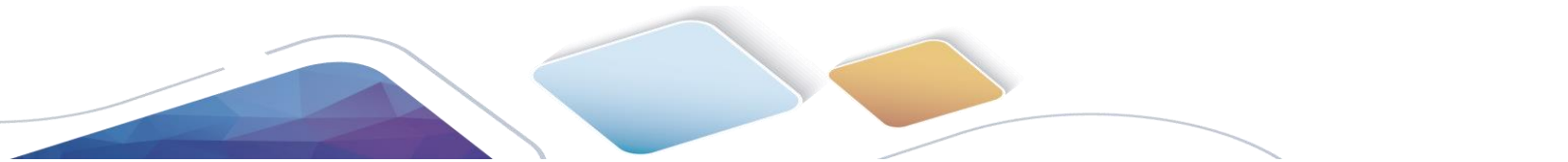


**DISEÑO DEL SISTEMA DE OPERACIONES EN LOS DESPACHOS DE LA RAMA  
JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO SECCIONAL BOLÍVAR; BASADO EN EL  
ESTÁNDAR DE CALIDAD Y MEJORES PRÁCTICAS DE TI, ITIL.**

**ROBINSON DOMINGUEZ REYES**

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA – UNAD  
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE TI  
DICIEMBRE DE 2018**



**DISEÑO DEL SISTEMA DE OPERACIONES EN LOS DESPACHOS DE LA RAMA  
JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO SECCIONAL BOLÍVAR; BASADO EN EL  
ESTÁNDAR DE CALIDAD Y MEJORES PRÁCTICAS DE TI, ITIL.**

**ROBINSON DOMINGUEZ REYES**

**PROYECTO DE GRADO COMO REQUISITO PARA OPTAR EL TÍTULO DE  
MAGISTER EN GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN**

**ASESOR  
DOCTORA. CARMEN EMILIA RUBIO VANEGAS**

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA – UNAD  
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE TI  
DICIEMBRE DE 2018**

## AGRADECIMIENTO

Agradecemos primero a Dios como inspirador y fuente de sabiduría, a todas esas personas que de forma continua nos apoyaron a lo largo de este proyecto. Gracias a todos los miembros de la Rama Judicial Seccional Bolívar que nos colaboró incondicionalmente; sin ellos nuestro esfuerzo y los resultados del mismo hubiesen sido infructuosos. A todo el proceso formativo llevado a Cabo durante todo este tiempo en la Universidad Nacional Abierta a Distancia (UNAD), que nos condujo por el camino de la investigación y las buenas prácticas educativas. Y por último a mi familia, motor esencial en el desempeño y el impulso para luchar por conseguir grandes logros en la vida.

## DEDICATORIA

La Gloria y Victoria a Dios como el Todopoderoso. A nuestra Familia quienes nos apoyan incondicionalmente, a nuestros Docentes de la UNAD, motores de nuestros conocimientos, amigos, compañeros, superiores y Director de mi organización laboral, el cual apoyo esta iniciativa en pro del beneficio de la entidad Judicial. Esperamos sea de mucha utilidad para los miembros de la Rama Judicial Seccional Bolívar.

## CONTENIDO

|   |    |
|---|----|
| INTRODUCCIÓN .....  | 4  |
| DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....   | 6  |
| FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....   | 8  |
| ANTECEDENTES Y CONSECUENTES .....   | 9  |
| Antecedentes.....   | 9  |
| OBJETIVOS .....   | 10 |
| Objetivo General: .....   | 10 |
| Objetivos Específicos: .....  | 10 |
| JUSTIFICACIÓN .....   | 11 |
| Contenidos Mínimos.....   | 11 |
| MARCO REFERENCIAL .....   | 13 |
| Marco Teórico .....   | 13 |
| 1.1 Qué es ITIL v3?.....  | 13 |
| 1.1.1 Descripción de las 5 fases del ciclo de vida del servicio y de los procesos de cada fase..... | 15 |

|  |           |
|--|-----------|
| 1.2. Descripción de la Organización del Caso de Estudio (Misión, Visión, Plan Estratégico).                      | 16        |
| 1.3 Descripción Operación de la Organización y Servicios a gestionar apoyados en TI.....                         | 17        |
| 1.4. Alineación del Área de TI con el Plan Estratégico de la Organización. ....                                  | 20        |
| <b>2. JUSTIFICACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DE TI DE LA ORGANIZACIÓN BAJO EL MODELO ITILV3</b> ..... | <b>23</b> |
| 3.0 Diseño de Servicios de Información .....   | 25        |
| 3.1. Gestión del catálogo de servicios. ....   | 25        |
| 3.1.1. Descripción Proceso. ....   | 25        |
| 3.1.2. Enfoque y política del catálogo de servicios. ....  | 25        |
| 3.1.3. Actualización y mantenimiento del catálogo de servicios.....  | 26        |
| 3.1.4. Documento y formato catálogo de servicios identificados.....  | 27        |
| 3.2. Gestión de los niveles de servicio .....  | 32        |
| 3.2.1. Descripción Proceso. ....   | 32        |
| 3.2.2. Planeación.....   | 32        |
| 3.2.3. Obtener los requerimientos del servicio (Instrumento). ....   | 33        |
| 3.2.4. Revisar y actualizar acuerdos de niveles de operación y UPC.....  | 38        |

|   |    |
|---|----|
| 3.2.5. Obtener los acuerdos de niveles de servicio (SLAs) para cada servicio y actualizar el catálogo de servicios con SLAs y OLAs .....                                    | 38 |
| 3.2.6. Diseño de gestión de incidencias y problemas. ....   | 43 |
| 3.2.7.1. Sistema de Mesa de ayuda. (Descripción de un sistema de mesa de ayuda y de 3 productos existentes en el mercado).....  | 45 |
| 3.2.7. Análisis del impacto en el inventario de infraestructura de TI y servicios y en su presupuesto. ....   | 46 |
| 3.3. Gestión de Proveedores .....   | 47 |
| 3.3.1. Descripción Proceso. ....  | 47 |
| 3.3.2. Estrategia y política para determinar, seleccionar y evaluar los proveedores de bienes y servicios para implementar ó mejorar los servicios de la organización. .... | 48 |
| 3.3.3. Selección y contratación de los proveedores. ....  | 49 |
| 3.3.4. Evaluación de los proveedores. ....  | 50 |
| 3.4. Gestión de la disponibilidad.....  | 52 |
| 3.4.1. Descripción Proceso. ....  | 52 |
| 3.4.2. Requerimientos y plan de disponibilidad de los servicios del catálogo. ....  | 53 |
| 3.4.3. Implementación del plan de disponibilidad.....   | 54 |
| 3.5. Gestión de la capacidad.....   | 57 |

3.5.1. Descripción Proceso. .... 57

3.5.2. Evaluación de la capacidad de la infraestructura tecnológica IT y logística para soportar los servicios. .... 58

3.5.3. Nuevos requerimientos de la capacidad de logística y de la IT y su mejora para soportar los servicios y sus SLAs. .... 61

3.5.4. Plan de la capacidad de logística y de la IT y su mejora para soportar los servicios y sus SLAs. (Nuevos activos de hardware, software y logística. Nuevos proyectos de desarrollo de software y licenciamiento). .... 62

3.5.5. Análisis de impacto en el inventario de infraestructura de TI y servicios y en su presupuesto. .... 70

3.5.6. Inventario y costo de los activos de Hardware y Software existentes (Instrumento).. 70

3.5.7. Presupuesto anual para operar los Servicios soportados en TI -(Instrumento). .... 72

3.5.7.1. Contratos del licenciamiento del software..... 73

3.5.7.2. Contratos de mantenimiento preventivo y correctivo del hardware y software. .... 73

3.5.7.3. Contratos de Soporte de Software. .... 74

3.5.7.4. Costos desarrollo de software. .... 74

3.5.7.5. Salarios y honorarios área de TI. .... 75

3.5.7.6. Costos capacitación. .... 75

|  |    |
|--|----|
| 3.5.7.7. Costos Servicios de Telecomunicaciones.....   | 76 |
| 3.5.7.8. Costo y gestión nuevas adquisiciones de hardware, software y servicios.....   | 76 |
| 3.5.7.9. Revisión periódica del presupuesto durante el año. ....   | 77 |
| 3.5.8. Cargo de los costos a las áreas de la organización. ....  | 77 |
| 3.5.9. Análisis de retorno de la inversión. ....   | 77 |
| 3.5.10. Opciones de Financiación.....  | 78 |
| 3.6. Gestión de la continuidad de los servicios de TI.....   | 78 |
| 3.6.1. Descripción Proceso. ....   | 79 |
| 3.6.2. Análisis e impacto de riesgos y eventos. ....   | 79 |
| 3.6.3. Requerimientos de continuidad del servicio.....   | 81 |
| 3.6.4. Estrategia para alcanzar los requerimientos de continuidad del servicio. ....   | 82 |
| 3.6.5. Plan de continuidad del servicio.....   | 84 |
| 3.6.6. Implementación del plan de continuidad del servicio. ....   | 84 |
| 3.6.7. Impacto en el inventario de infraestructura de TI y servicios y en su presupuesto<br>(actualizar inventario y presupuesto)..... | 88 |
| 3.7. Gestión de la seguridad de la información.....  | 88 |
| 3.7.1. Descripción Proceso. ....   | 89 |

3.7.2. Análisis de riesgos de seguridad (Formato). ..... 90

3.7.3. Definir una política de seguridad informática en la organización..... 90

4. Transición de Servicios de Información (Descripción de la fase ITILv3)..... 111

4.1. Planificación y soporte de la transición..... 112

4.1.1. Descripción Proceso. .... 112

4.1.2. Plan de transición..... 113

4.1.2.1 Entrada de un nuevo servicio..... 116

4.1.2.2 Cambio de un servicio o de uno de los elementos que lo soportan. .... 116

4.2. Gestión del Cambio..... 117

4.2.1. Descripción Proceso. .... 117

4.3 Gestión de la configuración y de los activos del servicio..... 125

4.3.1. Descripción Proceso. .... 125

4.3.2. Planeación e identificación de los activos del servicio. (Impacto en el inventario de activos de hardware, software y logística)..... 125

4.3.3. Control de la configuración (hardware, software y logística). .... 126

4.3.4. Reportes de estado de la configuración y auditoría. .... 126

4.3.5. Mantenimiento de la configuración (hardware, software y logística). .... 127

|  |     |
|--|-----|
| 4.3.6. Gestión del desarrollo del software y de su versionamiento para soportar los servicios que entrarán en operación..... | 128 |
| 4.4. Gestión del lanzamiento y el despliegue. ....   | 128 |
| 4.4.1. Descripción Proceso. ....   | 129 |
| 4.4.2. Planeación y preparación del despliegue.....  | 139 |
| 4.5.4. Planes remediales. ....   | 139 |
| 4.5.5. Configuración de los paquetes instaladores.....   | 140 |
| 4.6.1. Descripción Proceso. ....   | 142 |
| 4.7. Evaluación.....   | 143 |
| CONCLUSIONES.....  | 147 |
| BIBLIOGRAFÍA .....   | 149 |

## LISTA DE IMÁGENES

|   |     |
|---|-----|
| Imagen. 1. Proceso de Gestión de la Capacidad.....  | 57  |
| Imagen. 2. Procesos y funciones ITIL.....   | 116 |
| Imagen. 3. Diagrama inicial de acceso al portal gestión Procesal justicia xxi WEB.....                    | 129 |
| Imagen. 4. Diagrama proceso 1: Servicios de acceso a la justicia de forma virtual.....                    | 131 |
| Imagen. 5. Diagrama Servicios virtuales para la recepción de memoriales y solicitudes por el usuario..... | 134 |
| Imagen. 6. Diagrama Servicios virtuales para la recepción de memoriales y solicitudes por el usuario..... | 136 |
| Imagen. 7. Diagrama Proceso 4: Servicios de soporte y mantenimiento de ti a usuarios internos<br>.....    | 138 |
| Imagen. 8. Esquema de las interacciones y funcionalidades de la gestión del conocimiento.                 | 143 |

## LISTA DE TABLAS

|  |     |
|--|-----|
| Tabla 1. Formato catálogo de servicios 01 .....  | 27  |
| Tabla 2. Formato catálogo de servicios 02 .....  | 28  |
| Tabla 3. Formato catálogo de servicios 03 .....  | 29  |
| Tabla 4. Formato catálogo de servicios 04 .....  | 30  |
| Tabla 5. Requerimientos del servicio.....  | 34  |
| Tabla 6. Formato de evaluación de los proveedores.....                                   | 51  |
| Tabla 7. Detalles de la estructura tecnológica. ....                                     | 59  |
| Tabla 8. Infraestructura Tecnológica de la empresa. ....                                 | 61  |
| Tabla 9. Plan de capacidad Rama judicial Bolívar. ....                                   | 63  |
| Tabla 10. Inventario y costo de los activos de Hardware y Software.....                  | 71  |
| Tabla 11. Presupuesto Anual Servicios TI.....  | 72  |
| Tabla 12. Contratos del licenciamiento del software.....                                 | 73  |
| Tabla 13. Contratos de mantenimiento preventivo y correctivo del hardware y software. .. | 73  |
| Tabla 14. Contratos de Soporte de Software. ....   | 74  |
| Tabla 15. Costos desarrollo de software. ....  | 74  |
| Tabla 16. Salarios y honorarios área de TI. ....   | 75  |
| Tabla 17. Costos capacitación.....   | 75  |
| Tabla 18. Costos Servicios de Telecomunicaciones. ....                                   | 76  |
| Tabla 19. Costo y gestión nuevas adquisiciones de hardware, software y servicios. ....   | 76  |
| Tabla 20. Escala de los Niveles de Madurez .....   | 113 |
| Tabla 21. Procesos Actuales Vs Procesos ITIL .....                                       | 115 |
| Tabla 22. Formato actualización de servicios 01 .....                                    | 117 |

|  |     |
|--|-----|
| Tabla 23. Formato actualización de servicios 02..... | 119 |
| Tabla 24. Formato actualización de servicios 03..... | 121 |
| Tabla 25. Formato actualización de servicios 04..... | 123 |

## INTRODUCCIÓN

Los Despachos de la Rama judicial del Poder Público Seccional Bolívar, funge un papel muy importante en la estructura y organización de nuestro estado Colombiano; es prioridad para el mismo, suplir las necesidades y derechos constitucionales de los ciudadanos, a partir del diseño, construcción y puesta en marcha de servicios con calidad, siguiendo los principios de gestión y administración de la justicia Colombiana.

Para la Rama Judicial del Poder público seccional Bolívar, es de suma importancia fundamentar y asociar cada uno de sus elementos y servicios a las nuevas tecnologías de información y comunicación (NTIC), con el objeto de aplicar de manera sistemática un conjunto de buenas prácticas para la gestión de los servicios con eficiencia y eficacia.

Según el diagnóstico inicial, el cual fue la motivación de este equipo de trabajo para desarrollar lo enmarcado en el título de este documento, se identificó que no existe un sistema de operación el cual determine los lineamientos y buenas prácticas en los servicios apoyados en la tecnología de información; por ende se propone realizar un proyecto de aplicación e innovación, materializado en el Diseño del Sistema de Operaciones en los Despachos de la Rama Judicial del Poder Público Seccional Bolívar; Basado en el Estándar de Calidad y Mejores Prácticas de TI, ITIL.

Debido a que es una necesidad el mejoramiento de las organizaciones del estado en las regiones Colombianas; más aún, es de suma importancia la Gestión procesal y estandarización de

todos los servicios integrados de Tecnología de Información y Comunicación que se le brindan a los diferentes usuarios en los Despachos Judiciales de la seccional Bolívar. El producto de este proyecto, conlleva a mitigar la vulneración de los derechos inherentes en el ciudadano, así como el mejoramiento del acceso a la justicia de forma sistémica y motiva a mantener una buena gestión en los servicios de forma eficiente y eficaz que nos brinda el estado, para así generar valor compartido en sus entidades y la sociedad.

## DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

El acceso a la justicia en Colombia es un principio básico del Estado Social de Derecho, en la actualidad observamos en las diferentes dependencias de la Rama Judicial seccional Bolívar, que no existe un sistema o guía integral de operaciones enmarcada en los servicios de tecnología de información y comunicación; es así, como se evidencia la no estandarización de los procesos desarrollados al interior de cada una de sus dependencias judiciales. Por ende, el problema en detalle parte de los hallazgos encontrados en la recopilación de información mediante encuestas realizadas a usuarios externos a la organización, los cuales evidenciaremos en anexos de este documento y algunas las mencionaremos a continuación:

### **Acceder a estados procesales y notificaciones de los mismos:**

- ✚ Se evidencia que no existe un sistema Tecnológico integral que gestione las actuaciones procesales.
- ✚ Los procesos misionales están poco apoyados en las T.I.
- ✚ No se cuenta con protocolos de gestión en los diferentes procesos apoyados en T.I.
- ✚ No se Notifica al usuario por el medio más adecuado.
- ✚ No se Dispone para el usuario la información Jurídica en tiempo real.
- ✚ No se cuenta con un soporte en línea para el usuario
- ✚ No se promueve la Gestión Tecnológica y Desarrollo del servicio

### **Consulta jurídica confiable:**

- ✚ No Se puede acceder a la información jurídica desde cualquier lugar
- ✚ No Se puede acceder a la información jurídica en tiempo real para la gestión y alegatos de los mismos.
- ✚ Se necesitan facilidades de gestión en el proceso de consultas de información jurídica
- ✚ Se necesita contar con herramientas de apoyo tecnológicas para gestionar los diferentes procesos

### **Seguridad, integridad y disponibilidad de la información:**

- ✚ Se necesita contar con herramientas que integren la disponibilidad e integridad de la Información.
- ✚ Se necesitan herramienta tecnológica de información confiable y disponible de procesos judiciales.
- ✚ Se necesita acceder a la información jurídica desde cualquier lugar de forma integral.
- ✚ Se necesita disponer de sin número de consultas judiciales 24/7

### **Ingeniería De Software:**

- ✚ No se cuenta con departamento de desarrollo de software
- ✚ Se necesita suplir las necesidades de software de los usuarios Externos
- ✚ Se necesita suplir los requerimientos de software de los usuarios Internos

- ✚ Se Necesita incorporar las TIC como estrategia del servicio que se brinda al usuario.
- ✚ Ahorro de Tiempo a Usuarios
- ✚ Realizar revisión física de actuaciones jurídicas
- ✚ Surge la necesidad de minimizar tiempos para realizar trámites y consultas jurídicas
- ✚ Amenorar el Desplazamiento al Tribunal de origen del proceso jurídico
- ✚ Amenorar el Desplazamiento al juzgado de origen del proceso jurídico

Como herramienta de apoyo para la descripción y construcción del problema planteado, comparto enlace de la estructura Flor de LOTTO, la cual nos ayuda a generar la información en detalle de la problemática antes mencionada.

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1swq6ijYwzWCv-h-saRcGPjzFKu9tYb7xw55Xj5gdzTE/edit?ts=582b80b9#gid=2068106635>

## FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

**¿CÓMO DISEÑAR EL SISTEMA DE OPERACIONES EN LOS DESPACHOS DE LA RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO SECCIONAL BOLÍVAR; BASADO EN EL ESTÁNDAR DE CALIDAD Y MEJORES PRÁCTICAS DE TI, ITIL V3?.**

## ANTECEDENTES Y CONSECUENTES

### Antecedentes

Según el diagnóstico inicial, el cual se identificó la no existencia de un sistema de operaciones enmarcada en los servicios de tecnología de información para la Rama Judicial del Poder público seccional Bolívar, es de suma importancia fundamental y asociar cada uno de sus elementos a las nuevas tecnologías de información y comunicación (NTIC), con el objeto de aplicar de manera sistémica un conjunto de buenas prácticas para la gestión de los servicios con calidad.

Acorde con este objetivo de Diseñar el Sistema de Operaciones en los despachos de la Rama judicial del Poder Público Seccional Bolívar; basado en el estándar de calidad y mejores prácticas de TI, ITIL V3, encontramos como factor determinante para la motivación de emprender este proyecto, que el diseño e implementación del mismo nos conllevo a corroborar que en ninguno de los despachos judiciales de la seccional Bolívar, registran el manejo de los recursos informáticos y las buenas practicas del manejo de la información, se evalúan hallazgos en donde existen equipos sin control de acceso y la inadecuada programación de copias de seguridad, por ende en un análisis de imprevistos, se observan muchos riesgos inherentes con un impacto e incidencias altas, entre otros.

## OBJETIVOS

### Objetivo General:

- ✚ Diseñar el Sistema de Operaciones en los despachos de la Rama judicial del Poder Público Seccional Bolívar; basado en el estándar de calidad y mejores prácticas de TI, ITIL V3.

### Objetivos Específicos:

- ✚ Identificar los aspectos fundamentales que intervienen en cada uno de los procesos y servicios, promovidos por los despachos de la Rama judicial del Poder Público Seccional Bolívar.
- ✚ Definir los procesos y servicios de los despachos de la Rama judicial del Poder Público Seccional Bolívar para la implementación de ITIL
- ✚ Evaluar el nivel de Gestión de los procesos en los despachos de la Rama judicial del Poder Público Seccional Bolívar, a partir de la implementación de servicio de TI.
- ✚ Elaborar la propuesta de mejora en la Gestión de Servicios de TI, fundamentados en ITIL.
- ✚ Evaluar la implementación de acciones de mejoras continuas y buenas prácticas en los servicios apoyados en TI, de los Despachos de la Rama judicial del Poder Público Seccional Bolívar.

## JUSTIFICACIÓN

Este proyecto centra su atención en el Diseño del Sistema de Operaciones en los despachos de la Rama judicial del Poder Público Seccional Bolívar basado en el estándar de calidad y eficiencia en las operaciones de TI, ITIL V3; el cual permite desarrollar una estrategia de calidad en la Organización, fundamentada en eficiencia y eficacia del servicio, integrando las Tecnologías de la Información como herramienta fundamental del mismo. “De hecho resultó ser tan útil que actualmente ITIL recoge la gestión de los servicios TI como uno de sus apartados, habiéndose ampliado el conjunto de “buenas prácticas” a gestión de la seguridad de la información, gestión de niveles de servicio, perspectiva de negocio, gestión de activos software y gestión de aplicaciones. Estas buenas prácticas provienen de las mejores soluciones posibles que diversos expertos han puesto en marcha en sus organizaciones a la hora de entregar de servicios TI, por lo que en ocasiones el modelo puede carecer de coherencia” (Ríos, 2014).

### **Contenidos Mínimos.**

Hoy en día existen muchas áreas donde ITIL puede reducir los costos en los servicios apoyados en TI. Al igual que en la eficiencia de esos procesos generaría mayor productividad (menos errores) y más calidad. Según (ITIL, Foundation). La aplicación de ITIL, las organizaciones podrán obtener múltiples beneficios como:

- Mejora la calidad, por ende eficiencia y eficacia del Servicio.
- Soporte al negocio más confiable.
- Procedimientos enmarcados en la Continuidad de Servicio de TI, con la confianza y la habilidad de seguirlos cuando se requieran.

- Visión más clara de las capacidades de TI.
- Mejor información de los actuales servicios de TI.
- Mayor flexibilidad para el negocio, entendiendo como TI puede dar soporte al negocio.
- Personal más motivado, satisfacción en el trabajo mejorada a través de una mejor comprensión de la capacidad y una mejor gestión de las expectativas.
- Mayor Satisfacción del cliente, ya que los proveedores de servicios saben y entregan lo que el cliente espera de ellos.
- Mejora de la flexibilidad y la adaptabilidad.
- Mejoras en la seguridad, disponibilidad e integridad.
- Mejora en el tiempo ciclo de los cambios y tasa de éxitos.
- Reducción de los costes de operación.
- Los márgenes de beneficios mejorarán.
- La calidad del Servicio estará en un proceso de mejora continua.
- El departamento de TI será mucho más efectivo.
- Mayor sensibilidad ante los cambios de la dirección del negocio.

