

**UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE INGENIERÍA COMERCIAL**



“Propuesta de incorporación tecnológica para llevar trazabilidad de documentación al Segundo Juzgado de Policía Local de Viña del Mar”

**MEMORIA PARA OPTAR
AL GRADO DE LICENCIADO EN CIENCIAS EN LA ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS Y
AL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL**

Profesor Guía: KAREN NIEMANN VIZCARRA

ANTONELLA GARCÍA DÍAZ

VIÑA DEL MAR, 2014

Agradezco a mis padres por su enorme apoyo, por su confianza durante este largo proceso, y sobre todo por brindarme las herramientas necesarias para obtener mi segundo título profesional.

ÍNDICE

RESUMEN	v
ABSTRACT	v
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	4
1.1 Tecnología y Sistemas de información.....	4
1.1.1 Sistema de Información Gestión Documental.....	6
1.2 Adquirir un nuevo software.....	7
1.2.1 Alternativas para adquirir software.....	8
1.3 Evaluación de productos de software.....	10
1.4 Descripción general de un sistema de gestión documental integral.....	12
1.4.1 Definición de requerimientos de información para el SI Gestión Documental para los juzgados de policía local.....	13
1.4.2 Requerimientos Servicios Web nivel usuario.....	18
1.4.3 Requerimientos Pago en línea infractores.....	19
CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN	20
2.1 Estructura de la Ilustre Municipalidad de Viña del Mar.....	20
2.1.1 Juzgados de Policía Local.....	23
2.1.2 Organización objeto de estudio: Segundo Juzgado de Policía Local de Viña del Mar.....	25
2.1.3 Procesos del Segundo Juzgado de Policía Local.....	25
2.2 Descripción situación actual gestión documental.....	26
2.2.1 Documentos asociados al proceso.....	28
2.3 Falencias que actualmente acusan al sistema de seguimiento de causas	28
2.4 Software utilizado en la actualidad por el Segundo Juzgado de Policía Local	31
2.5 Requerimientos de información por los actores involucrados.....	36
2.5.1 Requerimientos de información juez de policía local.....	36
2.5.2 Requerimientos de información Actuarios.....	37

2.5.3	Requerimientos de información ciudadanos.....	37
CAPÍTULO III: INCORPORACIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN PARA LA TRAZABILIDAD DE DOCUMENTACIÓN		39
3.1	Descripción situación ideal.....	39
3.2	Evaluación alternativas: Modificar SI o adquisición de uno nuevo.....	41
3.2.1	Propuesta N°1: PROEXSI implementará las mejoras tecnológicas al sistema actual.....	41
3.2.2	Opciones de la alcaldía para incorporar Propuesta N°1.....	49
3.3	Propuesta N° 2: Sumarse a la implementación del sistema utilizado por los juzgados civiles SITCI.....	50
3.3.1	Licitación Corporación Administrativa del poder judicial.....	51
3.3.2	Opciones de la alcaldía para incorporar Propuesta N°2.....	62
CONCLUSIÓN		65
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS		68
ANEXOS		71

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.1: Procesos, funciones, consultas y reportes Oficina de Partes.....	15
Figura 2.1: Organigrama Ilustre Municipalidad de Viña del Mar.....	22
Figura 2.2: Esquema situación actual.....	27
Figura 2.3: Software PROEXSI Mantenición de procesos (ingreso de causas).....	33
Figura 2.4: Software PROEXSI Consulta de eventos	34
Figura 2.5: Software PROEXSI Consulta y emisión de audiencias diarias...	35
Figura 3.1: Esquema situación ideal.....	40
Figura 3.2: Software PROEXSI Sistema registro decretos alcaldicios.....	44
Figura 3.3: Software PROEXSI Visualización documento (decreto) escaneado	45
Figura 3.4: Software PROEXSI Consulta decretos.....	46
Figura 3.5: Software PROEXSI Consulta general de causas.....	47
Figura 3.6 Software PROEXSI Revisión de exhortos.....	48
Figura 3.7: Software AMISOFT Sistema informático de tramitación de los tribunales civiles (SITCI).....	52
Figura 3.8: Software AMISOFT Visualización causas digitalizadas.....	54
Figura 3.9: Software AMISOFT Consulta en línea estado de causas.....	59
Figura 3.10: Cuadro comparativo SI gestión documental de PROEXSI versus AMISFOT.....	63

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo N°1: Requerimientos técnicos software juzgados de policía local de Viña del Mar.....	71
Anexo N°2: Listado de materias o asuntos de competencia de los juzgados de policía local.....	78
Anexo N°3: Clientes PROEXSI.....	81
Anexo N°4: Tecnología que utiliza PROEXSI.....	82
Anexo N°5: Valores PROEXSI abastecimiento sistema documental juzgados de policía local	85
Anexo N°6: Artículo “Corte Suprema aprueba tramitación electrónica obligatoria en Tribunales Civiles”.....	86
Anexo N°7: Tecnología que utiliza AMISOFT.....	88
Anexo N°8: Clientes AMISOFT.....	90

RESUMEN

A través de la investigación y definición de requerimientos de información, se busca proponer las dos mejores alternativas para mejorar la trazabilidad de documentación en el Segundo Juzgado de Policía Local de Viña del Mar, y analizar los beneficios y contras que esto conlleva. Se analizan los sistemas de software de Seguimiento de causas de la empresa PROEXSI versus el sistema informático de tramitación de los tribunales civiles de AMISOFT.

ABSTRACT

Through research and information requirements definition, it seeks to propose the two best alternatives to improve the traceability of documentation in the Second Court of Local Police in Viña del Mar, and to analyze the benefits and disadvantages that entails. Software of causes tracking from PROEXSI's company versus the computer system for processing that is used in civil courts from AMISFOT's company are analyzed.

INTRODUCCIÓN

Como preparación a la esperada llegada de la reforma procesal civil, la Corte Suprema ha dictado en mayo del presente año que se implemente la tramitación electrónica en todos los tribunales civiles del país. Iniciativa que no afecta a los juzgados de policía local. Sin embargo, hay muchas razones para que se sumen también a la incorporación de estas mejoras tecnológicas, sólo que el conducto regular que deben seguir es diferente.

A lo largo de los años, la Ilustre Municipalidad de Viña del Mar ha añadido escasamente nuevas tecnología a los procesos involucrados en el área jurídica, más específicamente, en los juzgados de policía local de la ciudad. Esto ha producido una acumulación excesiva de documentos en formato papel que hace dificultosa su búsqueda y, adicionalmente, conlleva a una pérdida de tiempo para los contribuyentes y para el personal que labora en los juzgados.

Para modernizar el sistema, a grandes rasgos se evalúan dos opciones. La primera, consiste en solicitar a la empresa creadora de software con la que se trabaja en la actualidad (Seguimiento de causas de PROEXSI) para que adapte el software a las necesidades de los juzgados de policía local, de manera que permita digitalizar las causas, oficios, firmas del juez titular y de quien lo subroga.

La otra opción a considerar es adherirse al software SITCI, de la empresa AMISOFT, quien se ha adjudicado en estos momentos la licitación para abastecer a los tribunales civiles del país.

Dentro de la evaluación se considerarán las licitaciones existentes, capacitaciones incluidas por los oferentes, definición de los requerimientos de información, características de las potenciales empresas desarrolladoras del software: su capacidad tecnológica, experiencia y cartera de clientes.

Objetivo general

Se busca proponer opciones en cuanto a incorporación tecnológica para modernizar los sistemas de información referente a la trazabilidad de documentación que requiere el Segundo Juzgado de Policía Local de Viña del Mar, con el fin de agilizar los procesos y mejorar los canales de comunicación entre los contribuyentes y las entidades públicas involucradas.

Los objetivos específicos son:

- Conocer la gestión documental llevada a cabo por el Segundo Juzgado de Policía Local de Viña del Mar.
- Describir y evaluar las opciones que existen para la implementación de un software que vuelva más eficiente el sistema.
- Proponer alternativas.

Se utilizarán como instrumentos de investigación entrevistas a:

- Juez del Segundo Juzgado de Policía Local como a otros actores involucrados (actuarios, técnicos en soporte informático, abogados, etc.) de manera que se definan las opciones para el sistema de información que se propondrán,

- Personal de soporte al cliente de la empresa PROEXSI presente en el Segundo Juzgado de Policía Local de Viña del Mar.

- Personal de soporte al cliente de la empresa AMISOFT presente en el Segundo Juzgado Civil de Valparaíso y

La presente tesis se ha estructurado en tres capítulos. El primero, titulado Marco Teórico, describe conceptos propios de sistemas de información, efectuando mención a los sistemas de gestión documental. Adicionalmente, señala las opciones existentes para el desarrollo de un producto de software y expone la definición de requerimientos para un sistema de gestión documental.

El capítulo segundo describe la organización de la Ilustre Municipalidad de Viña del Mar, entidad de la cual depende el Segundo Juzgado de Policía Local y detalla el sistema de información operado en la actualidad.

En el tercer capítulo; Incorporación de Tecnología de la Información para la Trazabilidad de Documentación, se efectúa una definición de requerimientos de información para lograr una situación ideal para los procesos llevados a cabo en el Segundo Juzgado de Policía Local por los diferentes actores involucrados. En base a este planteamiento, se presentan dos alternativas de solución.

CAPITULO I: MARCO TEÓRICO

El presente capítulo tiene como propósito inducir al lector en las materias de tecnologías y sistemas de información, pero más específicamente en los sistemas de información de gestión documental, que es lo que se relaciona con la trazabilidad de documentación. Para pasar luego a las alternativas para adquirir software, la evaluación de productos de software, la definición de requerimientos de información para el SI Gestión documental para juzgados de policía local, descripción general de un sistema de gestión documental integral y los beneficios que conlleva.

1.1 Tecnología y Sistemas de información

Los Sistemas de Información (SI) y las Tecnologías de Información¹ (TI) han renovado el procedimiento en que operan las organizaciones modernas, ya que automatizan los procesos operativos, proporcionan una plataforma de información vital para la toma de decisiones y, se logran ventajas competitivas.

Las tecnologías de la información integran y convergen las distintas áreas de la computación, las telecomunicaciones y la técnica para el procesamiento de datos, siendo sus principales componentes:

- Recursos humanos

¹*Tecnologías de la información (TI): Se usa a menudo para referirse a cualquier forma de hacer cómputo, es decir para calcular o averiguar un resultado, un valor o la medida de algo, comparando cantidades o datos y el análisis de las relaciones que puedan existir entre unos y otros.*

- Infraestructura material
- Equipamiento
- Software
- Recursos financieros
- Contenidos de la información y de su intercambio
- Factores políticos (regulaciones).

Planificar y gestionar la infraestructura de TI de una organización es un trabajo complicado, ya que requiere una sólida base de la aplicación de las nociones esenciales de áreas como ciencias de la computación, gestión y habilidades del personal. Se necesitan capacidades especiales en cuanto a entendimiento, por ejemplo de cómo se componen y se estructuran los sistemas en red, y cuáles son sus fortalezas y debilidades. Al utilizar sistemas de información sobresalen importantes preocupaciones relacionadas con el software como: qué tan fidedignos son los datos que entrega, su facilidad de uso para capacitar al personal, la eficacia y la eficiencia para lograr los objetivos y los riesgos de vulneración.

Los profesionales de TI deben lograr un equilibrio para atender tanto a la infraestructura de TI de una organización como a los usuarios que lo utilizan. Deben decidir qué producto (hardware y/o software) es el más adecuado para

cierta entidad haciendo uso de sus conocimientos, experiencias y prácticas. Entregan soporte en los procesos de instalación, adaptación, mantenimiento de los sistemas de información de manera de crear un entorno seguro y eficaz apoyando las actividades de los usuarios y satisfaciendo las necesidades de información.

1.1.1 Sistema de Información Gestión Documental

El sistema de información de gestión documental (SIGD) permite el registro, digitalización, anexión (desde: aplicaciones ofimáticas², correos electrónicos, etc.), repartición, separación, almacenamiento, consulta y preservación de los documentos electrónicos generados en cada oficina (archivos de gestión, centrales e históricos). Para realizar estas tareas el sistema debe cumplir con las especificaciones técnicas y exigencias jurídicas vigentes en el país.

La digitalización de documentación que se requiere administre un juzgado de policía local debe cumplir con ciertas exigencias, tales como:

- Flexible, es decir que se pueda adaptar a la variedad de entidades que lo utilizarán.
- Abierto, es decir que sea posible su integración con otros sistemas.
- Seguro, que impida accesos no autorizados a la información.

²Ofimática: Conjunto de materiales y programas informáticos que se aplican al trabajo de oficina.

- Orientado a la prestación de servicios de administración electrónica para los ciudadanos.

1.2 Adquirir un nuevo software

Los servicios públicos se ven cada vez más obligados a la inminente necesidad de adaptación propia a la era moderna actual. Gracias a la globalización y al desarrollo tecnológico de las últimas décadas, van desapareciendo las excusas para seguir manteniéndose bajo la obsolescencia digital. Surge aquí el concepto de “gobierno electrónico”, el cual consiste en hacer uso de las tecnologías de la información y el conocimiento en los procesos internos del gobierno, así como la entrega de productos y servicios provenientes del Estado tanto a los ciudadanos como a la industria. Se trata de facilitar la operación del gobierno y distribución de información y de los servicios, incorporando aplicaciones de uso para servir de ayuda tanto para el Estado como las instituciones estatales.

Ello consiste en planes que impulsan toda una estrategia digital para que tanto las empresas del Estado como las privadas incorporen cada vez más a sus procesos las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), con el fin de lograr mejorar los estándares de gestión, el uso eficiente de sus recursos y fortalecer la integración, que es lo que se está intentando lograr por ejemplo en la actualidad con los juzgados civiles a nivel nacional. La adquisición de un software es una decisión muy importante, mucho más cuando este software almacena información de vital importancia para la organización.

