Jurídica y el Derecho Informático.

- Con la realización de la presente investigación se aporto a la formación de personas de alta calidad ética, política y profesional, a la generación y adecuación de conocimientos, y a la participación activa de un proceso de cambio por el progreso y mejor calidad de vida de la comunidad.

REFERENCIAS

Ackoff, Rusell. El Paradigma de Ackoff – Una Administración Sistémica. Editorial Limusa, 2002.

Ackoff, Russell L. Re-Creating the Corporation – A Design of Organizations for the 21st Century, First Edition, New York, N.Y. , U.S.A. , Oxford University Press, Inc. , U.S.A. , 1999 (tr. al español Arturo Aparicio Vázquez, Recreación de las corporaciones – Un diseño organizacional para el siglo XXI, primera edición en español, México, Oxford University Press México, S.A. de C.V.)

Andrade, Hugo. Dyner, Isaac, y Otros. 2001 Pensamiento Sistémico: Diversidad en Búsqueda de Unidad. Bucaramanga, Colombia. Ediciones Universidad Industrial de Santander. 2001

Andrade, H., y Otros. SIGIS 1.0: Soporte para el Desarrollo de un Ambiente Colaborativo en la Web para Grupos de Investigación. Ponencia. Memorias VII Congreso de Informática Educativa. RIBIE Col. Bogotá. Julio 2004.

Artículo 68 - Ley 23 del 21 de Marzo de 1991

Acuerdo 127 del 27 de Julio de 1.999. Consejo Superior Universidad Industrial de Santander.

Checkland, Peter. System Practice and Practice Systems, England, John Wiley & Sons Ltd. 1981.

Checkland, Peter y Scholes J. Soft System Methodology in Action, England, John Wiley & Sons Ltd. 1990.

Checkland, Peter y Holwell, Sue. Information, Systems and Information Systems - Making Sense of the Field, England, John Wiley & Sons Ltd. 1998.

Ching, J. Osorio M. Plan de Proyecto de Grado: Sistema de Información para Apoyar el Seguimiento y Control de las Actuaciones de los Estudiantes del CJ UIS – CYSAC. Escuela de Ingeniería de Sistemas e Informática UIS. Grupo de Investigación STI. 2005.

Comisión Andina de Juristas. Reforma Judicial en la Región Andina: ¿Qué se ha hecho, donde estamos, adónde vamos?. Lima: CAJ 2000.

Cornella, Alfons. Los Recursos de Información – Ventaja Competitiva de las Empresas, Madrid, McGraw-Hill/Interamericana de España, S.A.

Curso BSP/SA. Ediciones IBM. 1991.

DiazGranados, K. Moreno, F. Gómez, L.C. Herramienta Software de Apoyo para el Aprendizaje en las Asignaturas Consultorio Jurídico I y II Basada en Estudio de Casos – LEX CJ. Proyecto de Grado – Ingeniería de Sistemas. Grupo de Investigación STI, UIS. 2003

Flores, Fernando. Inventando La Empresa Del Siglo XXI, Editorial Dolmen, 1989.

González, M. Gómez, L.C. Propuesta de un Modelo Conceptual de Sistema de Información para el CJ UIS. Propuesta de Investigación – Maestría en Informática. Grupo de Investigación STI, UIS. 2003.

Gómez, D. Gómez, L.C. Plan de Desarrollo Informático para el Consultorio Jurídico de la Carrera de Derecho de la Universidad Industrial de Santander. UIS. 2001.

Grupo STI. Memorias Seminario Especial Sobre Sistemas de Información. UIS. 2003 - 2004

Galvis Panqueva, Alvaro. Planeación Estratégica de Informática. Universidad de los Andes. 1994.

Gómez, Luis Carlos. González, Mayda Patricia. Propuesta de Incorporación de SI/TI para apoyar la formación teórica y práctica de los Estudiantes de Derecho. X Congreso de Derecho e Informática. Chile. Septiembre de 2004.

Gómez, Luis Carlos. González, Mayda Patricia. Galvis, Ernesto A. Propuesta de Transformación Organizacional basada en SI / TI en el Consultorio Jurídico de la Escuela de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad Industrial de Santander de Colombia. Convención Informática 2005. XI Congreso de Informática en la Educación. Cuba 2005.

Ley 583 de 2.000

Maturana, Humberto. La Objetividad un Argumento para Obligar, Dolmen Ediciones S.A., Santiago de Chile. (tr al español Felipe Andrews Rojas, Dolmen Ediciones S.A., Chile, 1997.

Morgan, Gareth, Images of Organization, Beverly Hills, Ca., U.S.A., SAGE Publications Inc., s.f. (tr. al español, Imágenes de la Organización, México, Alfaomega Grupo Editor, S.A. de C.V.). 1995.

Nolan, Richard; CROSON, David C. Destrucción creativa: Un proceso de seis pasos para transformar la organización. McGraw Hill. Mexico, 1996.

Reglamento Interno CJ UIS. Publicaciones UIS. 2005.

Rojas, J.P., Suarez, M. L. Gómez, L.C. Sistema De Información Intranet Para El Apoyo De La Gestión Normativa En Instituciones De Educación Superior – SIGNO. Proyecto de Grado – Ingeniería de Sistemas. Grupo de Investigación STI, UIS. 2003

Torres, R. Rico, M. Plan de Proyecto de Grado: Herramienta Software basada en la metodología didáctica de Estudio de Casos, para el apoyo de las asignaturas Sistema Procesal II, Consultorio Jurídico I y II de la Escuela de Derecho y Ciencias Políticas de la UIS. Escuela de Ingeniería de Sistemas e Informática UIS. Grupo de Investigación STI. 2005.

www.fsf.org/gnu.htm. Visita 18 de Octubre de 2005.

www.uis.edu.co. Visita 1 de Octubre de 2005

www.presidencia.gov.co/direc/2000/dir_2000.pdf. Directiva Presidencial No 02 de 28 de Octubre de 2000. Visita Julio de 2005.

www.moodle.org. Pagina oficial de moodle

www.gruposti.org/cpe. Visita 15 de Octubre de 2005.

www.joamla.org. Visita 15 de Octubre de 2005.

www.agenda.gov.co Visita Marzo de 2005.

ANEXO A. EJEMPLOS DE SISTEMAS PERTINENTES PLANTEADOS PARA EL CJ UIS

1 INTRODUCCIÓN

A continuación se presentan algunos de los Sistemas Pertinentes planteados para el CJ UIS, estos fueron realizados siguiendo el procesos metodológico propuesto en el numeral 4.2, y buscan ilustrar el proceso que se llevo al interior del CJ UIS. De igual manera, estos sirvieron de base para construir el HAS final que se expone en el capítulo 4.

2 SISTEMA PERTINENTE 1: BASADO EN LA LEY 583 DE 2000

2.1 ELEMENTOS CATWOE Y DEFINICIÓN RAÍZ

Tabla 1. Descripción de los Elementos CATWOE

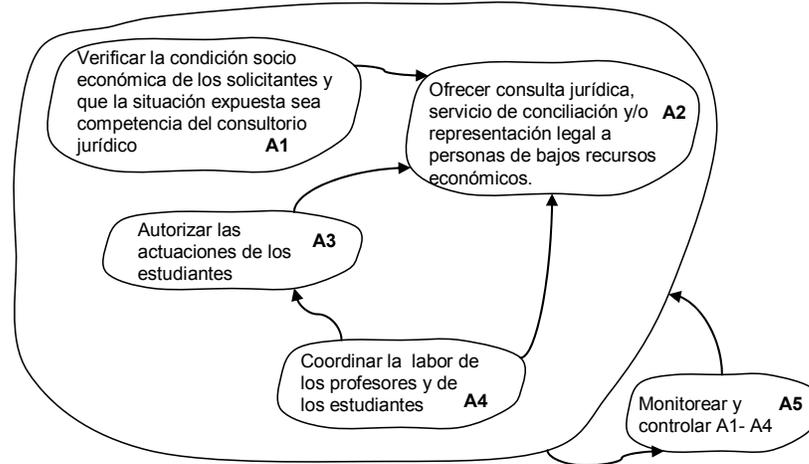
| Sigla | Significado | Formulación en el contexto del CJ UIS |
|----------|----------------|--|
| C | Clientes | Personas de bajos recursos económicos, Estudiantes de los dos últimos años lectivos de la carrera de Derecho. |
| A | Actores | Estudiantes de los dos últimos años lectivos de la carrera de Derecho, Profesores designados, profesor director. |
| T | Transformación | Personas de bajos recursos con necesidades de consulta jurídica, conciliación y/o representación legal → personas de bajos recursos con necesidades satisfechas. Estudiantes de los dos últimos años lectivos de la carrera de Derecho con necesidad de cumplir un requisito de su plan de estudios → A estudiantes con requisito aprobado. |
| W | Weltanschauung | Las facultades de derecho tienen que organizar con los estudiantes de los dos últimos años lectivos de la carrera de Derecho y profesores designados, consultorios jurídicos, en donde se brindara asesoría jurídica a personas de bajos recursos (se debe verificar su condición socio económica). |
| O | Propietarios | Escuela o Facultad de Derecho de la Universidad, Universidad, Tribunal Superior del Distrito Judicial. |
| E | Restricciones | Artículo 2 de la Ley 583 de 2000, Infraestructura del consultorio jurídico, sede estipulada para el consultorio jurídico. Capítulo VI de la Ley 23 de 1991 |