## MARCO REFERENCIAL

### Marco Teórico

#### 1.1 Qué es ITIL v3?

“Es un marco de trabajo de las mejores prácticas destinadas a facilitar la entrega de servicios de tecnologías de la información (TI) de alta calidad. ITIL resume un extenso conjunto de procedimientos de gestión ideados para ayudar a las organizaciones a lograr calidad y eficiencia en las operaciones de TI. Estos procedimientos son independientes del proveedor y han sido desarrollados para servir de guía para que abarque toda infraestructura, desarrollo y operaciones de TI” (Reyes, 2008).

La Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información, frecuentemente abreviada “ITIL (del inglés Information Technology Infrastructure Library), es un conjunto de conceptos y prácticas para la gestión de servicios de tecnologías de la información, el desarrollo de tecnologías de la información y las operaciones relacionadas con la misma en general. ITIL da descripciones detalladas de un extenso conjunto de procedimientos de gestión ideados para ayudar a las organizaciones a lograr calidad y eficiencia en las operaciones de TI (Tecnologías de la Información). Estos procedimientos son independientes del proveedor y han sido desarrollados para servir como una guía que abarque toda infraestructura, desarrollo y operaciones de TI. Para que las organizaciones se mantengan al frente de un mercado

competitivo, es esencial que posean un entorno de TI eficiente y estable, en línea con las estrategias de negocio. La implantación de los frameworks para la gestión de TI, tales como ITIL, propone estructurar la entrega y soporte de servicios de TI a través de un conjunto de procesos que buscan garantizar la estabilidad de su funcionamiento. Además, los recursos tecnológicos pueden ser utilizados para soportar su estructura, entre ellos, un sistema experto” (Hernán Domínguez, 2014).

ITIL V3 “es un modo sistemático de plantear la prestación de servicios de TI y constituye la estructura utilizada por la mayoría de las organizaciones que se identifican con la práctica de la gestión de servicios. Como su nombre sugiere, ITIL es una biblioteca de cinco libros de consulta basada en las mejores prácticas de organizaciones de éxito actuales. ITIL describe el modo de dirigir TI como un negocio: desde la creación de una estrategia de servicios hasta el diseño de los servicios de negocio; la planificación, creación, comprobación, validación y evaluación de cambios en las operaciones y la mejora continua de los servicios de forma constante. Proporciona las herramientas que TI necesita para convertirse en una ventaja competitiva para cualquier organización. Al adaptar TI a los objetivos de negocio, controlar los costos de TI, mejorar la calidad del servicio y equilibrar los recursos disponibles, ITIL consigue que TI se convierta en un activo estratégico para la consecución de los objetivos de negocio de cualquier organización” (Figuerola, 2012).

### 1.1.1 Descripción de las 5 fases del ciclo de vida del servicio y de los procesos de cada fase.

A partir de este punto, analizaremos que, “ITIL V3 propone un enfoque del ciclo de vida para gestionar los servicios de TI. Cada uno de los cinco libros de ITIL V3 representa una fase del ciclo de vida de la gestión de servicios. Cada fase se interrelaciona con el resto de fases del ciclo y la mayoría de los procesos abarcan diversas fases. Además de los cinco volúmenes, ITIL V3 ofrece orientaciones complementarias de implementación y prácticas en sectores concretos, organizaciones, modelos operativos e infraestructura tecnológica” (Figuerola, 2012).

Las cinco fases del ciclo de vida de los servicios que propone ITIL V3 son las siguientes:

- 1) **Estrategia de servicio:** “Se ocupa del diseño, desarrollo e implantación de la gestión de servicios de TI como activo estratégico para la organización. El proceso de la estrategia de servicios comprende: la gestión de la cartera de servicios, la gestión financiera de TI y la gestión de la demanda” (Figuerola, 2012).
- 2) **Diseño del servicio:** “Se encarga del diseño y desarrollo de los servicios y de los correspondientes procesos necesarios para apoyar dichos servicios. Entre los procesos del diseño de servicios figuran: la gestión del catálogo de servicios, la gestión de los niveles de servicio, la gestión de la disponibilidad, la gestión de la capacidad, la gestión de la continuidad de los servicios de TI, la gestión de la seguridad de la información y la gestión de proveedores” (Figuerola, 2012).

- 3) **Transición del servicio:** “Se ocupa de la gestión y coordinación de los procesos, los sistemas y las funciones que se precisan para crear, comprobar e implantar servicios nuevos o modificados en las operaciones. Entre los procesos de transición del servicio figuran: la planificación y soporte de la transición, la gestión del cambio, la gestión de la configuración y los activos del servicio, la gestión del lanzamiento y el despliegue, la validación y comprobación del servicio, la evaluación y la gestión del conocimiento” (Figuerola, 2012).
  
- 4) **Operaciones de servicio:** “Se ocupa de la coordinación, las actividades y los procesos necesarios para gestionar los servicios destinados a usuarios y clientes de empresas dentro de los niveles de servicio acordados. Los procesos de las operaciones de servicio son los siguientes: la gestión de eventos, el cumplimiento de peticiones, la gestión de incidencias, la gestión de problemas y la gestión del acceso” (Figuerola, 2012).
  
- 5) **Mejora continua:** “Se ocupa de mejorar los servicios de forma constante para garantizar a las organizaciones que los servicios responden a las necesidades del negocio. La mejora continua trata sobre cómo mejorar el servicio, los procesos y las actividades de cada una de las fases del ciclo de vida” (Figuerola, 2012).

## 1.2. Descripción de la Organización del Caso de Estudio (Misión, Visión, Plan Estratégico).

Caso de estudio: Si bien, las Ramas del poder Público son muy importantes dentro de la estructura y organización de nuestro estado Colombiano, más para el caso específico; abordaremos una necesidad muy notable en los Juzgados y Tribunales de la seccional Bolívar,

con el fin de realizar un proyecto de aplicación e innovación, enmarcado en los lineamientos de investigación de la administración de Justicia como mecanismos alternativos de solución de conflictos. La cual es la encargada de administrar nuestra justicia, siendo esta una tarea de función pública.

**Misión:** “Impartir Justicia de la mejor manera para que haya una convivencia pacífica y se resuelvan los conflictos o problemas, respetando la dignidad del hombre, la diversidad racial y cultural, de acuerdo a la organización de nuestro País” (RamaJudicial, 2018). .

**Visión:** “Las instituciones de la Rama Judicial, esperan impartir justicia de manera más rápida, tratando de que las faltas contra las leyes no queden sin castigo y buscando evitar que se presenten problemas o conflictos utilizando mejores herramientas” (RamaJudicial, 2018). .

**Plan Estratégico:** “El Plan Estratégico de la Rama Judicial está contemplado en el Artículo 95 de la Ley Estatutaria de la Administración de Justicia - Ley 270 de 1996” (RamaJudicial, 2018).

### 1.3 Descripción Operación de la Organización y Servicios a gestionar apoyados en TI

- **Modelo de expediente electrónico:**

La Rama Judicial se considera comprometida con un modelo de expediente electrónico inteligente, mediante el que desaparecerá el uso del papel. “El nuevo expediente electrónico constituirá a su vez una herramienta tecnológica de diálogo seguro y eficaz entre los diferentes actores en el proceso. El acceso al expediente o algunas de sus partes garantizará a nivel interno y externo las adecuadas condiciones de seguridad, mediante un

sistema de privilegios de tal forma que se viabilicen el formato electrónico con valor legal” (RamaJudicial, 2018).

- **Justicia en Red:**

“La Rama Judicial considera necesario fortalecer la idea de red como un valor básico para concebir la nueva arquitectura tecnológica de la organización. La Rama visualiza el sistema de Justicia como un diálogo permanente entre actores institucionales y no institucionales, que debe desarrollarse en condiciones de fluidez, celeridad, eficacia y seguridad, gracias a la arquitectura de red. Partiendo de lo anterior, la Rama toma conciencia de que hacia el exterior constituye un nodo institucional en el marco de la sociedad de la información colombiana” (RamaJudicial, 2018).

- **Gestión de la información:**

“La información constituye el objeto fundamental de todo el entramado tecnológico. La gestión exitosa de la misma es por ello un elemento central en el Plan Estratégico Tecnológico. Las dimensiones con las que aquí se ha trabajado son la técnica, la política, la cognoscitiva y la normativa. Desde un punto de vista técnico se contemplan proyectos destinados a fortalecer las capacidades del sistema para una gestión más ágil y eficaz de la información. En este sentido se prevén actuaciones tales como la integración de las diferentes bases de datos, la incorporación de herramientas Web 2.0, y la mejora de la accesibilidad” (RamaJudicial, 2018).

- **Gestión del cambio:**

“El Plan Estratégico Tecnológico considera fundamental el desarrollar políticas adecuadas y eficaces de gestión del cambio, con el fin de obtener el máximo rendimiento de las

acciones que se han contemplado. La gestión del cambio se ha enfocado desde una doble perspectiva: la general y la específica. Desde la perspectiva general, se contemplan fundamentalmente acciones de sensibilización y capacitación, concebidas en el marco de una estrategia integral. Se trata de posibilitar que el capital humano conozca y se apropie de la estrategia general y participe de la misma, de manera que cuando se lleven a cabo las acciones específicas exista un punto de referencia básico que permita contextualizar la experiencia. Pero la perspectiva general no se agota con las acciones de sensibilización y capacitación. Junto a las mismas se han previsto proyectos en materia de adecuación de infraestructuras y de los modelos de gestión, así como actuaciones tendentes a fortalecer las capacidades de los equipos de apoyo técnico, tanto a través de su adecuado dimensionamiento, como a través de la capacitación. Ya finalmente, se integran también en este eje los componentes que los proyectos deberán incorporar en materia de gestión del cambio para su implementación” (RamaJudicial, 2018).

- **Uso de las TIC para la formación judicial y ciudadana:**

“La Rama Judicial entiende que la Escuela Judicial debe jugar un papel clave en la estrategia tecnológica. Se trata en este caso de generalizar y potenciar el uso de las TIC en capacitación judicial y también en la formación de ciudadanía en Justicia. A tal efecto se han previsto actuaciones tanto en el área de infraestructuras como en la de contenidos. En lo que se refiere a esta última se trata de alcanzar la virtualización de todos los programas de formación” (RamaJudicial, 2018).

### 1.4. Alineación del Área de TI con el Plan Estratégico de la Organización.

En este punto observamos como alinear estratégicamente las actividades apoyadas en TI de la Rama Judicial seccional Bolívar, con el Plan estratégico descrito en la Ley 270 de 1996.

| OBS | ACTIVIDADES TI  | PLAN ESTRATÉGICO   |
|-----|---|--|
| 1   | Modelo de Expediente Electrónico - Nuevo software de gestión Procesal JUSTICIA XXI WEB  | Fortalecer la Gestión Judicial de la Administración de Justicia a partir de la modernización y tecnificación de los modelos de gestión.                          |
| 2   | Modelo de Expediente Electrónico - Sistema de inteligencia documental para la Rama Judicial   | Fortalecer la Gestión Judicial de la Administración de Justicia a partir de la modernización y tecnificación de los modelos de gestión.                          |
| 3   | Gestión de la Información - Adecuación tecnológica de audio y video para las salas de audiencias, despachos y auditorios de la Rama Judicial a nivel nacional | Fortalecer la Gestión Judicial de la Administración de Justicia a partir de la modernización y tecnificación de los modelos de gestión.                          |
| 4   | Gestión de la Información - Modernización del parque tecnológico de infraestructura de hardware y software  | Fortalecer la plataforma tecnológica de la Rama Judicial (Infraestructura de software con última Tecnología Infraestructura de hardware con Tecnología de Punta) |
| 5   | Modelo de Expediente Electrónico - Suministro de insumos de impresión para los despacho y oficinas administrativas de la Rama Judicial                        | Fortalecer la plataforma tecnológica de la Rama Judicial (Infraestructura de software con última Tecnología Infraestructura de hardware con Tecnología de Punta) |

|           |  |  |
|-----------|--|--|
| <b>6</b>  | Modelo de Expediente Electrónico - Soporte premier Microsoft   | Fortalecer la plataforma tecnológica de la Rama Judicial (Infraestructura de software con última Tecnología Infraestructura de hardware con Tecnología de Punta)                                       |
| <b>7</b>  | Modelo de Expediente Electrónico - Adquirir e implementar el licenciamiento de software Microsoft  | Fortalecer la plataforma tecnológica de la Rama Judicial (Infraestructura de software con última Tecnología Infraestructura de hardware con Tecnología de Punta)                                       |
| <b>8</b>  | Justicia en Red - Telecomunicaciones, Conectividad Internet, Conectividad Móvil, Correo Electrónico (incluye supervisión especializada)  | Fortalecer la Gestión Judicial de la Administración de Justicia a partir de la modernización y tecnificación de los modelos de gestión.  |
| <b>9</b>  | Justicia en Red - Servicio de Datacenter (incluye supervisión especializada)   | Fortalecer la Gestión Judicial de la Administración de Justicia a partir de la modernización y tecnificación de los modelos de gestión alineados al PET (Modelos de Despacho Judicial Virtual y Móvil) |
| <b>10</b> | Justicia en Red - Cableado estructurado y/o redes inalámbricas   | Fortalecer la plataforma tecnológica de la Rama Judicial (Infraestructura de software con última Tecnología Infraestructura de hardware con Tecnología de Punta)                                       |
| <b>11</b> | Justicia en Red - Servicios de audiencias virtuales para los despachos judiciales, servicios de grabaciones de audiencias, servicios de videoconferencia en salas de audiencia | Fortalecer la Gestión Judicial de la Administración de Justicia a partir de la modernización y tecnificación de los modelos de gestión alineados al PET (Modelos de Despacho Judicial Virtual y Móvil) |
| <b>12</b> | Modelo de Expediente Electrónico - Servicios de Seguridad de la información  | Fortalecer el esquema de seguridad de la información de la Rama Judicial (Modelo de seguridad actual)  |

|   |   |
|---|---|
| <p><b>13</b>    Gestión de la Información - Soporte, mantenimiento y actualizaciones al sistema para seguimiento y control de procesos de contratos, almacén e inventarios y control de activos fijos</p> | <p>Fortalecer la Gestión Judicial de la Administración de Justicia a partir de la modernización y tecnificación de los modelos de gestión.</p>  |
| <p><b>14</b>    Gestión de la Información - Supervisión especializada a los servicios de KACTUS y JUSTICIA XXI WEB</p>  | <p>Fortalecer la Gestión Judicial de la Administración de Justicia a partir de la modernización y tecnificación de los modelos de gestión.</p>  |
| <p><b>15</b>    Modelo de Expediente Electrónico - Soporte y mantenimiento del software de grabación de audiencias</p>  | <p>Modelo de Expediente Electrónico - Soporte y mantenimiento del software de grabación de audiencias</p>   |
| <p><b>16</b>    Modelo de Expediente Electrónico - Equipo gestor seguridad (encriptación y firmas de comunicaciones)</p>  | <p>Fortalecer el esquema de seguridad de la información de la Rama Judicial (Modelo de seguridad actual)</p>  |
| <p><b>17</b>    Justicia en Red - Consolidación de la intranet unificada de la Rama Judicial</p>  | <p>Fortalecer la Gestión Judicial de la Administración de Justicia a partir de la modernización y tecnificación de los modelos de gestión alineados al PET (Modelos de Despacho Judicial Virtual y Móvil)</p> |
| <p><b>18</b>    Gestión de la Información - Actualización y soporte de aplicaciones. JUSTICIA XXI WEB</p>   | <p>Fortalecer la Gestión Judicial de la Administración de Justicia a partir de la modernización y tecnificación de los modelos de gestión alineados al PET (Modelos de Despacho Judicial Virtual y Móvil)</p> |
| <p><b>19</b>    Gestión de la Información - Servicios especializados de actualización y soporte en sitio, Sistema Talento Humano</p>  | <p>Fortalecer la Gestión Judicial de la Administración de Justicia a partir de la modernización y tecnificación de los modelos de gestión alineados al PET (Modelos de Despacho Judicial Virtual y Móvil)</p> |

|    |   |  |
|----|---|--|
| 20 | Gestión del Cambio - Servicio de mesa de ayuda, así como el mantenimiento preventivo y correctivo con repuestos para la infraestructura de hardware y redes LAN (incluye supervisión especializada) | Fortalecer la plataforma tecnológica de la Rama Judicial (Infraestructura de software con última Tecnología Infraestructura de hardware con Tecnología de Punta) |
| 21 | Gestión del Cambio - Consultorías para dimensionamiento y costeo del Plan de Justicia Digital y litigio en líneas y formulación progresivo de nuevos proyectos informáticos                         | Fortalecer la plataforma tecnológica de la Rama Judicial (Infraestructura de software con última Tecnología Infraestructura de hardware con Tecnología de Punta) |

Diseño: Autores

## 2. JUSTIFICACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DE TI DE LA ORGANIZACIÓN BAJO EL MODELO ITILV3

Debido a que es una necesidad, el mejoramiento de las organizaciones del estado en las regiones colombianas, para así generar valor compartido en ellas y la sociedad. “Es de suma importancia la Gestión procesal y estandarización de todos los servicios asociados a las TIC que se les brindan a los usuarios dentro de Juzgados y Tribunales de la Rama Judicial en Bolívar, dado que se suplirán muchas necesidades y requerimientos a los mismos, más aún se generaría un valor muy importante a la razón de ser y visión de la entidad o servidor público. Es por ende, que el desarrollo de un sistema o guía integral de operaciones, enmarcada en los servicios de tecnología de información, promovidos por los despachos de la Rama judicial del Poder Público Seccional Bolívar; basado en el estándar de calidad y eficiencia en las operaciones de TI, ITIL v3, sería el modo sistemático de plantear la prestación de servicios de TI y constituir de esa manera, la estructura funcional de la organización” (Ríos, 2012, p.05).

“De hecho resultó ser tan útil que actualmente ITIL recoge la gestión de los servicios TI como uno de sus apartados, habiéndose ampliado el conjunto de “buenas prácticas” a gestión de la seguridad de la información, gestión de niveles de servicio, perspectiva de negocio, gestión de activos software y gestión de aplicaciones. Estas buenas prácticas provienen de las mejores soluciones posibles que diversos expertos han puesto en marcha en sus organizaciones a la hora de entregar de servicios TI, por lo que en ocasiones el modelo puede carecer de coherencia” (Ríos, 2012, p.05).

A su vez; como factor innovador del proyecto planteado, se tiene que; en ninguno de los despachos judiciales de la seccional Bolívar, se tiene definido un estándar del manejo de los recursos informáticos y buenas prácticas del manejo de información, se encuentran o se evalúan hallazgos en donde existen equipos sin algún control de acceso, programación de copias de seguridad, plan de mitigación de riesgos, entre otros. Los cuales son pilares dentro de los lineamientos, misión y visión dentro de cualquier Organización

### **3. Diseño de Servicios de Información (Descripción de la fase ITILv3)**

Esta fase es la siguiente al análisis estratégico dentro del ciclo de vida del ITIL v3, y tiene como propósito “diseñar nuevos servicios de TI o mejorar los existentes. Para ello se realizan una serie de procesos que buscan la gestión de cada uno de los aspectos que lleven a que la planeación sea lo más completa posible para una futura operación del servicio y mejora continua del mismo. A continuación se desarrollaran cada una de las gestiones que se deben tener en cuenta de acuerdo al ITILv3 para el diseño del servicio” (Ríos, 2012, p.05).

## Diseño de Servicios de Información

### 3.1. Gestión del catálogo de servicios.

Catálogo de Servicios “contiene información de los servicios específicos para los que el cliente está dispuesto a pagar. Se trata de una herramienta de gestión del conocimiento, que permite a los empleados y consultores para dirigir su solicitud para y sobre los servicios” (OCG, 2009).

#### 3.1.1. Descripción Proceso.

“Asegura la producción y el mantenimiento de un Catálogo de Servicio que contiene información precisa sobre todos los servicios operacionales y aquellos que están siendo preparados para que sean ejecutados de manera operacional” (OGC, 2008).

#### 3.1.2. Enfoque y política del catálogo de servicios.

“Un servicio de acuerdo a ITIL es un medio para entregar valor a los clientes facilitándoles un resultado deseado sin la necesidad de que estos asuman los costes y riesgos específicos asociados” (OCG, 2009).

La Gestión de Catálogo de Servicios brinda una fuente de información segura sobre todos los servicios que brinda la organización a la ciudadanía. “En este catálogo, se debe observar el estado, detalles, posibles interacciones y las dependencias de todos los

servicios actuales. Se establecen como factores críticos de éxito para la implementación de este proceso, los siguientes:” (Ríos, 2012, p.05).

- ✚ Los Juzgados y Tribunales de la seccional Bolívar deben contar con un catálogo de Servicios sólido y preciso.
- ✚ Los Juzgados y Tribunales de la seccional Bolívar deben tener a los usuarios de negocio familiarizados con los servicios que se brinda.
- ✚ Los Juzgados y Tribunales de la seccional Bolívar deben propiciar a la organización de TI familiarizada con las tecnologías que soportan los servicios brindados

### **3.1.3. Actualización y mantenimiento del catálogo de servicios.**

Al margen de la confección del propio Catálogo de Servicios, la gestión del mismo conlleva el desempeño de otras tareas relacionadas con su utilización y aprovechamiento que no deben pasarse por alto. “En primer lugar es necesario definir en detalle los destinatarios y el propósito de la información detallada en el Catálogo. Estos planteamientos deben transmitirse después a la Gestión del Conocimiento para que organice sesiones formativas: qué contiene el catálogo, en qué casos puede resultar de utilidad, etc. Por otro lado, la Gestión del Catálogo de Servicios debe planificar las tareas de actualización de la información consignada en él. Además de programar revisiones periódicas, deben estipularse de antemano los casos que pueden requerir una “actualización extraordinaria” y los protocolos para la aprobación de estos cambios. Entre los puntos que pueden precisar actualizaciones al margen de las revisiones, destacan aquellos que o

bien son críticos, o bien suelen cambiar con mucha frecuencia: Estado de los servicios (“aprobado”, “en preparación”, etc.), responsables de los servicios, precios, proveedores” (ITILFoundation, 2009).