Dentro de las consideraciones que se deben tener en términos generales al momento de incorporar un software se encuentran:

1. La empresa proveedora del software debe ser una que esté legalmente constituida con mínimo cinco años de funcionamiento como tal
2. Que posea un equipo de trabajo de varios técnicos que le puedan brindar soporte en cualquier momento:

Su soporte técnico debe encontrarse al alcance nacional en lo posible, para que cualquier desperfecto a nivel hardware pueda ser atendido con mayor velocidad. También que cuente con un método de soporte técnico vía Internet que solucione problemas a nivel software.

1.2.1 Alternativas para adquirir software

De acuerdo con la ley de Compras Públicas N°19.886, los municipios deben realizar una licitación pública como regla general y obligatoria para las adquisiciones iguales o mayores a 1.000 UTM con el propósito de lograr una máxima transparencia y eficiencia en el mercado de compras públicas, entre otros. Mientras que las licitaciones privadas o contratación directa son exclusivamente de carácter excepcional, previa resolución fundada.

1. **Licitaciones:** La I. Municipalidad de Viña del Mar, por tratarse de una Institución pública, debe llamar a concurso público (licitación) para solicitar el diseño, desarrollo, implantación y/o mantención de un sistema de información.

La adjudicación será de la empresa que ofrezca un software capaz de satisfacer las necesidades de la I. Municipalidad y de los juzgados de policía local, es decir que cumpla tanto con los estándares técnicos como con los económicos.

Esta licitación es del tipo “Pública-Pública Mayor 1.000 UTM (LP)”, por lo que, por regla general, no puede acogerse a las licitaciones de carácter privado.

- 2. Compra de un software ya existente en el mercado:** Esta alternativa no existe en el caso de los juzgados de policía local de Viña del Mar, ya que deben abstenerse a las licitaciones que solicita la Ilustre Municipalidad de Viña del Mar, ajustándose a las condiciones técnicas y económicas que ésta imponga.
- 3. Solicitar el diseño de un nuevo software:** Esta alternativa tampoco existe por la razón que se explicó anteriormente. Igualmente se trata de la opción más desmesurada, ya que se debe comenzar desde cero, lo cual significaría dedicarle una cantidad excesiva de tiempo destinado a la incorporación del sistema y a capacitación de personal. Sería mucho más costoso, lo cual es una limitante, ya que entrega un presupuesto específico la I. Municipalidad de la ciudad.

1.3 Evaluación de productos de software

Integración de aplicaciones: Las tecnologías de la información abarcan cada vez más áreas de gestión en forma innovadora, las cuales se especializan en entregar soluciones más eficaces para la gestión de divisiones específicas de una organización. Sin embargo, la operación de estas soluciones paralelas no debe realizarse en forma aislada de la plataforma informática central de una organización, ya que se pierden innumerables oportunidades de sinergias, se desechan economías de escala y más aún, se aumenta la carga de trabajo y las posibilidades de errores.

Por esto, se requiere un software que posea tecnologías de desarrollo de *middleware*³ que permita la integración y trabajo en línea de soluciones de negocios específicas con la *suite de oficina*⁴ con misión crítica que apoya la operación central institucional. De esta manera se obtienen soluciones eficaces, con operación online, las cuales comparten información y se actualizan automáticamente no importando donde se produzca la actividad.

³*Middleware: Es un software que asiste a una aplicación para interactuar o comunicarse con otras aplicaciones, software, redes, hardware y/o sistemas operativos. Simplifica el trabajo de los programadores en la compleja tarea de generar las conexiones que son necesarias en los sistemas distribuidos. De esta forma se provee una solución que mejora la calidad de servicio, seguridad, envío de mensajes, directorio de servicio, etc.*

⁴*Suite de oficina: Es una recopilación de aplicaciones, las cuales son utilizadas en oficina y sirve para diferentes funciones como crear, modificar, organizar, escanear, imprimir, etc. archivos y documentos. Son ampliamente usados en varios lugares, ya que al ser eso (una recopilación), hace que sea asequible adquirir toda la suite, que programa por programa, lo cual es más complejo.*

Los ámbitos de integración más comunes son:

- **Integración de Software Corporativo:** Los software especializados para áreas de gestión particulares, se integran a la infraestructura de tecnología de información corporativa a nivel de aplicaciones y bases de datos.

En el caso de la I. Municipalidad de Viña del Mar, ésta adquiere un software de uso a nivel global para la alcaldía, y cada organismo que depende de ésta hace uso de un software adaptado a sus necesidades específicas de información, el cual es diseñado por la misma empresa proveedora.

- **Integración con Software Externo:** Una importante cantidad de organizaciones están abriendo sus bases de datos para ofrecer servicios de información a entidades externas.

En este ámbito, la integración entre plataformas que consumen servicios se ha transformado en una forma eficaz de obtener información en línea que permite un flujo dinámico y expedito de trabajo, para establecer canales de comunicación informática online entre los tres juzgados de policía local que existen en Viña del Mar. También recae en este punto la existencia de una plataforma virtual que ofrece la I. Municipalidad para

acceder a pagos en línea de partes⁵ tramitados en los juzgados de policía local de la ciudad.

1.4 Descripción general de un sistema de gestión documental integral

El carácter de institución pública impone a los juzgados de policía local el estricto cumplimiento de procedimientos administrativos y también el desafío modernizador proveniente de la estrategia digital y gobierno electrónico ya mencionados anteriormente.

El sistema de oficina de partes y gestión documental debe ser concebido como un sistema transversal a la institución a través del cual se realizan todas las tramitaciones formales tanto internas como en relación a su interacción con la comunidad.

De este modo, cada dirección, unidad o departamento institucional enviará y recibirá tramitaciones comunicando a través del sistema las resoluciones tomadas (respuestas). Este software además debe contemplar la disposición de documentación electrónica en formatos Word, PDF u otros que viajen adjuntos a los trámites, permitiendo así al municipio poder manejar esta documentación física en archivos departamentales o centrales y que toda la tramitación se realice con documentación electrónica.

⁵Parte: Primer movimiento del documento dentro de una oficina de partes determinada

Por último, este software debe permitir la integración con procesos de firma electrónica.

1.4.1 Definición de requerimientos de información para el SI Gestión Documental para los juzgados de policía local

Se comenzará evaluando las características del sistema de gestión documental llevado en la oficina de partes, que es donde se acumula toda la información relevante con la cual trabajan los juzgados. (Anexo N°1)

Oficina de partes

Una Oficina de Partes es una unidad municipal usuaria del sistema, la cual se identifica a través de una sigla y solo tiene acceso el administrador para agregar nuevos registros.

1. Número único que identifique un proceso de seguimiento documental completo
2. Asignación de un número de ingreso a un documento
3. Número de reingreso secuencial de reapertura de ingresos
4. Asignación de persona o unidad (encargado)
5. Identificación de la materia de la solicitud de ingreso
6. Identificación del tipo de acción o trámite que se realizará con el documento

7. Identificación de cada nuevo ingreso con un número único, global y correlativo, permitiendo asociar todos los movimientos realizados con el parte en las distintas oficinas

A continuación en Figura 1.1 se describen más específicamente los procesos, funciones, consultas y reportes que exige la oficina de partes, obtenidos a través del sitio Web *www.chilecompra.cl*.

Figura 1.1: Procesos, funciones, consultas y reportes Oficina de Partes

Procesos	Funciones
Administración general del sistema	Ingreso de documentación
Parámetros generales y Tablas generales	Reingreso de un documento, lo cual están asociado a un ingreso ya existente.
Control de usuarios y sus privilegios	Control de la tramitación de un documento dentro de una unidad municipal.
Control de documentos e Ingresos	Control y registro de documentos enviados a otra unidad
Plantillas Word para documentos paramétricos	Definición de tiempos esperados de respuesta
Trámites, Envíos y Respuestas, Control de Expedientes	Registro de respuestas a requerimientos solicitados con algún documento enviado
Mantenión y Detalle de Expedientes	Consultas masivas de información
Mantenión de partes, trámites (individual y masivo), envíos, respuestas y observaciones	Informes de gestión de solicitudes e Informes por campos de ingreso
Bloqueo de contribuyentes morosos y Anulación de giros	Informes tipo hoja de entrega (omisión del libro de recepción y envío de despacho)
Recepción de documentación pendiente	Reportes de gestión por materia, departamento y movimiento por unidad de tiempo

Consultas	Reportes
Partes	Despachos diarios y por encargado
Individuales	Trámites por encargado y periodo de tiempo
Masiva	Envíos diarios
Trámites	Trámites y envíos con número de días sin retorno (o respuesta)
Envíos y Respuestas	Envíos para un periodo de tiempo
Expedientes en carpeta	Partes por tipo de materias
Rango de fechas	Estadísticas por oficina
Número único	Documentos enviados a instituciones externas
Histórica (flujo de tramitación)	Ingresos por Periodos (tiempo)
Estado de los ingresos	Fecha de envío: Por solicitante (partes, envíos), Por tipo de materia o dirección municipal

Fuente: Sitio Web Chile Compra

Se busca una solución integral de gestión documental que dé abasto a los grandes volúmenes de datos que manejan los juzgados de policía local cada año, y que permita la creación, fácil administración, seguimiento, control de actividades y uso de flujos de trabajo a través de la automatización. También es vital que cuente con la capacidad de recuperación de información bajo la circunstancia que sea, funcionalidades propias de la digitalización y capacidad de adaptación a las necesidades emergentes.

A través de la incorporación de TI, los juzgados debieran tener la posibilidad de compartir información con actores internos y externos, como asimismo, la manipulación digital de toda documentación que ellos poseen:

1. Digitalizar las causas, de manera de evitar el traslado físico de éstas de un lado a otro, reemplazándolo con archivos digitales enviados vía correo electrónico (o similar) desde el módulo de informaciones al actuario. El actuario podrá tener acceso inmediato al archivo sin necesidad de hacer esperar al infractor para poder tomar declaración y generar oficios para luego poder hacerlo llegar al juez vía electrónica para que éste dicte su fallo (haciendo uso de su firma y timbre electrónico) y reenviar el documento inmediatamente de vuelta al actuario para que pueda notificar a la persona.
2. Crear una canal de comunicación interna con los demás juzgados de policía local, de manera de que cada institución pueda tener acceso a la

información de cualquier causa, independiente del juzgado al cual fue remitida para su proceso, y que puedan interactuar virtualmente entre ellos (en la actualidad sólo hay comunicación vía telefónica entre los distintos juzgados).

3. Que el sistema lleve registro de los pagos de multas dictaminadas por el juez.
4. Asimismo el sistema debe permitir al infractor hacer consulta en línea del estado de su causa.

1.4.2 Requerimientos Servicios Web nivel usuario

1. Sitio Web para consultas al estado de una tramitación, el cual muestre todas las etapas a las cuales se ha sometido, incluyendo visualización de información ingresada por usuarios y documentación referente.
2. Acceso de usuarios vía RUN y número de trámite o ingreso entregado en mesón de Informaciones o Recepción de Escritos.
3. Acceso a la información sobre la tramitación y sobre las etapas que se han desarrollado, los departamentos por donde ha pasado, envíos, respuestas y los datos de cada una de estas acciones.

1.4.3 Requerimientos Pago en línea infractores

1. Una plataforma que integre aplicaciones que deriven a los sitios Web de las instituciones bancarias de manera de poder realizar transacciones en forma cómoda para el ciudadano ahorrando valioso tiempo.

CAPITULO II: DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

El presente capítulo tiene como propósito describir la entidad que es objeto de estudio, comenzando por la I. Municipalidad de Viña del Mar, pasando a los juzgados de policía local (más específicamente el Segundo Juzgado de Policía Local), las materias que tratan, los procesos que se llevan a cabo en su interior, el cómo funciona el sistema de información de gestión documental que utilizan en la actualidad, cuáles son sus falencias, cuáles son los documentos asociados al proceso. Todo esto nos llevará a describir a la empresa PROEXSI, para finalizar con los requerimientos de información tanto del juez, como de los actuarios y la ciudadanía.

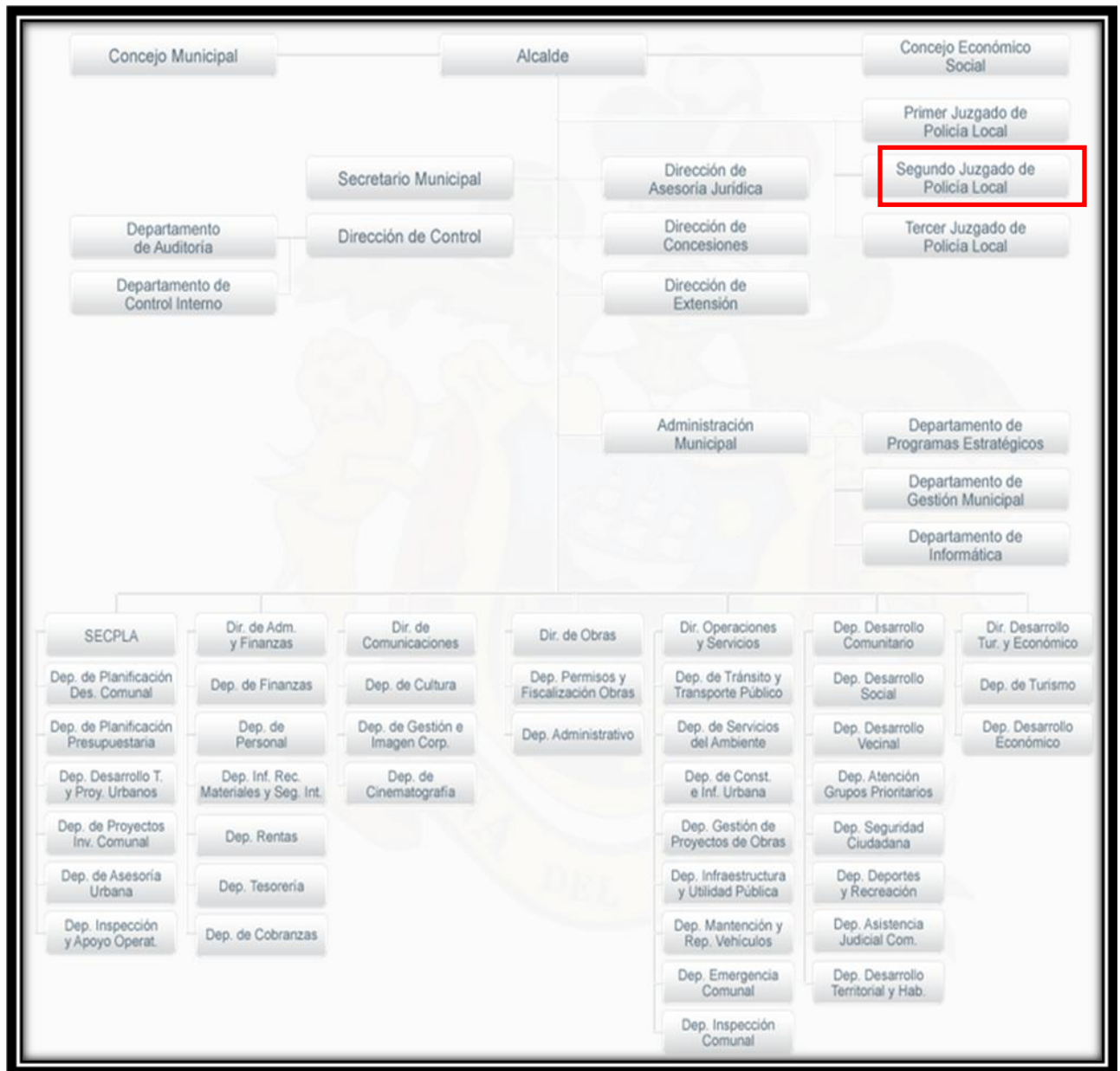
2.1 Estructura de la Ilustre Municipalidad de Viña del Mar

Las municipalidades son órganos públicos independientes del Estado, cuya labor es formar un desarrollo comunal sustentable, buscando mejorar la calidad de vida de la ciudadanía a través del trabajo en áreas tales como control de desarrollo territorial, seguridad, higiene y desarrollo comercial e industrial. Si bien poseen un centro financiero administrativo muy similar a cualquier otra institución pública o privada, realizan gestiones en áreas muy particulares que ninguna otra institución realiza, característica que las distingue y las hacen especiales en cuanto a sus necesidades tecnológicas de información.