Una vez se ha identificado los elementos del CATWOE se deriva la DR correspondiente a la Ley 583 de 2000, quedando definida como sigue:

El Consultorio Jurídico es un sistema que posee cada facultad de Derecho oficialmente reconocida, la universidad de la cual hace parte y el respectivo Tribunal Superior del Distrito Judicial, en el cual, se organizan los estudiantes y los profesores designados de tal manera que se pueda proporcionar consulta jurídica, servicio de conciliación y/o representación legal a las personas de bajos recursos económicos que los requieran, delimitando su actividad a las áreas del derecho y a los tipos de casos estipulados en el artículo 2 de la Ley 583 de 2000 y a lo estipulado en el capítulo VI de la Ley 23 de 1991. Además, de ser requisito para los estudiantes los dos últimos años lectivos de la carrera de derecho (asignaturas que cursar).

2.2 HAS DEL SISTEMA PERTINENTE 1

Figura 43. Sistema de Actividad Humana del Sistema Pertinente 1



2.2.1 Descripción de las Actividades

Tabla 58. Descripción de las Actividades del Sistema Pertinente 1

| Actividad | Nombre de la Actividad | Descripción |
|-----------|---|---|
| A1 | Verificar la condición socio económica de los solicitantes y que la situación expuesta sea competencia del consultorio jurídico | Se verifica la condición socio económica de los solicitantes, con el fin de ofrecer el servicio a aquellas personas que por su condición no pueden pagar los servicios de un abogado. Además, de verificar si la situación expuesta por el solicitante es competencia del consultorio jurídico según lo determina el artículo 2 de la ley 583 de 2000 |

| Actividad | Nombre de la Actividad | Descripción |
|-----------|--|--|
| A2 | Ofrecer consulta jurídica, servicio de conciliación y/o representación legal a personas de bajos recursos económicos | Proporcionar consejo, representación legal y extralegal a personas de bajos recursos económicos según lo determina el artículo 2 de la ley 583 de 2000 y el capítulo VI de la Ley 123 de 1991. |
| A3 | Autorizar las actuaciones de los estudiantes | Los profesores encargados deben supervisar y autorizar cada una de las actuaciones que los estudiantes realicen en su labor de abogados. |
| A4 | Coordinar la labor de los profesores y de los estudiantes | Coordinar las labores de los miembros del consultorio jurídico, con el fin de que se pueda prestar el servicio a las personas de bajos recursos que lo requieran, asumir labores de mantenimiento y funcionamiento de la organización. |
| A5 | Monitorear y controlar | Supervisar las actividades anteriormente mencionadas y tomar acciones correctivas orientadas al mejoramiento de la organización |
| A6 | Definir medidas de desempeño | Definir los parámetros a tener en cuenta para revisar el desarrollo de las actividades. |

2.3 DEBATE DEL SISTEMA PERTINENTE 1

A continuación se presentan algunas de las matrices de debate que se realizaron para este sistema pertinente.

Tabla 59. Matriz de Debate- Actividad 1: Verificar condición socio económica de los solicitantes y que la situación expuesta sea competencia del CJ

| A1: Verificar la condición socio económica de los solicitantes y que la situación expuesta sea competencia del consultorio jurídico | |
|--|--|
| ¿Existe o no en la situación real? | Si |
| ¿Cómo se hace? | <p>En esta actividad un estudiante asignado como monitor de reparto hace seguir de una en una a las personas que se encuentran solicitando servicios del CJ UIS. Una vez el solicitante pasa con el monitor de reparto, este procede a indagar acerca de la situación socio económica del solicitante y a determinar si dicha condición cumple con lo establecido en la ley 583 de 2.000; de no cumplir se le informa al solicitante que debe buscar asesoría en una oficina jurídica o debe conseguirse un abogado titulado. Si se determina que la situación socio- económica del solicitante esta acorde con lo establecido en la ley, se procede a indagar acerca del motivo de la solicitud de asesoría.</p> <p>Una vez escuchada la situación del solicitante, el monitor procede a establecer si la situación es competencia del CJ (según la ley 583 de 2.000), de no cumplir con lo establecido en la ley, se le informa al solicitante que debe buscar asesoría en una oficina jurídica o debe conseguirse un abogado titulado.</p> <p>Si se determina que la situación (caso) es competencia del CJ UIS, se pasa a asignar un estudiante de turno, (por orden de lista), luego se procede a tomarle los datos generales, tales como son: nombre, apellidos, dirección, teléfonos, escolaridad. Con los anteriores datos se llena el libro de registro. Una vez registrado se pasa a llenar el documento "solicitud de asesoría", el cual consta de los datos anteriores más un resumen de la situación expuesta</p> |

| A1: Verificar la condición socio económica de los solicitantes y que la situación expuesta sea competencia del consultorio jurídico | |
|--|---|
| | <p>por el usuario.</p> <p>Para finalizar, se le entrega al usuario el documento de “solicitud de asesoría” y se le indica en que lugar puede encontrar al estudiante asignado. Es importante destacar que la actividad de atender usuario se lleva a cabo en el puesto asignado al monitor de reparto.</p> |
| ¿Cómo se juzga? | Revisando que aparezca registrado en el formato de solicitud de asesoría el estrato del solicitante (sólo es permitido estratos del 1 al 3) y el motivo de consulta |
| Comentarios | <ul style="list-style-type: none"> • No existe soporte de tecnología de la información • No se lleva un registro de las solicitudes de asesorías que llegan al CJ UIS. • El registro de asesorías que brinda el CJ UIS, no es el más adecuado ya que omite información valiosa. (Ej. Motivo de consulta, como conoce del CJ UIS), que posteriormente puede emplearse para hacer estudios enfocados al mejoramiento de la organización. • El registro de la información solicitada se hace dos veces en diferentes documentos. • Algunas veces los monitores de reparto no siguen el flujo de las actividades, lo cual lo lleva a que se hagan enmendaduras en el libro de registro. (Ej.: registrar a un solicitante sin haber verificado la disponibilidad). • No queda registro alguno de la interacción del monitor de reparto con el solicitante de asesoría jurídica. • Actualmente el procedimiento que se aplica para realizar la actividad, no asegura que exista una selección de los usuarios de bajos recursos. • No existen mecanismos adecuados de seguimiento a esta actividad. • Se genera gran volumen de información a la cual es difícil hacerle seguimiento • Debido a que la monitoria de reparto es rotada entre los estudiantes, es necesario dejar las políticas y los procedimientos que tiene que asumir el estudiante encargado de ejercer este rol. • Se podría poner a disposición un listado que relacione los barrios con su respectiva estratificación, para facilitar de esta manera la identificación de la condición socio económico. • Solicitar soporte al usuario. Ej. recibo de un servicio público del lugar donde vive el usuario. • Proporcionar herramientas que permitan registrar y consultar fácilmente los usuarios atendidos, los motivos de consulta, los estudiantes asignados. |