#### **3.1.4. Documento y formato catálogo de servicios identificados.**

Dentro de los servicios apoyados en TI ofrecidos por la Rama Judicial Seccional Bolívar, encontramos el Acceso a la Justicia de Forma Virtual; la Recepción de Memoriales y Solicitudes por el usuario de forma virtual; las Notificaciones de actuaciones procesales a usuarios de forma virtual; por último, el servicios de Soporte y Mantenimiento de TI a usuarios internos y externos. Estos a su vez, ofrecen a los usuarios información completa y oportuna relacionada a las decisiones y actuaciones que se dan dentro de los procesos judiciales, así como Brindar el servicio de soporte y mantenimiento de TI según las necesidades y requerimientos institucionales. Los catálogos del servicio en detalles lo veremos a continuación:

#### **Tabla 1. Formato catálogo de servicios 01.**

En esta tabla evidenciamos el primer servicio apoyado en TI en los Despachos judiciales de la Rama Judicial Seccional Bolívar, el cual se encarga de Ofrecer a los usuarios información completa y oportuna relacionada a las decisiones y jurisprudencias. Esta plantilla se estructura a partir de la observación en los diferentes procesos.

| <b>PROCESO</b>   |                                |   |                     |
|--|--------------------------------|---|---------------------|
| SERVICIOS DE ACCESO A LA JUSTICIA DE FORMA VIRTUAL   |                                |   |                     |
| <b>OBJETIVO DEL PROCESO</b>  |                                |   |                     |
| Ofrecer a los usuarios información completa y oportuna relacionada a las decisiones y jurisprudencias de Rama Judicial Seccional Bolívar |                                |   |                     |
| <b>Escala:</b>   |                                | <b>Tendencia</b>  | Creciente           |
| <b>Fuentes de Datos:</b>   | Registro en Sistema Siglo XXI. | <b>Tipo de Indicador</b>                                | Eficacia            |
| <b>Periodicidad de Recolección</b>   | Permanente                     | <b>Periodicidad de Medición:</b>                        | Mensual             |
| <b>Nivel de Referencia:</b>  | Medición Inicial               | <b>Criterio para establecer el nivel de referencia:</b> | Tendencia Histórica |
| <b>Nivel de Desagregación:</b>   | No Aplica                      | <b>Método de Graficación:</b>                           | No Aplica           |

*Fuente: Equipo de Trabajo*

**Tabla 2. Formato catálogo de servicios 02.**

En esta tabla evidenciamos el Segundo servicio apoyado en TI en los Despachos judiciales de la Rama Judicial Seccional Bolívar, el cual se encarga de Ofrecer a los usuarios información completa y oportuna relacionada a las decisiones y jurisprudencias. Esta plantilla se estructura a partir de la observación en los diferentes procesos.

| <b>PROCESO</b>   |                                |   |                     |
|--|--------------------------------|---|---------------------|
| SERVICIOS VIRTUALES PARA LA RECEPCIÓN DE MEMORIALES Y SOLICITUDES POR EL USUARIO.  |                                |   |                     |
| <b>OBJETIVO DEL PROCESO</b>  |                                |   |                     |
| Ofrecer a los usuarios de la Rama Judicial seccional Bolívar, el derecho al debido proceso, a través de herramientas de recepción virtual de memoriales y solicitudes por el medio más expedito (Correo electrónico, Página Web) |                                |   |                     |
| <b>Escala:</b>   |                                | <b>Tendencia</b>  | Creciente           |
| <b>Fuentes de Datos:</b>   | Registro en Sistema Siglo XXI. | <b>Tipo de Indicador</b>                                | Eficacia            |
| <b>Periodicidad de Recolección</b>   | Permanente                     | <b>Periodicidad de Medición:</b>                        | Mensual             |
| <b>Nivel de Referencia:</b>  | Medición Inicial               | <b>Criterio para establecer el nivel de referencia:</b> | Tendencia Histórica |
| <b>Nivel de Desagregación:</b>   | No Aplica                      | <b>Método de Graficación:</b>                           | No Aplica           |

*Fuente: Equipo de Trabajo*

**Tabla 3. Formato catálogo de servicios 03**

En esta tabla evidenciamos el Tercer servicio apoyado en TI en los Despachos judiciales de la Rama Judicial Seccional Bolívar, el cual se encarga de Ofrecer a los usuarios información

completa y oportuna relacionada a las decisiones y jurisprudencias. Esta plantilla se estructura a partir de la observación en los diferentes procesos.

| <b>PROCESO</b>   |                                |   |                     |
|--|--------------------------------|---|---------------------|
| SERVICIOS DE NOTIFICACIÓN DE ACTUACIONES PROCESALES A USUARIOS DE FORMA VIRTUAL  |                                |   |                     |
| <b>OBJETIVO DEL PROCESO</b>  |                                |   |                     |
| Enviar a los usuarios actuaciones judiciales surgidas por los despachos en la cual haga parte; a través del medio más expedito y oportuno (Correo Electrónico, Sistema WEB), de forma completa e integral. |                                |   |                     |
| <b>Escala:</b>   |                                | <b>Tendencia</b>  | Creciente           |
| <b>Fuentes de Datos:</b>   | Registro en Sistema Siglo XXI. | <b>Tipo de Indicador</b>                                | Eficiencia          |
| <b>Periodicidad de Recolección</b>   | Permanente                     | <b>Periodicidad de Medición:</b>                        | Mensual             |
| <b>Nivel de Referencia:</b>  | Medición Inicial               | <b>Criterio para establecer el nivel de referencia:</b> | Tendencia Histórica |
| <b>Nivel de Desagregación:</b>   | No Aplica                      | <b>Método de Graficación:</b>                           | No Aplica           |

*Fuente: Equipo de Trabajo*

**Tabla 4. Formato catálogo de servicios 04**

En esta tabla evidenciamos el Tercer servicio apoyado en TI en los Despachos judiciales de la Rama Judicial Seccional Bolívar, el cual se encarga de Ofrecer a los usuarios información

completa y oportuna relacionada a las decisiones y jurisprudencias. Esta plantilla se estructura a partir de la observación en los diferentes procesos.

| <b>PROCESO</b>  |                  |   |                     |
|---|------------------|---|---------------------|
| SERVICIOS DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE TI A USUARIOS INTERNOS  |                  |   |                     |
| <b>OBJETIVO DEL PROCESO</b>   |                  |   |                     |
| Brindar servicios de soporte y mantenimiento de TI según las necesidades y requerimientos institucionales, enfocados en la misión y visión Institucional. |                  |   |                     |
| <b>Escala:</b>  |                  | <b>Tendencia</b>  | Creciente           |
| <b>Fuentes de Datos:</b>  | Medición Inicial | <b>Tipo de Indicador</b>                                | Eficacia            |
| <b>Periodicidad de Recolección</b>  | Permanente       | <b>Periodicidad de Medición:</b>                        | Mensual             |
| <b>Nivel de Referencia:</b>   | Medición Inicial | <b>Criterio para establecer el nivel de referencia:</b> | Tendencia Histórica |
| <b>Nivel de Desagregación:</b>  | No Aplica        | <b>Método de Graficación:</b>                           | No Aplica           |

*Fuente: Equipo de Trabajo*

## 3.2. Gestión de los niveles de servicio

### 3.2.1. Descripción Proceso.

“El objetivo fundamental de la Gestión de los Niveles de Servicio es tratar de acotar con el cliente un marco de referencia en el que se registren todas las vicisitudes del proyecto de manera que se pueda llevar a cabo un Servicio TI con la mayor calidad posible a un coste aceptable” (Huercano, 2009).

### 3.2.2. Planeación.

Según (Huercano, 2009). Todo el proceso de planificación previo debe estar orientado a dar respuesta a las siguientes preguntas:

- ✚ ¿Qué servicios debemos ofrecer a nuestros clientes?
- ✚ ¿Cuáles son las necesidades de nuestros clientes?
- ✚ ¿Cuál es el nivel adecuado de calidad de servicio?
- ✚ ¿Quiénes y cómo se van a suministrar esos servicios?
- ✚ ¿Cuáles serán los indicadores clave de rendimiento para los servicios prestados?
- ✚ ¿Disponemos de los recursos necesarios para proveer los servicios propuestos con los niveles de calidad acordados?

La respuesta a cada una de estas preguntas debe darse en forma de documentos, algunos de carácter interno y otros accesibles a los clientes, que pasamos a describir sucintamente continuación.

Los resultados de esta interacción/negociación deben ser incorporados al documento de Requisitos de Nivel de Servicio (SLR), que debe reflejar las necesidades del cliente y sus expectativas respecto a:

- ✚ La funcionalidad y características del servicio.
- ✚ La disponibilidad del servicio.
- ✚ La interacción del servicio con su infraestructura TI o de otro tipo.
- ✚ La continuidad del servicio.
- ✚ Los niveles de calidad del servicio.
- ✚ Tiempo y procedimientos de implantación del servicio.
- ✚ La escalabilidad del servicio ofrecido.
- ✚ Etc. (ITIL Foundation).

### **3.2.3. Obtener los requerimientos del servicio (Instrumento).**

Para el buen funcionamiento de los servicios apoyados en TI ofrecidos por la Rama Judicial Seccional Bolívar, es de suma importancia registrar todas las incidencias y requerimientos por los diferentes usuarios. Por ende deben ser incorporados al documento de Requisitos de Nivel de Servicio (SLR) descrito a continuación, el cual refleja las necesidades del cliente y sus expectativas respecto a disponibilidad, funcionabilidad y continuidad del servicio.

**Tabla 5. Requerimientos del servicio**

En este punto, es muy importante Identificar y gestionar los requerimientos en TI recibidos por las dependencias o interesados, mediante la aplicación de metodologías y tratamientos estandarizados para la interpretación y solución del requerimiento.

|                             |  |                |                |
|-----------------------------|--|----------------|----------------|
| <b>ELABORÓ:</b>             |  | <b>REVISÓ:</b> | <b>APROBÓ:</b> |
| <b>FECHA:</b>               |  | <b>FECHA:</b>  | <b>FECHA:</b>  |
| <b>OBJETIVO</b>             | Identificar y gestionar los requerimientos en TI recibidos por las dependencias o interesados, mediante la aplicación de metodologías y tratamientos estandarizados para la interpretación y solución del requerimiento, con el propósito de cumplir con los requerimientos del usuario bajo las condiciones y alcance definidos en los Acuerdos de Niveles de Servicio de TI. |                |                |
| <b>ALCANCE</b>              | Inicia con la recepción registro y categorización del requerimiento, continua con el análisis, interpretación, administración y gestión del requerimiento y termina con la solución y registro del requerimiento solicitado.   |                |                |
| <b>AMBITO DE APLICACIÓN</b> | Este procedimiento aplica a todos los procesos de la entidad.  |                |                |

**DEFINICIONES**

Plug-ins: Programa que puede anexarse a otro para aumentar sus funcionalidades (generalmente sin afectar otras funciones ni afectar la aplicación principal). No se trata de un parche ni de una actualización, es un módulo aparte que se incluye opcionalmente en una aplicación.

Requerimiento Estándar: es un requerimiento pre-aprobado que es de bajo riesgo, relativamente común y que sigue un procedimiento. No se necesita una aprobación de un nivel superior para su ejecución

Requerimiento no estándar: Cuando el requerimiento no es estándar, se debe ejecutar su solución de acuerdo con el instructivo o manuales de operación requeridos. La atención de este tipo de requerimientos, se encuentra a cargo de profesionales especializados asociados al tipo de requerimiento

Solicitud de requerimiento de cambios: Es una propuesta formal para la realización de un cambio. Un requerimiento que requiere la intervención del proceso de gestión de cambios para su aprobación, incluye todos los documentos asociados al requerimiento inicial.

Solicitud de servicio: Petición que hace un Usuario reportando incidentes, requerimientos, cambios o peticiones.

TI: Tecnologías de la información

**POLÍTICAS DE OPERACIÓN**

1. La mesa de servicio es el punto único de contacto entre el usuario y el soporte técnico de la Oficina de Tecnología de la Información de la entidad, mediante el cual se atienden y solucionan los incidentes de servicios de Tecnologías de la Información (TI) de la Superintendencia.
2. El tiempo de atención debe ser máximo de dos horas, desde el momento en que se hace la solicitud. La respuesta se entiende como el diagnóstico de la falla a través de la presencia directa por parte del analista y/o profesional en el sitio donde se encuentre el equipo.
3. Las fallas reportadas se solucionaran dentro de las ocho (8) horas hábiles siguientes al reporte registrado por parte del funcionario.

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

| <b>ID</b> | <b>ACTIVIDAD / TAREA ¿QUÉ?</b> | <b>DESCRIPCIÓN ¿CÓMO?</b> | <b>ÁREA RESPONSABLE</b> | <b>CARGO</b> | <b>ÁREA PARTICIPANTE</b> | <b>REGISTRO</b> |
|-----------|--------------------------------|---------------------------|-------------------------|--------------|--------------------------|-----------------|
|-----------|--------------------------------|---------------------------|-------------------------|--------------|--------------------------|-----------------|

|   |   |   |   |                       |  |                              |
|---|---|---|---|-----------------------|--|------------------------------|
| 1 | Registrar y categorizar requerimientos      | El profesional asignado recibe el requerimiento de la operación y lo registra en el Aplicación CA - Service Desk,   | Oficina de Tecnología de la Información | Técnico / Profesional |  | Aplicación CA – Service Desk |
| 2 | Verificar acceso                            | El responsable asignado para atender el caso validará si el acceso puede ser aceptado o denegado  | Oficina de Tecnología de la Información | Técnico / Profesional |  | Aplicación CA – Service Desk |
| 3 | Proveer acceso                              | El responsable asignado para atender el caso se encarga de acceder a la herramienta que controla los permisos de accesos y los modifica, según lo requerido y aprobado.   | Oficina de Tecnología de la Información | Técnico / Profesional |  |                              |
| 4 | Ejecutar solución a requerimientos estándar | El responsable del caso se encarga de la ejecución de los requerimientos estándar, los requerimientos estándar son aquellos que por su fácil y rápida implementación son resueltos de primer nivel y no necesitan escalamiento. Ver guía Prestación del Servicio Para la Atención de Requerimientos, código GSGU04. | Oficina de Tecnología de la Información | Técnico / Profesional |  |                              |
|   |   | En caso de ser un requerimiento de acceso proceder con la ejecución del mismo.  | Oficina de Tecnología de la Información | Técnico / Profesional |  |                              |

|    |   |   |   |                       |  |                              |
|----|---|---|---|-----------------------|--|------------------------------|
| 6  | Realizar cierre del requerimiento             | El analista se encarga de cerrar el requerimiento e informar al usuario de su resultado por medio de correo electrónico.  | Oficina de Tecnología de la Información | Técnico / Profesional |  |                              |
| 7  | Realizar solicitud de cambio                  | Cuando el requerimiento no puede ser resuelto el responsable del caso se encarga de enviar el cambio a los responsables, se identifica como una solución de cambio, se realiza el diligenciamiento en la Aplicación CA –Service Desk. | Oficina de Tecnología de la Información | Técnico / Profesional |  | Aplicación CA – Service Desk |
| 8  | Escalar requerimiento a nivel 2               | Cuando la ejecución del requerimiento no puede ser ejecutada en primer nivel. El requerimiento deberá ser escalado a nivel 2 para su solución.  | Oficina de Tecnología de la Información | Técnico / Profesional |  |                              |
| 9  | Analizar solicitud                            | El nivel 2 se encarga de analizar la solicitud enviada por requerimiento  | Oficina de Tecnología de la Información | Técnico / Profesional |  |                              |
| 10 | Ejecutar solución a requerimiento no estándar | Cuando el requerimiento no es estándar y no requiere de solicitud de cambios, el analista debe ejecutar su solución de acuerdo a los lineamientos establecidos en la Prestación del Servicio  | Oficina de Tecnología de la Información | Técnico / Profesional |  | Aplicación CA – Service Desk |

|  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|
|  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|

Fuente: tomado y adaptado de:  
<https://docs.supersalud.gov.co/PortalWeb/planeacion/AdministracionSIG/GSPD04.docx>.

**3.2.4. Revisar y actualizar acuerdos de niveles de operación y UPC.**

| OLA   |  |   |   |
|---|--|---|---|
| ID  | <i>[Identificador de plantilla]</i>                        |   |   |
| Referencias                                     | <i>[Identificador(es) de documento(s) referenciado(s)]</i> |   |   |
| ÚLTIMOS CAMBIOS                                 |  | RESPONSABLE   | FECHA DE MODIFICACIÓN                                     |
| <i>[Descripción de cambios en el documento]</i> |  | <i>[Rol que realiza la modificación al documento]</i> | <i>[Fecha de creación y/o modificación del documento]</i> |

**3.2.5. Obtener los acuerdos de niveles de servicio (SLAs) para cada servicio y actualizar el catálogo de servicios con SLAs y OLAs**

**Acuerdo de Nivel de Operación (OLA):** El Gestor de Servicios genera un Acuerdo de Nivel de Operaciones, el cual sirve para delimitar los tiempos por servicio, calidad de servicio, entre el equipo de TI.

| OLA  |   |   |
|--|---|---|
| <b>ID</b>  | <i>[Identificador de plantilla]</i>   |   |
| <b>Referencias</b>   | <i>[Identificador(es) de documento(s) referenciado(s)]</i>  |   |
| ÚLTIMOS CAMBIOS  | RESPONSABLE   | FECHA DE MODIFICACIÓN                                     |
| <i>[Descripción de cambios en el documento]</i>  | <i>[Rol que realiza la modificación al documento]</i>   | <i>[Fecha de creación y/o modificación del documento]</i> |
| <b>1. Propósito</b>  | Formalizar las responsabilidades de los proveedores internos en la prestación del servicio.                     |   |
| <b>2. Objetivo</b>   | Documentar los aspectos importantes para garantizar el cumplimiento efectivo por parte de proveedores internos. |   |
| <b>3. Definiciones</b>   | <i>[Descripción de términos relevantes, que sean desconocidos o poco claros]</i>                                |   |
| <b>4. Contenido del documento</b><br>Acuerdo para el nivel operativo que soporta al <i>[Id del SLA]</i>      |   |   |
| <b>Descripción y alcance del servicio</b>  |   |   |
| <i>[Realice una descripción del servicio mencionando sus características, lo que cubre y lo que excluye]</i> |   |   |

|  |
|--|
| <p><b>Período de validez y/o mecanismo de control de cambios</b></p>   |
| <p><i>[Especifique el tiempo en el que el servicio empezaría a operar, y el tiempo o las condiciones bajo las cuales el servicio se dará por terminado. Mencione también como se procederá cuando se necesiten cambios al contenido de este documento]</i></p> |
| <p><b>Intervalos de revisión</b></p>   |
| <p><i>[Especifique la frecuencia con la que el documento será sometido a revisión, y las partes involucradas en dicha labor]</i></p>   |
| <p><b>Metas del servicio</b></p>   |
| <p><i>[Especifique claramente las metas que el servicio debe cumplir]</i></p>  |
| <p><b>Horario de servicio</b></p>  |
| <p><i>[Por ejemplo de 09:00 h a 17:00 h, excepciones al mismo (por ejemplo fines de semana o periodos vacacionales), períodos críticos para el negocio y cobertura fuera del horario]</i></p>  |
| <p><b>Puntos de contacto</b></p>   |
| <p><i>[Mencione los puntos con los que el proveedor del servicio puede contactarse con el proveedor interno que aprueba este documento]</i></p>  |
| <p><b>Procedimientos para reclamaciones y gestión de incidentes</b></p>  |
| <p><i>[Mencione cómo deben gestionarse las reclamaciones e incidentes presentados en la prestación del servicio por parte del proveedor interno]</i></p>   |

El proveedor de servicio y el *[nombre del proveedor interno]* se comprometen con la firma de este acuerdo, a realizar todo lo pertinente para cumplir con las cláusulas establecidas.

*[Representante del Proveedor del servicio]*                      *[Representante del Proveedor]*

Fuente: Tomado y adaptado de: [http://artemisa.unicauca.edu.co/~jmsantacruz/modelado/plug-in\\_gestion\\_niveles\\_de\\_servicio/workproducts/OLA.docx](http://artemisa.unicauca.edu.co/~jmsantacruz/modelado/plug-in_gestion_niveles_de_servicio/workproducts/OLA.docx).

**Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA):** El Gestor de Servicios genera un Acuerdo de Nivel de Servicios, el cual sirve para delimitar el servicio y los tiempos por servicio, calidad de servicio con el cliente.

| <b>ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA)</b>   |  |
|---|--|
| <p>El presente acuerdo de nivel de servicio entre el proveedor y representa una forma tangible de poder gestionar el nivel de cumplimiento respecto de los servicios que la empresa proveedora va a otorga a como parte del contrato. En específico, este documento trata temas relacionados con la calidad de servicio ante la ocurrencia de algún evento adverso en la operatoria del sistema y cómo el proveedor reacciona y responde frente a los reportes de incidentes.</p> |  |
| <p><b>Tiempo de respuesta ante incidentes</b></p>   | <p><b>Consideraciones</b></p> <p><b>La disponibilidad y horario de atención del servicio, por definición, es desde las hh:mm hrs. hasta las hh:mm hrs. de lunes a domingo, los 365 días del año.</b></p> |

|   |   |
|---|---|
|   | <p><b>Personal de Turno que reporta eventos</b></p> <p>Desde el punto de vista de la operatoria del Sistema, es el Servicio quién administra el sistema, y ante la ocurrencia de un evento adverso, será este servicio, por intermedio de su personal responsables, quién contactará a la mesa de ayuda del proveedor para reportar el incidente.</p> |
| <p><b>Tiempos de atención ante reporte de eventos</b></p> | <p><b>Tiempo medio, utilizado para que la mesa de ayuda responda el llamado telefónico: 30 segundos</b></p>   |
|   | <p><b>Porcentaje de llamadas abandonadas mientras se espera recibir atención telefónica: 5%.</b></p>  |
|   | <p><b>Porcentaje de llamadas recibidas que pudieron ser resultas sin necesidad de una segunda llamada: 80%.</b></p>   |
|   | <p><b>Tiempo de Contacto de Ingeniero: 30 minutos.</b></p>  |
|   | <p><b>Tiempo de atención presencial en cliente: 3 horas, una vez realizada la atención telefónica.</b></p>  |

|  |  |
|--|--|
|  | <p><b>Tiempo de Resolución de la falla:</b> Para definir el tiempo máximo de resolución del problema, se deberá establecer un nivel de criticidad del evento</p> |
|--|--|

**Fuente: Tomado y adaptado de:**

[http://intranet.dipreca.cl/seguridadinformacion/archivos para publicar/Plantilla SLA.doc](http://intranet.dipreca.cl/seguridadinformacion/archivos_para_publicar/Plantilla_SLA.doc)

X.

### 3.2.6. Diseño de gestión de incidencias y problemas.

#### Gestión de incidencias.

Registro: Las incidencias pueden provenir de diversas fuentes tales como usuarios, gestión de aplicaciones, el mismo centro de servicios o el soporte técnico, entre otros.

El proceso de registro debe realizarse inmediatamente, pues resulta mucho más costoso hacerlo posteriormente y se corre el riesgo de que la aparición de nuevas incidencias demore indefinidamente el proceso.

- La admisión a trámite del incidente: el Centro de Servicios debe de ser capaz de evaluar en primera instancia si el servicio requerido se incluye en el SLA del cliente y en caso contrario reenviarlo a una autoridad competente.
- Comprobación de que ese incidente aún no ha sido registrado: es muy habitual que más de un usuario notifique la misma incidencia y por lo tanto han de evitarse duplicaciones innecesarias.

- Asignación de referencia: al incidente se le asignará una referencia que le identificará unívocamente, tanto en los procesos internos como en las comunicaciones con el cliente.
- Registro inicial: se ha de introducir en la base de datos asociada la información básica necesaria para el procesamiento del incidente (hora, descripción del incidente, sistemas afectados...).
- Información de apoyo: se incluirá cualquier información relevante para la resolución del incidente que puede ser solicitada al cliente a través de un formulario específico, o que puede ser obtenida de la propia CMDB (hardware interrelacionado), etc.
- Notificación del incidente: en los casos en que el incidente pueda afectar a otros usuarios, éstos deben ser notificados para que conozcan cómo esta incidencia puede afectar su flujo habitual de trabajo.

### **Clasificación**

La clasificación de un incidente tiene como objetivo principal el recopilar toda la información que pueda ser utilizada para la resolución del mismo.