La siguiente figura N°2.1 ilustra la organización de la I. Municipalidad, cuya máxima autoridad en la actualidad es la alcaldesa, Sra. Virginia Reginato Bozzo.

Siguiéndole en jerarquía los concejos municipal y económico social, desprendiéndose de este último los juzgados de policía local, asignándosele a los jueces titulares de cada uno una importante autoridad y un canal de comunicación más limpio con la alcaldía.

Figura 2.1: Organigrama Ilustre Municipalidad de Viña del Mar



Fuente: Sitio Web I. Municipalidad de Viña del Mar

2.1.1 Juzgados de Policía Local

De acuerdo al artículo número 5 del Código Orgánico de Tribunales (Ministerio de Justicia, 1864), “Integran el poder judicial, como tribunales ordinarios de justicia, la Corte Suprema, las Cortes de Apelaciones, los presidentes y ministros de Corte, los tribunales de juicio oral en lo penal, los juzgados de letras y los juzgados de garantía. Forman parte del poder judicial, como tribunales especiales, los juzgados de familia, los juzgados de letras del trabajo, los juzgados de cobranza laboral y previsional y los tribunales militares en tiempo de paz, los cuales se regirán en su organización y atribuciones por las disposiciones orgánicas constitucionales contenidas en la ley N°19.968, en el Código del Trabajo, de Justicia Militar y sus leyes complementarias, respectivamente, rigiendo para ellos las disposiciones de este Código sólo cuando los cuerpos legales citados se remitan en forma expresa a él”. Para luego referirse a lo que convoca esta tesis, pues no hace referencia a los juzgados de policía local: “Los demás tribunales especiales se regirán por las leyes que los establecen y reglamentan, sin perjuicio de quedar sujetos a las disposiciones generales de este Código”, es decir que los juzgados de policía local pasan a conformar organismos especiales que no se rigen por la Corte Suprema, ni se rigen directamente por el poder judicial, pero se les aplican los mismos principios que a los tribunales ordinarios del poder judicial. Se trata de una especie de híbridos que mantienen su independencia en cierta forma. Sin embargo los jueces de los juzgados de policía local están sujetos a la supervigilancia

disciplinaria, correccional y económica de la Corte de Apelaciones y dependen administrativamente de la alcaldía de la ciudad.

A grandes rasgos, algunas de las materias que son de competencia de los Juzgados de policía local son (Anexo N°2):

- Infracciones reglamentadas por la ley de tránsito, incluyendo transporte por calles, caminos y tránsito público.
- Regulación de daños y perjuicios ocasionados producto de accidentes vehiculares
- Infracciones a las ordenanzas, reglamentos y ordenanzas municipales
- Faltas al código penal en caso de hurtos, engaños, daños, estafas, fraudes, etc.
- Infracciones reguladas por la ley general de urbanismo y construcciones, ley de rentas municipales, ley de derechos de los consumidores, ley de condominios, ley sobre votaciones populares y escrutinios, ley de seguridad privada, ley de alcoholes, ley sobre espectáculos públicos, diversiones y carreras, entre otras.

2.1.2 Organización objeto de estudio: Segundo Juzgado de Policía Local de Viña del Mar

El Segundo Juzgado de Policía Local hace dieciséis años a la fecha se encuentra ubicado en calle 5 oriente #850, Viña del Mar y está presidido por el juez titular Fernando Hood Gibbs y por la secretaria abogado Marta Pinochet Assis.

2.1.3 Procesos del Segundo Juzgado de Policía Local

El proceso documental básicamente consta de:

1. Comienza con la recepción de partes proveniente de las distintas Comisarías y Unidades de Inspección de la ciudad.
2. Se procede al ingreso de cada parte a planilla electrónica de cálculo MS-Excel para control interno de la oficina de partes. Luego se le colocan carátulas a cada parte con su número de rol, y nace la causa. Se ingresa la información de cada infracción cometida al sistema Seguimiento de causas de PROEXSI, designándole códigos a cada falta, datos de los infractores, se le designa actuario y se conforma la audiencia de citación.
3. Llegado el día de citación, cada causa es procesada por el actuario designado, quien requiere de la causa física para la toma de declaración del imputado y posterior fallo del juez.

4. Luego se notifica al infractor la decisión del juez y procede a cancelar la multa impuesta.
5. Una vez hecho el pago, se procede al archivo de la causa

2.2 Descripción situación actual gestión documental

El proceso documental existente, manual en su generalidad, requiere de instancias dentro del proceso que son consecuencia de la naturaleza física de gestionar los documentos. Estas instancias tienen dos efectos:

- El traslado o distribución del documento y sus copias por un funcionario administrativo en las distintas etapas dentro de la navegación de éste (funcionario de informaciones y actuario).
- Las limitadas funcionalidades del sistema llevan a los encargados del contenido a realizar actividades que no aportan ningún valor al proceso, sino que, al contrario, lo vuelven más lento.

A continuación en la figura 2.2 se puede observar la inexistencia de una base de datos⁶ centralizada y el método de archivo en forma física. Se ilustra cuál es la situación actual de los procedimientos comunes que se llevan a cabo en forma cotidiana dentro del Segundo Juzgado de Policía Local de Viña del Mar.

⁶Base de datos: Es una colección de información organizada de forma que un programa de ordenador pueda seleccionar rápidamente los fragmentos de datos que necesite, en otras palabras, es un sistema de archivos electrónico.

Figura 2.2: Esquema situación actual



Recepción de partes	Creación causa física	Ingreso al sistema	Causa pasa manos del área informaciones	Causa pasa a manos del actuario designado para tomar declaración
---------------------	-----------------------	--------------------	---	--



Causa pasa a manos del juez para ser fallada de forma manual	Causa pasa a manos del área Notificaciones	Infractor cancela multa	Causa pasa a Archivo
--	--	-------------------------	----------------------

Fuente: Creación propia

2.2.1 Documentos asociados al proceso

- Partes de carabineros provenientes de la primera Comisaría, 5ta Comisaría, Tenencia de Forestal, Tenencia de Miraflores, Dirección de Obras Municipales, Departamento de Seguridad Ciudadana, Departamento de Rentas, Dirección de Tránsito, Departamento de Inspección Comunal, etc.
- Escritos declaraciones y evidencia para complementar causas.
- Oficios ingresados por los actuarios para obtener la firma del infractor y testigos en la declaración y los oficios destinados al juez.
- Notificación.

2.3 Falencias que actualmente acusan al sistema de seguimiento de causas

La búsqueda de documentos está limitada a una función de filtros preestablecidos por el sistema bastante rígidos, que, al ser ingresado un dato de forma distinta a la que fue hecho en primera instancia, el sistema no lo encontrará. Es decir, existe una falta de estandarización de datos.

- Si bien se puede conocer el origen y destino de un documento en tránsito, no es posible acceder al documento propiamente tal, ni a una vista de éste, a no ser que se ubique físicamente.

- La no validez legal de firmas electrónicas atrasa bastante los procesos, ya que se debe recurrir al traslado en forma física del documento hacia cada uno de los interventores y destinatarios (del área de informaciones al actuario; del actuario al juez; del juez al imputado).
- Las múltiples instancias de manipulación física de los documentos sin respaldo electrónico auténtico generan poca seguridad.
- Recursos utilizados:
 - ✓ Insumos: Papel (en enormes cantidades), tinta para impresiones y fotocopias de documentos, carátulas para las causas, archiveros, muebles para guardar causas en el escritorio de cada actuario, designación de un importante espacio físico.
 - ✓ Mano de obra directa: El actuario gestiona los procesos
 - ✓ Mano de obra indirecta: Personal de informaciones (que debe realizar la búsqueda física de cada causa para hacérsela llegar al actuario); Funcionario encargado de archivo.
 - ✓ Contratación servicios externos: Correos y valija

Durante los periodos de audiencia alta, esto es, cuando un juzgado de policía local se encuentra de turno y, por ello, todos los partes que se cursaron dentro de esa semana le serán destinados, se produce una gran congestión de personas citadas

para los mismos días. Esta situación se ve agravada por los horarios de atención al público de los juzgados, los cuales se realizan sólo durante la jornada de la mañana, lo que significa para las personas una gran restricción para atender sus trámites, y a la vez una disposición muy ineficiente de su tiempo.

Para que puedan llevarse a cabo los procedimientos dentro de los Juzgados de Policía Local se requiere de forma imprescindible la ubicación de la causa en su forma física en primera instancia, de lo contrario, no se puede realizar ningún tipo de gestiones. Esto le significa a los funcionarios públicos una gran pérdida de tiempo en acudir a su búsqueda, más aún, si se trata de una causa antigua, es decir de muchos años anteriores, siendo el caso, deberá adentrarse en el espacio designado a “Archivo de causas”, que por supuesto pueden existir excepciones de orden y mantenimiento de éste, pero siguiéndonos por la cultura chilena, en la gran mayoría de los casos, y según la experiencia en el sector público lo indica, las búsquedas en “Archivo de causas” son muy extenuantes. Se deben revisar cajas y cajas, en donde debieran estar correlativamente ordenadas las causas por año y número de folio, pero muchas veces no es así, por lo que se debe incurrir a revisar causa por causa manualmente. Se da mucho el caso de que las personas que son destinadas a custodiar el área de “Archivo de causas” son personal a honorarios que se encuentra trabajando de manera temporal dentro del Juzgado, por lo que, al haber una alta rotación de personal en dicha área, los sistemas de orden y clasificación van cambiando mucho según la persona que esté a cargo, y también se da que a veces por largos periodos de tiempo simplemente no se ha

podido contratar a alguien que se encargue de esta área, por lo que se convierte en un verdadero caos intentar encontrar algo, sumándole que los funcionarios muchas veces no cooperan con el orden, ya que se ven presionados por atender a todas las personas que tienen citadas durante el transcurso de la mañana.

Otro punto a destacar es la reducción de costos y aprovechamiento de espacios. Si se eliminara el área destinada a “Archivo”, la cual alberga causas con una antigüedad de hasta quince años atrás, con aproximadamente unas 15.000 causas anuales, se reducirían los costos en archiveros, muebles, papel, cartón, tinta, el sueldo de la persona encargada, y podrían destinarse dichos recursos en algo más práctico. A la vez, conllevaría también a beneficios en el ámbito de prevención de riesgos, abarcando desde la disminución de malestares debido a fuerza física mal empleada (levantar cajas) por parte de los funcionarios, hasta la disminución de riesgos por posibles incendios.

2.4 Software utilizado en la actualidad por el Segundo Juzgado de Policía Local

La gestión documental del Segundo Juzgado de Policía Local es llevada a cabo con la ayuda de un Sistema de Seguimiento de Causas, el que provee la empresa PROEXSI. Se puso en marcha la implementación de este software en enero del año 2000 y permanece en uso hasta el presente.

PROEXSI se ganó la licitación para la contratación de servicios de arriendo de sistemas computacionales abasteciendo a la Ilustre Municipalidad de Viña del Mar

(y con ello al Segundo Juzgado de Policía Local) el año 2000 bajo un contrato de renovación cada cinco años, el cual ha perdurado hasta la actualidad.

El software Seguimiento de causas es una aplicación que abarca cada uno de los procesos que los tribunales deben ejecutar, teniendo en consideración los controles de operación, usuarios, roles y actividades propias que se llevan a cabo en la tramitación de una causa.

A continuación, las figuras N°2.3, 2.4 y 2.5 ilustran imágenes del software PROEXSI utilizado actualmente en los juzgados de policía local de Viña del Mar obtenidas a través del Encargado de la Oficina de Partes del Segundo Juzgado de Policía Local, con el propósito de dar una visión de cómo funciona a nivel usuario interno.