Tabla 60. Matriz de Debate- Actividad 2: Ofrecer consulta jurídica, servicio de conciliación y/o representación legal a personas de bajos recursos económicos

| A2: Ofrecer consulta jurídica, servicio de conciliación y/o representación legal a personas de bajos recursos económicos | |
|---|---|
| ¿Existe o no en la situación real? | En parte. Actualmente se brinda servicio de acompañamiento en la conciliación, pero no el servicio de conciliación. |
| ¿Cómo se hace? | En la actividad A2, el CJ UIS proporciona consejo jurídico, representación legal y extralegal a personas de bajos recursos económicos, y en las en las áreas de su competencia, tal como se establece en la Ley 583 de 2000, y en la Ley 23 de 1991. Para cumplir con lo anterior el CJ UIS se ha organizado de manera tal que se pueda atender a los usuarios y brindarles asesoría jurídica, la cual dependiendo del diagnóstico de la situación expuesta se emite el concepto jurídico, el cual es explicado al usuario y posteriormente es registrado en el documento “Solicitud de Asesoría”; una vez diligenciado es archivado en la “Carpeta de Asesoría” del estudiante. De tener dudas acerca de cómo interpretar la situación del usuario |

| A2: Ofrecer consulta jurídica, servicio de conciliación y/o representación legal a personas de bajos recursos económicos | |
|---|--|
| | <p>de acuerdo a los conceptos teóricos que posee, formula estas dudas (proceso personal) y busca resolverlas, para poder emitir el concepto jurídico, de no lograr resolver sus inquietudes o dudas, el estudiante le asignara una cita al usuario, para lo cual llena el formato de control de citas.</p> <p>El concepto emitido por el estudiante puede satisfacer las necesidades e inquietudes que presenta el usuario, o bien puede indicar que es necesario comenzar un proceso de conciliación o un proceso de representación legal (la escogencia de estas alternativas esta dada por la ley 583 de 2.000 y la Ley 123 de 1.991), en estos casos el estudiante explicara al usuario en que consiste dichos procedimientos y que documentación se necesita si se quiere comenzar con alguno de ellos.</p> <p>Si el usuario decide (en ese momento) iniciar un proceso informa al estudiante y este le asigna al usuario una nueva cita y llena el formato de control de citas (anexo al documento solicitud de asesorías que el usuario le había entregado) y se lo entrega al usuario. De entregar el usuario algún tipo de documento, el estudiante deberá registrar su entrega en la parte posterior del documento "control de citas", esto con el fin de que el usuario tenga constancia que el estudiante recibió los documentos.</p> <p>Las anteriores actividades se llevan a cabo en el puesto de atención del estudiante, denominado "consultorio", pero es importante notar que en ocasiones los estudiantes tienen que atender a los usuarios en otros lugares del CJ UIS, y del Hotel Bucarica dados el espacio reducido del CJ UIS y la cantidad de usuarios, solicitantes de asesoría y miembros del CJ UIS que asisten diariamente a dichas instalaciones.</p> <p>Una vez abierto el negocio (proceso jurídico adelantado por estudiantes del CJ UIS), o comenzado el proceso de acompañamiento en conciliación, los estudiantes tienen que pedir el visto bueno de los asesores para poder efectuar cada una de sus actuaciones, de igual manera tienen que registrarlas en el documento "Registro de actuaciones".</p> <p>Otra forma en la cual se le asigna negocios a los estudiantes es por medio de las sustituciones (procedimiento en el cual un estudiante que finaliza CJII entrega los negocios sin terminar para que otro estudiante lo continúe), y por medio de solicitud expresa de la Fiscalía. Los estudiantes son los directamente responsables de cada uno de los negocios que llevan a su cargo, al igual que de las conciliaciones en las cuales hacen acompañamiento, hasta finalizar el periodo de práctica de CJ II; en este momento los estudiantes deben hacer sustitución y renuncia de los negocios.</p> |
| ¿Cómo se juzga? | <p>Esta actividad se juzga según:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Negocios llevados • Registro de actuaciones • Correspondencia emitida de los entes jurídicos • Número de negocios y de consultas • Quejas de los usuarios • Reporte de los asesores |
| Comentarios | <ul style="list-style-type: none"> • No existe soporte tecnológico • El registro de las actuaciones es manual y se hace difícil el seguimiento dado el volumen de negocios y asesorías que brinda el CJ UIS. • No hay supervisión de las asesorías que los estudiantes brindan. • Se presenta problemas con el manejo de los documentos soporte que entregan los usuarios a los estudiantes • Se presentan problemas de coordinación entre los estudiantes y los usuarios • Existen fallas de comunicación entre los estudiantes y los usuarios • Se presentan problemas de incumplimiento por parte de los estudiantes |

| A2: Ofrecer consulta jurídica, servicio de conciliación y/o representación legal a personas de bajos recursos económicos | |
|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Existen fallas en realizar búsqueda de documentos en el archivo, ya que la documentación desde 1999 hasta el 2004 se encuentra archivada en cajas. • No existe uniformidad en la forma en que se manejan las carpetas. • Existe algunas dificultades para poder dar continuidad a los negocios sustituidos, ya que en ocasiones hace falta documentación y el estudiante el cual tenía a cargo dicho negocio ya no esta en contacto con el CJ UIS. • Mucha información no es registrada • Los mecanismos de seguimiento y control son deficientes. • Algunos estudiantes evaden a los usuarios y las labores de consulta y representación legal. • Algunos estudiantes dilatan los negocios. |

2.4 SISTEMA PERTINENTE 2: BASADO EN LAS ACTIVIDADES QUE SE REALIZABAN EN EL CJ UIS EN EL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE 2004 Y PRIMER BIMESTRE DEL 2005

2.4.1 Elementos CATWOE y Definición Raíz

Tabla 61. Descripción de los Elementos del CATWOE

| Sigla | Significado | Formulación en el contexto del CJ UIS |
|-------|----------------|--|
| C | Clientes | Personas de bajos recursos económicos, instituciones públicas o/y privadas que requieran servicios jurídicos |
| A | Actores | Concejo de Escuela de la Carrera de Derecho, Directora del CJ UIS, secretaria, asesores, estudiantes de 9 y 10 semestre. |
| T | Transformación | Usuarios con necesidad de recibir servicios jurídicos a Usuarios con necesidad satisfecha. Estudiantes de 9 y 10 semestre de la carrera de Derecho con necesidad de cumplir un requisito de su plan de estudios → A estudiantes con requisitos aprobados. |
| W | Weltanschauung | El CJ UIS es un sistema creado para brindar servicios jurídicos a personas de bajos recursos y para servir de espacio de práctica a los estudiantes de último año de la carrera de Derecho de la UIS |
| O | Propietarios | Escuela de Derecho de la UIS, UIS |
| E | Restricciones | Ley 583 de 2000, Decreto 196 de 1971 y el artículo 66 de la ley 123 de 1991 |

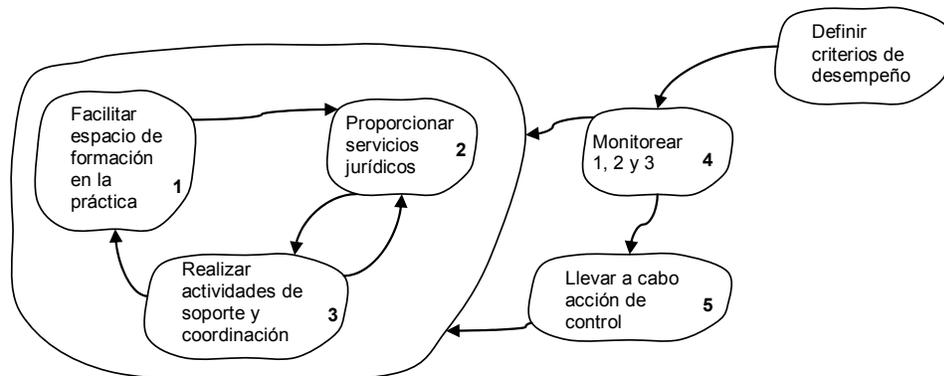
Una vez se ha identificado los elementos del CATWOE se deriva la DR correspondiente a la tarea primaria que realiza el CJ UIS, quedando definida como sigue:

El CJ UIS es un sistema que posee la Escuela de Derecho de la UIS, en el que se proporcionan servicios jurídicos a personas de bajos recursos económicos y a instituciones públicas o privadas que los requieran, delimitando su actividad a las áreas del derecho y a los tipos de casos estipulados en la Ley 583 de 2000 que modifica el Artículo 30 del Decreto 196 de 1971 que reglamenta a los consultorios jurídicos, y al artículo 66 de la ley 123 de 1991 que reglamenta los centros de

conciliación universitarios. Además de servir de espacio de práctica para los estudiantes de noveno (9) y décimo (10) semestre de la carrera de derecho.

2.4.2 HAS del Sistema Pertinente 2

Figura 44. Sistema de Actividad Humana del Sistema Pertinente 2



2.4.2.1 Descripción de Actividades

Tabla 62 Descripción de Actividades del Sistema Pertinente 2.