El proceso de clasificación debe implementar, al menos, los siguientes pasos:

- Categorización: “se asigna una categoría (que puede estar a su vez subdividida en más niveles) dependiendo del tipo de incidente o del grupo de trabajo responsable de su resolución. Se identifican los servicios afectados por el incidente” (ITIL, Foundation).
- Establecimiento del nivel de prioridad: “dependiendo del impacto y la urgencia se determina, según criterios preestablecidos, un nivel de prioridad” (ITIL, Foundation).
- Asignación de recursos: “si el Centro de Servicios no puede resolver el incidente en primera instancia, designará al personal de soporte técnico responsable de su resolución (segundo nivel” (ITIL, Foundation).

- Monitorización del estado y tiempo de respuesta esperado: “se asocia un estado al incidente (por ejemplo: registrado, activo, suspendido, resuelto, cerrado) y se estima el tiempo de resolución del incidente en base al SLA correspondiente y la prioridad” (ITIL, Foundation).

### **Gestión de problemas:**

Las principales actividades de la Gestión de Problemas son:

Control de Problemas: “se encarga de registrar y clasificar los problemas para determinar sus causas y convertirlos en errores conocidos” (ITIL, Foundation).

Control de Errores: “registra los errores conocidos y propone soluciones a los mismos mediante RFCs que son enviadas a la Gestión de Cambios. Asimismo efectúa la Revisión Post

Implementación de los mismos en estrecha colaboración con la Gestión de Cambios” (ITIL, Foundation).

#### **3.2.7.1. Sistema de Mesa de ayuda. (Descripción de un sistema de mesa de ayuda y de 3 productos existentes en el mercado).**

“Mesa de Ayuda y Soporte es un equipo de trabajo, punto de contacto entre los usuarios de la empresa y las tecnologías estándares adoptadas por la misma, y cuyo objetivo principal será responder de una manera oportuna, eficiente y con alta calidad a las peticiones que dichos usuarios realicen, en relación a los diversos aspectos de la Tecnología de la Información” (elmundodelastics, 2008).

#### **Componentes**

- **Primer Nivel de Soporte:** “Este rol representa el primer punto de contacto con el usuario. El primer nivel de soporte está conformado por personal a cargo de resolver

solicitudes simples y/o procedimentales telefónicamente, basados en procedimientos relevados con anterioridad para resoluciones en primera instancia” (elmundodelastics, 2008).

**- Segundo Nivel de Soporte:** “Este rol corresponde a los grupos de técnicos encargados de resolver solicitudes que requieren un mayor grado de especialidad. El segundo nivel de soporte está conformado por personal más especializado y actúan sobre la base de procedimientos predeterminados de acuerdo a la especialidad respectiva de cada uno” (elmundodelastics, 2008).

### **3.2.7. Análisis del impacto en el inventario de infraestructura de TI y servicios y en su presupuesto.**

Una correcta Gestión de la Continuidad del Servicio requiere en primer lugar determinar el impacto que una interrupción de los servicios TI pueden tener en el negocio. En la actualidad casi todas las empresas, grandes y pequeñas, dependen en mayor o menor medida de los servicios informáticos, por lo que cabe esperar que un "apagón" de los servicios TI afecte a prácticamente todos los aspectos del negocio. Sin embargo, es evidente que hay servicios TI estratégicos de cuya continuidad puede depender la supervivencia del negocio y otros que "simplemente" aumentan la productividad de la fuerza comercial y de trabajo.

Cuanto mayor sea el impacto asociado a la interrupción de un determinado servicio mayor habrá de ser el esfuerzo realizado en actividades de prevención. En aquellos casos

en que la "solución puede esperar" se puede optar exclusivamente por planes de recuperación.

Los servicios TI han de ser analizados por la ITSCM en función de diversos parámetros:

### **Consecuencias de la interrupción del servicio en el negocio:**

- ✚ Pérdida de rentabilidad.
- ✚ Pérdida de cuota de mercado.
- ✚ Mala imagen de marca.
- ✚ Otros efectos secundarios.
- ✚ Cuánto se puede esperar a restaurar el servicio sin que tenga un alto impacto en los procesos de negocio.
- ✚ Compromisos adquiridos a través de los SLAs.

Dependiendo de estos factores se buscará un balance entre las actividades de prevención y recuperación teniendo en cuenta sus respectivos costes financieros (ITIL, Foundation).

## **3.3. Gestión de Proveedores**

### **3.3.1. Descripción Proceso.**

En este punto “El objetivo de la Gestión de los Proveedores es conocer cómo, cuándo y por qué contratar los servicios o productos de ciertas empresas para que sirvan de apoyo al servicio que el cliente necesita o la infraestructura de la organización, de manera que se puedan externalizar los procesos que supondrían una carga o incremento en los costes para la empresa” (huercano, 2009).

### 3.3.2. Estrategia y política para determinar, seleccionar y evaluar los proveedores de bienes y servicios para implementar o mejorar los servicios de la organización.

El Área Contratante, debe adelantar un proceso de licitación. Con base en lo definido a continuación: Se debe convocar un Comité de Expertos, grupo de personas conocedoras del objeto del contrato (profesionales, técnicos, directores, etc.), con el fin de preseleccionar los proponentes a invitar. El Comité de Expertos define los criterios de preselección de los proponentes y el peso de cada criterio en la evaluación de las propuestas. La preselección se hará con base en sondeos hechos en el mercado.

El Proceso de Licitación deberá tener como mínimo tres (3) proponentes como invitados y deberá estar estructurado a través de pliego de condiciones, en el cual se detalle:

- ✚ El objeto a contratar y su alcance
- ✚ Las necesidades y requerimientos de la Compañía
- ✚ Cronograma del proceso de invitación
- ✚ Factores de ponderación para evaluación
- ✚ Garantías de cumplimiento y/o pólizas de seguros
- ✚ Minuta del contrato a suscribir
- ✚ La posibilidad para el Proponente de presentar su oferta por medios digitales.

Cualquier cambio que se haga al pliego de condiciones deberá informarse oportunamente a los proponentes invitados. A continuación se muestran los principales proveedores de la organización.

| Proveedor  |
|--|
| Empresas locales de Servicios Públicos (agua, luz, teléfono) |
| Entidades Bancarias  |
| Empresas prestadoras de servicios de internet                |
| Entidades arrendatarias de locales y oficinas                |
| Empresas locales de arrendamiento de equipos tecnológicos    |
| Empresas locales de suministros de oficina                   |

*Fuente: Autor*

### 3.3.3. Selección y contratación de los proveedores.

Tendrá como mínimo las siguientes fases:

#### **Invitación a cotizar.**

En esta etapa se abre la convocatoria a los diferentes proveedores con el previo diseño y aprobación del pliego de condiciones y necesidades de los servicios.

#### **Evaluación de las Propuestas**

Una vez recibidas las propuestas de acuerdo con el pliego de condiciones, el Área Contratante, deberá convocar un Comité, el cual se encargará de discutir y analizar las distintas

propuestas recibidas, sus condiciones, de revisar los resultados del informe de visita a los proponentes, en caso de que se haya efectuado, y de seleccionar el Proveedor.

**Adjudicación:** El proveedor mejor calificado de acuerdo con el procedimiento establecido será el proponente adjudicatario. No obstante lo anterior, hasta tanto no se formalice la relación contractual con el proveedor, este no será considerado como Proveedor de la organización y no podrá iniciarse ninguna prestación de servicio o suministro de bienes por parte del mismo.

**Etapas de Formalización Contractual:** En esta fase deberá formalizarse mediante la suscripción de un contrato, previamente aprobado y estarán sometidos al procedimiento de administración de contratos. Sin embargo, cuando se trate de la compra de materias primas o bienes que la Organización compra de manera masiva y reiterada, se podrá autorizar a solicitud del área Contratante, la realización de la compraventa sin necesidad de suscribir contrato, y en dichos casos, esas compraventas quedarán reguladas por los términos y condiciones de la orden de compra.

#### **3.3.4. Evaluación de los proveedores.**

En este punto, ver Tabla 6. Observaremos el formato de evaluación de los proveedores, el cual analiza las distintas propuestas recibidas, sus condiciones, de revisar los resultados del informe de visita a los proponentes, en caso de que se haya efectuado, y de seleccionar el Proveedor.

**Tabla 6. Formato de evaluación de los proveedores**

| FORMATO DE EVALUACIÓN DE LOS PROVEEDORES |   |  |                |               |
|--|---|--|----------------|---------------|
| ÍTEM                                     | DESCRIPCIÓN   | CRITERIO DE EVALUACIÓN                     | PUNTAJE        | PUNTAJE FINAL |
| 1  | Experiencia en el sector. Se calificará este requisito de acuerdo al grado de experiencia que presenten los proveedores en el mercado nacional.                                 | 0 a 2 años<br>2 a 5 años<br>mayor a 5 años | 20<br>30<br>40 |               |
| 2  | Volumen de venta<br>Se calificará este requisito de acuerdo al volumen de venta anual registrado el año anterior  |  | 10<br>20<br>30 |               |
| 3  | Certificaciones de la empresa<br>Se calificará este requisito con las certificaciones vigente que cuente el proveedor (certificación de calidad, medioambiental y de seguridad) | ISO 9001<br>ISO 14001<br>OSHAS             | 10<br>10<br>10 |               |

|               |  |   |                        |  |
|---------------|--|---|------------------------|--|
| 4             | Costo ofertado<br>Se calificará este criterio de acuerdo al menor monto mínimo ofertado                      | 1er monto mínimo ofertado<br>2do monto mínimo ofertado<br>3er monto mínimo ofertado | 60<br>50<br>40         |  |
| 5             | Formas de pago.<br>Se calificará este requisito de acuerdo a la forma de pago que el proveedor pueda ofrecer | Pago adelantado<br><br>Pago por adelantos<br><br>Pagocontra-prestación              | 5<br><br>10<br><br>20  |  |
| 6             | Tiempo en la Resolución de Incidencias   | 1 Día<br><br>15 días<br><br>30 días   | 50<br><br>30<br><br>10 |  |
| PUNTAJE TOTAL |  |   |                        |  |

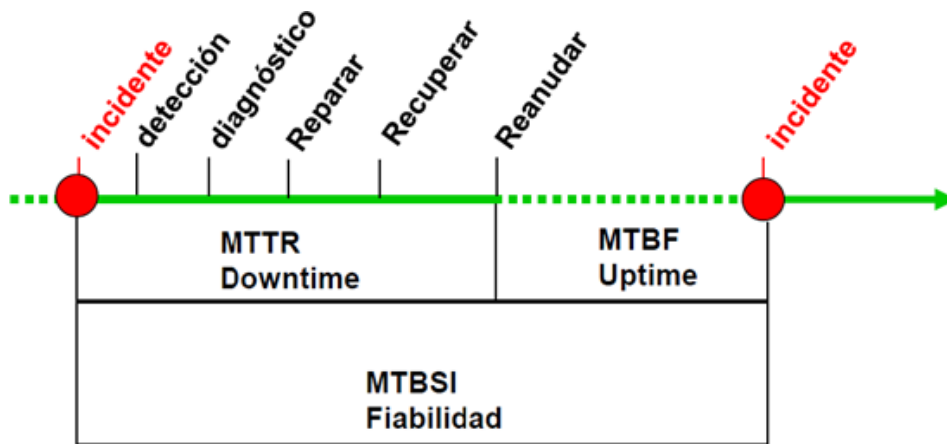
*Fuente: Equipo de Trabajo*

### 3.4. Gestión de la disponibilidad.

#### 3.4.1. Descripción Proceso.

El objetivo primordial de la Gestión de la Disponibilidad es asegurar que los servicios TI estén disponibles y funcionen correctamente siempre que los clientes y usuarios deseen hacer uso

de ellos en el marco de los SLAs (acuerdo de nivel de servicio) en vigor es por ello que se genera un valor implícito que es la confiabilidad ya que los usuarios al realizar el anterior proceso contarán con la confiabilidad de que la información o procesos que requieren a través de la herramientas tecnológicas en la rama judicial serán eficientes (ITILFOUNDATION, s.f.).  
Gestión de Disponibilidad -Ciclo de Vida según (ITILFOUNDATION, s.f.).



Fuente: (ITILFOUNDATION, s.f.).

### 3.4.2. Requerimientos y plan de disponibilidad de los servicios del catálogo.

Designar un Gestor de Disponibilidad es probablemente la cosa más importante que puede hacer si está iniciándose en la Gestión de Disponibilidad. El Gestor proporciona un punto único de responsabilidad para la disponibilidad de los sistemas TI y un defensor de la planificación de la Disponibilidad en la TI del negocio.

Producir y mantener un plan de disponibilidad que refleje las necesidades actuales y futuras del negocio. Guiar al resto de áreas del negocio y TI en las incidencias/cuestiones asociadas a la disponibilidad.

Asegurar que los logros de la disponibilidad de servicio alcancen los objetivos acordados gestionando los servicios y recursos respecto al rendimiento de la disponibilidad.

Asistir al diagnóstico y resolución de los incidentes y problemas relativos a la disponibilidad.

Evaluar el impacto de todos los cambios en el plan de disponibilidad y la disponibilidad de todos los servicios y recursos.

Asegurar que las medidas proactivas para mejorar la disponibilidad de los servicios son implementadas con un coste justificable.

$$\% \text{ de disponibilidad} = \frac{\text{AST} - \text{DT}}{\text{AST}} \times \frac{100}{100}$$

(Formula de disponibilidad de OGC)

Fuente: (ITILFOUNDATION, s.f.).

AST: Tiempo de Disponibilidad Acordado

.DT: Tiempo de Parada.

SOA: Análisis de Interrupción de Servicio

### 3.4.3. Implementación del plan de disponibilidad.

El primer paso es identificar roles o perfiles los cuales serían par el caso de estudio

#### **Roles Identificados en la Gestión de Disponibilidad**

✚ Gerente General administrador de sistema judicial

## Descripción

El Gerente General **sistema judicial** la persona que se encargará de la parte estratégica del proyecto. Se encargará de planificar las actividades a realizar durante el proyecto, así como controlar las actividades que realicen.

## Perfil

El Gerente General de la **sistema judicial** tiene Referente al proyecto de Gestión de Disponibilidad de Servicios TI el Gerente debe poseer los conocimientos y habilidades necesarios para evaluar los niveles de disponibilidad establecidos en los SLA de la empresa.

## Conocimientos y/o habilidades

- + ITIL – Especialización en Gestión de la Configuración.
- + Gestión de proyectos.
- + Diseño e implementación de arquitecturas empresariales.
- + Manejo de base de datos (SQL server, Oracle, MySQL).
- + Manejo de Microsoft Office, Bizagi y herramientas Web(opcional)

## Funciones

- + Encargado de la dirección y gestión del servicio de la Gestión de la

## Configuración.

- + Supervisar las actividades realizadas por el DBA.
- + Mantener la comunicación con el Administrador de Servicios que laboran en la rama judicial
- + Definir el esquema de los CI.
- + Coordinar reuniones con los integrantes de la rama judicial
- + Supervisar el buen funcionamiento de la CMDB.

- ✚ Aprobar o desaprobar los cambios propuestos en la CMDB.

## **Administrador del Centro de Cómputo (ACC)**

### **Descripción**

El administrador del Centro de Cómputo es la persona encargada de la supervisión de los equipos hardware y software, asimismo de los servidores del centro de cómputo. En cuanto a la gestión de disponibilidad tendrá a su cargo el monitoreo del rendimiento de los servidores tanto físicos como virtuales que administra la empresa

### **Perfil**

Ing. de Sistemas de Información o Ing. de Software.

### **Conocimientos y/o habilidades**

- ✚ ITIL – Especialización en Gestión de la Configuración (recomendable). Manejo de base de datos (SQL server, Oracle, MySQL).
- ✚ Manejo de Microsoft Office, Bizagi y herramientas web (opcional)
- ✚ Conocimientos sobre instalación de productos software.
- ✚ Conocimientos sobre la plataforma Windows Server 2008.

### **Funciones**

- ✚ Realizar despliegues de los distintos proyectos en el centro de cómputo.
- ✚ Elaborar los siguientes documentos: Informe de Impacto y monitoreo de los servidores físicos y virtuales.
- ✚ Realizar las configuraciones de los programas utilizados en el centro de cómputo.
- ✚ Generar reportes sobre el estado de despliegue de los proyectos de las empresas virtuales de la UPC.
- ✚ Comunicar al Gerente General de la rama judicial sobre la situación actual de la CMDB.

### 3.5. Gestión de la capacidad

#### 3.5.1. Descripción Proceso.

En La gestión de la capacidad se pretende que el servicio disponga de la capacidad necesaria en cuanto a infraestructura tecnológica y logística en el momento en el que se requiera. Es por eso importante realizar una buena gestión de la capacidad para evitar compras indebidas lo que genera mayores gastos en el servicio. Para realizar la gestión de la capacidad se propone llevar a cabo el siguiente proceso:

**Imagen 01. Proceso de Gestión de la Capacidad**



*Imagen. 1. Proceso de Gestión de la Capacidad*

Fuente: PROCESOS ITIL (Rodríguez & Peña, 2017).

Para el proceso de Gestión de la Calidad se requiere una información de entrada como se relaciona a en el esquema para que en el proceso se pueda gestionar la capacidad de la organización, de la infraestructura, del servicio de manera que se pueda establecer un modelo dimensionado al que se le pueda realizar monitoreo. Este proceso genera las salidas establecidas en la Imagen 01.

Por ende en la imagen anterior, observamos que en la “Gestión de la Capacidad es un proceso continuo e iterativo que monitoriza, analiza y evalúa el rendimiento y capacidad de la infraestructura TI y con los datos obtenidos optimiza los servicios o eleva una RFC a la Gestión de Cambios” (Figuerola, 2012). .

### **3.5.2. Evaluación de la capacidad de la infraestructura tecnológica IT y logística para soportar los servicios.**

La capacidad tecnológica se ha evaluado teniendo en cuenta factores como visión y estrategia de TI, conocimiento, activos e infraestructura de hardware y software (Rodríguez & Peña, 2017). El conocimiento del personal sobre como ejecutar los servicios es de vital importancia para evaluar la capacidad logística. La rama judicial Seccional Bolívar cuenta con un departamento de TI dentro de este se encuentran los servidores para el manejo de correo, de aplicativo de Justicia XXI web, de archivo y de Backup. La conexión de todos los equipos se realiza a través de fibra al Datacenter.

La seccional Bolívar cuenta con 167 juzgados distribuidos entre las cabeceras municipales y la ciudad de Cartagena donde se encuentra gran parte de los mismos.

A continuación en la Tabla 07 observaremos en detalle la estructura y capacidad tecnológica, el cual se ha evaluado teniendo en cuenta factores como visión y estrategia de TI dentro de los Despachos de la Rama Judicial seccional Bolívar.

**Tabla 7. Detalles de la estructura tecnológica.**

La Rama Judicial tiene establecido como criterio de obsolescencia para los equipos de cómputo, impresoras y servidores para los despachos judiciales a nivel nacional un término de 6 años, tiempo dentro del cual se debe efectuar su reposición.

En este punto se relaciona las versiones del sistema TYBA que se usa a nivel nacional

| Versión | Fecha              | Funcionalidad   |
|---------|--------------------|---|
| 1.0.8   | Octubre<br>16/2015 | <p>Reparto Integrado a la Radicación del proceso</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Gestión de Reparto de primera instancial con anexo electrónica o escaneada de la demanda</li> <li>· Reparto automático de Segunda instancia desde el despacho judicial de primera instancia (acceso controlado al expediente por el superior y sin pasar por la oficina de reparto).</li> <li>· Registro de las novedades de reparto desde despacho judicial (sin pasar por oficina reparto)</li> </ul> <p>Registro de actuaciones (Estandarizadas por especialidad)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Registro de actuaciones con/sin documento(s) anexo(s) escaneados y/o electrónicos, uso de firma electrónica avanzada con estampado de tiempo.</li> <li>· Registro de audiencias</li> <li>· Control de términos</li> <li>· Notificación de providencias por correo electrónico con constancia de descarga.</li> <li>· Validación de documentos electrónicos.</li> <li>· Registro de emplazados</li> </ul> <p>Consultas al público</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Consulta de procesos y sus soportes digitales, estados en línea, descarga de soportes de notificaciones electrónicas y validación de documentos.</li> </ul> |

|                |                               |  |
|----------------|-------------------------------|--|
| <p>1.0.9</p>   | <p>Noviembre<br/>19/ 2015</p> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apariencia de los estados (títulos, numeración y anotación), solo se pueden consultar al público en la fecha de fijación o cualquier tiempo posterior.</li> <li>2. Procedimiento para la fijación de estados con el fin de que queden numerados y públicos</li> <li>3. Efectividad del registro de la actuación: “Reactivación del proceso”, esta actuación ya revive un proceso.</li> <li>4. Inconveniente frente a repartos efectuados en segunda instancia cuando uno de los despachos retorna con novedad de permiso.</li> <li>5. Consulta de procesos al ciudadano más amigable: captcha más grande, en los procesos radicados, de todas las especialidades a excepción de disciplinaria sin sentencia y penal se puede visualizan el despacho que los tiene, pero si el proceso esta privado no permite el ingreso al mismo y orienta al usuario para que se acerque al despacho.</li> <li>6. En el Acta de reparto de primera instancia se incluye la fecha de presentación del proceso.</li> <li>7. Viabilidad de modificar la clasificación del proceso cuando el tipo de proceso es el mismo que el del proceso que se debe modificar</li> <li>8. Se habilita la funcionalidad de Cierre de despachos para que los cierres los realice un encargado de la dirección seccional previa circular que se remitirá.</li> <li>9. Marcación de campos requeridos de sujetos procesales en nuevo proceso.</li> <li>10. Se optimiza la función de sujetos procesales dado que se cargan los combos departamento y ciudad del documento por defecto con los datos de la ciudad del usuario judicial que ingresa al sistema.</li> </ol> |
| <p>1.0.1.0</p> | <p>Septiembre<br/>30/2016</p> | <p>Registro de Actuación Envío a Penal de Conocimiento<br/>· Registro de Actuación de Envío a Penal de Conocimiento desde el rol de Centro de Servicios.</p>   |

Tomado de <https://disajcucuta.files.wordpress.com/2017/01/3-manual-uso-jxxi-web.pdf>

### 3.5.3. Nuevos requerimientos de la capacidad de logística y de la IT y su mejora para soportar los servicios y sus SLAs.

Los nuevos requerimientos son especialmente para mejorar la capacidad logística en sentido del recurso humano y capacitación de los mismos. Porque la capacidad de IT solo requiere ampliar la granja de servidores y el sistema de red del mismo, como se relaciona en la tabla a continuación.