Figura 2.3: Software PROEXSI Mantenión de procesos (ingreso de causas)

The screenshot shows a web-based application window titled "MANTENCION DE PROCESOS". The interface is organized into several sections. At the top, there are fields for "Tipo" (set to "C"), "Fecha de Ingreso", "Rol", and "Actuario". Below this, there are fields for "N° del Parte", "N° Boleta", "Fecha del Parte" (set to "18/06/14"), "Procedencia", and "Materia". There are also checkboxes for "Empadronado" and "Fotoradar". The next section contains "Fecha de Citación" (set to "18/06/14"), "Hora del Citación", "Fecha del Hecho" (set to "18/06/14"), "Hora del Hecho", and "Lugar del Hecho". To the right of these fields is a table with columns "Cód." and "Infracciones". At the bottom of the form area, there are four buttons: "Agregar", "Eliminar", "Participantes", and "Salir". The status bar at the very bottom of the window displays the user information: "USUARIO : ANTONELLA GARCIA DIAZ - CONECTADO A 172.16.2.240 FECHA 18/06/2014 HORA 09:46" and the website "www.Proexsi.cl".

Fuente: Sistema Seguimiento de causas de PROEXSI

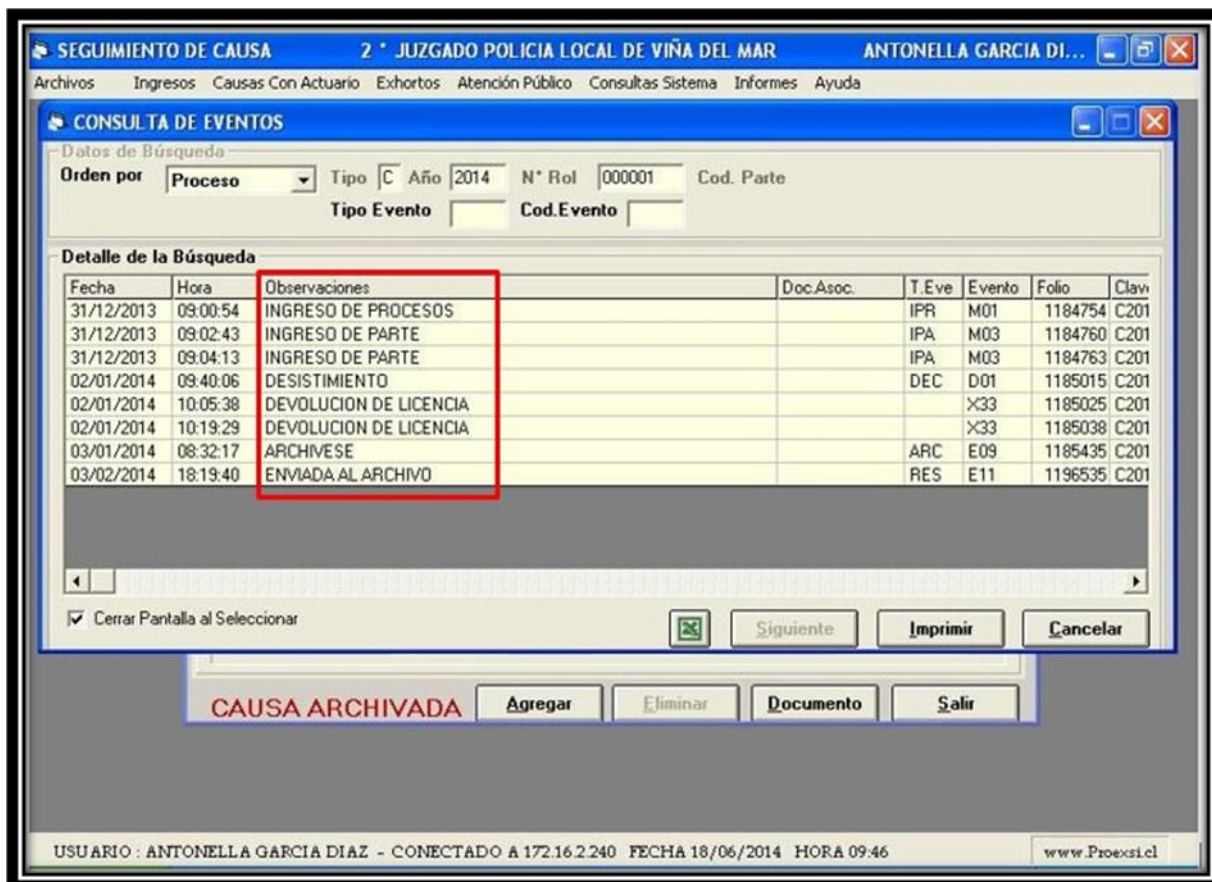
Para ingresar una causa al sistema se digita la fecha de ingreso que se refiere al año y el número de rol de ésta que le fue asignado.

Se procede a ingresar el número del parte cursado por carabineros o por la entidad que corresponda, junto con el número de boleta.

Luego de ingresar la fecha de citación al juzgado pasan a traspasarse los datos del hecho en cuestión como la hora, el lugar donde sucedieron.

Se le designa el actuario correspondiente y se ingresa el código al cual corresponde la infracción cometida.

Figura 2.4: Software PROEXSI Consulta de eventos



Fuente: Sistema Seguimiento de causas de PROEXSI

En “consulta de eventos” es a donde acceden los actuarios para actualizar el estado en el cual se encuentra la causa. Tal como se ve en el ejemplo, los eventos que ha llevado la causa 0001 del año 2014 son: Ingreso de partes, desistimiento, devolución de licencia, resolución aprobada del juez para ser archivada, y finalmente el acto físico de ubicarla en archivo.

Figura 2.5: Software PROEXSI Consulta y emisión de audiencias diarias

The screenshot shows the 'Consulta y Emisión de Audiencias Diarias' window. The 'Fecha Audiencia' is set to '02/01/2014'. The table below lists the cases and the individuals involved.

Causa Rol	Nombre	Placa	Materia	Multa	Estado
000001-2014	IANO RODRIGO DE JESUS	4725	LESIONES EN ACCIDENTE DE TRANSITO		
000001-2014	RDEIAS YOHATHAN ADRIAN	2289	LESIONES EN ACCIDENTE DE TRANSITO		
000002-2014	YARES WILSON ALEJANDRO	PT82	DAÑOS EN COLISION		
000002-2014	ANI PAULINA	LF27	DAÑOS EN COLISION		
000003-2014	IAS FRANCISCO	B410	REVISION TECNICA VEICIDA	62.702	
000004-2014	Z PARLO ARIALDO	WK47	CONducIR EN FORMA DESCUIDADA (HABLA	6.140.250	
000005-2014	DSUE ESTEBAN	SD69	ESTACIONAR SOBRE LA ACERA		
000006-2014	MAURICIO ALEJANDRO		INGERIR ALCOHOL EN LA VIA PUBLICA		
000006-2014	AGRAH JOHATHAN IVAN		INGERIR ALCOHOL EN LA VIA PUBLICA		
000006-2014	A GABRIEL ALEJANDRO		INGERIR ALCOHOL EN LA VIA PUBLICA		
000006-2014	RIGUEZ PAOLO CESAR		INGERIR ALCOHOL EN LA VIA PUBLICA		
000007-2014	E	LC89	ESTACIONAR A MENOS DE 10 MTS. DE UNA I		
000008-2014	BRESSE RENATO EDUARDO	SS54	ESTACIONAR EN SITIO PROHIBIDO Y SEÑALI		

At the bottom of the window, it shows 'Cantidad de Causas : 8' and buttons for 'Siguiete', 'Cancelar', and a printer icon. The status bar at the very bottom indicates the user is 'ANTONELLA GARCIA DIAZ', connected to '172.16.2.240' on '18/06/2014' at '09:46'.

Fuente: Sistema Seguimiento de causas de PROEXSI

Un ejemplo del listado de audiencia diaria con fecha 02 enero 2014, que es el listado de las personas citadas para ese día. Se ordena de forma correlativa por número de causa, y se puede visualizar quienes son los infractores, sus nombres, placa patente única, la infracción que cometieron. En el caso de quienes ya hayan cancelado con antelación aprovechando el beneficio del 25% de descuento que otorga la ley de tránsito, se revelará inmediatamente también el valor de la multa que cancelaron, y dicha causa puede archivarase inmediatamente sin mayor

tramitación, pues se da a entender que el infractor da por efectivo el parte cursado, sin necesidad de prestar declaración ante el actuario.

2.5 Requerimientos de información por los actores involucrados

A continuación se pasará a describir en forma específica cuáles son los requerimientos de información que necesitan el juez de policía local, los actuarios y finalmente la ciudadanía de Viña del Mar.

2.5.1 Requerimientos de información juez de policía local

El juez debe poseer completa certeza de que la información digitalizada es un reflejo fiel de la causa original, de manera que no se produzcan errores.

Una vez tomada la declaración de los infractores por el actuario, el juez debe visualizar en el software las causas que debe fallar en orden prioritario con un temporizador que indique algún tiempo estándar de espera para agilizar el proceso.

Debe poseer la seguridad total de que la información contenida en el sistema no ha sido vulnerada, ni manipulada de ninguna forma por externos, de manera que su fallo sea producto de una interpretación completamente fiel de la realidad.

La firma y timbre digital deben significar un reconocimiento de aprobación por parte del juez.

El juez será el único con el poder de aprobar la modificación de datos en el sistema, pero igualmente siempre quedarán registros completos de todos los cambios hechos, así como de quien los realizó.

2.5.2 Requerimientos de información Actuarios

Los actuarios deben corroborar que la información digitalizada sea un reflejo fiel de la declaración de los infractores. En el caso de quienes aseguran ser inocentes, el software debe entregar la capacidad de poder anexar al sistema las pruebas que puedan presentar éstos de forma digitalizada de manera de probar su inocencia, y que por supuesto el juez pueda tener en consideración también antes de realizar el fallo.

El software debe proporcionar algún temporizador que indique una cantidad de tiempo estándar para que el actuario tome declaración, de manera de agilizar los procesos minimizando los tiempos de espera.

Una vez recibido el fallo, el actuario debe proceder con completa certeza de la legalidad de la firma y timbre digital del juez para notificar a los infractores y que éstos puedan pasar a cancelar la multa.

2.5.3 Requerimientos de información ciudadanos

Los ciudadanos requieren mayor difusión de información, ya que desconocen que la I. Municipalidad posee una plataforma online para poder hacer pago en línea de sus multas en caso que no se trate de faltas gravísimas, especialmente para poder

acceder al beneficio que otorga la ley de tránsito de una rebaja del 25% por pagar adelantado, es decir dentro de los cinco primeros días hábiles de cursado el parte, siempre y cuando se trate de infracciones leves, menos graves y graves, no así las gravísimas.

También es muy útil para disminuir la afluencia de público en los tres juzgados de policía local el que los infractores puedan ver en línea el estado de sus causas, ya se trate de casos generales o de exhortos⁷.

⁷Exhorto: *En Derecho procesal, se le denomina exhorto a una solicitud en el marco de un procedimiento judicial por la cual un juez o un tribunal, en uso de sus funciones, se dirige hacia otro juez o tribunal de su misma jerarquía, a efectos que el juez destinatario ejecute un acto procesal necesario para el litigio a cargo del juez remitente.*

CAPITULO III: INCORPORACIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN PARA LA TRAZABILIDAD DE DOCUMENTACIÓN

En este último capítulo se detalla la situación ideal en la cual se debe desenvolver un juzgado y también se exponen las dos opciones a las cuales se limitó el campo de búsqueda para mejorar la trazabilidad de documentación dentro del Segundo Juzgado de Policía Local.

3.1 Descripción situación ideal

Explicadas las falencias en capítulo anterior que acusan al sistema actual, se exponen a continuación (ver Figura 3.1) cómo la implementación de un software capaz de digitalizar las causas de forma automática puede agilizar los procesos.

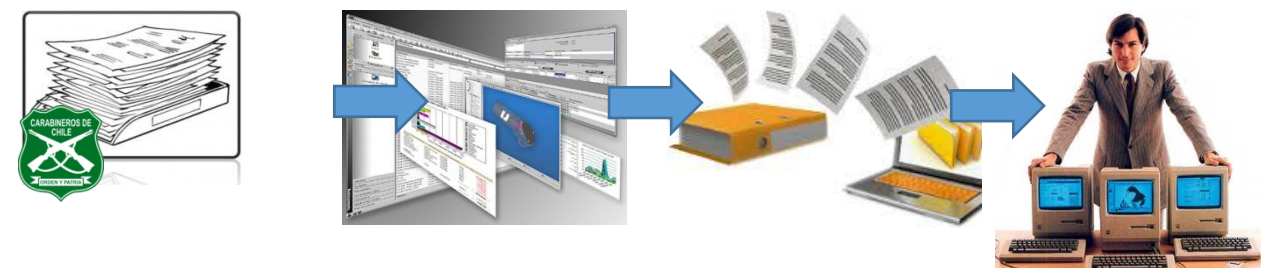
El actuario puede acceder inmediatamente a la causa a través de su computador una vez que se encuentre la información disponible en línea, sin necesidad de poseer de forma física la causa en sus manos, lo cual acelera el proceso de toma de declaración.

Una vez que se ingrese la declaración de los infractores al sistema, el juez inmediatamente tendrá acceso a dicha información desde su computador para poder fallar la causa haciendo uso de firma y timbre digital.

El actuario podrá notificar inmediatamente a las personas para que tomen conocimiento de la multa que se les aplica.

Una vez cancelada la multa, la causa se almacena online bajo estrictos estándares de seguridad e invulnerabilidad.

Figura 3.1: Esquema situación ideal



Recepción de partes	Software reconoce y codifica información partes	Creación causa digital	Causa pasa instantáneamente a actuario designado
---------------------	---	------------------------	--



Causa es fallada por el juez de forma digital	Se notifica a los infractores	Infractores cancelan multa	Se almacena la causa online
---	-------------------------------	----------------------------	-----------------------------

Fuente: Creación propia

3.2 Evaluación alternativas: Modificar SI o adquisición de uno nuevo

A continuación se evalúan las dos opciones mencionadas: La propuesta N°1 es modificar el SI utilizado actualmente de manera que se adapte a las nuevas necesidades del Segundo Juzgado de Policía Local. La propuesta N°2 es sumarse a la utilización de SITCI, que es el sistema que deben utilizar todos los juzgados civiles a nivel país según lo determinó la Corte Suprema.