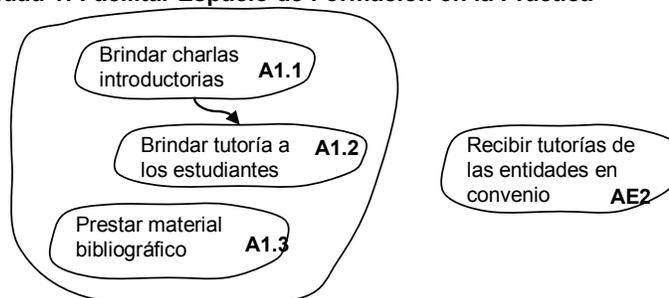
| Actividad | Nombre de la Actividad | Descripción | Actores involucrados |
|-----------|--|---|---|
| A1 | Facilitar un espacio de formación en la práctica | Proporcionar a los estudiantes de 9 y 10 semestre de la carrera de derecho de la UIS, un espacio en el cual pueden poner en práctica los conocimientos adquiridos a lo largo de su carrera, | Directora Secretaria Asesores Estudiantes Monitores |
| A2 | Proporcionar servicios jurídicos | Proporcionar asesoría, representación legal y extralegal a personas de bajos recursos económicos según lo determina el artículo 30 del Decreto 196 de 1971, la ley 583 de 2000 y la Ley 23 de 1991, además de apoyar las labores jurídicas que realizan algunas organizaciones públicas y privadas. | Directora Secretaria Asesores Estudiantes Usuarios |
| A3 | Realizar actividades de soporte y coordinación | Coordinar el talento humano para poder proporcionar los servicios jurídicos, además de coordinar las actividades de apoyo a la formación de los estudiantes y asumir labores de mantenimiento y funcionamiento de la organización. | Asesores Directora Secretaria |
| A4 | Monitorear las actividades 1,2 y 3 | Supervisar las actividades anteriormente mencionadas. | Directora Secretaria |
| A5 | Llevar a cabo acciones de control | Tomar acciones correctivas orientadas al mejoramiento de la organización | Directora Secretaria Asesores Estudiantes |
| A6 | Definir medidas de desempeño | Definir los parámetros a tener en cuenta para revisar el desarrollo de las actividades. | Directora Secretaria Asesores Estudiantes Usuarios |

Cada una de las anteriores actividades se puede desagregar, con el fin de ganar mayor comprensión de cómo se realiza la actividad. A continuación procedemos a detallar algunas de las actividades del HAS de tarea primaria – primer grado de desagregación.

2.4.3 Actividad A1: Facilitar un espacio de Formación en la Práctica

Para poder llevar a cabo la actividad uno, el CJ UIS ofrece a sus estudiantes charlas de inducción, con las que pretende informar a los estudiantes nuevos en el consultorio y/o de un nuevo ciclo, las formas de trabajo, las políticas establecidas y sus funciones. De igual manera, se ofrecen tutorías por parte de los asesores a los estudiantes, esto con el fin de disponer de un espacio para la resolución de dudas e inquietudes. Finalmente el CJ UIS pone a la disposición de sus estudiantes sus recursos bibliográficos. Por otra parte, en lo referente a la actividad A1, los estudiantes del CJ UIS se beneficia al recibir tutorías por parte de entidades externas (en convenios). En la siguiente figura se puede apreciar el HAS de la actividad A1 y la actividad externa AE2.

Figura 45. HAS Actividad 1: Facilitar Espacio de Formación en la Práctica



A continuación, en la siguiente tabla se presenta la descripción detallada de las actividades que componen a A1.

Tabla 63. Descripción de las actividades necesarias para realizar A1

| Act. | Nombre de la Actividad | Descripción |
|------|------------------------------------|--|
| A1.1 | Brindar charlas introductorias | En el CJ UIS se brindan dos tipos de charlas introductorias, una general que se brinda a los estudiantes que recién ingresan al consultorio jurídico, en donde se les explica el trabajo, las funciones, las normas, los deberes y las pautas que ellos tienen que cumplir en el CJ-UIS. Y otras de tipo específico, la cual brinda cada asesor en su área, esta tiene como finalidad mostrar la dinámica y el trabajo que cada estudiante tiene que realizar en dicha área. |
| A1.2 | Brindar tutorías a los estudiantes | Se brindan espacios de consulta, en el cual se busca resolver dudas o inquietudes de los estudiantes |

| Act. | Nombre de la Actividad | Descripción |
|------|---|--|
| A1.3 | Prestar material bibliográfico | En el CJ-UIS a los estudiantes se les presta el material bibliográfico con que cuenta, para esto a ellos se les solicita a cambio el carné de la universidad. |
| AE2 | Recibir tutorías de las entidades en convenio | Las organizaciones publicas y privadas con las cuales se ha establecido convenios para la prestación de servicios jurídicos ofrecen tutorías a los estudiantes vinculados a ellas. |

De igual manera, cada una de las anteriores actividades se puede desagregar aun más, con lo cual se gana mayor detalle y entendimiento de la dinámica que realiza el CJ UIS para facilitar un espacio de formación en la práctica a los estudiantes. A continuación se muestran los HAS correspondientes a las actividades A1.1, A1.2 y A1.3 en las figuras 46, 47 y 48. Además en las tablas 64, 65 y 67 se presenta en detalle la descripción de las actividades, especificando las entradas y salidas de información, el manejo que le dan a esta y los recursos y personal requerido para llevarlas a cabo.

2.4.3.1 Actividad A1.1: Brindar Charlas Introductorias

Para brindar las charlas introductorias, ya sea en forma general por parte de la directora o en forma específica por parte de cada asesor, se requiere de cuadrar el horario de la charla, citar a los estudiantes, realizar la charla, escuchar y responder inquietudes y dar por terminada la sesión. Las anteriores actividades, sus relaciones y su flujo se pueden apreciar en la siguiente figura.

Figura 46. Actividad A1.1 Brindar Charlas Introductorias

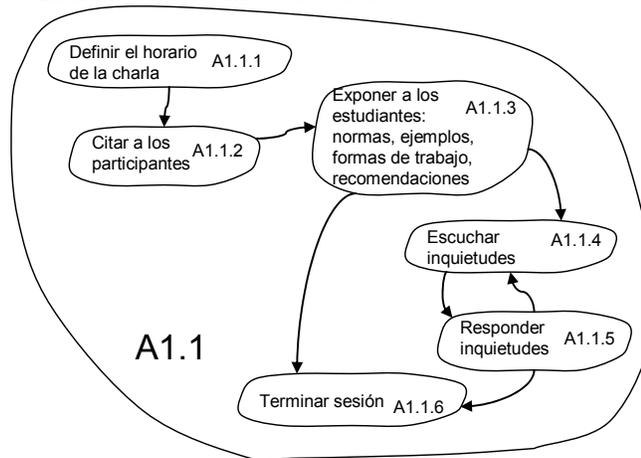


Tabla 64. Descripción de las actividades necesarias para realizar A1.1

| Act. | Nombre de la Actividad | Descripción | Entradas de datos y/o información | Salidas de datos y/o Información | Manejo de datos y/o Información | SopORTE de TI | Recursos Empleados | Roles involucrados |
|--------|---|---|---|--|--|---------------|--|--|
| A1.1.1 | Definir el horario de la charla | En esta actividad se busca definir un horario en el cual puedan asistir la directora o el asesor encargado de la charla (ya sea general o en el ciclo específico de trabajo), y todos los estudiantes matriculados en CJ I y CJ II, o los estudiantes asignados a un ciclo específico de trabajo (sin interferir con otras asignaturas matriculadas). | Disponibilidad de horario de los asesores Disponibilidad de horarios de los estudiantes Opciones de salas de reuniones y su respectiva disponibilidad | Fecha, hora y lugar definidos para la charla (horario) | La información es registrada en la agenda de notas de la secretaria. | No existe | Llamadas telefónicas Agenda de notas de la secretaria | Secretaria Asesores Directora Estudiantes |
| A1.1.2 | Citar a los participantes | Se busca informar a todos los estudiantes matriculados, a la directora y a los asesores el horario establecido para las charlas introductorias. Se define el lugar y la forma de publicación. | Fecha, hora y lugar definidos para la charla (horario) | Fecha, hora y lugar definidos para la charla Lugar (es) seleccionado(s) para la publicación del horario | La información es publicada en los lugares establecidos | No existe | Papelería | Secretaria Monitores |
| A1.1.3 | Exponer a los participantes las normas, políticas, ejemplos, formas de trabajo, recomendaciones | Se busca presentar las políticas, normas y dinámicas de trabajo del CJ UIS y/o de los ciclos específicos de trabajo | Listado de estudiantes Nuevos asuntos a tener en cuenta | Políticas del CJ UIS Especificación de la dinámica del CJUIS Formas de Trabajo | La información es enunciada (no queda registro físico) | No existe | Sala de reuniones | Secretaria Asesores Directora Monitores |
| A1.1.4 | Escuchar inquietudes | En esta actividad se reciben las inquietudes y comentarios de los estudiantes con respecto a la información suministrada en A1.1.3 o en A1.1.5 | Información emitida por el ponente de la charla | Listado de inquietudes, producto a lo enunciado y lo omitido por el ponente | La información es enunciada (no queda registro físico) | No existe | Sala de reuniones | Estudiantes |
| A1.1.5 | Responder inquietudes | El ponente de la charla (directora, asesor o monitor), busca resolver el listado de inquietudes. | Listado de inquietudes, producto a lo enunciado y lo omitido de la charla | Información aclaratoria o ampliada respecto a la ofrecida en A1.1.3 | La información es enunciada (no queda registro físico) | No existe | Sala de reuniones | Secretaria Asesores Directora Monitores |
| A1.1.6 | Terminar sesión | El ponente de la charla anuncia que se ha llegado al fin de la sesión | Tiempo asignado para el préstamo de la sala de reuniones. Señal de los estudiantes enunciando que no existen inquietudes por resolver. | Anuncio de próximas actividades a realizar | La información es enunciada, puede tomarse nota en la agenda personal de los interesados | No existe | | Secretaria Asesores Directora Monitores |