**Tabla 8. Infraestructura Tecnológica de la empresa.**

| Infraestructura tecnológica |                          |   |
|-----------------------------|--------------------------|---|
| Cantidad                    | Descripción              | Condiciones   |
| 1                           | Servidores de Aplicativo | En caso de desperfecto en uno de ellos, los puestos de trabajo pueden iniciar con doble dualcore y 6 Gb. de RAM. Se puede dar servicio a 100 o 120 usuarios.  |
| 1                           | Servidores de Archivo    | Xeon con 2G de RAM, discos SCSI Ultra 320 en RAID 5 por cada 200 usuarios. La capacidad de los discos depende de la cuota que se le proyecta asignar a cada usuario en promedio. En nuestro caso utilizamos el criterio de asignar aproximadamente 500MB por usuario, lo que lleva a 3 discos de 146GB. |

|                  |   |  |
|------------------|---|--|
| 1                | Servidor de Backup  | 1 Servidor de respaldo. PIV o Xeon, 2G de RAM, discos SATA (hasta 1TB de almacenamiento con 4 discos) que conserva una réplica del Servidor de Archivos, y puede tomar el lugar de éste en caso de contingencia. Fuera de este caso, su función es conservar en disco respaldos de los otros servidores y subirlos a almacenamiento extraíble (Zip REV o Cinta, de acuerdo al volumen de información) una vez al día. El almacenamiento SATA brinda gran capacidad a un costo mucho menor que SCSI, pudiéndose utilizar esta alternativa ya que este servidor no es crítico. |
| 1                | Equipos de redes  | El equipamiento de red opera a una velocidad mínima de 100 Mbps. (con Switch NO HUB).  |
| Recursos Humanos |   |  |
| 2                | 1 Técnicos en mantenimiento en servidores y redes<br>1 Técnicos en mantenimiento de equipo de computo | Experiencia relacionada de 2 años  |

**3.5.4. Plan de la capacidad de logística y de la IT y su mejora para soportar los servicios y sus SLAs. (Nuevos activos de hardware, software y logística. Nuevos proyectos de desarrollo de software y licenciamiento).**

El plan de capacidad busca establecer la capacidad actual y los requerimiento necesarios para aumentar la capacidad en busca de mejorar los servicios ofrecidos por la organización.

**Tabla 9. Plan de capacidad Rama judicial Bolívar.**

| PLAN DE CAPACIDAD  |                      |               |   |
|--------------------|----------------------|---------------|---|
| Termino            |                      | Descripción   |   |
| Almacenamiento     | Capacidad utilizada  |               | Almacenamiento actual utilizado 100GB   |
|                    | Capacidad máxima     |               | Almacenamiento máximo que puede llegar a tener el activo es de 146GB            |
|                    | Capacidad proyectada | Detalle       | Capacidad requerida para el futuro según el análisis de previsiones es de 500GB |
|                    |                      | Estrategia    | Adquirir los equipos necesarios que tengan garantía mínima de 3 años            |
|                    |                      | Observaciones | Ampliar la capacidad de almacenamiento del servidor de archivos                 |
| Termino            |                      | Descripción   |   |
| Seguridad y Backup | Capacidad utilizada  |               | Almacenamiento actual utilizado es un 80% del máximo.                           |
|                    | Capacidad máxima     |               | Almacenamiento máximo que puede llegar a tener el activo 1TB                    |
|                    | Capacidad proyectada | Detalle       | Capacidad requerida para el futuro según el análisis de previsiones es de 2TB   |
|                    |                      | Estrategia    | Adquirir los equipos necesarios que tengan garantía mínima de 3 años            |
|                    |                      | Observaciones | Ampliar la capacidad de almacenamiento del servidor de                          |

|               |                      |  |   |
|---------------|----------------------|--|---|
|               |                      |  | archivos  |
| Termino       |                      |  | Descripción   |
| Redes         | Capacidad utilizada  |  | Velocidad mínima actual es de 100Mbps   |
|               | Capacidad máxima     |  | Velocidad mínima requerida es de 200Mbps  |
|               | Capacidad proyectada | Detalle                                | Capacidad requerida para el futuro según el análisis de previsiones es mínimo de 200Mbps  |
|               |                      | Estrategia                             | Adquirir los equipos necesarios que tengan garantía mínima de 5 años  |
|               | Observaciones        | Ampliar la capacidad de comunicaciones |   |
| Termino       |                      |  | Descripción   |
| Procesamiento | Capacidad utilizada  |  | Conjunto de atributos actuales utilizados para realizar o ejecutar las funciones.<br>80% Porcentaje de Utilización<br>2000 transacciones procesadas por minuto  |
|               | Capacidad máxima     |  | Conjunto de atributos utilizados para realizar o ejecutar las funciones en los momentos de mayor demanda de los servicios. 100% Porcentaje de Utilización<br>2500 transacciones procesadas por minuto |

|                  |                      |   |   |
|------------------|----------------------|---|---|
|                  | Capacidad proyectada | Detalle   | En picos altos el número de transacciones llega a 5000 quedando insatisfechas 2500 transacciones requerida para el futuro según el análisis de previsiones. |
|                  |                      | Estrategia  | Adquirir los equipos necesarios que tengan garantía mínima de 53 años   |
|                  |                      | Observaciones   | Ampliar la capacidad de procesamiento del servidor de aplicaciones  |
| Termino          |                      | Descripción   |   |
| Recursos humanos | Capacidad utilizada  |   | Cada una de las personas que trabajan en el departamento de sistema tiene responsabilidad del 100% de tiempo de horario laboral                             |
|                  | Capacidad máxima     |   | 1 Director del departamento TI<br>2 Técnicos para mantenimiento de equipos de computo   |
|                  | Capacidad proyectada | Detalle   | 2 Se requiere personal técnico especializado para realizar mantenimiento correctivo y predictivo a los servidores y demás equipos de cómputo.               |
|                  |                      | Estrategia  | Contratar servicios técnicos para el mantenimiento de los equipos servidores con disponibilidad 24/7  |
|                  | Observaciones        | Ampliar los recursos humanos para mejorar la prestación del servicio. |   |

| <b>GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS TECNOLÓGICOS</b> |   |                                    |   |                                   |
|---|---|------------------------------------|---|-----------------------------------|
| Código  | Versión: 1  |                                    | Fecha de aprobación                               |                                   |
| Clasificación Proceso:<br>Evaluación y Control                | ¡Estratégico  | Misional                           | Apoyo   |                                   |
| INFORMACIÓN GENERAL   |   |                                    |   |                                   |
| Líder   | Jefe Departamento de TI   |                                    |   |                                   |
| Objetivos   | Desarrollar las actividades para la prestación de los servicios tecnológicos, conectividad y equipos en forma oportuna y con los más altos estándares de servicio |                                    |   |                                   |
| Alcance   | Solicitud de aspectos de infraestructura TI y la logística para implementación de servicios tecnológicos.   |                                    |   |                                   |
| PROVEEDOR   | ENTRADA   | PROCEDIMIENTO                      | SALIDA  | CLIENTE                           |
| Proceso de planeación de tecnología de la información         | Plan de tecnología informática  | Gestión de servicios tecnológicos  | Plataforma tecnológica operativa                  | Todos los procesos                |
|   | Plan de gestión de cambios  | Actualización de contenido Web     | Atención a la solicitud de servicios tecnológicos | Entidades externas<br>Ciudadanos  |
| Todos los procesos  | Solicitudes de servicios tecnológicos   | Administración del centro de datos | Necesidades de recursos de TI                     | Planeación del talento humano     |
| Entidades externas  |   | Gestión de redes y comunicaciones  |   | Adquisición de bienes y servicios |
| INDICADORES DE GESTIÓN  |   |                                    |   |                                   |
| Nombre del indicador  | Objetivo del indicador  | Formulación                        |   |                                   |
|   |   | Fórmula                            | Unidad de Medida                                  | Frecuencia de Medición            |

|  |  |  |                   |              |  |
|--|--|--|-------------------|--------------|--|
| <p>Calidad en la atención de los servicios de la mesa de ayuda</p> | <p>Medir la percepción del usuario en cuanto a la calidad en la atención de los servicios de mesa de ayuda con la aplicación de la encuesta de satisfacción del usuario para verificar el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los usuarios con respecto a la atención recibida</p> | <p>Número de usuarios que responden la encuesta de satisfacción exitosa X 100 / Número de usuarios que responden la encuesta de satisfacción</p> | <p>Porcentaje</p> | <p>Anual</p> |  |
|--|--|--|-------------------|--------------|--|

|   |  |  |                   |              |  |
|---|--|--|-------------------|--------------|--|
| <p>Disponibilidad de los servidores de misión crítica de la Institución</p> | <p>Medir la disponibilidad de los servidores de misión crítica de infraestructura informática, realizando seguimiento a la interrupción en el servicio de los mismos, para asegurar la continuidad en la prestación de los servicios de la rama judicial</p> | <p>Número de horas de disponibilidad de los servidores en el mes X 100 / Número ideal de horas de disponibilidad de los servidores de misión crítica en el mes</p> | <p>Porcentaje</p> | <p>Anual</p> |  |
| <p>Disponibilidad de los servicios de infraestructura de la Institución</p> | <p>Medir la disponibilidad de los servicios de infraestructura informática, realizando seguimiento a la interrupción de los mismos, para asegurar la continuidad</p>   | <p>Número de horas de disponibilidad de los servicios en el mes X 100 / Número ideal de horas de disponibilidad de los servicios</p>                               | <p>Porcentaje</p> | <p>Anual</p> |  |

|  |   |   |            |             |  |
|--|---|---|------------|-------------|--|
|  | en la prestación de los servicios de la rama judicial   | en el mes   |            |             |  |
| Disponibilidad de los servicios de infraestructura (Comunicaciones de Datos) | Medir la disponibilidad de la infraestructura de comunicaciones, realizando seguimiento a la interrupción en el servicio de la misma, para asegurar la continuidad del servicio | Número de horas de disponibilidad de los servicios en el mes X 100 / Número ideal de horas de disponibilidad de los servicios en el mes | Porcentaje | Anual       |  |
| <b>RECURSOS REQUERIDOS PARA EL PROCESO PARA</b>                              |   |   |            |             |  |
| Humanos  | Tecnológicos  | Físicos   |            | Financieros |  |

|  |  |   |   |
|--|--|---|---|
| Director General<br>Secretario General<br>Jefes de Oficina<br>Funcionarios de la rama judicial | PC<br>Impresora<br>Equipos de audio y video<br>Página Intranet<br>Internet<br>Servidores<br>Medios de Comunicación | Puestos de Trabajo Dotación<br>Oficina Espacios para Reuniones y Capacitaciones | Presupuesto de Inversión<br>Presupuesto de Funcionamiento |
|--|--|---|---|

**3.5.5. Análisis de impacto en el inventario de infraestructura de TI y servicios y en su presupuesto.**

De acuerdo con el inventario realizado infraestructura de TI y servicios se puede decir que la capacidad de la infraestructura es insuficiente para prestar los servicios propuestos es importante entonces tener en cuenta en el presupuesto anual de la entidad las compras necesaria en cuestión de ampliar de la infraestructura TI y hacer mantenimiento preventivo de los servidores, adicionalmente poder agilizar los procesos que se llegan a cabo en la justicia.

**3.5.6. Inventario y costo de los activos de Hardware y Software existentes (Instrumento).**

En este punto analizaremos en detalle, los costos parciales, totales con su respectiva descripción y cantidad de la infraestructura tecnológica. Ver tabla 10:

**Tabla 10. Inventario y costo de los activos de Hardware y Software**

| <b>INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA</b>    |  |          |             |
|---------------------------------------|--|----------|-------------|
| Cantidad                              | Descripción  | Costo    | Costo Total |
| 1                                     | Servidores de correo Procesadores Intel Xeon x5470 a 3,33 GHz de 2 x 4 núcleos.  | 5250000  | 5250000     |
| 1                                     | Servidores de Aplicativo Xeon con 4G de RAM  | 3000000  | 3000000     |
| 1                                     | Servidores de Archivo Xeon con 2G de RAM, discos SCSI Ultra 320 en RAID 5 por cada 200 usuarios.                       | 3880000  | 3880000     |
| 1                                     | Servidor de Backup Xeon, 2G de RAM, discos SATA (hasta 1TB de almacenamiento con 4 discos)                             | 3200000  | 3200000     |
|                                       | Equipos de comunicaciones velocidad mínima de 100 Mbps. (con Switch NO HUB).   | 5000000  | 5000000     |
|                                       | licenciamiento de software de datacenter   | 4500000  | 4500000     |
| 2                                     | UPS Onda Sinusoidal de 120V 1kVA 800W, 2U en Rack / Torre, Opciones de Tarjeta de Red, LCD, USB, DB9, 6 Tomacorrientes | 2050000  | 4100000     |
| 1                                     | Aplicativo JXXI Web  | 10000000 | 10000000    |
| <b>Hardware y software de oficina</b> |  |          |             |
| 668                                   | Equipos De Cómputo 1GB de memoria RAM y superiores. Procesador P 100 y superiores.                                     | 2300000  | 1536400000  |
| 338                                   | Impresoras   | 350000   | 118300000   |
| 150                                   | Cámaras  | 680000   | 102000000   |

|     |                                  |        |          |
|-----|----------------------------------|--------|----------|
| 150 | Sistema de audio para audiencias | 320000 | 48000000 |
|-----|----------------------------------|--------|----------|

Fuente: Elaboración del grupo

### 3.5.7. Presupuesto anual para operar los Servicios soportados en TI -(Instrumento).

El presupuesto anual estimado para el año 2017 según la administración judicial en infraestructura tecnológica, se encuentra dado así:

**Tabla 11. Presupuesto Anual Servicios TI**

| Descripción   | Costo Anual        |
|---|--------------------|
| Contratos del licenciamiento del software.                                  | 18.831.709         |
| Contratos de mantenimiento preventivo y correctivo del hardware y software. | 69.483.928         |
| Contratos de Soporte de Software.   | 77.562.680         |
| Costos desarrollo de software.  | 88.760.569         |
| Salarios y honorarios área de TI.   | 107.085.896        |
| Costos capacitación.  | 31.985.070         |
| Costos Servicios de Telecomunicaciones.                                     | 47.760.569         |
| Costo y gestión nuevas adquisiciones de hardware, software y servicios      | 94.407.923         |
| <b>Total</b>  | <b>535.878.344</b> |

Fuente: Elaboración del grupo

### 3.5.7.1. Contratos del licenciamiento del software.

Los contratos estimados para el año 2017 según la administración judicial en infraestructura tecnológica, se encuentra dado así:

**Tabla 12. Contratos del licenciamiento del software.**

| Cantidad | Descripción                                | Valor     | Costo Anual |
|----------|--|-----------|-------------|
| 1        | Licencia de software ofimático por volumen | 8.756.260 | 8.756.260   |
| 1        | Licencia de software antivirus por volumen | 7.685.449 | 7.685.449   |
| 1        | Licencia de software RH.                   | 2.390.000 | 2.390.000   |
| Total    |  |           | 18.831.709  |

Fuente: Elaboración del grupo

### 3.5.7.2. Contratos de mantenimiento preventivo y correctivo del hardware y software.

**Tabla 13. Contratos de mantenimiento preventivo y correctivo del hardware y software.**

| Cantidad | Descripción  | Valor      | Costo Anual |
|----------|--|------------|-------------|
| 1        | Mantenimiento de los computadores, impresoras y cámaras                            | 56.918.928 | 56.918.928  |
| 1        | Prestar el servicio de mantenimiento integral del sistema de seguridad electrónico | 12.565.000 | 12.565.000  |
| Total    |  |            | 69.483.928  |

### 3.5.7.3. Contratos de Soporte de Software.

**Tabla 14. Contratos de Soporte de Software.**

| Cantidad | Descripción  | Valor      | Costo Anual |
|----------|--|------------|-------------|
| 1        | Adquisición de módulos adicionales al software sistema de gestión de cobro coactivo, por nueva normatividad y necesidades, y los servicios de mesa de ayuda, soporte técnico, acompañamiento, capacitación y documentación | 30.487.560 | 30.487.560  |
| 1        | Prestar los servicios especializados de actualización y soporte en sitio, de la herramienta tecnológica de software kactus.  | 47.075.120 | 47.075.120  |
| Total    |  |            | 77.562.680  |

Fuente: Elaboración del Grupo

### 3.5.7.4. Costos desarrollo de software.

**Tabla 15. Costos desarrollo de software.**

| Cantidad | Descripción   | Valor      | Costo Anual |
|----------|---|------------|-------------|
| 1        | Sistema de Inteligencia Documental para la Rama Judicial          | 77.075.120 | 77.075.120  |
| 1        | Equipo Gestor Seguridad (Encriptación y Firmas de comunicaciones) | 11.685.449 | 11.685.449  |
| Total    |   |            | 107.085.896 |

Fuente: Elaboración del grupo

### 3.5.7.5. Salarios y honorarios área de TI.

**Tabla 16. Salarios y honorarios área de TI.**

| Cantidad | Cargo                          | Salario/<br>Honorario | Valor     | Costo Anual |
|----------|--------------------------------|-----------------------|-----------|-------------|
| 1        | Director de Oficina TI         | Salario               | 4.756.260 | 57.075.120  |
| 2        | Técnicos en Sistema            | Salario               | 1.685.449 | 40.450.776  |
| 1        | Asesoría técnica especializada | Honorario             | 4.780.000 | 9.560.000   |
| Total    |                                |                       |           | 107.085.896 |

Fuente: Elaboración del grupo

### 3.5.7.6. Costos capacitación.

**Tabla 17. Costos capacitación.**

| Cantidad | Descripción   | Valor      | Costo Anual |
|----------|---|------------|-------------|
| 1        | Actualización y continuación del programa de formación virtual ¿servidor judicial digital¿ en sus niveles de formación en básica, especializada y avanzada en el uso de la tics para la formación de funcionarios y empleados de la rama judicial | 31.985.070 | 31.985.070  |
| Total    |   |            | 31.985.070  |

Fuente: Elaboración propia

### 3.5.7.7. Costos Servicios de Telecomunicaciones.

**Tabla 18. Costos Servicios de Telecomunicaciones.**

| Cantidad | Descripción   | Valor      | Costo Anual |
|----------|---|------------|-------------|
| 1        | Supervisión Especializada para los servicios de Telecomunicaciones<br>Conectividad Internet, conectividad móvil, correo electrónico | 37.075.120 | 37.075.120  |
| 1        | Cableado Estructurado y/o redes inalámbricas  | 10.685.449 | 10.685.449  |
| Total    |   |            | 47.760.569  |

Fuente: Elaboración propia del grupo.

### 3.5.7.8. Costo y gestión nuevas adquisiciones de hardware, software y servicios.

**Tabla 19. Costo y gestión nuevas adquisiciones de hardware, software y servicios.**

| Cantidad | Descripción  | Valor     | Costo Anual |
|----------|--|-----------|-------------|
| 1        | Servidores de Red con las características de la establecidas en la capacidades             | 4.756.260 | 4.756.260   |
| 2        | Estabilizadores de voltaje de con las características de la establecidas en la capacidades | 1.685.449 | 3.370.898   |
| 1        | UPS con las características de la establecidas en la capacidades                           | 2.390.000 | 2.390.000   |
| 1        | Cableado estructurado  | 3.890.765 | 3.890.765   |
| 2        | Desarrollador del software   | 4.000.000 | 80.000.000  |
| Total    |  |           | 94.407.923  |

### 3.5.7.9. Revisión periódica del presupuesto durante el año.

Tratándose de una empresa Gubernamental La Rama Judicial Seccional Bolívar debe hacer revisiones periódicas cada tres meses para velar que se esté ejecutando el presupuesto según lo establecidos y se puedan cumplir los objetivos en mejora de los servicios al ciudadano.

### 3.5.8. Cargo de los costos a las áreas de la organización.

Las áreas de la organización que se encuentran a carga de los costos establecidos en el presupuesto del ítem anterior son:

- ✚ Recursos humanos (salarios, honorarios y contratos de prestación de servicios, técnicos profesionales o personales)
- ✚ Departamento de Gestión de Compras o Adquisiciones (todos los elementos del Hardware, equipos de audio, video, cableado, regulación de voltaje entre otros y software)
- ✚ Departamento de Gestión de TI (contrato para capacitaciones, mantenimientos)

### 3.5.9. Análisis de retorno de la inversión.

EL Análisis de retorno de la inversión es una razón que relaciona el ingreso generado por un centro de inversión a los recursos (o base de activos) usados para generar ese ingreso. La fórmula usada es:

$$\text{ROI} = \frac{\text{Ingreso}}{\text{Inversión en activos}}$$

Al ser la rama judicial una entidad que no tiene ingreso económico no se puede medir el retorno de la inversión con respecto a los ingresos. Pero eso no quiere decir que no haya una ganancia en agilidad en la prestación de un servicio que es un derecho de todos los ciudadanos.

### **3.5.10. Opciones de Financiación.**

La Rama Judicial depende del Consejo Superior de la Judicatura, como se trata de una entidad del estado Colombiano no se puede realizar opciones de financiación que normalmente se realizan en una empresa privada como (créditos, leasing, comodato) sino que hay que regirse por la normas de contratación estatal colombiana. De acuerdo al presupuesto que se tenga establecido en el área TI, y a los requerimientos de mayor trascendencia en el cumplimiento de su misión estratégica.

Una forma de financiación del proyecto es por medio de los entes del estado como el MINTIC y otros entes internacionales que realizan financiamiento de proyectos tecnológicos.

### **3.6. Gestión de la continuidad de los servicios de TI**

La gestión de la continuidad del servicio se encarga de impedir que una interrupción de los servicios imprevista y grave tenga grandes consecuencias para el negocio en este caso la rama judicial. Estas interrupciones podrían venir derivadas no solo de fallos en la infraestructura TIC (virus, ataques de denegación de servicio,...), sino también por desastres naturales.

La estrategia de la Gestión de la Continuidad del Servicio, debe minimizar los riesgos para el negocio que pudiera tener una caída de los servicios TI, y establecer mecanismos para recuperarlos en caso de que dicha caída se produzca

### 3.6.1. Descripción Proceso.

Se orienta a controlar riesgos que podrían impactar seriamente los servicios de TI. La Gestión de la Continuidad del Servicio de TI (IT Service Continuity Management, ITSCM) se ocupa de que el proveedor de servicios de TI siempre pueda proveer un mínimo nivel del servicio propuesto reduciendo el riesgo de eventos desastrosos hasta niveles aceptables y planificando la recuperación de servicios de TI. La ITSCM debe diseñarse para que apoye la gestión de la continuidad del negocio.

Para aquellos servicios que afecten significativamente al negocio desde los primeros instantes de la indisponibilidad, será necesario implementar una estrategia de reducción de riesgos que permita:

- Identificar los riesgos que pueden afectar a los servicios, analizando el impacto que tendría cada riesgo para cada servicio
- Conocer las amenazas que pueden hacer que el riesgo se materialice, identificando la probabilidad de que dicha amenaza se convierta en realidad
- Proponer y ejecutar acciones mitigadoras para disminuir el impacto de los riesgos, disminuir la probabilidad de las amenazas o consolidar el estado actual.

### 3.6.2. Análisis e impacto de riesgos y eventos.

La evaluación de riesgo debe ser capaz de ayudarle a identificar eventos que podrían afectar negativamente a su organización. Eso incluye los daños potenciales que podrían causar tales eventos, la cantidad de tiempo necesaria para recuperar/restaurar las operaciones, y las medidas preventivas o controles que deben mitigar las probabilidades de que esos eventos ocurran. La evaluación de riesgo también le ayudará a determinar qué pasos si se implementan

adecuadamente podrían reducir la gravedad del evento. Una vez que se identifican los riesgos y las vulnerabilidades, se puede considerar cuatro tipos de respuesta defensiva:

**Medidas de protección:** Estas son actividades diseñadas para reducir las posibilidades de que ocurra un evento dañino; un ejemplo son las cámaras de seguridad, para identificar visitantes no autorizados y avisar a las autoridades antes de que puedan causar algún daño.

**Medidas de mitigación:** Estas actividades están diseñadas para minimizar la gravedad de un evento, una vez que ha ocurrido. Dos ejemplos son los supresores de sobretensiones, para reducir el impacto de la caída de un rayo, y los sistemas de energía ininterrumpida, que reducen las posibilidades de que los sistemas críticos dejen de funcionar abruptamente debido a un apagón o a un bajón de voltaje.