3.2.1 Propuesta N°1: PROEXSI implementará las mejoras tecnológicas al sistema actual

Ventajas PROEXSI:

1. PROEXSI posee un amplio conocimiento de todas las áreas de competencia municipal, y ofrece herramientas informáticas orientadas a entregar información para gestiones departamentales, de dirección o central, apoyando los procesos en cada etapa, ya sea en unidades de planificación o de administración municipal.
2. PROEXSI es una empresa nacional, lo cual es beneficioso en el sentido de que el soporte técnico podrá atender fallas de hardware de forma más expedita. También apoyan vía Internet, a través de conexión remota para atender mal funcionamiento del software.

En la actualidad PROEXSI posee técnicos en soporte informático situados localmente en posiciones fijas dentro de diversos organismos de la I.

Municipalidad, de manera de tener cercanía con el cliente y poder brindarle ayuda inmediata ante cualquier requerimiento o problema que ocurra tanto con el software como con el hardware. Ventaja importante a considerar que se mencionó anteriormente en “Alternativas para adquirir software”.

3. Al tratarse de un software ya conocido por el personal, no se requiere un proceso de adaptación tan radical, ya que la capacitación a los funcionarios será menor, deben aprender a manejar el proceso de ingreso de causas al sistema, adoptando con ello una cultura digital.
4. PROEXSI es una empresa que posee una trayectoria de más de treinta y cinco años trabajando con distintas municipalidades (Anexo N°3).
5. En cuanto a las capacidades tecnológicas, PROEXSI entrega a la I. Municipalidad el Sistema de Registro de Decretos (Anexo N°4), en donde utilizan tecnología para digitalizar decretos alcaldicios⁸, guardados en formato PDF para acceder visualmente a ellos y también entrega opciones en las pestañas del menú para ver resumida la información específica que le interese ver al usuario.

Este programa es manejado a nivel municipal, casi por la totalidad del municipio, quienes con su nombre de usuario y la clave universal pueden acceder a consultar los decretos, pudiendo visualizarlos. Los funcionarios

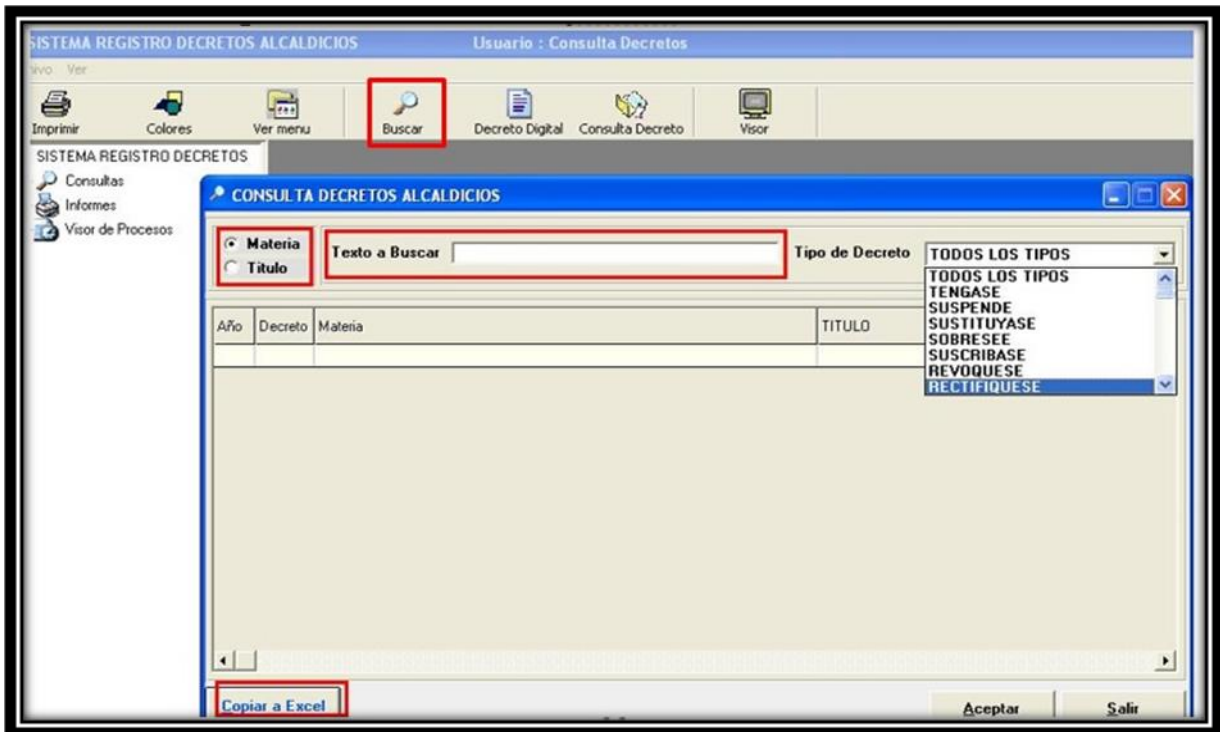
⁸*Decretos alcaldicios: Son un tipo de acto administrativo emanado habitualmente de la alcaldía y que generalmente posee un contenido normativo reglamentario, por los que su rango es jerárquicamente inferior a las leyes.*

de Secretaría municipal son quienes ingresan su RUN y clave personal para acceder al sistema y son los encargados de digitalizar los decretos, llenar con información los campos (departamento donde se emite, materia que le compete al decreto, destinatarios, etc.). Los funcionarios del departamento de control de la I. Municipalidad son quienes registran las bitácoras y las respectivas visaciones o (vistos buenos) de las jefaturas a quienes les compete cada documento.

Esta misma tecnología puede adecuarse para digitalizar las causas y añadirse al sistema de Seguimiento de causas actualmente utilizado en los juzgados de policía local para que sea más apacible el proceso de adaptación por parte de los funcionarios.

A continuación, las figuras N°3.2, 3.3 y 3.4 ilustran imágenes del Sistema de registro de decretos de PROEXSI obtenidas a través del Encargado de Soporte al Usuario del cuadrante al cual pertenece el Segundo Juzgado de Policía Local de Viña del Mar, con el propósito de dar una idea de cómo se buscan y cómo se visualizan los documentos digitales (en este caso, decretos alcaldicios) a nivel usuario interno.

Figura 3.2: Software PROEXSI Sistema Registro de decretos alcaldicios

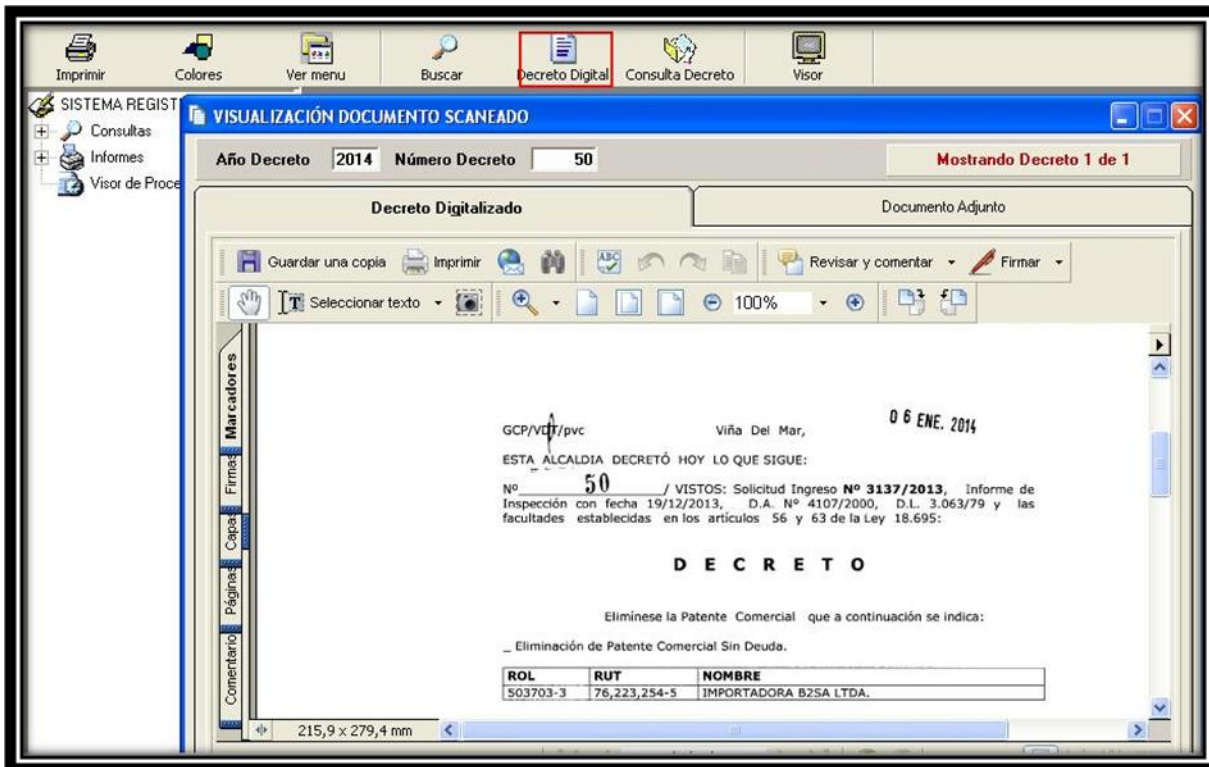


Fuente: Sistema Registro de decretos alcaldicios de PROEXSI

Con respecto a la Figura 3.2: Su función es de registrar y digitalizar todos los decretos alcaldicios que se generan en la Ilustre Municipalidad de Viña del Mar.

El Sistema presenta una opción de búsqueda, en el caso de no tener el dato del decreto, se pueden buscar por diferentes datos que contenga, tal como destaca la imagen.

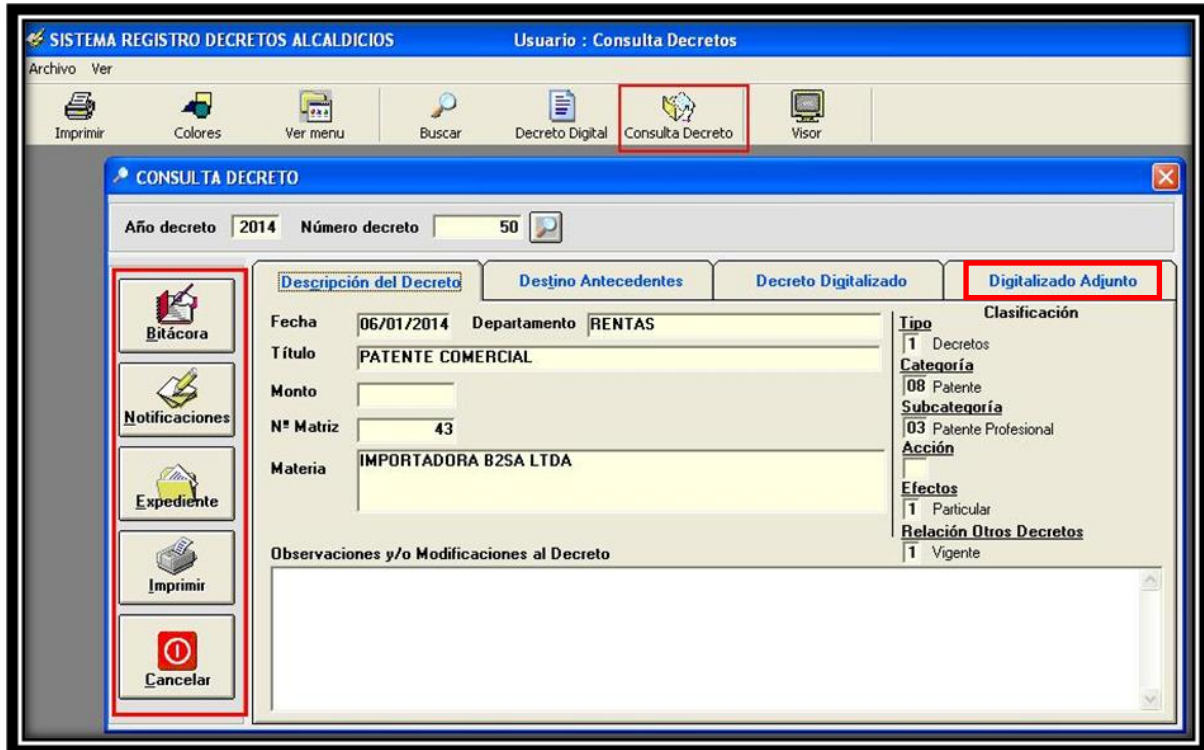
Figura 3.3: Software PROEXSI Visualización documento (decreto) escaneado



Fuente: Sistema Registro de decretos alcaldicos de PROEXSI

Con respecto a la Figura 3.3: También se pueden visualizar los documentos y sus adjuntos a través del botón “decreto digital”, siempre y cuando se tenga el año y número del documento.

Figura 3.4: Software PROEXSI Consulta decretos



Fuente: Sistema Registro de decretos alcaldicios de PROEXSI

Con respecto a la Figura 3.4: Teniendo la numeración del Documento se puede visualizar la bitácora del decreto, si tiene notificaciones o si corresponde a algún expediente.

A su vez el Decreto tiene una clasificación que se visualiza en la imagen en “digitalizado adjunto”.

6. Sistema de consulta causas en línea: PROEXSI administra la plataforma www.munivina.cl, la cual facilita la opción para visualizar en qué estado se

encuentra un proceso, de manera informativa o más bien de referencia, no así reemplazando los trámites que exige realizar en persona el tribunal.

Las figuras N°3.5 y 3.6 muestran imágenes del Sistema de consulta causas en línea de PROEXSI, obtenidas a través de sitio Web www.munivina.cl con el propósito de señalar cómo funciona la plataforma a nivel usuario externo.

Figura 3.5: Software PROEXSI Consulta general de causas



Fuente: Sitio Web I. Municipalidad de Viña del Mar

Con respecto a la Figura 3.5: En el sitio Web www.munivina.cl se puede acceder a pagos en línea, entre ellos se encuentra la opción para juzgados de policía local, donde se puede elegir entre buscar por causa general o por exhorto.