2.4.3.2 Análisis Respecto a la Actividad A1.1: Brindar Charlas Introductorias

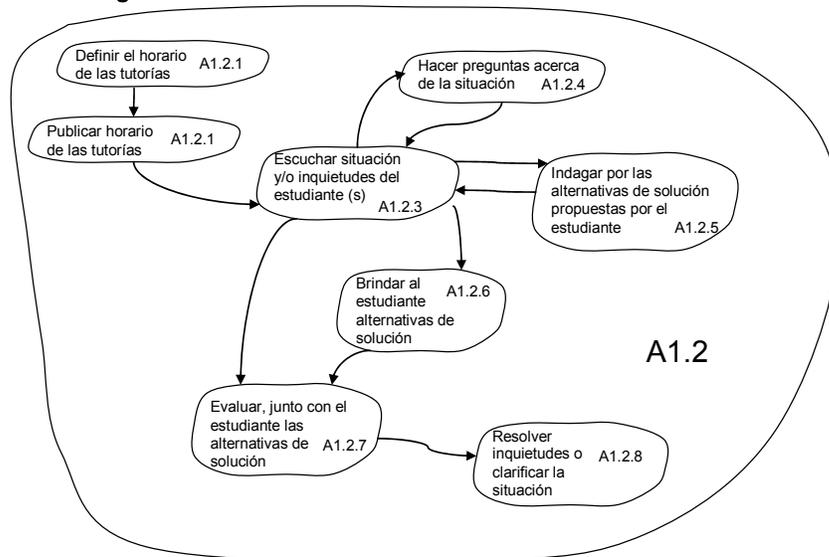
Al analizar la figura 46 y la tabla 64, se puede apreciar que:

- No existe soporte de TI para realizar las actividades
- No existen documentos que soporten el contenido de las charlas inductorias, tales como: documento resumen de lo expuesto, manuales de procedimiento, reglamentos internos, memorias de anteriores charlas.
- No queda registro físico de las charlas inductorias realizadas.
- No existen actividades referentes al aprovechamiento de la experiencia generada en cada una de las charlas, tales como guardar memoria de las charlas, construir documentos con las preguntas más frecuentes, evaluación de los temas expuestos en relación con las necesidades de información de los usuarios.
- No se da un manejo adecuado a la información generada en cada una de las actividades, la cual puede ser aprovechada en beneficio de la organización y sus miembros.

2.4.3.3 Actividad A1.2: Brindar Tutorías a los Estudiantes

Para brindar las tutorías a los estudiantes, es necesario que el asesor defina su horario de atención a los estudiantes y lo informe. Posteriormente, en la atención al estudiante, el asesor escucha la situación y/o las inquietudes expuestas por el estudiante y puede formular preguntas buscando aclaraciones. De igual manera, indaga si el estudiante ya ha contemplado algún tipo de solución. Inmediatamente el asesor ya ha escuchado toda la información que el estudiante le puede dar acerca de la situación el procede, de ser necesario, a brindar alternativas de solución. Luego, el asesor procede, en conjunto con el estudiante, a evaluar las alternativas de solución para posteriormente seleccionar la más acorde con la situación, es decir resuelven las inquietudes formuladas. Cabe notar que la actividad se lleva a cabo en el puesto de atención del asesor. La dinámica de esta actividad se puede apreciar en la figura 47.

Figura 47. Actividad 1.2 Brindar Tutorías a los Estudiantes



A continuación, en la tabla 65, se procede a detallar cada una de las actividades necesarias para llevar a cabo A1.2.

Tabla 65. Descripción de las actividades necesarias para realizar A1.2

| Act. | Nombre de la Actividad | Descripción | Entradas de datos y/o información | Salidas de datos y/o Información | Manejo de datos y/o Información | Sopor te de TI | Recursos Empleados | Roles involucrados |
|--------|---|--|--|--|--|----------------|---|---|
| A1.2.1 | Definir el horario de las tutorías | En esta actividad se busca definir el horario del asesor para la atención de estudiantes. Se pretende que sea un horario en el cual todos los estudiantes puedan asistir y no tengan interferencia con otras clases. | Disponibilidad de horario de los asesores Disponibilidad de horarios de los estudiantes | Fecha, hora y lugar definidos para la atención de estudiantes. (horario) | La información es registrada en la agenda de notas de la secretaria. | No existe | Agenda de notas de la secretaria | Asesores |
| A1.2.2 | Publicar horario de las tutorías | Se busca informar a todos los estudiantes matriculados, a la directora y a la secretaria, el horario establecido para las tutorías. Se define el lugar y la forma de publicación. | Fecha, hora y lugar definidos para la atención de estudiantes (horario) | Fecha, hora y lugar definidos para la charla (horario) Lugar (es) seleccionado(s) para la publicación del horario | La información es publicada en los lugares establecidos | No existe | Papelería | Secretaria Asesores |
| A1.2.3 | Escuchar situación y/o inquietudes del estudiante | En esta actividad se escucha la situación y/o inquietudes formuladas por el estudiante. | Datos pertinentes a la situación | | La información es enunciada (no queda registro físico) | No existe | Punto de atención del asesor (cubiculo) | Asesores Estudiantes Monitores (participación relativa) |
| A1.2.4 | Hacer preguntas acerca de la situación | En esta actividad el asesor formula preguntas al estudiante, con | Datos pertinentes a la situación | Listado de inquietudes | La información es enunciada (no queda | No existe | Experiencia del asesor Conocimi | Asesor |

| Act. | Nombre de la Actividad | Descripción | Entradas de datos y/o información | Salidas de datos y/o Información | Manejo de datos y/o Información | Sopor te de TI | Recursos Empleados | Roles involucrados |
|--------|---|--|--|--|--|----------------|--|--------------------|
| | | respecto a la situación y/o inquietudes planteadas., con el fin de ampliar o clarificar la información ya recibida. | | | registro físico) | | entos teóricos por parte del asesor | |
| A1.2.5 | Indagar por las alternativas de solución propuestas por el estudiante | El asesor indaga que alternativas de solución ha contemplado el estudiante, con el fin de conocer el análisis que este ha realizado y poder ampliar, de ser necesario, las alternativas enunciadas. | | | | No existe | | Asesor |
| A1.2.6 | Brindar al estudiante alternativas de solución | Según la situación y/o inquietudes planteadas por el estudiante, y las alternativas de solución, de tenerlas, propuestas por el, el asesor determina si es necesario formular o contemplar alguna otra alternativa de solución. El asesor enuncia la alternativa al estudiante | Datos pertinentes a la situación Alternativas propuestas por el estudiante | Nueva alternativa de solución | La información es enunciada (no queda registro físico) | No existe | Experiencia del asesor Conocimientos teóricos por parte del asesor | Asesor |
| A1.2.7 | Evaluar, junto con el estudiante las alternativas de solución | Esta actividad busca promover en el estudiante competencias relacionadas con el análisis, evaluación de alternativas, y a la confrontación y argumentación de ideas. | Datos pertinentes a la situación Alternativas propuestas | Análisis de la situación en relación con las alternativas propuestas | La información es enunciada (no queda registro físico) | No existe | Experiencia del asesor y del estudiante. Conocimientos teóricos por parte del asesor y del estudiante. | Asesor Estudiante |
| A1.2.8 | Resolver inquietudes o clarificar la situación | Se busca seleccionar y enunciar la alternativa de solución más adecuada de acuerdo a la situación o inquietudes planteadas. | Análisis de la situación en relación con las alternativas propuestas | Alternativa seleccionada | La información es enunciada (no queda registro físico) | No existe | Experiencia del asesor y del estudiante. Conocimientos teóricos por parte del asesor y del estudiante. | Asesor Estudiante |

A continuación se procede a enunciar algunas observaciones pertinentes a las actividades de A1.2.

2.4.3.4 Observaciones Respecto a la Actividad A1.2: Brindar Tutorías a los Estudiantes

Al analizar la figura 47 y la tabla 65, se puede apreciar que:

- No existe soporte de TI para realizar las actividades
- No queda registro físico de lo acontecido en las actividades de A1.2
- No existen actividades referentes al aprovechamiento de la experiencia generada en cada una de las tutorías, tales como guardar memoria de las tutorías, construir documentos con las preguntas más frecuentes.
- No se da un manejo adecuado a la información generada en cada una de las actividades, la cual puede ser aprovechada en beneficio de la organización y sus miembros.
- Los participantes de la actividad A1.2 aportan recursos personales, que pueden ser aprovechados por la organización y sus miembros.
- El no tener registro físico de las tutorías lleva a que los temas tratados, las preguntas e inquietudes formuladas y las situaciones analizadas se repitan una y otra vez. Esto conlleva a que muchas veces se desaproveche el tiempo que el asesor tiene asignado para las tutorías y a que estudiantes se queden sin recibir atención.