**Actividades de recuperación:** Estas actividades sirven para traer de vuelta sistemas e infraestructura dañados, hasta un nivel en el que puedan soportar las operaciones de negocios; un ejemplo son los datos críticos almacenados fuera de planta, que pueden ser utilizados para reiniciar las operaciones de negocios hasta un determinado punto en el tiempo.

**Planes de contingencia:** Estos documentos a nivel de procesos describen lo que puede hacer una organización a raíz de un evento que pueda dañarla; por lo general, se activan sobre la base de la información del equipo de manejo de emergencias.

La secuencia en la cual se implementan estas medidas depende en gran medida de los resultados de la evaluación de riesgo. Una vez que se identifica una amenaza específica, y sus vulnerabilidades asociadas, se vuelve más fácil planear la estrategia defensiva más efectiva. Recuerde que los planes de contingencia deben hacer frente a los efectos, independientemente de las causas.

### 3.6.3. Requerimientos de continuidad del servicio.

Como parte del plan de continuidad del negocio de una organización, es importante poder definir y entender los requerimientos de tiempo necesarios para recuperar a las entidades de servicios que han sido interrumpidos por diferentes motivos dentro de la organización; estos requerimientos obedecen a varios componentes que hacen referencia concreta al tiempo disponible en la cual una organización puede recuperarse oportuna y ordenadamente a las interrupciones en los servicios e infraestructuras de TI. Los componentes se describen a continuación:

**MTD (Máximo Tolerable Downtime)** o Tiempo Máximo de Inactividad Tolerable. Espacio de tiempo durante el cual un proceso puede estar inoperante hasta que la empresa empiece a tener pérdidas y colapse.

**RTO (Recovery Time Objective)** o Tiempo de Recuperación Objetivo. Es el tiempo transcurrido entre una interrupción y la recuperación del servicio. Indica el tiempo disponible para recuperar sistemas y recursos interrumpidos.

**RPO (Recovery Point Objective)** o Punto de Recuperación Objetivo. Es el rango de tolerancia que la entidad puede tener sobre la pérdida de datos y el evento de desastre.

**WRT (Work Recovery Time):** Es el tiempo invertido en buscar datos perdidos y la realización de reparaciones. Se calcula como el tiempo entre la recuperación del sistema y la normalización de los procesos.

#### **3.6.4. Estrategia para alcanzar los requerimientos de continuidad del servicio.**

Se trata de establecer los controles necesarios para mantener la continuidad. En esta fase se establecen los recursos mínimos de operación, el gobierno para administrar la continuidad, los controles para mitigar los riesgos y todas aquellas estrategias requeridas que permitan mantener la continuidad del negocio. Las estrategias se establecen de acuerdo a las soluciones y las buenas prácticas del mercado que establecen los costos y el tiempo que se tardan en recuperar los servicios prestados.

#### **Actividades de la definición de estrategias.**

**Identificación de estrategias de continuidad:** está orientada a presentar los diferentes escenarios estratégicos que ayuden a mantener la continuidad requerida. Este diseño se basa en los resultados del diagnóstico de la situación actual de continuidad, en la definición de recursos mínimos de recuperación, en las evaluaciones de riesgo (RA), en el análisis de impacto (BIA), y en los acuerdos de niveles de servicio (ANS) para los servicios ofrecidos.

**Desarrollo de la arquitectura estratégica:** esta actividad resume las estrategias de continuidad seleccionadas por la alta gerencia, y que permite definir una arquitectura de solución confiable que ayude a mantener los niveles de continuidad esperados por los clientes.

**Determinar requerimientos de recursos mínimos:** permite identificar los requerimientos de recursos mínimos necesarios para que los procesos críticos de la rama judicial puedan seguir operando, bajo condiciones aceptables para el proceso o el usuario. En esta actividad se busca identificar recursos como: terceros, proveedores, aplicativos, infraestructura de TI, personal interno o externo, equipos de oficinas, instalaciones físicas, telecomunicaciones, programas especializados, datos, material impreso, y tecnología especializada necesaria para las área del negocio.

**Diseño del programa de administración de continuidad:** esta es sin duda una de las actividades marco que se deben adelantar para definir claramente las políticas de continuidad de la rama judicial de acuerdo con los estándares actuales de continuidad, el programa mismo de gestión de la continuidad, y los elementos mínimos de estructuración de recursos orientados a un sistema continuo de continuidad de negocio

**Diseño del plan de sensibilización y cultura:** uno de los factores críticos de éxito en la implementación de un programa de continuidad de negocio es la gente. El recurso humano debe ser entendido como el eslabón más débil en la cadena de disponibilidad de un servicio, y es quien usualmente afecta los niveles de confiabilidad que se requieren mantener. El plan de sensibilización busca incorporar al factor humano dentro del programa de continuidad, y busca crear cultura de riesgo que permita minimizar las situaciones incontrolables generadas por la gente.

### **3.6.5. Plan de continuidad del servicio.**

Los productos o servicios críticos de una Organización son aquellos que deben ser entregados para asegurar la supervivencia de la Organización, evitar los problemas de no entregarlo y cumplir con obligaciones legales o contractuales existentes. El Plan de Continuidad de Negocio es un plan proactivo que busca asegurar que los productos o servicios continúen siendo entregados durante una interrupción no planeada.

Un Plan de Continuidad Incluye. Planes, medidas y disposiciones para asegurar la entrega continúa de los servicios y/o productos que le permitan a la Organización recuperar sus instalaciones, información y activos.

La identificación de los recursos necesarios para respaldar la continuidad del negocio, incluyendo personal, información, equipos, recursos financieros, apoyo legal, seguridad y alojamientos en caso de ser necesarios.

Implementar un BCP mejora la imagen de la Organización con sus empleados, sociedad y clientes al demostrar una actitud proactiva. Dentro de los beneficios adicionales podemos incluir una mejora en la eficiencia organizacional, así como también permite identificar la relación entre los activos, recursos humanos, los recursos financieros y los productos y servicios críticos de la organización.

### **3.6.6. Implementación del plan de continuidad del servicio.**

El aspecto más importante de la continuidad del negocio es la inmediata notificación al responsable apropiado de cualquier suceso que pueda causar una interrupción en las operaciones informáticas, independiente de su dimensión. Como primer paso, tan pronto como reciba la

notificación de un incidente, el coordinador del Plan tomará acción según se especifica en la lista de actividades de la gestión del mismo, desencadenando la puesta en marcha de los distintos procedimientos de acción.

Estos procedimientos se han clasificado en cuatro grandes grupos, cada uno con una denominación genérica como se muestra:

- **Procedimientos de emergencia:** Son acciones inmediatas al incidente que tratan de proteger la integridad de las personas (si está amenazada), contener la progresión del incidente y pararlo en la medida de lo que sea posible
- **Procedimientos de respuesta** Son acciones de cada unidad, área específica de este o servicio que tienden a sustituir los procedimientos habituales de trabajo por otros alternativos
- **Procedimientos de recuperación** Son los procedimientos que permiten volver a utilizar datos, aplicaciones, sistemas, etc.
- **Planificar la vuelta a la normalidad** Es una actividad va orientada hacia el establecimiento y desarrollo de todo tipo de acciones con el fin de volver al estado normal de las tareas y actividades de la empresa.
- Para establecer el nivel del plan a seguir en el supuesto de un desastre tendrá en cuenta su gravedad en función del periodo de interrupción previsto.
- **Desastre menor** Aquel que provoca una parada que no sobrepase las dos horas establecidas como mínimo
- **Desastre mayor** Aquel que provoca una parada de más de dos horas y que no sobrepase las horas hábiles de trabajo.

- **Desastre catastrófico** Cuando el sistema informático vaya a estar fuera de servicio más de las horas hábiles o fuera del horario normal de trabajo y que no sobrepase una semana.
- Esta estrategia contiene un manual de procedimientos que define los tiempos y modos en que se realizarán los Backus, además del hardware donde se almacenarán estos respaldos y buenas prácticas para este procedimiento. En base a lo anterior, se plantea y propone, que la Unidad de Operaciones del área de Informática de la rama judicial sea la responsable de cumplir las siguientes normas tendientes a proteger la seguridad de la información de los sistemas.
- Respaldo de forma segura (cintotecas o lugares alternativos) dejando por escrito fecha y hora de ejecución de los procedimientos, en orden correlativo que permita continuar con la operación de los sistemas en alguna instalación de respaldo alternativos.

Se definen las medidas de prevención que son de dos tipos:

- **Controles Físicos de Acceso como:** personal de seguridad, llaves, alarmas, sistemas de vigilancia entre otros.
- **Mecanismo Correctivos y Preventivos como:** corrientes reguladas, controles de medio ambiente y detección de fuego que minimicen el daño y faciliten la recuperación

La estructura de respuesta a incidentes tiene como función principal la toma de decisiones en caso de que ocurra un desastre que cause la interrupción de la entrega de los productos y la prestación de servicios críticos de la organización.

Entre las funciones principales de la estructura de respuesta a incidentes se pueden resaltar las siguientes:

- ✚ Analizar la situación para responder oportunamente
- ✚ Tomar la decisión de activar o no los planes de continuidad
- ✚ Iniciar el proceso de notificación a los empleados a través de los diferentes responsables
- ✚ Definir un presupuesto estimado para gastos que genere la crisis
- ✚ Seguir el proceso de recuperación con relación a los tiempos estimados
- ✚ Tomar decisiones ante situaciones o imprevistos durante la recuperación de operaciones
- ✚ Comunicar a los diferentes comités o equipos de la organización las decisiones que se tome

**Prueba el plan y refina el análisis.** “La mayoría de los expertos en BCM recomiendan probar el plan al menos una vez al año, con ejercicios, análisis paso a paso o simulaciones. La prueba te permite sacar el mayor provecho a lo que invertiste en la creación del plan, y no sólo te permite encontrar fallas y dar cuenta de los cambios corporativos con el transcurso del tiempo, sino que también causa una buena impresión en la gerencia” (Cobb, 2014).

“No cabe duda de que estos cuatro pasos significan un enorme trabajo, pero es una tarea que las empresas ignoran bajo su propio riesgo. Si el proyecto parece demasiado desalentador para aplicar a la empresa completa, considera comenzar por unos pocos departamentos o una sola oficina, si hay varias. Todo lo que vayas aprendiendo en el proceso se podrá aplicar en mayor escala a medida que prograses. Evita a toda costa pensar que las cosas malas no suceden, porque sí lo hacen. Sólo tienes que estar

preparado. Y no pretendas que cuando ocurra algo no será tan malo, porque podría serlo”  
(Cobb, 2014).

### **3.6.7. Impacto en el inventario de infraestructura de TI y servicios y en su presupuesto (actualizar inventario y presupuesto).**

El presupuesto de TI es la cantidad de dinero gastado en sistemas y servicios de tecnología de la información (TI) de una organización, incluida los sueldos para los profesionales de TI y los gastos relacionados con la construcción y mantenimiento de los sistemas y servicios de toda la empresa.

El presupuesto de TI e inventario suele ser supervisado por el director de información (CIO), el máximo ejecutivo de TI en la organización. Sin embargo, ya que se ha convertido en fundamental para los resultados del negocio, el alcance y la asignación de un presupuesto de TI es por ello la importancia de saber que se tiene como se tiene por qué se tiene y en caso de algún cambio debe ser muy justificado ya que se debe partir de la filosofía de minimizar y optimizar los recursos que se tienen destinados para esta área

### **3.7. Gestión de la seguridad de la información.**

La Gestión de la Seguridad (IGS) asegura la confidencialidad, la autenticidad, no repudio, integridad y disponibilidad de los datos de la organización y servicios de TI. También asegura un uso razonable de los recursos de información de la organización y la gestión adecuada de los riesgos de seguridad de la información. (w3ii, 2017)

### 3.7.1. Descripción Proceso.

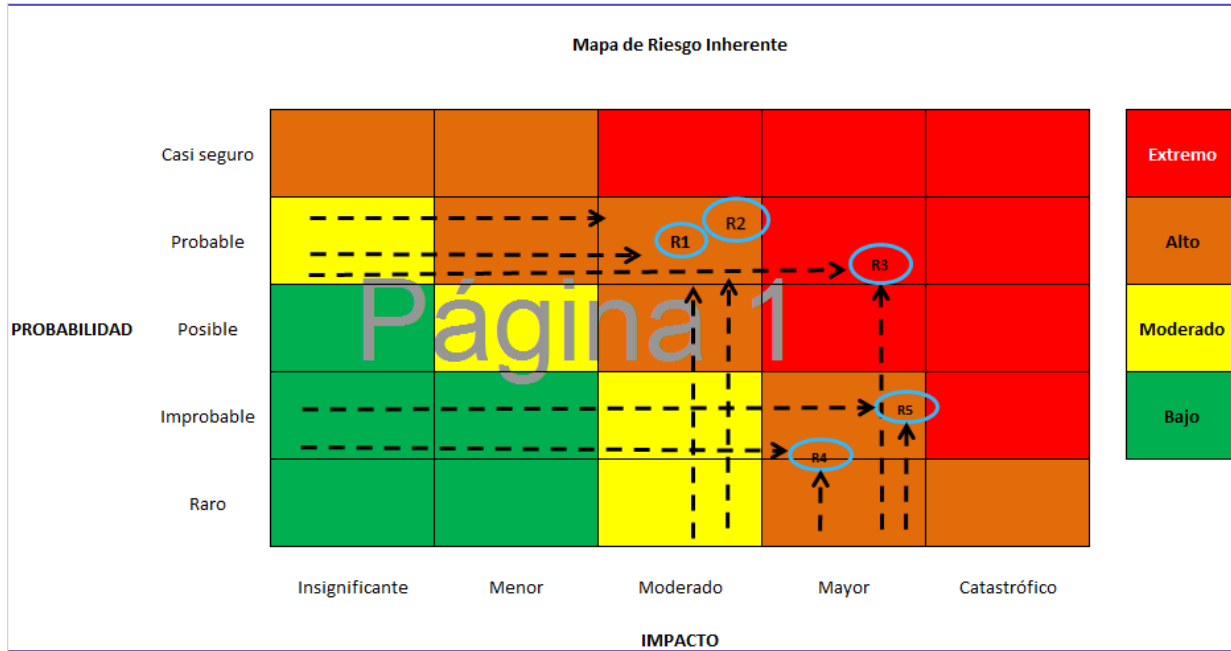
La base para que cualquier institución pueda operar de una forma confiable e integral en materia de Seguridad Informática comienza con la definición de políticas y estándares adecuados.

La Seguridad Informática es una función en la que se deben evaluar y administrar los riesgos, basándose en políticas y estándares que cubran las necesidades de los Despachos Judiciales en la Ciudad Cartagena en materia de seguridad. Este instrumento se encuentra estructurado en cinco políticas generales de seguridad para los diferentes usuarios internos, con sus respectivos estándares que consideran los siguientes puntos:

- ✚ R1.Seguridad de Personal
- ✚ R2.Seguridad Física y Ambiental
- ✚ R3.Administración de Operaciones de Cómputo
- ✚ R4.Controles de Acceso Lógico
- ✚ R5.Cumplimiento

Estas Políticas en seguridad informática se encuentran alineadas con el Estándar Británico ISO/IEC: 27002, a continuación analizaremos el estado de riesgos:

### 3.7.2. Análisis de riesgos de seguridad (Formato).



*Autor: Equipo de Trabajo*

### 3.7.3. Definir una política de seguridad informática en la organización.

#### 1. POLÍTICAS Y ESTÁNDARES DE SEGURIDAD DEL PERSONAL

##### Política

Todo usuario de bienes y servicios informáticos se compromete a conducirse bajo los principios de confidencialidad de la información y de uso adecuado de los recursos informáticos en los Despachos de la Rama Judicial Seccional Bolívar, así como el estricto apego al Manual de Políticas y Estándares de Seguridad Informática para usuarios.

### **1.1. Obligaciones De los Usuarios**

Es responsabilidad de los usuarios de bienes y servicios informáticos cumplir las Políticas y Estándares de Seguridad Informática para Usuarios del presente manual.

### **1.2. Acuerdos de uso y confidencialidad**

Todos los usuarios de bienes y servicios informáticos de la Rama Judicial Seccional Bolívar, deberán conducirse conforme a los principios de confidencialidad y uso adecuado de los recursos informáticos y de información de los Despachos, así como comprometerse a cumplir con lo establecido en el Manual de Políticas y Estándares de Seguridad Informática para Usuarios.

### **1.3. Entrenamiento en Seguridad Informática**

Todo empleado de los Despachos de la Rama Judicial Seccional Bolívar, de nuevo ingreso deberá:

- Leer el Manual de Políticas y Estándares de Seguridad Informática para Usuarios de los Despachos de la Rama Judicial Seccional Bolívar, el cual se encuentra disponible en los documentos de Gestión y buenas prácticas de la información, donde se dan a conocer las obligaciones para los usuarios y las sanciones que pueden aplicar en caso de incumplimiento.

## **1.4. Medidas disciplinarias**

1.4.1. Cuando la Dirección identifique el incumplimiento al presente Documento remitirá el reporte o denuncia correspondiente al Órgano Interno de Control de Despachos de la Rama Judicial Seccional Bolívar, para los efectos de su competencia y atribuciones.

## **2.-POLÍTICAS Y ESTÁNDARES DE SEGURIDAD FÍSICA Y AMBIENTAL**

### **Política**

Los mecanismos de control y acceso físico para el personal y terceros deben permitir el acceso a las instalaciones y áreas restringidas de los Despachos de la Rama Judicial Seccional Bolívar, sólo a personas autorizadas para la salvaguarda de los equipos de cómputo y de comunicaciones, así como las instalaciones y los diferentes Centros de Cómputo del Poder Judicial.

### **2.1 Resguardo y protección de la información**

2.1.1. El usuario deberá reportar de forma inmediata al Auxiliar Judicial En Sistemas, cuando detecte que existan riesgos reales o potenciales para equipos de cómputo o comunicaciones, como pueden ser fugas de agua, conatos de incendio u otros.

2.1.2. El usuario tiene la obligación de proteger los CD-ROM, DVDs, memorias USB, tarjetas de memoria, discos externos, computadoras y dispositivos portátiles que se

encuentren bajo su administración, aun cuando no se utilicen y contengan información reservada o confidencial.

2.1.2. El usuario tiene la obligación de proteger los CD-ROM, DVDs, memorias USB, tarjetas de memoria, discos externos, computadoras y dispositivos portátiles que se encuentren bajo su administración, aun cuando no se utilicen y contengan información reservada o confidencial.

2.1.3. Es responsabilidad del usuario evitar en todo momento la fuga de la información de los Despachos de la Rama Judicial Seccional Bolívar, que se encuentre almacenada en los equipos de cómputo personal que tenga asignados.

## **2.2. Controles de acceso físico**

2.2.1. Cualquier persona que tenga acceso a las instalaciones de los Despachos de la Rama Judicial Seccional Bolívar, deberá registrar en el Sistema de Ingreso (cuando ya se encuentre instalado), el equipo de cómputo, equipo de comunicaciones, medios de almacenamiento y herramientas que no sean propiedad de la Rama Judicial, el cual podrán retirar el mismo día, sin necesidad de trámite alguno.

En caso de que el equipo que no es propiedad de La Rama Judicial, permanezca dentro de la institución más de un día hábil, es necesario que el responsable del Despachos de la Rama Judicial Seccional Bolívar, en el que trabaja el dueño del equipo, elabore y firme oficio de autorización de salida.

### **2.3. Seguridad en áreas de trabajo**

Los Centros de Cómputo de la Rama Judicial Seccional Bolívar, son áreas restringidas, por lo que sólo el personal autorizado por la Presidencia de la Sala puede acceder a ellos.

### **2.4. Protección y ubicación de los equipos**

2.4.1. Los usuarios no deben mover o reubicar los equipos de cómputo o de telecomunicaciones, instalar o desinstalar dispositivos, ni retirar sellos de los mismos sin la autorización de la Dirección, debiéndose solicitar a la misma en caso de requerir este servicio.

2.4.2. El área de soporte técnico de la Dirección será la encargada de generar el resguardo y recabar la firma del usuario informático como responsable de los activos informáticos que se le asignen y de conservarlos en la ubicación autorizada por la Dirección.

2.4.3. El equipo de cómputo asignado, deberá ser para uso exclusivo de las funciones asignadas a los Despachos de la Rama Judicial Seccional Bolívar.

2.4.4. Será responsabilidad del usuario solicitar la capacitación necesaria para el manejo de las herramientas informáticas que se utilizan en su equipo, a fin de evitar riesgos por mal uso y para aprovechar al máximo las mismas.

2.4.5. Es responsabilidad de los usuarios almacenar su información únicamente en el directorio de trabajo que se le asigne, ya que los otros están destinados para archivos de programas y sistema operativo.

2.4.6. Mientras se opera el equipo de cómputo, no se deberán consumir alimentos o ingerir líquidos, a menos que sea en botellas de plástico.

2.4.7. Se debe evitar colocar objetos encima del equipo o cubrir los orificios de ventilación del monitor o del gabinete.

2.4.8. Se debe mantener el equipo informático en un entorno limpio y sin humedad.

2.4.9. El usuario debe asegurarse que los cables de conexión no sean pisados o aplastados al colocar otros objetos encima o contra ellos.

2.4.10. Cuando se requiera realizar cambios múltiples del equipo de cómputo derivado de reubicación de lugares físicos de trabajo, éstos deberán ser notificados con una semana de anticipación a la Dirección a través de un plan detallado de movimientos debidamente autorizados por el titular del área que corresponda.

2.4.11. Queda prohibido que el usuario abra o desarme los equipos de cómputo, porque con ello perdería la garantía que proporciona el proveedor de dicho equipo.

## **2.5. Mantenimiento de equipo**

2.5.1. Únicamente el personal autorizado de la Dirección podrá llevar a cabo los servicios y reparaciones al equipo informático, por lo que los usuarios deberán solicitar la identificación del personal designado antes de permitir el acceso a sus equipos.

2.5.2. Los usuarios deberán asegurarse de respaldar la información que considere relevante cuando el equipo sea enviado a reparación y borrar aquella información sensible que se encuentre en el equipo previendo así la pérdida involuntaria de

información, derivada de proceso de reparación, solicitando la asesoría del personal de la Dirección.

## **2.6. Pérdida o transferencia de equipo**

2.6.1. El usuario que tenga bajo su resguardo algún equipo de cómputo será responsable de su uso y custodia; en consecuencia, responderá por dicho bien de acuerdo a la normatividad vigente en los casos de robo, extravío o pérdida del mismo.

2.6.2. El resguardo para las laptops, tiene el carácter de personal y será intransferible. Por tal motivo, queda prohibido su préstamo.

2.6.3. El usuario deberá dar aviso de inmediato a la Dirección de la desaparición, robo o extravío del equipo de cómputo o accesorios bajo su resguardo.

## **2.7. Uso de dispositivos especiales**

2.7.1. El uso de los grabadores de discos compactos es exclusivo para respaldos de información que por su volumen así lo justifiquen.

2.7.2. La asignación de este tipo de equipo será previa justificación por escrito y autorización del titular o jefe inmediato correspondiente.

2.7.3. El usuario que tenga bajo su resguardo este tipo de dispositivos será responsable del buen uso que se le dé.

2.7.4. Los módems internos deberán existir solo en las computadoras portátiles y no se deberán utilizar dentro de las instalaciones de la institución para conectarse a ningún servicio de información externo, excepto cuando lo autorice la Dirección.

### **2.8. Daño del equipo.**

El equipo de cómputo o cualquier recurso de tecnología de información que sufra alguna descompostura por maltrato, descuido o negligencia por parte del usuario, deberá cubrir el valor de la reparación o reposición del equipo o accesorio afectado. Para tal caso la determinará la causa de dicha descompostura.