Sistema de pago en línea: PROEXSI también provee los servicios de pago en línea para que los infractores de la ciudad puedan acceder a la plataforma del sitio Web de la Ilustre Municipalidad de Viña del Mar y puedan evitar el asistir en forma personal al juzgado, disminuyendo la afluencia de público en éste y haciendo más ágiles los procesos, especialmente en el caso de los partes empadronados que son los más comunes.

Figura 3.6: Software PROEXSI Revisión de exhortos



Fuente: Sitio Web I. Municipalidad de Viña del Mar

Con respecto a la Figura 3.6: El sistema solicita la forma en que se desea realizar la búsqueda, por RUN de la persona, por número de patente del vehículo o por número de exhorto.

9. Se conocen los valores que le significa a PROEXSI abastecer los sistemas de los juzgados de policía local (Anexo N°5).

Desventajas PROEXSI:

Se recopiló información a través de la experiencia de uso del software de los funcionarios del Segundo Juzgado de Policía Local, quienes señalaron:

1. Si bien la interfaz es amistosa, no existe una inclusión de búsqueda de campos suficiente.

2. Hasta el momento los datos se han mantenido bajo estricta confidencialidad. Sin embargo, una vez cada tres meses, en promedio, el sistema se cae y toma un par de horas en volver a la normalidad. En estos casos se congelan todos los procesos digitales de búsqueda de número de causas dentro del juzgado, donde se recurre a los respaldos en formato papel hasta el momento (causas físicas, listados de audiencia impresos y libros guía). Por tanto, se concluye que el software no es robusto.

3.2.2 Opciones de la alcaldía para incorporar Propuesta N°1

Si el juez titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Viña del Mar solicita a la alcaldía renovar contrato con PROEXSI, pero esta vez solicitando la incorporación de la tecnología utilizada por el sistema de registro de decretos para digitalizar las causas dentro de los juzgados, PROEXSI podría adecuar la tecnología según los requerimientos de los juzgados, y sería bastante viable, ya que al tratarse de la misma empresa creadora del software, el formato de este sistema, con el de Seguimiento de causas es similar, lo que apunta a que los usuarios no se verán

enfrentados a un gran cambio, les será más fácil la adaptación y se mantendrán los estándares de calidad en cuanto a software amigable, seguro, etc.

Cuando se vean los resultados y beneficios de esta incorporación tecnológica dentro del Segundo Juzgado de Policía Local, la alcaldía podrá decidir si se implementa también para el resto de los juzgados de policía local de la ciudad.

3.3 Propuesta N° 2: Sumarse a la implementación del sistema utilizado por los juzgados civiles SITCI

Por otro lado se tiene la opción de evaluar a SITCI, el sistema informático de tramitación de los tribunales civiles que es el que definió la Corte Suprema en mayo del presente año a ser utilizado de manera obligatoria a nivel nacional en todos los juzgados civiles, de garantía, y de familia. Se busca modernizar los procesos y digitalizar las causas facilitando la tramitación y disminuyendo los tiempos de gestión, incorporándose de forma gradual para estar completamente operativo en enero 2015. Sin embargo, los juzgados de policía local no caen bajo este régimen debido a que ellos obedecen a las municipalidades de cada ciudad y se ajustan a los presupuestos de éstas al momento de contratar servicios externos.

El pleno de la corte suprema, mediante el Acta⁹ N°54 de data abril de 2014, indicó que el registro de las actuaciones judiciales en la tramitación electrónica de

⁹Acta: Documento oficial en el que un juez u otra autoridad relaciona y certifica un hecho que presencia o autoriza.

causas origina confianza legítima en todos los usuarios del poder judicial, debido al acceso oportuno, cabal y verídico a información relevante. (Anexo N°6). Por lo cual, si se ha comprobado su eficiencia en algunos juzgados civiles que ya lo han implementado, perfectamente puede utilizarse también en los juzgados de policía local.

3.3.1 Licitación Corporación Administrativa del poder judicial

El responsable de esta licitación llamada Desarrollo y mantención de aplicaciones computacionales es la Corporación Administrativa del Poder Judicial. Se la adjudicó la empresa AMISOFT Ltda. Ingeniería de Software el año 2013. Tal como su nombre lo indica, consiste en la contratación de servicios de desarrollo y mantención de aplicaciones computacionales del poder judicial, para sus diferentes áreas informáticas.

AMISOFT es una empresa de servicios de tecnología (Anexo N°7) que brinda apoyo a los procesos críticos del negocio de sus clientes. Se crea en el año 1997 con el fin de proveer soluciones y servicios de tecnología de la información de la más alta calidad y rentabilidad. Ha sido partícipe en proyectos de gran envergadura a nivel país (Anexo N°8), por lo que cuentan con experiencia y han adquirido el *know how* necesario para enfrentar problemáticas de alta complejidad satisfaciendo las necesidades de los usuarios.

A continuación, las figuras N°3.7 y 3.8 corresponden a imágenes del Sistema informático de tramitación de los tribunales civiles (SITCI) de AMISOFT obtenidas

a través del Encargado de Soporte al Usuario del cuadrante al cual pertenece el Segundo Juzgado Civil de Valparaíso. Ellas se incluyen con el propósito de mostrar cómo funciona el software a nivel usuario interno.

Figura 3.7: Software AMISOFT Sistema informático de tramitación de los tribunales civiles (SITCI)



Fuente: Sitio Web del Poder Judicial (AMISOFT)

Con respecto a la Figura 3.7: Se puede apreciar un ejemplo de tramitación electrónica de una causa. A grandes rasgos, ofrece toda la información respectiva de cada causa ingresando RUN, nombre de los litigantes, o en este caso, el número de rol N° C-1620-2014:

La etapa en la que se encuentra la causa: Notificación demanda y su proveído

El estado de la causa: En tramitación, es decir si se encuentra abierta

El juzgado que lleva el proceso: Juzgado de Letras

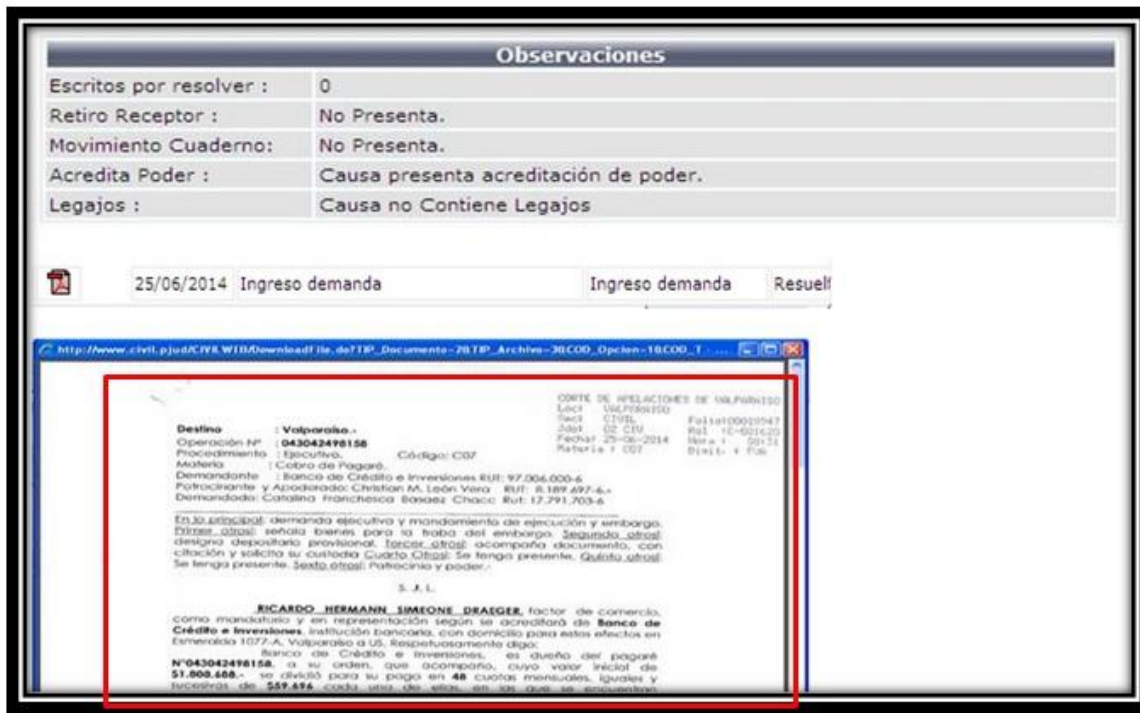
Información de los litigantes (el demandante y demandado)

Los plazos para proceder con cada gestión (como las notificaciones por ejemplo).

Las modificaciones, que en este caso se refiere a la acreditación del poder que se le otorga al abogado.

Las custodias, que se refiere por ejemplo a pagarés o cheques que se dejan resguardados bajo llave, llevándose un registro.

Figura 3.8: Software AMISOFT Visualización causas digitalizadas



Fuente: Sitio Web del Poder Judicial (AMISOFT)

Con respecto a la Figura 3.8: El archivo digitalizado es un ejemplo de una resolución para la orden de cobro de un pagaré.

Los ingresos o modificación de datos quedan registrados con fecha, hora, cuál fue el cambio y qué usuario lo registró. Regularmente se realizan auditorias para corroborar que no sea vulnerado el sistema.

Ventajas SITCI:

1. La eficiencia de SITCI ha sido comprobada, ya que algunos juzgados civiles a nivel país ya adoptaron este sistema desde hace algunos años atrás. En Viña del Mar aproximadamente desde el año 2010. Las principales facultades de este sistema son todas las que los juzgados de policía local necesitan, cuales son:

- **Tramitación electrónica:** Toda la tramitación de los procesos se llevará a cabo de forma digital, a excepción de los casos en donde haya oposición por parte del ejecutado, en casos de casación (si se sospecha de vicios en la tramitación de una causa o no dando cumplimiento a los conductos regulados por la ley, ejemplo continuar un proceso sin realizar notificación al imputado, no permitir la presentación de pruebas, etc.), contestar una demanda en oposición, al recurrir a apelaciones frente a la sentencia del magistrado, al interponerse tercerías en contra de sentencias o resoluciones (ejemplo posesión de bienes a través de embargo frente a deuda del imputado, resultando ser dichos bienes de propiedad ajena, es decir de un tercero), etc.
- **Firma electrónica:** Se reemplaza la firma física con una firma electrónica del magistrado que posee exactamente la misma validez una vez incorporadas en la causa digital tanto en resoluciones como

en certificaciones. Sin embargo las notificaciones de sentencia a los imputados requieren de su firma física, la cual pasa posteriormente a ser digitalizada. Esta documentación física se archiva por un período de tiempo para luego ser destruida o ser devuelta a petición de los involucrados en el caso.

- Presentación de escritos: Los abogados y personas denunciantes podrán ingresar sus demandas y/o escritos vía digital, a través del sitio Web del Poder Judicial (www.pjud.cl) y haciendo uso de correo electrónico.
- Tramitación de exhortos: Los exhortos que se dirijan entre juzgados deberán ser tramitados mediante este sistema.
- Registro de actuaciones por receptores: Los receptores judiciales deberán incorporarse en el sistema de tramitación y sostener cuentas para efectuar retiros, dejar constancia de la actuación y devolución de las mismas que fueron entregadas para ser notificadas (en otras palabras se trata de ministros de fe auxiliares de la administración de la justicia encargados de notificar resoluciones judiciales, y tomar pruebas testimoniales en los juzgados civiles, a grandes rasgos).
- Súper-vigilancia: Las cortes de apelaciones de Chile se aseguraran de que se cumpla el pleno de la Corte Suprema, haciendo uso de

sus facultades para tomar medidas tanto administrativas como de gestión para la coordinación entre tribunales.

- Gradualidad: La implementación de SITCI en los tribunales se llevará a cabo de forma gradual, dando un tiempo de ajuste, con fecha tope el 01 enero 2015 para que todos los juzgados civiles lo hayan implementado al 100%.
 - Plan de apoyo: Se apoyará a los juzgados civiles durante este periodo de adaptación a SITCI, teniendo como propósito disminuir el volumen de causas en tramitación y apresurar su despacho. Este plan de apoyo obedecerá a la presidencia de la Corte Suprema, a cargo del ministro máximo del tribunal.
2. La trayectoria de la empresa comprende diecisiete años a la actualidad y cuenta con una cartera sustancial de clientes, ya que se han adjudicado importantes proyectos de distinta índole a nivel nacional.
 3. AMISOFT es una empresa chilena, por lo que ante cualquier defecto a nivel hardware será atendido con mayor rapidez en forma física por los técnicos en soporte informático que posee situados localmente en posiciones fijas cercanas a los organismos a los cuales prestan servicios. También apoyan vía Internet, a través de conexión remota para atender mal funcionamiento del software.

4. Según la información que se pudo recopilar proveniente de técnicos y usuarios de SITCI, se destaca que la interfaz es muy amistosa, con una inclusión de búsqueda de campos muy completa, superior a la de PROEXSI, pues es mucho más detallada.
5. Se trata de un software mucho más robusto, debido a que, si se cae el sistema o si se corta el suministro eléctrico, se congelan todos los procesos dentro del juzgado (no pueden continuar las labores recurriendo al antiguo sistema en formato papel).
6. Sistema de consulta causas en línea: SITCI también maneja una plataforma virtual para poder hacer consultas en línea para saber el estado en que se encuentra un proceso, ingresando el número de RUN, rol, nombre de los litigantes, etc.

A continuación, en Figura N°3.9 se presentan impresiones de consultas efectuadas al sistema SITCI, obtenidas a través del sitio Web *www.pjud.cl* con el propósito de demostrar el fácil acceso a la información a nivel usuario externo.

Figura 3.9: Software AMISOFT Consulta en línea estado de causas

PODER JUDICIAL
REPÚBLICA DE CHILE

JUZGADO CIVIL

Consulta Causas
Carátula Escritos
Volver
Versión 1.3.3.0

BÚSQUEDA DE CAUSAS

ROL Fecha RUT Nombre

Consulta por ROL

Rol Interno: - - - Rol Único: - 3 - -

Tribunal de Origen:

Causas [Cantidad : 0]

ROL	FECHA	CARATULADO	TRIBUNAL
-----	-------	------------	----------

Fuente: Sitio Web del Poder Judicial (AMISOFT)

Con respecto a la Figura 3.9: El portal de *www.pjud.cl* ofrece la posibilidad de ingresar a “Consulta unificada de causas”, en donde el usuario debe limitar la búsqueda al tribunal que corresponde antes de ingresar el número de rol único:

- Consulta de causas Corte Suprema
- Consulta de causas laboral
- Consulta de causas cobranza laboral
- Consulta de causas penal
- Consulta de causas Corte de Apelaciones
- Consulta de causas civil

- Consulta de causas de familia.