2.4.3.5 Actividad A1.3: Prestar Material Bibliográfico

El CJ UIS facilita material bibliográfico a los estudiantes, para lo cual, aquel que necesite debe solicitarlo en la secretaria, en donde se revisa que el material se encuentra disponible, de encontrarse libre se procede a solicitar el carné, a anexar este a la ficha del libro y a entregarlo al estudiante, sino se el material no se encuentra disponible se le informa al estudiante que no es posible efectuar el préstamo. Cabe notar que la actividad se lleva a cabo en el puesto de atención de la secretaria. La dinámica de esta actividad se puede apreciar en la figura 48.

Figura 48. Actividad A1.3 Prestar Material Bibliográfico

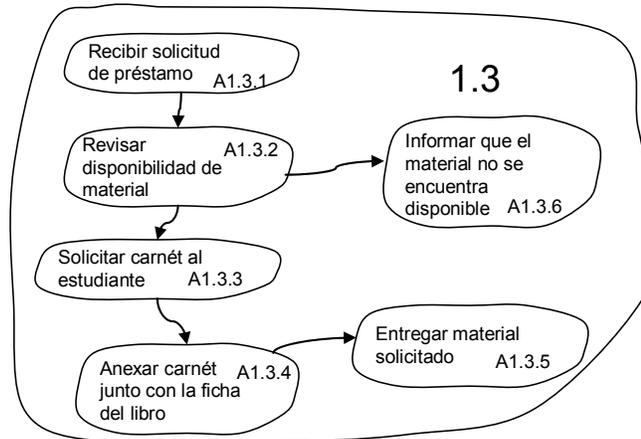


Tabla 66. Descripción de las actividades necesarias para realizar A1.3

| Act. | Nombre de la Actividad | Descripción | Entradas de datos y/o información | Salidas de datos y/o información | Manejo de datos y/o información | SopORTE de TI | Recursos Empleados | Roles involucrados |
|--------|---|---|--|---|--|---------------|-------------------------------|-----------------------|
| A1.3.1 | Recibir solicitud de préstamo | En esta actividad se recibe la solicitud de material bibliográfico | Datos del material requerido | | La información es enunciada (no queda registro físico) | No existe | | Secretaria Estudiante |
| A1.3.2 | Revisar disponibilidad de material | Se procede a revisar si el material solicitado esta disponible (si existe en la biblioteca y si no esta prestado). | Datos del material requerido | Estado del material (prestado, disponible, no existente) | La información es enunciada (no queda registro físico) | No existe | | Secretaria |
| A1.3.3 | Solicitar carné al estudiante | En esta actividad se solicita el carné del interesado. | Datos del estudiante solicitante | | La información no es registrada | No existe | | Secretaria Estudiante |
| A1.3.4 | Anexar carné junto con la ficha del libro | Se procede a retirar la ficha del material solicitado en préstamo y se le anexa el carné del estudiante, el cual queda retenido hasta el momento de la entrega del material facilitado. | | Datos del material requerido y del estudiante solicitante | La información no es registrada | No existe | Ficha del material solicitado | Secretaria |
| A1.3.5 | Entregar material solicitado | En esta actividad se entrega al estudiante el material solicitado | | | No se registra información | No existe | Material empleado | Secretaria Estudiante |
| A1.3.6 | Informar que el material no se encuentra disponible | De no encontrarse disponible o de no existir el material se procede a informarle al estudiante solicitante. | Estado del material (prestado, disponible, no existente) | Estado del material (prestado, disponible, no existente) | La información no es registrada | No existe | | Secretaria Estudiante |

2.4.3.6 Observaciones Respecto a la Actividad A1.3: Prestar material Bibliográfico

Al analizar la figura.48 y la tabla 66, se puede apreciar que:

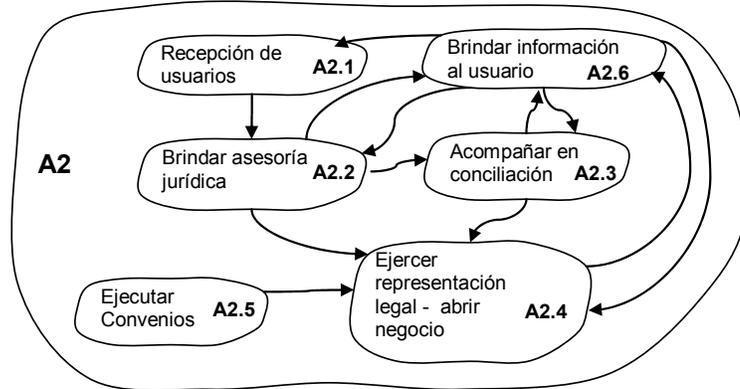
- No se lleva registro de los préstamos efectuados, ni su histórico
- El mecanismo de control es deficiente
- No existen registros de los datos de los estudiantes que solicitan préstamos
- No se lleva registro de las solicitudes hechas, con el fin de tener un referente acerca de cuáles son las necesidades de material bibliográfico que tienen los estudiantes.

Una vez finalizado la presentación y el análisis de las actividades que se llevan a cabo en el CJ UIS con el fin de facilitar espacios de formación en la práctica (A1), se entra a formalizar las actividades referentes a proporcionar servicios jurídicos (A2).

2.4.4 Actividad A2: Proporcionar Servicios Jurídicos

En la actividad A2, el CJ UIS proporciona asesoría, representación legal y extralegal a personas de bajos recursos económicos, y en las en las áreas de su competencia, tal como se establece en la Ley 583 de 2000, en el Decreto 196 de 1971 y en la Ley 23 de 1991. Para cumplir con lo anterior el CJ UIS se ha organizado de manera tal que se pueda atender a los usuarios y brindarles asesoría jurídica, la cual dependiendo del diagnóstico de la situación expuesta se determina si las necesidades del usuario ya fueron atendidas o si es necesario iniciar un proceso de conciliación o un proceso de representación legal, en el cual el estudiante pasa a ser el abogado del usuario (apoderado). Por otra parte el CJ UIS, ha establecido convenios con organizaciones de carácter público y privado, con el propósito de proporcionar de servicios jurídicos a los usuarios de estas. Es importante destacar que en todo momento el CJ UIS brinda información a sus usuarios, referente a las actuaciones realizadas por los estudiantes Las actividades concernientes a A2 y sus relaciones, se presentan en la siguiente figura.

Figura 49. HAS Actividad A2: Proporcionar Servicios Jurídicos



A continuación, en la tabla 67 se procede a hacer una descripción de cada una de las actividades que componen el HAS de A2.

Tabla 67. Descripción del HAS Actividad A2: Proporcionar Servicios Jurídicos

| Act. | Nombre de la Actividad | Descripción |
|------|--|---|
| A2.1 | Recepción de usuarios | En esta actividad se reciben a las personas con necesidad de asesoría jurídica, se atienden y se determina según la condición socio-económica y la situación expuesta por el usuario, si el caso es competencia del CJ UIS. Se asigna a los usuarios un estudiante de turno para que lo asesore. |
| A2.2 | Brindar asesoría jurídica | El usuario le expone nuevamente la situación al estudiante asignado, y este le brinda la asesoría y las recomendaciones pertinentes. |
| A2.3 | Acompañar en conciliación | Según se determine en la asesoría, se puede iniciar un proceso de conciliación, en donde el estudiante asignado actúa de acompañante en el proceso, el cual se tiene que llevar a cabo en un centro de conciliación aprobado. De no lograrse buen termino a la conciliación se puede iniciar un proceso legal (negocio), en donde le estudiante asume el rol de apoderado del usuario. |
| A2.4 | Ejercer representación legal - abrir negocio | Gracias a: una recomendación brindada por el estudiante al usuario (directamente en el CJ UIS o en convenio) como consecuencia de un proceso fallido de conciliación una asignación realizada por la Fiscalía se puede dar la actividad de representación legal, en la cual el usuario otorga al estudiante el poder de representarlo en las diferentes instancias y ante los diferentes entes jurídicos. Esta representación implica el que el estudiante, bajo la supervisión de los asesores, tenga que preparar documentos, asistir a citaciones, etc. Y todas las demás actuaciones propias del litigio. |
| A2.5 | Ejecutar Convenios | Se asignan estudiantes para que asistan y ejecuten actividades jurídicas en entidades privadas y públicas que hayan establecido convenios con el CJ UIS. Está actividad es de obligatorio cumplimiento para los estudiantes. |
| A2.6 | Brindar información al usuario | En esta actividad, los miembros del consultorio jurídico brindan a sus usuarios información e indicaciones referentes a las actuaciones que se han llevado a cabo o que se tomaran. Se les indica, de ser necesario, si se requiere algún tipo de información o documentación adicional. |

A continuación se procederá a desagregar cada una de las actividades descritas en la tabla 67, especificando para cada una de ellas la descripción de las actividades, especificando las entradas y salidas de información, el manejo que le dan a esta y los recursos y personal requerido para llevarlas a cabo. Además se ilustrara cada una de ellas por medio de su respectivo HAS.