## **3. POLÍTICAS, ESTÁNDARES DE SEGURIDAD Y ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES DE CÓMPUTO**

### **Política**

Los usuarios deberán utilizar los mecanismos institucionales para proteger la información que reside y utilizan los Despachos de la Rama Judicial Seccional Bolívar. De igual forma, deberán proteger la información reservada o confidencial que por necesidades institucionales deba ser almacenada o transmitida, ya sea dentro de la red interna De La Rama Judicial o hacia redes externas como internet.

Los usuarios De los Despachos de la Rama Judicial Seccional Bolívar que hagan uso de equipo de cómputo, deben conocer y aplicar las medidas para la prevención de código

malicioso como pueden ser virus, malware o spyware. El usuario puede acudir a la Dirección, o al representante de ésta en su zona, para solicitar asesoría.

### **3.1. Uso de medios de almacenamiento**

3.1.1. Toda solicitud para utilizar un medio de almacenamiento de información compartido, deberá contar con la autorización del Magistrado o jefe inmediato del usuario y del titular del área dueña de la información. Dicha solicitud deberá explicar en forma clara y concisa los fines para los que se otorgará la autorización.

3.1.2. Los usuarios deberán respaldar de manera periódica la información sensible y crítica que se encuentre en sus computadoras personales o estaciones de trabajo, solicitando asesoría de la Dirección o al representante de ésta en su zona, para que dichos asesores determinen el medio en que se realizará dicho respaldo.

3.1.3. En caso de que por el volumen de información se requiera algún respaldo en CD, este servicio deberá solicitarse por escrito al Titular de la Dirección, y deberá contar con la firma del titular del área de adscripción del solicitante.

3.1.4. Los trabajadores De los Despachos de la Rama Judicial Seccional Bolívar, deben conservar los registros o información que se encuentra activa y aquella que ha sido clasificada como reservada o confidencial, de conformidad a las disposiciones que emita la Unidad de Acceso a la Información Pública Del Despacho.

3.1.5. Las actividades que realicen los usuarios De los Despachos de la Rama Judicial Seccional Bolívar, en la infraestructura de Tecnología de la Información son registradas y susceptibles de auditoría.

### **3.2. Instalación de Software**

3.2.1. Los usuarios que requieran la instalación de software que no sea propiedad De La Rama Judicial, deberán justificar su uso y solicitar su autorización a la Dirección, a través de un oficio firmado por el titular del área de su adscripción, indicando el equipo de cómputo donde se instalará el software y el período que permanecerá dicha instalación, siempre y cuando el dueño del software presente la factura de compra de dicho software. Si el dueño del software no presenta la factura de compra del software, el personal asignado por la Dirección procederá de manera inmediata a desinstalar dicho software.

3.2.2. Se considera una falta grave el que los usuarios instalen cualquier tipo de programa (software) en sus computadoras, estaciones de trabajo, servidores, o cualquier equipo conectado a la red De La Rama Judicial Seccional Bolívar, que no esté autorizado por la Dirección.

### **3.3. Identificación del incidente**

3.3.1. El usuario que sospeche o tenga conocimiento de la ocurrencia de un incidente de seguridad informática deberá reportarlo a la Dirección o al representante de ésta en su

Despacho, lo antes posible, indicando claramente los datos por los cuales lo considera un incidente de seguridad informática.

3.3.2. Cuando exista la sospecha o el conocimiento de que información confidencial o reservada ha sido revelada, modificada, alterada o borrada sin la autorización de las unidades administrativas competentes, el usuario informático deberá notificar al titular de su Despacho.

3.3.3. Cualquier incidente generado durante la utilización u operación de los activos de tecnología de información De los Despachos de la Rama Judicial Seccional Bolívar, debe ser reportado a la Dirección.

#### 3.4. Administración de la configuración.

Los usuarios de los Despachos de la Rama Judicial Seccional Bolívar, no deben establecer redes de área local, conexiones remotas a redes internas o externas, intercambio de información con otros equipos de cómputo utilizando el protocolo de transferencia de archivos (FTP), u otro tipo de protocolo para la transferencia de información empleando la infraestructura de red De La Rama Judicial Seccional Bolívar, sin la autorización por escrito de la Dirección.

### **3.5. Seguridad de la red**

Será considerado como un ataque a la seguridad informática y una falta grave, cualquier actividad no autorizada por la Dirección en la cual los usuarios realicen la exploración de los recursos informáticos en la red De La Rama Judicial Seccional Bolívar, así como de las aplicaciones que sobre dicha red operan, con fines de detectar y mostrar una posible vulnerabilidad.

### **3.6. Uso del correo electrónico**

3.6.1. Los usuarios no deben usar cuentas de correo electrónico asignadas a otras personas, ni recibir mensajes en cuentas de otros. Si fuera necesario leer el correo de alguien más (mientras esta persona se encuentra fuera o ausente), el usuario ausente debe re direccionar el correo a otra cuenta de correo interno, quedando prohibido hacerlo a una dirección de correo electrónico externa de La Rama Judicial Seccional Bolívar, a menos que cuente con la autorización del titular del área de adscripción.

3.6.2. Los usuarios deben tratar los mensajes de correo electrónico y archivos adjuntos como información que es propiedad de los Despachos de la Rama Judicial Seccional Bolívar, (si es propiedad del Despacho es información pública). Los mensajes de correo electrónico deben ser manejados como una comunicación privada y directa entre emisor y receptor.

3.6.3. Los usuarios podrán enviar información reservada y/o confidencial exclusivamente a personas autorizadas y en el ejercicio estricto de sus funciones y atribuciones, a través del correo institucional que le proporcionó la Dirección.

3.6.4. En los Despachos de la Rama Judicial Seccional Bolívar, se reserva el derecho de acceder y revelar todos los mensajes enviados por este medio para cualquier propósito y revisar las comunicaciones vía correo electrónico de personal que ha comprometido la seguridad violando políticas de Seguridad Informática de los Despachos de la Rama Judicial Seccional Bolívar.

3.6.5. El usuario debe de utilizar el correo electrónico del Despachos de la Rama Judicial Seccional Bolívar, única y exclusivamente para los recursos que tenga asignados y las facultades que les hayan sido atribuidas para el desempeño de su empleo, cargo o comisión, quedando prohibido cualquier otro uso distinto.

3.6.6. La asignación de una cuenta de correo electrónico externo, deberá solicitarse por escrito a la Dirección o al representante del Despacho, señalando los motivos por los que se desea el servicio. Esta solicitud deberá contar con el visto bueno del titular del área que corresponda.

3.6.7. Queda prohibido falsear, esconder, suprimir o sustituir la identidad de un usuario de correo electrónico.

### **3.7. Controles contra código malicioso**

3.7.1. Para prevenir infecciones por virus informáticos, los usuarios de Despachos de la Rama Judicial Seccional Bolívar, deben evitar hacer uso de cualquier clase de software que no haya sido proporcionado y validado por la Dirección.

3.7.2. Los usuarios de Despachos de la Rama Judicial Seccional Bolívar, deben verificar que la información y los medios de almacenamiento, considerando al menos memorias USB, discos flexibles, CD's, estén libres de cualquier tipo de código malicioso, para lo cual deben ejecutar el software antivirus autorizado por la Dirección.

3.7.3. El usuario debe verificar mediante el software de antivirus autorizado por la Dirección que estén libres de virus todos los archivos de computadora, bases de datos, documentos u hojas de cálculo, etc. que sean proporcionados por personal externo o interno, considerando que tengan que ser descomprimidos.

3.7.4. Ningún usuario de Despachos de la Rama Judicial Seccional Bolívar, debe intencionalmente escribir, generar, compilar, copiar, propagar, ejecutar o tratar de introducir código de computadora diseñado para autoreplicarse, dañar o en otros casos impedir el funcionamiento de cualquier memoria de computadora, archivos de sistema o software. Tampoco debe probarlos en cualquiera de los ambientes o plataformas de La Rama Judicial Seccional Bolívar. El incumplimiento de este estándar será considerado una falta grave.

3.7.5. Ningún usuario ni empleado de los Despachos de la Rama Judicial Seccional Bolívar, o personal externo podrá bajar o descargar software de sistemas, boletines electrónicos, sistemas de correo electrónico, de mensajería instantánea y redes de

comunicaciones externas, sin la debida autorización de la Dirección de Tecnologías de Información.

3.7.6. Cualquier usuario que sospeche de alguna infección por virus de computadora, deberá dejar de usar inmediatamente el equipo y llamar al auxiliar judicial en Sistemas.

3.7.7. Cada usuario que tenga bajo su resguardo algún equipo de cómputo personal portátil, será responsable de solicitar de manera periódica a la Dirección las actualizaciones del software de antivirus.

3.7.8. Los usuarios no deberán alterar o eliminar las configuraciones de seguridad para detectar y/o prevenir la propagación de virus que sean implantadas por la Dirección en programas tales como:

- ✚ Antivirus;
- ✚ Correo electrónico;
- ✚ Paquetería Office;
- ✚ Navegadores; u
- ✚ Otros programas.

3.7.9. Debido a que algunos virus son extremadamente complejos, ningún usuario de los Despachos de la Rama Judicial Seccional Bolívar debe intentar erradicarlos de las computadoras, lo indicado es llamar al personal de la Dirección para que sean ellos quienes lo solucionen.

### **3.8. Permisos de uso de Internet**

3.8.1. El acceso a internet provisto a los usuarios de los Despachos de la Rama Judicial Seccional Bolívar es exclusivamente para las actividades relacionadas con las necesidades del puesto y función que desempeña. En caso de daño a la imagen de la institución se procederá de acuerdo a lo que determine el Órgano Interno de Control de La Rama Judicial seccional Bolívar.

3.8.2. La asignación del servicio de internet, deberá solicitarse por escrito a la Dirección, señalando los motivos por los que se desea el servicio. Esta solicitud deberá contar con el visto bueno del titular del área correspondiente.

3.8.3. Todos los accesos a internet tienen que ser realizados a través de los canales de acceso provistos de los Despachos de la Rama Judicial Seccional Bolívar.

3.8.4. Los usuarios con acceso a Internet de los Despachos de la Rama Judicial Seccional Bolívar tienen que reportar todos los incidentes de seguridad informática a la, inmediatamente después de su identificación, indicando claramente que se trata de un incidente de seguridad informática.

3.8.5. El acceso y uso de módem en el Supremo Tribunal de Justicia tiene que ser previamente autorizado por la Dirección.

3.8.7. Los usuarios con servicio de navegación en internet al utilizar el servicio aceptan que:

- ✚ Serán sujetos de monitoreo de las actividades que realizan en internet.
- ✚ Saben que existe la prohibición al acceso de páginas no autorizadas.
- ✚ Saben que existe la prohibición de transmisión de archivos reservados o confidenciales no autorizados.
- ✚ Saben que existe la prohibición de descarga de software sin la autorización de la Dirección.
- ✚ La utilización de internet es para el desempeño de su función y puesto de los Despachos de la Rama Judicial Seccional Bolívar y no para propósitos personales.

### **3.9. POLÍTICAS Y ESTÁNDARES DE CONTROLES DE ACCESO LÓGICO**

#### **POLÍTICA**

Cada usuario es responsable del mecanismo de control de acceso que le sea proporcionado; esto es, de su identificador de usuario (userID) y contraseña (password) necesarios para acceder a la información y a la infraestructura tecnológica de Los Despachos de la Rama Judicial Seccional Bolívar, por lo cual deberá mantenerlo de forma confidencial.

La Dirección de la Sala Seccional Bolívar, es el único que puede otorgar la autorización para que se tenga acceso a la información que se encuentra en la infraestructura tecnológica de los Despachos de la Rama Judicial Seccional Bolívar, otorgándole los permisos mínimos necesarios para el desempeño de sus funciones, con apego al principio “Necesidad de saber”.

### **3.9.1. Controles de acceso lógico**

3.9.1.1. El acceso a la infraestructura tecnológica de los Despachos de la Rama Judicial Seccional Bolívar, para personal externo debe ser autorizado al menos por un titular de Despachos de la Rama Judicial Seccional Bolívar, quien deberá notificarlo por oficio a la Dirección, quien lo habilitará.

3.9.1.2. Está prohibido que los usuarios utilicen la infraestructura tecnológica del Poder Judicial del Estado para obtener acceso no autorizado a la información u otros sistemas de información de los Despachos de la Rama Judicial Seccional Bolívar.

3.9.1.3. Todos los usuarios de servicios de información son responsables por su identificador de usuario y contraseña que recibe para el uso y acceso de los recursos.

3.9.1.4. Todos los usuarios deberán autenticarse por los mecanismos de control de acceso provistos por la Dirección antes de poder usar la infraestructura tecnológica de La Rama Judicial Seccional Bolívar.

3.9.1.5. Los usuarios no deben proporcionar información a personal externo, de los mecanismos de control de acceso a las instalaciones e infraestructura tecnológica de Los Despachos de la Rama Judicial Seccional Bolívar, a menos que se tenga autorización de la Dirección.

3.9.1.6. Cada usuario que accede a la infraestructura tecnológica de los Despachos de la Rama Judicial Seccional Bolívar debe contar con un identificador de usuario único y personalizado, por lo cual no está permitido el uso de un mismo identificador de usuario por varios usuarios.

3.9.1.7. Los usuarios tienen prohibido compartir su identificador de usuario y contraseña, ya que todo lo que ocurra con ese identificador y contraseña será responsabilidad exclusiva del usuario al que pertenezcan, salvo prueba de que le fueron usurpados esos controles.

3.9.1.8. Los usuarios tienen prohibido usar el identificador de usuario y contraseña de otros, aunque ellos les insistan en usarlo.

### **3.9.2. Administración de privilegios**

3.9.2.1. Cualquier cambio en los roles y responsabilidades de los usuarios que modifique sus privilegios de acceso a la infraestructura tecnológica de los Despachos de la Rama

Judicial Seccional Bolívar, deberán ser notificados por escrito o vía correo electrónico a la Dirección con el visto bueno del titular del área solicitante, para realizar el ajuste.

### **3.9.3. Equipo desatendido**

Los usuarios deberán mantener sus equipos de cómputo con controles de acceso como contraseñas y protectores de pantalla (previamente instalados y autorizados por la Dirección, como una medida de seguridad cuando el usuario necesita ausentarse de su escritorio por un tiempo.

### **3.9.4. Administración y uso de contraseñas**

3.9.4.1. La asignación de la contraseña para acceso a la red y la contraseña para acceso a sistemas, debe ser realizada de forma individual, por lo que queda prohibido el uso de contraseñas compartidas está prohibido.

3.9.4.2. Cuando un usuario olvide, bloquee o extravíe su contraseña, deberá reportarlo por escrito a la Dirección, indicando si es de acceso a la red o a módulos de sistemas desarrollados por la Dirección, para que se le proporcione una nueva contraseña.

3.9.4.3. La obtención o cambio de una contraseña debe hacerse de forma segura; el usuario deberá acreditarse ante la Dirección como empleado de los Despachos de la Rama Judicial Seccional Bolívar.

3.9.4.4. Está prohibido que los identificadores de usuarios y contraseñas se encuentren de forma visible en cualquier medio impreso o escrito en el área de trabajo del usuario, de manera de que se permita a personas no autorizadas su conocimiento.

3.9.4.5. Todos los usuarios deberán observar los siguientes lineamientos para la construcción de sus contraseñas:

- No deben contener números consecutivos;
- Deben estar compuestos de al menos seis (6) caracteres y máximo diez (10). Estos caracteres deben ser alfanuméricos, o sea, números y letras;
- Deben ser difíciles de adivinar, esto implica que las contraseñas no deben relacionarse con el trabajo o la vida personal del usuario; y
- Deben ser diferentes a las contraseñas que se hayan usado previamente.

3.9.4.7. La contraseña podrá ser cambiada por requerimiento del dueño de la cuenta.

3.9.4.8. Todo usuario que tenga la sospecha de que su contraseña es conocido por otra persona, tendrá la obligación de cambiarlo inmediatamente.

3.9.4.9. Los usuarios no deben almacenar las contraseñas en ningún programa o sistema que proporcione esta facilidad.

3.9.4.10. Los cambios o desbloqueo de contraseñas solicitados por el usuario a la Dirección serán solicitados mediante oficio sellado y firmado por el jefe inmediato del usuario que lo requiere.

#### 3.9.5. Control de accesos remotos

3.9.5.1. Está prohibido el acceso a redes externas por vía de cualquier dispositivo, cualquier excepción deberá ser documentada y contar con el visto bueno de la Dirección.

3.9.5.2. La administración remota de equipos conectados a internet no está permitida, salvo que se cuente con la autorización y con un mecanismo de control de acceso seguro autorizado por la Dirección.

### **4. Transición de Servicios de Información (Descripción de la fase ITILv3)**

La Transición del Servicio es la Fase del ciclo de vida del Servicio y la debemos asociar con: Construir el Valor del Servicio. Esta fase trata sobre los procesos para la transición de los servicios en un entorno empresarial operativo. Cubre la función general y a largo plazo de la gestión del cambio y las prácticas de liberación e instalación para considerar los riesgos, los beneficios, los mecanismos de entrega y el apoyo de los servicios operacionales continuos. (Helppeople Software, 2017)

#### **4.1. Planificación y soporte de la transición.**

La situación actual de los procesos de TI en los Despachos la Rama Judicial Seccional Bolívar, es fundamental para comprender el entorno en el que se va a desarrollar el proyecto, entendiendo los objetivos del negocio y de TI, y de esta forma poder determinar el punto de partida del desarrollo del mismo.

Para la transición de los servicios en el entorno Organizacional, se debió cumplir con una primera fase, en donde se realizaron labores de recolección y análisis de la información acerca de la organización (misión, visión, objetivos estratégicos), así como los procesos apoyados en servicios de TI de los Despachos la Rama Judicial Seccional Bolívar, todo esto a través de la revisión de la documentación en el sitio y la realización de entrevistas con el usuario interno y externo de la entidad.

##### **Actividades**

- Analizar el Ciclo de Vida del Servicio – ITIL.
- Revisión objetivos de negocio y de servicios apoyados en TI.
- Realización de entrevistas al usuario interno y manejador de TI.
- Establecer procesos y/o actividades realizadas apoyadas en TI actualmente.
- Conclusiones del diagnóstico – Servicios Despachos Judiciales Seccional Bolívar.

##### **4.1.1. Descripción Proceso.**

###### **Mapeo de procesos-niveles de madurez**

En la realización de un mapeo según el estándar ITIL y los procesos identificados en el los servicios apoyados en TI de los Despachos la Rama Judicial Seccional Bolívar, se logró

determinar los elementos más relevantes de ITIL aplicables al tipo de organización y de los cuales se evaluará su nivel de madurez.

Esta fase se desarrolló tomando de un lado el mapa de procesos de ITIL, considerando las fases del ciclo de vida del servicio y del otro los procesos o servicios apoyados en TI de los Despachos la Rama Judicial Seccional Bolívar, con el fin determinar los elementos comunes (intersección) entre ambos.

Posteriormente los procesos y elementos comunes identificados, se realizará la evaluación del nivel de madurez de los procesos de acuerdo con la escala de niveles de madurez del modelo CMMI-representación continua, que se muestra en la tabla número uno (1), de forma que se pueda obtener información sobre el porcentaje de cumplimiento de cada uno de los ellos y de esta manera poder tener una vista global de grado de madurez de ITIL en los procesos o servicios apoyados en TI de los Despachos la Rama Judicial Seccional Bolívar.

**4.1.2. Plan de transición.**

Dentro del plan de transacción se evalúa el nivel de madurez de cada uno de los procesos apoyados en T.I de la Rama Judicial seccional Bolívar. En la tabla referenciada a continuación, observaremos la escala asignada:

**Tabla 20. Escala de los Niveles de Madurez**

| Calificación | Nivel de Madurez | Descripción   | % de Cumplimiento |
|--------------|------------------|---|-------------------|
| <b>0</b>     | 0- Incompleto    | Los Procesos no se realizan, o no consiguen sus objetivos | 0                 |
| <b>1</b>     | 1- Ejecutado     | Los Procesos se ejecutan, lográndose los objetivos        |                   |

|   |                                  |   |     |
|---|----------------------------------|---|-----|
|   |                                  | específicos.  | 20  |
| 2 | 2- Gestionado                    | Los Procesos, además de ser ejecutados, se planifican, revisan y evalúan para comprobar que cumplen con los requisitos no se realizan, o no consiguen sus objetivos | 40  |
| 3 | 3- Definido                      | Los Procesos, además de ser Gestionados, se ajustan al proceso estándar conforme a las directivas de la organización  | 60  |
| 4 | 4- Gestionado Cuantitativa mente | Procesos Definidos y controlados con técnicas estadísticas u otras técnicas cuantitativas.  | 80  |
| 5 | 5- Optimizado                    | Procesos Gestionados Cuantificadamente, que son cambiados y adaptados para conseguir objetivos relevantes del negocio.  | 100 |

Fuente: Equipo de Trabajo.

**Actividades**

- Realizar evaluación de los niveles de madurez de los procesos apoyados en TI de los Despachos Judiciales Seccional Bolívar.
- Realizar el mapeo de procesos ITIL (Ciclo de Vida del Servicio) – Procesos Despachos Judiciales Seccional Bolívar.
- Establecer elementos comunes a ser evaluados.

- Realizar la evaluación del nivel de madurez de los procesos (actual).
- Determinar el estado deseado de los procesos de acuerdo a la escala de niveles de madurez.
- Presentación de resultados.
- Identificar procesos a ser adaptados.
- Revisión Flujo de actividades ITIL de los procesos a ser adaptados

**Tabla 21. Procesos Actuales Vs Procesos ITIL**

| Calificación | Procesos Actuales         | Procesos ITIL                    |
|--------------|---------------------------|----------------------------------|
| 0            | No existe                 | Generación de la Estrategia      |
| 0            | No existe                 | Gestión del Catálogo de Servicio |
| 1            | Gestión del Servicio      | Gestión del Nivel del Servicio   |
| 0            | No existe                 | Gestión del Conocimiento         |
| 0            | No existe                 | Gestión de Accesos               |
| 2            | Gestión De Incidencias    | Gestión De Incidencias           |
| 3            | Gestión de Requerimientos | Gestión de Peticiones            |

Fuente: Equipo de Trabajo

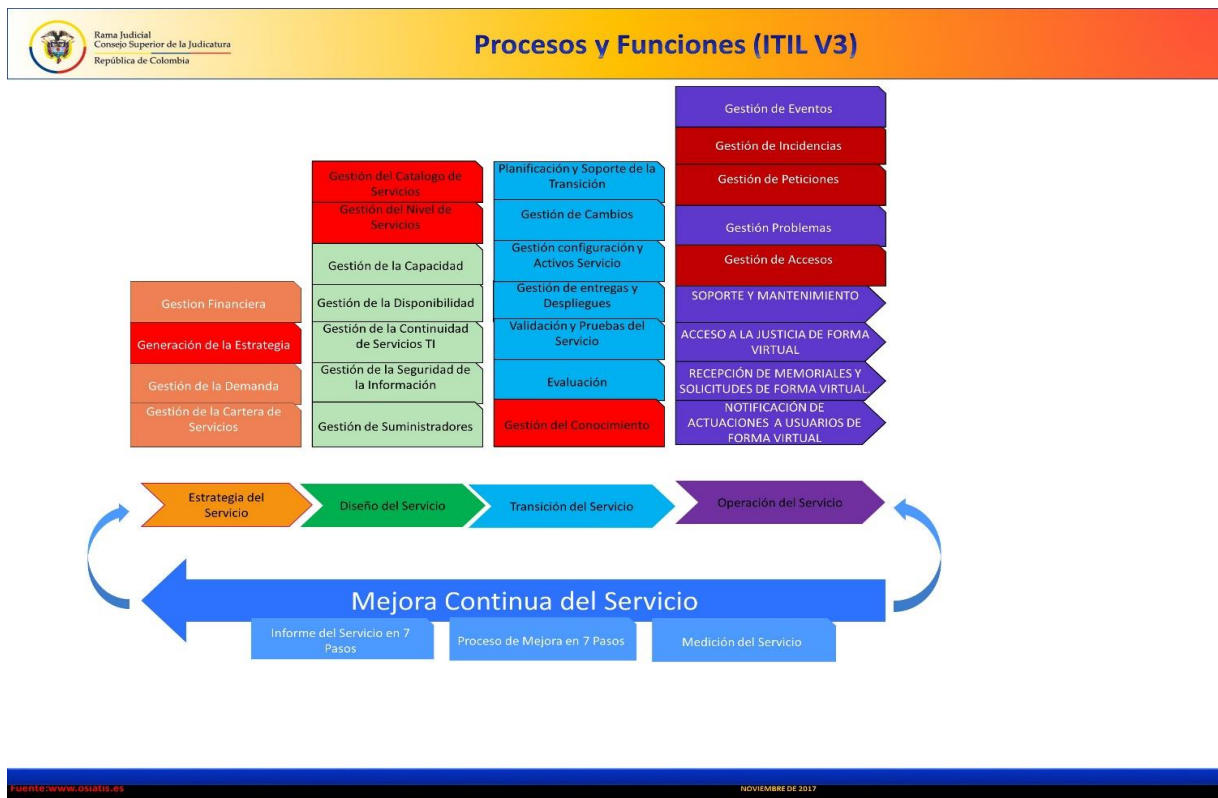
#### 4.1.2.1 Entrada de un nuevo servicio.