Desventajas SITCI:

Dentro de las desventajas que significaría incorporar el Sistema informático de tramitación de los tribunales civiles de AMISOFT se encuentran:

1. Una desventaja inmediata serían los costos de migración de datos, que consiste en la transferencia de materiales digitales de un origen de datos a otro, haciendo que, en forma conceptual, se pueda restituir o representar un ente digital en un nuevo equipo o software. Definir un rango de costos es bastante complejo, ya que se debe hacer un análisis técnico minucioso dependiendo de cómo están construidas las aplicaciones y si los modelos de datos son iguales, es por esto que se modelan los datos antes de construir el software.
2. Sistema de pago en línea: SITCI no ofrece un portal de pago en línea propiamente tal, se utiliza generalmente la metodología de pago en las cajas habilitadas del tribunal. Sin embargo, existe la opción de cancelar multas a través de depósito o transferencia a una cuenta corriente correspondiente de cada tribunal en casos donde la sentencia no sea cárcel.
3. La incorporación de un nuevo software le significaría a la I. Municipalidad un tiempo considerable de adaptación y capacitación de personal

(aproximadamente entre 3 a 6 meses), que a la larga podría no ser tan conveniente, ya que un porcentaje considerable de los funcionarios son personas de edad resistentes al cambio, debido a que ya están familiarizados con el software actual y poseen una forma de trabajar que se ha mantenido por muchos años. Para aminorar dicha resistencia que se pueda producir por parte del personal se debe poner énfasis en demostrarles los beneficios que la incorporación tecnológica les significará y hacerlos partícipes del proyecto en caso de ser concretado.

4. El software en sí es más costoso por el hecho de ser más robusto.
5. También es una opción costosa contratar servicios externos de empresas que provean generadores de energía independientes para casos de emergencia o SAI (sistema de alimentación ininterrumpido), que es un dispositivo que posee baterías y otros elementos que almacenan y proporcionan energía eléctrica a los dispositivos tecnológicos que mantenga conectados. Sucede que, como se mencionó anteriormente, si se cae el sistema o si se corta el suministro eléctrico, no hay forma de proceder con las labores, ya que todo se encontrará en formato digital, por lo que son necesarias medidas ante contingencias y planes de mitigación.

3.3.2 Opciones de la alcaldía para incorporar Propuesta N°2

La forma de adquirir el software sería algo más compleja, ya que como se explicó anteriormente, los juzgados de policía local no se acogen a la decisión de la Corte Suprema, por lo que deberían adquirir el software en forma independiente, pero se verían entrampados debido al tema de la licitación pública, que es el medio a través del cual la I. Municipalidad de Viña del Mar hace sus adquisiciones.

La solución sería acogerse al artículo 8 letra g de la ley de Compras Públicas N°19.886 “Cuando, por la naturaleza de la negociación, existan circunstancias o características del contrato que hagan del todo indispensable acudir al trato o contratación directa, según los criterios o casos que señale el reglamento de esta ley”, siendo las llamadas circunstancias, el hecho de que el país está buscando actualizar el sistema que utilizan los juzgados civiles, los anuncios de que se avecina una reforma penal, y que los juzgados de policía local no deberían quedar al margen, de manera que, para el próximo llamado a licitación pública que organice la I. Municipalidad buscando abastecerse de los sistemas informáticos (año 2020), invite a participar a la empresa AMISOFT para considerarla dentro de los candidatos y evaluar la conveniencia tanto técnica como económica de adquirirlo.

Figura 3.10: Cuadro comparativo SI gestión documental de PROEXSI versus AMISFOT

Seguimiento de causas de PROEXSI		SITCI de AMISFOT	
Ventajas	Desventajas	Ventajas	Desventajas
Sistema de calidad: Comprobado por juzgados de policía local	Inclusión búsqueda de campos deficiente	Eficiencia/eficacia comprobada en juzgados civiles del país	Mayores costos capacitación de personal
Poseen la tecnología necesaria para la digitalización de causas	Sistema no es robusto	Poseen todas las características tecnológicas que requieren los juzgados de policía local	Costos migración de datos
Posee plataforma para hacer consulta causas en línea		Posee aplicación para hacer consulta causas en línea	No posee plataforma para hacer pagos en línea
Poseen 35 años de trayectoria y una cartera de clientes importantes		Experiencia y trayectoria de 17 años.	Forma de adquisición más compleja
Soporte técnico virtual y en puntos fijos ubicación cercana		Soporte técnico virtual y en puntos fijos ubicación cercana	Funcionarios resistentes al cambio
Usuarios conocen la manipulación del sistema		Software mucho más robusto	No provee un portal para pago en línea

Provee portal de pago en línea		Interfaz amistosa, posee inclusión de búsqueda de campos muy completa	No se conocen los valores
Provee aplicación consulta causas en línea			Software más costoso (por ser robusto).
Valores conocidos			Posibles costos SAI
Requiere una inversión en capacitación menor			

Fuente: Creación propia

CONCLUSIÓN

Ya expuestas ambas propuestas de incorporación tecnológica, se sugiere finalmente como mejor alternativa la propuesta N°1. Ella consiste en solicitar las mejoras de digitalización de causas a PROEXSI, debido a que presenta mayores ventajas ante la implementación de SITCI y la forma de adquirirlo sería mucho más sencilla debido a que sólo se necesitaría renovar contrato con nuevas estipulaciones técnicas versus la vía de las licitaciones públicas.

Los beneficios que traerá consigo un sistema de gestión documental integral son que permitirá realizar los procesos en forma más eficiente y segura y, además liberará espacios físicos, recursos materiales y humanos.

El objetivo del sistema de gestión documental es que vele por la integridad, confidencialidad y seguridad de la información a través de: normativas legales de seguridad, autenticidad y validez de las firmas, huellas y timbres electrónicos, confidencialidad de los correos electrónicos, invulnerabilidad de los datos ingresados y respaldo de información.

Mediante la implementación de un SI documental en el Segundo Juzgado de Policía Local se dará respuesta a los problemas detectados de la siguiente manera:

1. Se minimizarán tiempos de respuesta, tanto de actores internos como externos

2. Se disminuirá la duplicidad de documentación
3. Se reducirán costos de procesos que involucran documentación
4. Se tendrá información actualizada y en línea
5. Se minimizarán los riesgos asociados al manejo de documentación
6. Se asegurará el cumplimiento de plazos determinados de tramitación

Los aspectos que no se cubrieron en esta investigación son los de índole económica, debido a que no se pudo obtener la autorización requerida para acceder a mayores datos duros, y también es muy complejo el análisis técnico a realizarse para obtener cotizaciones de software, por lo que no se incluye en la presente tesis la evaluación económica de adherirse a SITCI, ni tampoco la evaluación económica de adquirir la digitalización de causas de PROEXSI.

Sólo es factible guiarse por el límite presupuestario de licitaciones a las cuales incurrió la I. Municipalidad en oportunidades anteriores que son las 1.000 UTM ya mencionadas, y los valores mensuales que cobra PROEXSI por abastecer a los juzgados de policía local de Viña del Mar con el sistema documental actual.

Hoy en día las organizaciones deben aprender cada vez más a adaptarse de manera de no quedar obsoletos. Los Juzgados de Policía Local deben modernizar sus procesos e ir a la par con la exigencia actual impuesta a los juzgados civiles por el Ministerio de Justicia.

La I. Municipalidad es la encargada de proveer a los juzgados de policía local los recursos necesarios para el desempeño de sus actividades, por lo que, al acceder a la propuesta de incorporación tecnológica aplicada a los juzgados de policía local, se lograría mejorar la calidad del servicio que se entrega a los contribuyentes.

Por último, la I. Municipalidad vela al largo plazo porque los ciudadanos desarrollen consciencia y respeto tanto por las leyes como por el orden, contribuyendo a la idea de la alcaldesa de que Viña del Mar, no sólo es una de las ciudades más bonitas y con mejor clima en el país, sino que también posee un sistema jurídico eficiente, atrayendo cada día a más personas para visitar y vivir en la ciudad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. AMISOFT. Nosotros [en línea] <<http://www.amisoft.cl/nosotros.php>> [consulta: 02 octubre 2014]
2. CAS CHILE INFORMÁTICA. Juzgados de policía local [en línea] <http://www.caschile.cl/index.php?option=com_content&view=article&id=120> [consulta: 02 octubre 2014]
3. CEJA AMERICAS. La justicia digital en Chile [en línea] <http://www.cejamericas.org/ponencias_ejusticia/E-JUSTICIA_Chile-AnaMariaMartinez.pdf> [consulta: 03 agosto 2014]
4. CHILE COMPRA. Buscar licitaciones de su interés [en línea] <http://www.chilecompra.cl/index.php?option=com_content&view=article&id=171&Itemid=309> [consulta: 03 agosto 2014]
5. CHILE PROVEEDORES. Ley de compras públicas y reglamento [en línea] <http://www.chileproveedores.cl/chprovdnn/Portals/0/Documentos/Normativas/Ley_reglamento%20actualizado.pdf> [consulta: 20 octubre 2014]
6. (1864). Código Orgánico de Tribunales. Chile
7. Kendall, Kenneth. (1991). Análisis y diseño de sistemas. México: KyleHannon. Laudon, Kenneth C. (2012) Sistemas de información gerencial. 6ª Edición

8. MERCADO PÚBLICO. Licitación ID 425-126-LP13 Administración y aplicación de plataforma tecnológica [en línea] <<https://www.mercadopublico.cl/Procurement/Modules/RFB/DetailsAcquisition.aspx?qs=7NQDRf/LdVvMFhdDuvxKTgZhiMzdx9Moz+iDsCpppgSBL6HvhjWnbfJmrOqxt5TT>> [consulta: 20 septiembre 2014]
9. MUNI VINA. Juzgados de policía local de Viña del Mar [en línea] <<http://juzgados.vinadelmarchile.cl/>> [consulta: 03 agosto 2014]
10. PODER JUDICIAL. Modulo noticias [en línea] <http://pjud.cl/modulos/Home/Noticias/PRE_noticias.php?cod=6684&opc_menu=0&st=0&opc_menu=&opc_item=> [consulta: 03 agosto 2014]
11. PROEXSI. Municipalidades [en línea] <<http://www.proexsi.cl/instituciones/municipalidades/>> [consulta: 20 septiembre 2014]
12. Senn, James A. (1992). Análisis y diseño de sistemas de información. México: Nomos S.A. 2ª Edición
13. UNAL. Sistema de información de la gestión documental [en línea] <<http://www.unal.edu.co/una/sigd.html>> [consulta: 02 agosto 2014]
14. WIKIPEDIA. Poder judicial de Chile [en línea] <http://es.wikipedia.org/wiki/Poder_Judicial_de_Chile> [consulta: 03 agosto 2014]

15. WIKIPEDIA. Tecnologías de la información y la documentación [en línea]
<http://es.wikipedia.org/wiki/Tecnolog%C3%ADas_de_la_informaci%C3%B3n_y_la_comunicaci%C3%B3n> [consulta: 02 agosto 2014]

ANEXOS

Anexo N°1: Requerimientos técnicos software juzgados de policía local de Viña del Mar

Objetivo

El software de Juzgados de Policía Local (en adelante JPL) debe considerar una serie de módulos y funcionalidades bajo el concepto de seguimiento de causas, que permitan llevar el registro, administración, control y gestión de todos los procesos que son de su competencia, considerando aspectos como permitir mantener la actualización de los datos de identificación de las causas y su información global como denunciantes, participantes, actuarios, etc., llevar en forma ordenada y clara todo lo relativo a las multas de tránsito (incluyendo RMNP), exhortos, generación de citaciones y notificaciones, ley electoral, audiencias, mantención de libros y una serie de informes que apoyen la entrega de información a organismos externos como hacia la gestión interna de los Juzgados.

Debido a que en la comuna existen tres JPL, cabe mencionar y recalcar que este software debe cumplir con las exigencias y requerimientos de todos los tribunales bajo un concepto unificado de sistema y aplicación. Lo anterior significa que aún cuando los requerimientos serán expuestos por los Jueces, Secretarios y/o su personal designado perteneciente a cada Tribunal, los lineamientos que deberán ser considerados para los procesos de adaptación y desarrollo informático

respectivo deberán ser homogéneos, integrando dichos requerimientos para constituir un software y una base de datos unificada.

Módulos o subsistemas

Descripción administración general y seguridad del sistema

Este módulo debe contener funcionalidades que permitan establecer la información y parámetros generales de la operación del software, considerando la especificación de usuarios y una serie de procesos y tablas esenciales relacionadas con la administración y gestión del software.

Todas las funcionalidades de este módulo deben disponer de una consulta masiva referida en forma precisa a la materia de cada función, la cual debe considerar los siguientes aspectos:

- Parámetro de orden de resultado
- Tipo de tabla
- Opciones de búsqueda
 - Código
 - Descripción
- Grilla de resultados que contemple los siguientes datos:
 - Código

- Descripción

Funciones

Parámetros Generales

Esta función debe permitir el registro y mantención de una serie de datos y parámetros generales asociados al software y su definición dentro de la plataforma de giros. Se deben considerar los siguientes aspectos:

- Nombre oficial del Juzgado
- Dirección
- Nombre del Juez

- Cargo oficial

- Nombre del Secretario

- Cargo oficial

- Unidad giradora
- Tributo
- Código del tributo
- Código del sistema

- Número de cuenta contable asociada al JPL
- Número de cuenta contable asociada al SENAME

- Código del derecho SENAME

- Número de cuenta a terceros (si aplica)
- Letra institucional (código de barra)
- Días de plazo para vencimiento de giros
- Número de máquina
- Letra año isla
- Indicador de impresión de giro (si | no)
- Código evento de archivo

Actuarios

Esta función debe permitir la mantención de la tabla de actuarios que estarán habilitados como tales en el software JPL, lo cual se debe realizar a través de la asignación de un código y el respectivo nombre del actuario, considerando además un indicador de actualización manual de estado lo cual debe quedar como propiedad del actuario en particular a registrar. Junto a lo anterior se deberá incluir una consulta directa a los actuarios ya registrados.