2.4.4.1 Actividad A2.1: Recepción de Usuarios

En esta actividad un estudiante asignado como monitor de reparto⁵⁶ hace seguir de una en una a las personas que se encuentran solicitando el servicio de asesoría. Una vez el solicitante pasa con el monitor de reparto, este procede a indagar acerca de la situación socio jurídica del solicitante y a determinar si dicha condición cumple con lo establecido en la ley 583 de 2.000; de no cumplir se le informa al solicitante que debe buscar asesoría en una oficina jurídica o debe conseguirse un abogado titulado. Si se determina que la situación socio- económica del solicitante esta acorde con lo establecido en la ley, se procede a indagar acerca del motivo de la solicitud de asesoría.

Una vez escuchada la situación del solicitante, el monitor procede a establecer si la situación es competencia del CJ (según la ley 583 de 2.000), de no cumplir con lo establecido en la ley, se le informa al solicitante que debe buscar asesoría en una oficina jurídica o debe conseguirse un abogado titulado.

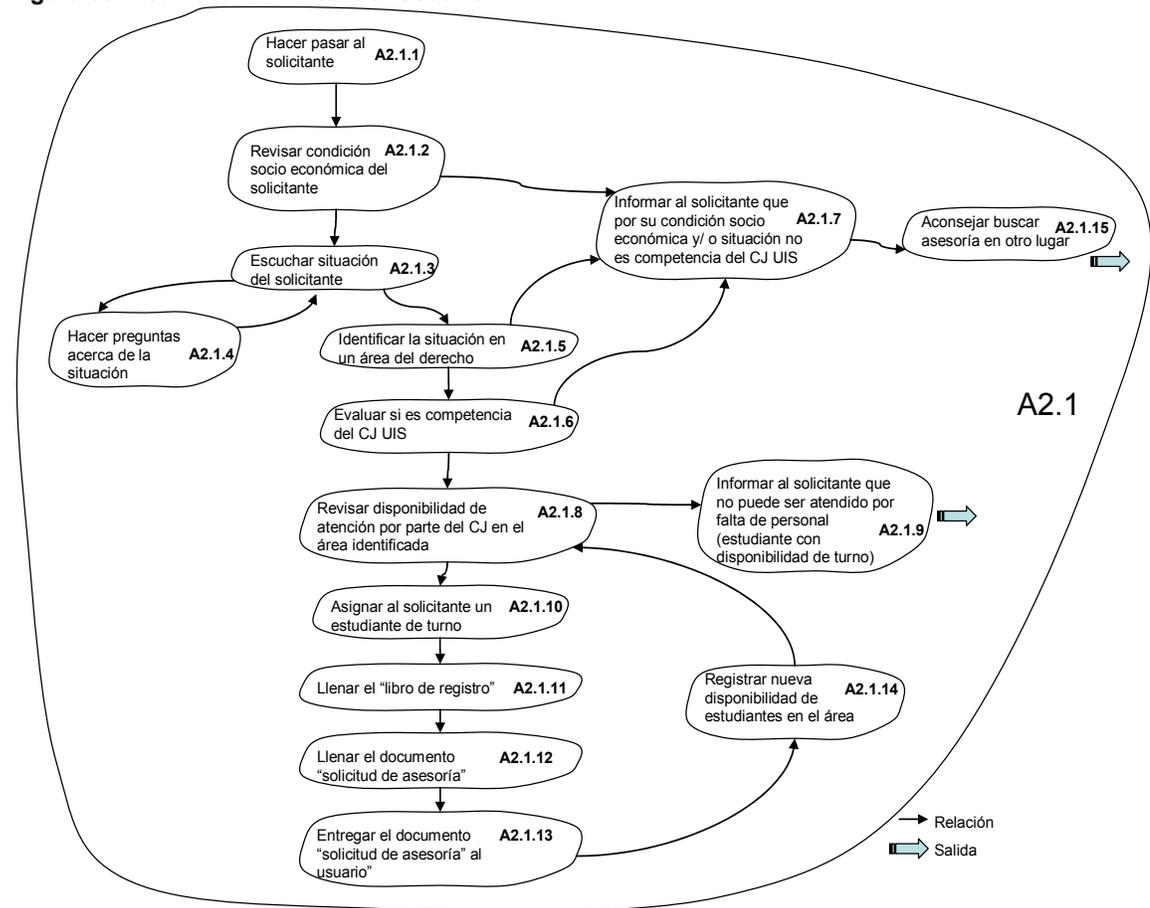
Si se determina que la situación (caso) es competencia del CJ UIS, se pasa a revisar la disponibilidad de los estudiantes de turno en el área de caso del usuario; en esta actividad el monitor de reparto tiene que tener en cuenta que el número de estudiantes en turno por ciclo⁵⁷ (área) son dos y el máximo número de asesorías que un estudiante puede atender son seis. De no tener disponibilidad se le informa al usuario que debe volver en la siguiente jornada de atención u otro día y ejecutar el mismo procedimiento que se ha llevado hasta ahora, lo cual no asegura que se le sea asignado un estudiante de turno.

⁵⁶ Los estudiantes de turno se rotan semanalmente para ejercer este rol

⁵⁷ Cada estudiante debe cumplir durante el semestre con una jornada de cuatro horas semanales en el consultorio jurídico.

Cuando hay disponibilidad de estudiantes en el área solicitada por el usuario (ciclo), se procede a tomarle los datos generales, tales como son: nombre, apellidos, dirección, teléfonos, escolaridad. Con los anteriores datos se llena el libro de registro. Una vez registrado se pasa a llenar el documento “solicitud de asesoría”, el cual consta de los datos anteriores más un resumen de la situación expuesta por el usuario.

Figura 50. Actividad A2.1 Atender Usuario



Para finalizar, se le entrega al usuario el documento de “solicitud de asesoría” y se le indica en que lugar puede encontrar al estudiante asignado.

Es importante destacar que la actividad de atender usuario se lleva a cabo en el puesto asignado al monitor de reparto. En la figura 50 se ilustra las actividades necesarias para realizar A2.1 y en la tabla 68 se detalla cada una de ellas.

Tabla 68. Descripción de las actividades necesarias para realizar A2.1

| Act. | Nombre de la Actividad | Descripción | Entradas de datos y/o información | Salidas de datos y/o Información | Manejo de datos y/o Información | Soporte de TI | Recursos Empleados | Roles involucrados |
|--------|---|--|--|--|--|---------------|------------------------------------|---|
| A2.1.1 | Hacer pasar al solicitante | En esta actividad se le indica al solicitante que puede ser atendido por el monitor de reparto | | | | No existe | | Monitor de reparto |
| A2.1.2 | Revisar condición socio-económica del solicitante | Se procede a indagar sobre la condición socio-económica del solicitante, con el fin de establecer si esta en el rango estipulado en la ley 583 de 2.000, donde se establece que los CJ prestan sus servicios a personas de bajos recursos. | Condición socio-económica del solicitante | Viabilidad de ser atendido el solicitante | La información es enunciada (no queda registro físico) | No existe | | Monitor de reparto Solicitante de asesoría jurídica |
| A2.1.3 | Escuchar situación del solicitante | En esta actividad se escucha la situación del solicitante | | Datos relevantes acerca de la situación ⁵⁸ | La información no es registrada | No existe | | Monitor de reparto Solicitante de asesoría jurídica |
| A2.1.4 | Hacer preguntas acerca de la situación | Se realizan preguntas al solicitante de asesoría con el fin de obtener mayor claridad acerca de la situación | Datos relevantes acerca de la situación | Listado de inquietudes | La información es enunciada (no queda registro físico) | No existe | | Monitor de reparto Solicitante de asesoría jurídica |
| A2.1.5 | Identificar la situación en un área del derecho | En esta actividad el monitor de reparto analiza los datos relevantes acerca de la situación y enmarca está (ubica) en un área del Derecho | Datos relevantes acerca de la situación | Área del derecho en la cual se enmarca la situación del solicitante. | La información es no enunciada, ni registrada | No existe | Experiencia del monitor de reparto | Monitor de reparto |
| A2.1.6 | Evaluar si es competencia del CJ UIS | De no encontrarse disponible o de no existir el material se procede a informarle al estudiante solicitante. | Datos relevantes acerca de la situación Área del derecho en la cual se enmarca la situación del solicitante. | Viabilidad de ser atendido el solicitante | La información es no enunciada, ni registrada | No existe | | Monitor de reparto |