Procedencia

Esta función debe permitir la mantención de la tabla de los distintos tipos (unidades, instituciones, departamentos, etc.) de procedencia de infracciones que serán recibidos por el JPL, lo cual se debe realizar a través de la asignación de un código y el respectivo tipo de procedencia, considerando además un indicador de sub-asignación, lo cual debe quedar como propiedad de la procedencia en particular a registrar. Junto a lo anterior se deberá incluir una consulta directa a las procedencias ya registradas.

Tipo de Materia

Esta función debe permitir la mantención de la tabla de tipos de materia aplicadas a las causas, lo cual se debe realizar considerando los siguientes aspectos:

- Código (incluir consulta a tipos de materia ya registrados)
- Descripción de la materia
- Código uso INE
- Código del Registro Nacional de Conductores
- Valor de la multa asociada
- Indicador si se trata de una multa de tránsito (si | no)

Estados del Proceso

Esta función debe permitir la mantención de los tipos de estado que los procesos pueden asumir en el transcurso de la tramitación de una causa, lo cual se debe realizar considerando los siguientes aspectos:

- Código (incluir consulta a tipos de estados de proceso ya registrados)
- Descripción del estado
- Indicador si aplica para el informe bimensual (si | no)
- Indicador de causa archivada (si | no)
- Indicador de causa fallada (si | no)

Instituciones

Esta función debe permitir la mantención de la tabla de las distintas instituciones que se relacionan con los JPL, lo cual se debe realizar a través de la asignación de un código y el respectivo nombre de la institución. Junto a lo anterior se deberá incluir una consulta directa a las instituciones ya registradas.

Tipos de Instituciones

Esta función debe permitir la mantención de la tabla de los tipos de instituciones que se relacionan con los JPL, lo cual se debe realizar a través de la asignación

de un código y el respectivo tipo de institución. Junto a lo anterior se deberá incluir una consulta directa a los tipos de instituciones ya registrados.

Anexo N°2: Listado de materias o asuntos de competencia de los juzgados de policía local

1. De las infracciones de los preceptos que reglamentan el transporte por calles y caminos y el tránsito público. En esta materia existen numerosas leyes, decretos y reglamentos, tales como la Ley 18.290, 15.231, 18.287 y los decretos del ministerio de Transporte, que no se enumeran por su gran número.
2. Regulación de daños y perjuicios ocasionados en o con motivo de accidentes del tránsito cualquiera que sea su monto.
3. De las infracciones a las Ordenanzas, Reglamentos y Decretos Municipales.
4. Faltas del Código Penal. Debe considerarse aquí la Ley 19.450 que eleva la cuantía de las faltas del Código Penal, en el caso de hurtos, daños, estafas, fraudes, etc., y que se encuentra suspendida su aplicación durante un año.
5. Infracciones al D.F.L. 458 del Ministerio de Vivienda, sobre Ley General de Urbanismo y Construcción y Construcciones (D.O. 13.04.76) y Ordenanzas.
6. Infracciones al D.L. 3063, sobre Rentas Municipales.
7. Infracciones a la Ley 19.496 y decretos reglamentarios, sobre protección a los Derechos de los consumidores.

8. Infracciones a la Ley 19.537(D.O. 16.12.97) ley de Copropiedad Inmobiliaria.
9. Infracciones a la ley 18.700 (D.O. 06.05.88) Ley Orgánica Constitucional sobre Votaciones Populares y Escrutinios.
10. Infracciones a la Ley 19.419 (D.O. 09.10.95) sobre Tabaco y Cigarrillos.
11. D.L. 701 (D.O. 28.10.74) modificado por D.L. 2565 (D.O. 03.04.96) sobre fomento forestal.
12. D.S. 4363, publicado en el Diario Oficial del 30.06.31, sobre Ley de Bosques.
13. Infracciones a la Ley 18.119 (19.05.82) sobre conexiones o empalmes clandestinos a matrices o arranques de agua potable o alcantarillado.
14. Infracciones a la Ley 19.303 (D.O. 31.04.94), sobre vigilante privados.
15. Infracciones a la Ley 19.284 (D.O. 14.01.94), sobre discriminación de discapacitados.
16. Infracciones a la Ley 19.040 (25.01.91), sobre buses contaminantes y D. 116 de Transportes de 1992 (D.O. 26.06.92)
17. Infracciones a la Ley 18.892, solamente con respecto de la pesca deportiva.

18. Infracciones a la Ley 13.937, sobre letreros indicativos de nombres de calles.

19. Infracciones a la ley que crea Comisión de Energía Nuclear.

Anexo N°3: Clientes PROEXSI

Dentro de los clientes que posee PROEXSI en la actualidad se puede encontrar:

1. I. Municipalidad de Iquique	2. I. Municipalidad de La Reina	3. Corporación educación y salud de Las Condes
4. Corporación desarrollo social Iquique	5. Exactum	6. I. Municipalidad de Puerto Montt
7. I. Municipalidad de Viña del Mar	8. I. Municipalidad de Constitución	9. I. Municipalidad de Chiguayante
10. Corporación Municipal de Viña del Mar	11. I. Municipalidad de Peñalolén	12. I. Municipalidad de Macul
13. I. Municipalidad de Valparaíso	14. I. Municipalidad de Providencia	15. Teatro municipal de Las Condes
16. Secretaría general de gobierno	17. I. Municipalidad de Las Condes	

Anexo N°4: Tecnología que utiliza PROEXSI

Sus estándares tecnológicos son el resultado de la combinación de factores críticos que se centran en:

- Seguridad
- Funcionalidad
- Continuidad Operativa
- Eficiencia de procesos
- Costos

De este modo, tanto la plataforma central como cada uno de los sistemas informáticos, módulos, herramientas y middleware responden a estas premisas que definen la tecnología que PROEXSI utiliza para sus servicios globales.

Algunas especificaciones son las siguientes:

Desarrollo de Software y Middleware

Todo software es desarrollado bajo plataforma integrada con interfaces de operación amigables para un fácil manejo de aplicaciones en ambiente MS Windows, normados por estructuras funcionales bajo tres capas de operación, tanto para cliente – servidor como full Web.

1. Reglas de Negocio: bases de datos (integridad de la información), aplicaciones bases (EAE – reglas de operación) e interfaces (VB 6.0, ASP 3.0 o .NET – reglas de validación)	2. Motores de Base de Datos: DMS II – UNISYS para VB 6.0, .NET y ASP 3.0 MS SQL Server 2003, 2005 y 2008 para .NET y ASP 3.0
3. Interfaces: Visual Basic 6.0, ASP 3.0 y .NET (cliente servidor y FULL WEB)	4. Integración bajo estándares XML

Reportes y extracciones de información

1. MS Office Word, Excel	2. Cristal-Report
3. Formatos XML, PDF	4. Sistemas de previsualización

Seguridad Software

1. Biometría	2. Encriptación de datos
--------------	--------------------------

Plataforma Central de Operación

La tecnología asociada a la plataforma central de operación de la suite de software cumple con una serie de requisitos que son propios para cualquier servicio crítico organizacional, en donde los objetivos de continuidad operativa, seguridad y rapidez de proceso priman en el diseño de sus componentes.

Servidores Centrales

PROEXSI dispone de dos tipos o grupos de servidores los cuales son orientados a tareas de naturaleza específica. Aun así, sin importar al grupo de servicios que entregan, el equipamiento orientado tanto a operación de misión crítica y complementaria cumple con los siguientes estándares:

1. Redundancia de componentes	2. Storage
3. Distribución de discos en RAID (1 a 5)	4. Capacidad de proceso On-Demand
5. Hotspare	6. Clustering

Ambientes

1. Mainframe: Línea-Clearpath Series UNISYS	2. Servidores de Tareas Específicas: Microsoft Windows, Linux
---	---

Redes y Comunicaciones

Tecnología CISCO para: Segmentación, Seguridad, Políticas de red	Enlaces dedicados en fibra óptica: Punto a punto, Conmutación, Internet
--	---

Anexo N°5: Valores PROEXSI abastecimiento sistema documental juzgados de policía local

INGENIERÍA Y PROCESOS ELECTRÓNICOS CONTABLES LTDA. – PROEXSI LTDA.

A) Valor unitario mensual por el servicio de cada uno de los Sistemas Computacionales" que se indican a continuación:

Identificación de Sistema	Precio Unitario Mensual Imp. Incluidos en PESOS
Sistema de Contabilidad Gubernamental	3.510.500
Sistema de Giro Electrónico	2.891.700
Sistema de Tesorería Municipal	2.618.000
Sistema de Rentas Municipales	2.618.000
Sistema Aseo Domiciliario	535.500
Sistema Inspección Municipal	773.500
Sistema de Juzgados de Policía Local	3.510.500
Sistema de Permisos de Circulación	2.915.500
Sistema de Obras Municipales	3.510.500
Sistema de Cobranzas y Convenios	571.200
Sistema de Concesiones Municipales	297.500
Sistema de Subvenciones Municipales	809.200
Sistema de Adquisiciones y Control de Bodegas	868.700
Sistema de Inventario	416.500
Sistema de Personal y Remuneraciones	2.082.500
Sistema de Bienestar	892.500
Sistema de Oficina de Partes y Gestión Documental	1.570.800
Sistema de Licencias de Conducir	1.130.500
Sistema de Desarrollo Social	2.082.500
Sistema de Asistencia Judicial	291.550
Sistema de Organizaciones Comunitarias	291.550
Sistema de Boletas de Garantía	291.550
Sistema de Control de Decretos	291.550
Sistema de Cursos y Talleres	291.550
Total General	35.063.350

7

Anexo N°6: Artículo “Corte Suprema aprueba tramitación electrónica obligatoria en Tribunales Civiles”

Santiago, 29 de abril de 2014, Diario Constitucional

“El miércoles 23 de abril de 2014 se aprobó un auto acordado que regula la tramitación electrónica obligatoria en los tribunales de competencia civil.

El Pleno de la Excelentísima Corte Suprema, mediante el acta 54-2014, determinó que “el registro de las actuaciones judiciales en los sistemas informáticos de tramitación de causas genera confianza legítima en los usuarios del Poder Judicial, respecto del acceso oportuno, completo y veraz a información relevante”.

Así, el miércoles 23 de abril de 2014 se aprobó un auto acordado que regula la tramitación electrónica obligatoria en los tribunales de competencia civil, mediante el uso obligatorio del sistema informático de tramitación de los tribunales civiles (SITCI o SITMIX), que implica registro de cada una de las resoluciones, actuaciones, presentaciones, comparendos y actas de las audiencias que se realicen en una causa desde el inicio hasta su término. Se aplicará en forma gradual para estar completamente operando el 1 de enero del 2015. A través de esto, se espera obtener mayor celeridad en la tramitación de causas civiles, propiciando el sistema de seguridad adecuado.

Al respecto, el Presidente de la Corte Suprema, Sergio Muñoz, arguyó que conformaremos una mesa técnica de tres ministros y seis jueces para implementar este programa, que está orientado a entregar todo el apoyo necesario para mejorar la eficiencia de los tribunales civiles, gracias al uso de nuevas tecnologías y de una nueva forma de trabajo. Asimismo señaló que se proporcionará a los juzgados civiles toda la capacitación necesaria, un abogado por tribunal, personal informático y se propiciará el uso de nuevas herramientas tecnológicas, de manera de poder contribuir a facilitarles el trabajo a los tribunales en la tramitación obligatoria en la carpeta electrónica.

Anexo N°7: Tecnología que utiliza AMISOFT

AmiLEX es un sistema Web para la gestión de tramitación de causas judiciales orientado a la integración eficiente de la totalidad de las tareas realizadas por los distintos roles desempeñados en los tribunales, fiscalías o cualquier organización que se encuentre relacionada al ámbito judicial.

Características Funcionales:

- Permite llevar un registro digital del expediente de la causa.
- Administración de la totalidad de la tramitación, registro, plazos y control de causa.
- Permite agregar documentos electrónicos asociados a la causa (Imágenes, documentos de textos, PDF, Excel, entre otros).
- Editar documentos Word 2007 en la tramitación de una causa en forma nativa.
- Acceso diferenciado a la información (roles de usuarios).
- Configuración de múltiples idiomas (español, inglés, entre otros).

Características Tecnológicas:

- Sistema Web desarrollado en tecnología .NET
- Opera con los principales motores de base de datos relacional (SQL Server, Oracle y MySQL).

- Servidor de Aplicaciones Internet InformationSever (IIS v.70)

FSM (Financial Software Management) es un sistema Web para organizaciones que cuenten con mesa de dinero o gestión de activos financieros y requieran de un sistema informático que permita la gestión integral de activos financieros.

Está orientado a gestionar las carteras de inversión financieras de las organizaciones en renta fija y variable.

Características Funcionales:

- Gestionar un conjunto de carteras o sub-carteras de inversión.
- Registrar las operaciones de compra y venta de instrumentos financieros transados en la bolsa de comercio.
- Valorizar un instrumento o cartera de inversión a cualquier fecha.
- Informes de compra, venta, vencimiento, entre otros.
- Carga de tasas del mercado en forma manual o automática.
- Simulación de rentabilidad de las carteras de inversión.

Características Tecnológicas:

- Sistema Web desarrollado en tecnología .NET
- Opera con los principales motores de base de datos relacional (SQL Server, Oracle y MySQL).
- Servidor de Aplicaciones Internet Information-Sever (IIS v.70)

Anexo N°8: Clientes AMISOFT

1. Poder judicial República de Chile	2. Synapsis
3. Ministerio de Justicia del gobierno de Chile	4. Ministerio de Obras Públicas del gobierno de Chile
5. IBM	6. Telefónica
7. Claro	8. Banco Estado
9. Cámara de Comercio de Santiago	