⁵⁸ Cuando se hace referencia a los datos relevantes acerca de la situación, se debe entender que estos son referentes a: quien es el demandado, el demandante, fecha, lugar del acontecimiento, detalles de los hechos (quienes están involucrados, testigos, condiciones iniciales).

| Act. | Nombre de la Actividad | Descripción | Entradas de datos y/o información | Salidas de datos y/o Información | Manejo de datos y/o Información | Soporte de TI | Recursos Empleados | Roles involucrados |
|--------|--|--|---|---|--|---------------|--|--|
| A2.1.7 | Informar al solicitante que por su condición socio económica y/ o situación no es competencia del CJ UIS | Se le informa al solicitante de asesoría que su situación no es competencia del CJ, ya sea porque: no cumple con los requisitos de situación socio-económica Su situación no se enmarca en las áreas del derecho competencia de los CJ Su situación excede los máximos legales establecidos por la ley. | Viabilidad de ser atendido el solicitante | Viabilidad de ser atendido el solicitante | La información es enunciada (no queda registro físico) | No existe | | Monitor de reparto |
| A2.1.8 | Revisar disponibilidad de atención por parte del CJ en el área identificada | De ser la viabilidad de atención positiva, el monitor de reparto pasa a revisar la disponibilidad de estudiantes de turno en el área en la cual se enmarca la situación del solicitante. Se debe tener en cuenta que hay aproximadamente dos estudiantes por área y cada uno de ellos puede realizar máximo dos asesorías. | Área del derecho en la cual se enmarca la situación del solicitante. Informe de disponibilidad: nombres de los estudiantes en turno, en el área en la cual se enmarca la situación de solicitante de asesoría, número de asesorías realizadas por ellos en la jornada | Viabilidad de ser asignado un estudiante de turno en el área en la cual se enmarca la situación del solicitante | La información es no enunciada, ni registrada | No existe | Informe de disponibilidad: nombres de los estudiantes en turno, en el área en la cual se enmarca la situación de solicitante de asesoría, número de asesorías realizadas por ellos en la jornada | Monitor de reparto |
| A2.1.9 | Informar al solicitante que no puede ser atendido por falta de personal (estudiante con disponibilidad de turno) | En esta etapa se le informa al solicitante que no puede ser atendido por falta de disponibilidad de estudiantes de turno en el área en la cual se enmarca la situación de este, se sugiere vuelva en la siguiente jornada u otro día. | Viabilidad de ser asignado un estudiante de turno en el área en la cual se enmarca la situación del solicitante | Viabilidad de ser asignado un estudiante de turno en el área en la cual se enmarca la situación del solicitante | La información es enunciada (no queda registro físico) | No existe | | Monitor de reparto Solicitante de asesoría |

| Act. | Nombre de la Actividad | Descripción | Entradas de datos y/o información | Salidas de datos y/o Información | Manejo de datos y/o Información | Soporte de TI | Recursos Empleados | Roles involucrados |
|---------|--|--|---|---|--|---------------|--|----------------------------|
| A2.1.10 | Asignar al solicitante un estudiante de turno | De acuerdo al informe de disponibilidad de estudiantes en turno, el monitor de reparto asigna al estudiante encargado de atender al solicitante de asesoría. El monitor debe asignar al estudiante que menos asesorías haya realizado en la jornada. | Informe de disponibilidad: nombres de los estudiantes en turno, en el área en el cual se enmarca la situación de asesoría, número de asesorías realizadas por ellos en la jornada | Nombre del estudiante de turno asignado | La información no enunciada, ni registrada | No existe | Informe de disponibilidad: nombres de los estudiantes en turno, en el área en el cual se enmarca la situación de solicitante de asesoría, número de asesorías realizadas por ellos en la jornada | Monitor de reparto |
| A2.1.11 | Llenar el "libro de registro" | En esta actividad, el monitor de reparto solicita los datos personales del usuario (en este momento el solicitante de asesoría cambia de rol, y pasa a ser usuario), para llenar el libro de registro, el cual determina para cada asesoría un número de registro (único). | Datos del usuario : nombre, teléfonos, Nombre del estudiante de turno disponible Número de registro Área en la cual se enmarca la situación fecha | Datos del usuario : nombre, teléfonos, Nombre del estudiante de turno disponible Número de registro Área en la cual se enmarca la situación fecha | Los datos son registrados en el libro de registro. | No existe | Libro de asesoría | Monitor de reparto |
| A2.1.12 | Llenar el documento "solicitud de asesoría" | Con los datos suministrados por el usuario, más un breve resumen de la situación y la escolaridad del usuario se llena el documento "solicitud de asesoría" | Datos acerca de la situación Datos del usuario : nombre, teléfonos, dirección, estrato, escolaridad fecha | Datos acerca de la situación Datos del usuario : nombre, teléfonos, dirección, estrato, escolaridad fecha | Los datos son registrados en el documento "solicitud de asesoría". | No existe | Formato del documento Solicitud de asesoría Libro de registro | Monitor de reparto Usuario |
| A2.1.13 | Entregar el documento "solicitud de asesoría" al usuario | Se le entrega al usuario el documento "solicitud de asesoría", y se le informa que puede pasar a buscar al estudiante de turno asignado. | | | El documento es transferido al usuario | No existe | documento Solicitud de asesoría | Monitor de reparto Usuario |

| Act. | Nombre de la Actividad | Descripción | Entradas de datos y/o información | Salidas de datos y/o Información | Manejo de datos y/o Información | Soporte de TI | Recursos Empleados | Roles involucrados |
|---------|--|---|---|---|---|---------------|---|--|
| A2.1.14 | Registrar nueva disponibilidad de estudiantes en el área | Teniendo en cuenta que se acaba de atender a un usuario, y se le ha asignado un estudiante de turno, se procede a registrar la nueva disponibilidad que tiene el CJ UIS en el área en la cual se va a llevar a cabo la asesoría. | Nombre del estudiante de turno asignado | Informe de disponibilidad de estudiantes en turno | Se actualiza los datos del Informe de disponibilidad de estudiantes en turno – Registro de nuevos datos | No existe | Informe de disponibilidad de estudiantes en turno | Monitor de reparto |
| A2.1.15 | Aconsejar buscar asesoría en otro lugar | Dado la situación socio-económica no cumple con los requisitos máximos de atención y/o que la situación presentada no son competencia del CJ UIS, se le informa que no puede ser atendido y que debiera buscar ayuda en otro lugar. | Viabilidad de ser atendido el solicitante | Opciones que puede tomar el solicitante de asesoría | La información es enunciada (no queda registro físico) | No existe | | Monitor de reparto Solicitante de asesoría |

2.4.4.2 Observaciones Respecto a la Actividad A2.1: Recepción de usuarios

Al analizar la figura 50 y la tabla 68, se puede apreciar que:

- No existe soporte de tecnología de la información
- No se lleva un registro de las solicitudes de asesorías que llegan al CJ UIS.
- El registro de asesorías que brinda el CJ UIS, no es el más adecuado ya que omite información valiosa. (Ej. Motivo de consulta, como conoce del CJ UIS), que posteriormente puede emplearse para hacer estudios enfocados al mejoramiento de la organización.
- El registro de la información solicitada se hace dos veces en diferentes documentos.
- Algunas veces los monitores de reparto no siguen el flujo de las actividades, lo cual lo lleva a que se hagan enmendaduras en el libro de registro. (Ej.: registrar a un solicitante sin haber verificado la disponibilidad).
- Las limitantes que existen para asignar estudiantes de turno, tales como la organización por ciclos (áreas específicas) y el número de asesorías diarias por cada estudiante, hacen que el servicio que se presta sea en algunas ocasiones deficiente, ya que en determinado momento, puede negarse el servicio de

asesoría a un solicitante por estar copada la disponibilidad de los estudiantes de turno asignados en el ciclo en el cual se enmarca la situación del solicitante.

- Se puede negar el servicio a un solicitante por no tener disponibilidad de estudiantes de turno de turno asignados en el ciclo en el cual se enmarca la situación del solicitante, pero otros estudiantes de turno (de otro ciclo) teniendo disponibilidad.
- No queda registro alguno de la interacción del monitor de reparto con el solicitante de asesoría jurídica.

ANEXO B. MODELO DE PLATAFORMA DE TECNOLOGÍA INFORMÁTICA PARA EL CJ UIS

1. MODELO DE PLATAFORMA DE TECNOLOGÍA INFORMÁTICA PARA EL CJUIS

En este anexo se mostrara un modelo de la Red LAN, con conexión a Internet que podría implementarse en el CJ UIS para cubrir sus necesidades presentes y futuras.

Figura 51. Ejemplo de Red LAN para el CJ UIS