#### Propuesta de mejoramiento: Modelo

A continuación se muestran los procesos y funciones ITIL v3. Se resaltan de color rojo los procesos que se implementan (generación de la estrategia, gestión del catálogo de servicios, gestión del nivel de servicios y gestión del conocimiento) y los procesos que se mejoran (gestión de incidencias y gestión de requerimientos, que pasa a llamarse gestión de peticiones según el marco ITIL).

#### 4.1.2.2 Cambio de un servicio o de uno de los elementos que lo soportan.

Imagen. 2. Procesos y funciones ITIL.



Fuente: Elaboración de grupo

## 4.2. Gestión del Cambio.

El objetivo primordial de la Gestión de Cambios es que se realicen e implementen adecuadamente todos los cambios necesarios en la infraestructura y servicios TI garantizando el seguimiento de procedimientos estándar. (ITIL®Foundation)

### 4.2.1. Descripción Proceso.

Después de los hallazgos basados en la observación de los procesos apoyados en T.I. la actualización y estructuración de los mismos, basados en el estándar ITIL, se presentan a continuación:

**Tabla 22. Formato actualización de servicios 01**

| PROCESO  |  |
|--|--|
| SERVICIOS DE ACCESO A LA JUSTICIA DE FORMA VIRTUAL   |  |
| OBJETIVO DEL PROCESO   |  |
| Ofrecer a los usuarios información completa y oportuna relacionada a las decisiones y jurisprudencias de Rama Judicial Seccional Bolívar |  |
| Nombre del Indicador   | Disponibilidad e Integridad de la información para consulta del usuario.   |
| Objetivo del Indicador   | Se busca medir la disponibilidad e integridad de las decisiones y jurisprudencias de los Despachos de la Rama Judicial Seccional Bolívar, para su consulta por el usuario. |
| FORMULA DE CALCULO   |  |
| (Número de providencias emitidas por el despacho/Total de Providencias con autorización para publicar)*100                               |  |

|                                    |                                |   |                     |
|------------------------------------|--------------------------------|---|---------------------|
| <b>Escala:</b>                     |                                | <b>Tendencia</b>  | Creciente           |
| <b>Fuentes de Datos:</b>           | Registro en Sistema Siglo XXI. | <b>Tipo de Indicador</b>                                | Eficacia            |
| <b>Periodicidad de Recolección</b> | Permanente                     | <b>Periodicidad de Medición:</b>                        | Mensual             |
| <b>Nivel de Referencia:</b>        | Medición Inicial               | <b>Criterio para establecer el nivel de referencia:</b> | Tendencia Histórica |
| <b>Nivel de Desagregación:</b>     | No Aplica                      | <b>Método de Graficación:</b>                           | Diagrama de Barras  |
| <b>RESPONSABILIDADES</b>           |                                |   |                     |
| <b>Responsable del Cálculo:</b>    | Relatoría                      | <b>Responsable del Seguimiento y Análisis:</b>          | Relatoría           |
| <b>Observaciones:</b>              |                                |   |                     |

*Fuente: Equipo de Trabajo*

**Tabla 23. Formato actualización de servicios 02**

|  |   |   |                     |
|--|---|---|---------------------|
| <b>PROCESO</b>   |   |   |                     |
| SERVICIOS VIRTUALES PARA LA RECEPCIÓN DE MEMORIALES Y SOLICITUDES POR EL USUARIO.  |   |   |                     |
| <b>OBJETIVO DEL PROCESO</b>  |   |   |                     |
| Ofrecer a los usuarios de la Rama Judicial seccional Bolívar, el derecho al debido proceso, a través de herramientas de recepción virtual de memoriales y solicitudes por el medio más expedito (Correo electrónico, Página Web)                     |   |   |                     |
| Nombre del Indicador   | Acceso a la justicia a través de herramientas de recepción virtual de memoriales y solicitudes por el medio más expedito (Correo electrónico, Página Web) |   |                     |
| Objetivo del Indicador   | Se busca medir la accesibilidad a la justicia por medio de la recepción virtual de memoriales y solicitudes en la Rama Judicial Seccional Bolívar.        |   |                     |
| <b>FORMULA DE CALCULO</b>  |   |   |                     |
| (Número de memoriales y solicitudes enviadas a los despachos de la Rama Judicial Seccional Bolívar mediante las herramientas virtuales ofrecidas /Total memoriales y solicitudes enviadas a los despachos de la Rama Judicial Seccional Bolívar)*100 |   |   |                     |
| <b>Escala:</b>   |   | <b>Tendencia</b>  | Creciente           |
| <b>Fuentes de Datos:</b>   | Registro en Sistema Siglo XXI.  | <b>Tipo de Indicador</b>                                | Eficacia            |
| <b>Periodicidad de Recolección</b>   | Permanente  | <b>Periodicidad de Medición:</b>                        | Mensual             |
| <b>Nivel de Referencia:</b>  | Medición Inicial  | <b>Criterio para establecer el nivel de referencia:</b> | Tendencia Histórica |

|                                 |           |  |                    |
|---------------------------------|-----------|--|--------------------|
| <b>Nivel de Desagregación:</b>  | No Aplica | <b>Método de Graficación:</b>                  | Diagrama de Barras |
| <b>RESPONSABILIDADES</b>        |           |  |                    |
| <b>Responsable del Cálculo:</b> | Relatoría | <b>Responsable del Seguimiento y Análisis:</b> | Relatoría          |
| <b>Observaciones:</b>           |           |  |                    |

*Fuente: Equipo de Trabajo*

**Tabla 24. Formato actualización de servicios 03**

| <b>PROCESO</b>   |  |   |                     |
|--|--|---|---------------------|
| SERVICIOS DE NOTIFICACIÓN DE ACTUACIONES PROCESALES A USUARIOS DE FORMA VIRTUAL  |  |   |                     |
| <b>OBJETIVO DEL PROCESO</b>  |  |   |                     |
| Enviar a los usuarios actuaciones judiciales surgidas por los despachos en la cual haga parte; a través del medio más expedito y oportuno (Correo Electrónico, Sistema WEB), de forma completa e integral.   |  |   |                     |
| Nombre del Indicador   | Envió de actuaciones judiciales a través del medio más expedito y oportuno (Correo Electrónico, Sistema WEB).  |   |                     |
| Objetivo del Indicador   | Se busca medir la eficiencia e integridad del envío de las actuaciones y decisiones judiciales para la notificación del usuario, surgidas por los despachos de la Rama Judicial Seccional Bolívar. |   |                     |
| <b>FORMULA DE CALCULO</b>  |  |   |                     |
| (Número de actuaciones judiciales notificadas por el despacho a través del medio más expedito y oportuno (Correo Electrónico, Sistema WEB) /Total de actuaciones judiciales notificadas por el despacho)*100 |  |   |                     |
| <b>Escala:</b>   |  | <b>Tendencia</b>  | Creciente           |
| <b>Fuentes de Datos:</b>   | Registro en Sistema Siglo XXI.   | <b>Tipo de Indicador</b>                                | Eficiencia          |
| <b>Periodicidad de Recolección</b>   | Permanente   | <b>Periodicidad de Medición:</b>                        | Mensual             |
| <b>Nivel de Referencia:</b>  | Medición Inicial   | <b>Criterio para establecer el nivel de referencia:</b> | Tendencia Histórica |

|                                 |           |  |                    |
|---------------------------------|-----------|--|--------------------|
| <b>Nivel de Desagregación:</b>  | No Aplica | <b>Método de Graficación:</b>                  | Diagrama de Barras |
| <b>RESPONSABILIDADES</b>        |           |  |                    |
| <b>Responsable del Cálculo:</b> | Relatoría | <b>Responsable del Seguimiento y Análisis:</b> | Relatoría          |
| <b>Observaciones:</b>           |           |  |                    |

*Fuente: Equipo de Trabajo*

**Tabla 25. Formato actualización de servicios 04**

| <b>PROCESO</b>  |   |   |                     |
|---|---|---|---------------------|
| SERVICIOS DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE TI A USUARIOS INTERNOS  |   |   |                     |
| <b>OBJETIVO DEL PROCESO</b>   |   |   |                     |
| Brindar servicios de soporte y mantenimiento de TI según las necesidades y requerimientos institucionales, enfocados en la misión y visión Institucional.   |   |   |                     |
| Nombre del Indicador  | Servicios de soporte y mantenimiento de TI brindados a usuarios de Despachos de la Rama Judicial Seccional Bolívar.   |   |                     |
| Objetivo del Indicador  | Se busca medir la disponibilidad de los Servicios de soporte y mantenimiento de TI brindados a usuarios de Despachos de la Rama Judicial Seccional Bolívar. |   |                     |
| <b>FORMULA DE CALCULO</b>   |   |   |                     |
| (Número de Servicios de soporte y mantenimiento de TI brindados a usuarios de Despachos de la Rama Judicial Seccional Bolívar. /Total de Servicios de soporte y mantenimiento de TI solicitados por los usuarios de Despachos de la Rama Judicial Seccional Bolívar.)*100 |   |   |                     |
| <b>Escala:</b>  |   | <b>Tendencia</b>  | Creciente           |
| <b>Fuentes de Datos:</b>  | Medición Inicial  | <b>Tipo de Indicador</b>                                | Eficacia            |
| <b>Periodicidad de Recolección</b>  | Permanente  | <b>Periodicidad de Medición:</b>                        | Mensual             |
| <b>Nivel de Referencia:</b>   | Medición Inicial  | <b>Criterio para establecer el nivel de referencia:</b> | Tendencia Histórica |
| <b>Nivel de Desagregación:</b>  | No Aplica   | <b>Método de Graficación:</b>                           | Diagrama circular.  |

**RESPONSABILIDADES**

|                                 |           |  |           |
|---------------------------------|-----------|--|-----------|
| <b>Responsable del Cálculo:</b> | Relatoría | <b>Responsable del Seguimiento y Análisis:</b> | Relatoría |
| <b>Observaciones:</b>           |           |  |           |

*Fuente: Equipo de Trabajo*

### **4.3 Gestión de la configuración y de los activos del servicio.**

#### **4.3.1. Descripción Proceso.**

La información que este proceso ha de mantener actualizada tiene que ver con los elementos de configuración (CI) y sus relaciones en la infraestructura. Estos CI se componen de los siguientes elementos:

- Hardware.
- Software.
- Personas.
- Componentes de red.
- Líneas de negocio.

#### **4.3.2. Planeación e identificación de los activos del servicio. (Impacto en el inventario de activos de hardware, software y logística).**

La planificación de esta actividad es determinar fundamentalmente ciertos aspectos a tener en cuenta, para conseguir una adecuada gestión de la configuración que sea eficaz y para evitar las consecuencias que una mala gestión de este proceso puede traer para la organización, tanto en temas económicos como en la prestación de los servicios a los clientes. Para ello será necesario al menos:

1. Definir un responsable.
2. Analizar concienzudamente la información disponible, los recursos, licencias, componentes, etc., ya existentes.
3. Establecer una política y estrategia de configuraciones que aclare el alcance de las actuaciones.

4. Establecer un medio de comunicación activo con los procesos de gestión de cambios y versiones

#### **4.3.3. Control de la configuración (hardware, software y logística).**

El objetivo del control de la gestión de configuraciones es asegurar que sólo quedan registrados en la base de datos los CI que hayan sido autorizados, cuando se realiza un cambio en las características registradas o en las relaciones de éste con los demás elementos de la infraestructura.

#### **4.3.4. Reportes de estado de la configuración y auditoría.**

De acuerdo con Pérez (2012): Registro del estado de los componentes de configuración y reporte a las personas interesadas.

1. Identificación de necesidades de información. Describe los requerimientos de información del proyecto. Qué se requiere, por quién, frecuencia de los reportes, principalmente
2. Mecanismo para obtener información. Describe cómo se obtiene la información. Es deseable que la información se encuentre en una base de datos que es alimentada por la persona que realiza la actividad y no por la que procesa la misma para generar el reporte.
3. Reporte, contenido y frecuencia. Describe los diferentes reportes que se generan, su frecuencia y contenido de los reportes.
4. Acceso a los datos para reporte de estado. Describe cómo se puede acceder la información para generar los reportes.

5. Método de difusión de la información de los reportes de estado. Describe cómo y a quién se le distribuye la información de los reportes de estado.
6. Detalle de liberaciones. Detalla información sobre qué es lo que contienen las liberaciones, a quién se libera y cuándo, en qué medio se realiza, problemas que se pueden presentar en las liberaciones del producto y forma de corregirlos, instrucciones de instalación, entre otras.

### **Auditorías**

Describe los tipos de auditorías que se realizan, el procedimiento que se utiliza, la frecuencia y autoridad para realizar las auditorías.

1. Auditorías a realizar. Describe los diferentes tipos de auditorías que se van a realizar y cuándo serán realizadas. Normalmente se consideran: auditorías físicas, auditorías funcionales, auditorías a subcontratistas y auditorías externas.
2. Componentes de configuración a auditar.
3. Procedimientos de auditorías. Describe el procedimiento a utilizar en cada tipo de auditoría: quién la realiza, documentos requeridos, cómo debe llevarse a cabo y el formato para reporte de auditoría.
4. Actividades de seguimiento a auditorías. Describe las actividades que se deben realizar posterior a la auditoría para la solución de las no conformidades.

#### **4.3.5. Mantenimiento de la configuración (hardware, software y logística).**

Describe las actividades requeridas para mantener el plan actualizado durante el ciclo de vida del proyecto, el mecanismo para monitorizar y sincronizar con las actividades del proyecto y la persona responsable de estas actividades. (Pérez, 2012)

#### **4.3.6. Gestión del desarrollo del software y de su versionamiento para soportar los servicios que entrarán en operación**

Se refiere a la evolución de un único elemento, o de cada elemento por separado si son varios.

La evolución puede representarse gráficamente en forma de grafo, en el que los nodos son las versiones y los arcos corresponden a la creación de una nueva versión a partir de otra ya existente.

#### **4.4. Gestión del lanzamiento y el despliegue.**

El objetivo de este proceso es controlar, distribuir y poner en marcha el software y el hardware en el entorno de producción que ha sido autorizado en el proceso de gestión del cambio.

La gestión de versiones debe encargarse de dirigir e implementar los cambios en los servicios TI.

Es responsabilidad de este proceso:

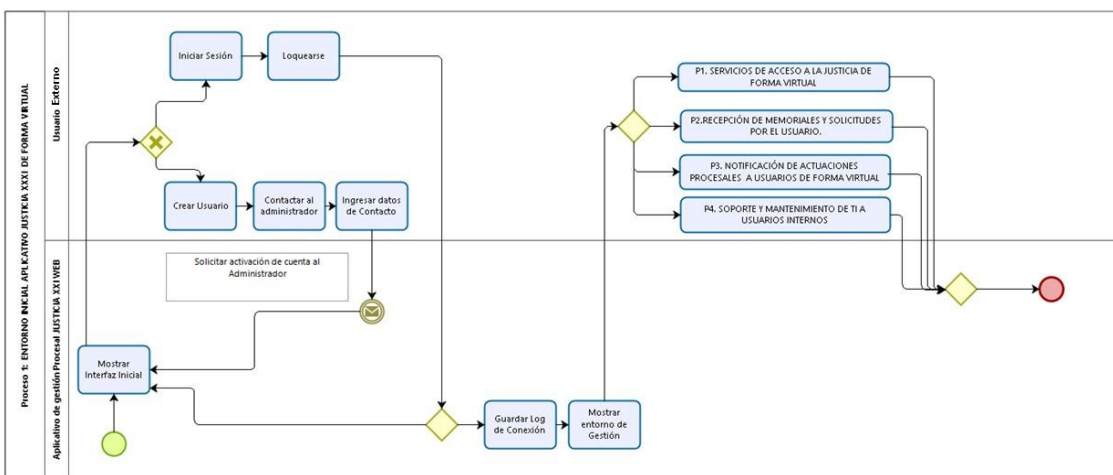
- Planificar, coordinar y poner en marcha el software (SW) y el hardware (HW).
- Asegurar que las nuevas instalaciones de SW y HW han sido autorizadas y son las correctas.
- Establecer canales adecuados de comunicación con el cliente.
- Cooperar con los procesos de gestión del cambio y de configuración para mantener actualizada la CMDB.
- Las principales actividades de la gestión de versiones son las siguientes:
- Definir una política de nuevas versiones.
- Probar las nuevas versiones en un entorno de pruebas.

- Validar las nuevas versiones.
- Implementar las nuevas versiones en el entorno de producción.
- Comunicar a los clientes y usuarios las funcionalidades de la nueva versión. (Huercano, 2009)

La Gestión de Cambios puede optar por distribuir de forma sincronizada diferentes paquetes de versiones, de esta forma se ofrece una mayor estabilidad al entorno TI. En algunos casos esta opción es obligada por incompatibilidades entre una nueva versión con software o hardware previamente instalado. Se está trabajando en la migración del aplicativo Versión 1.0. De la a un nuevo sistema operativo que requiere hardware más avanzado y/o nuevas versiones de los programas ofimáticos.

#### 4.4.1. Descripción Proceso.

**Imagen. 3. Diagrama inicial de acceso al portal gestión Procesal JUSTICIA XXI WEB.**



Fuente: elaboración del grupo de trabajo.

## PROCESO 1: SERVICIOS DE ACCESO A LA JUSTICIA DE FORMA VIRTUAL

### Descripción del proceso:

El subproceso de acceso a la justicia de Forma virtual, empieza con navegación inicial de un usuario Interno y/o Externo previamente logueado dentro de la aplicación Virtual gestión Procesal JUSTICIA XXI WEB.

A partir de ello, usuario puede escoger uno de los cuatro procesos que el sistema ofrece: P1. Acceso a la justicia de forma virtual; P2. Recepción de memoriales y solicitudes por el usuario. P3. Notificación de actuaciones procesales a usuarios de forma virtual y P4. Servicios de soporte y mantenimiento de TI. Partiendo del hecho que el usuario escogió el P1. El usuario consulta la información que existe respecto al proceso en el portal, el sistema verifica en la base de dato detalles solicitados por el usuario y envía radicado del proceso vía correo electrónico y se lo visualiza en la pantalla de consulta que usuario tenga activa.

Una vez el usuario revisa el documento, descarga e imprime puede cerrar la sesión y salir del aplicativo.

### Roles del Proceso

**Administrador del sistema:** Recibe alerta de ingreso al sistema por parte del usuario externo; verifica que los datos de acceso del usuario estén bien diligenciados y confirma el acceso al usuario cuando ingresa por primera vez al aplicativo.

### Stakeholder

**Empleado de la Rama judicial:** Personas encargadas de ejecutar los servicios que brinda la empresa.

**Analista de informes:** Persona encargada de la recopilación y análisis de los datos y soporte de la Base de datos.

**Entradas del Proceso**

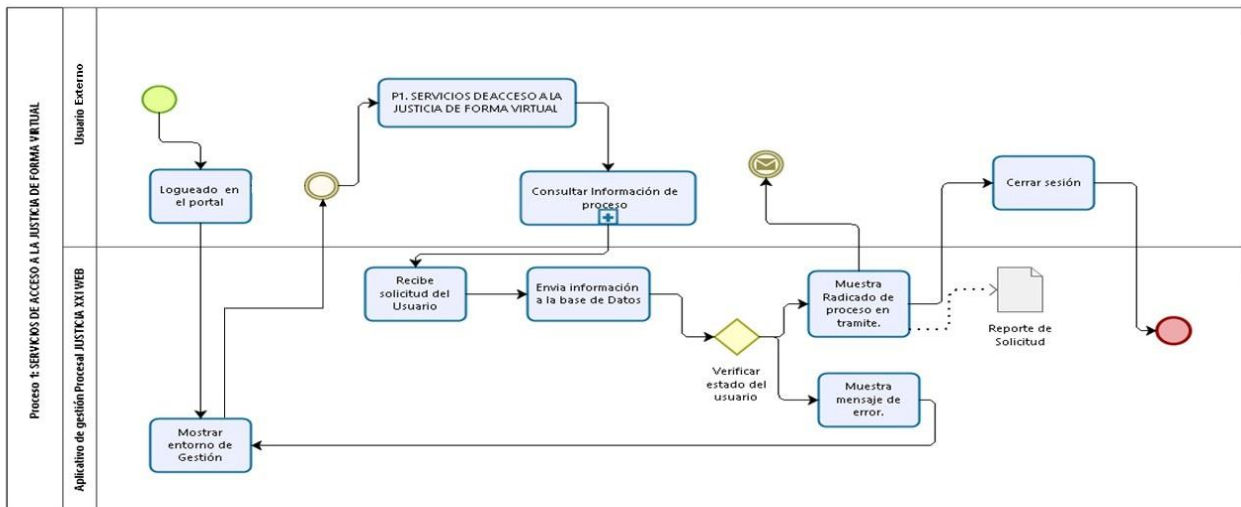
**Formulario de solicitud:** Es un formato diligenciado por el usuario donde se solicita información al portal.

**Salidas del Proceso**

**Reporte de solicitud:** Documento detallado del proceso solicitado con firmas del respectivo empleado encargado y número del radicado.

**Diagrama del proceso:**

**Imagen. 4. Diagrama PROCESO 1: SERVICIOS DE ACCESO A LA JUSTICIA DE FORMA VIRTUAL**



Fuente: elaboración del grupo de trabajo.

## Proceso 2: SERVICIOS VIRTUALES PARA LA RECEPCIÓN DE MEMORIALES Y SOLICITUDES POR EL USUARIO.

### **Descripción del proceso:**

Para este caso el usuario seleccionó el P2; El usuario consulta la información que existe respecto al proceso de memoriales en el sistema. El sistema consulta en la base de datos; dichos documentos almacenados fueron elaborados previamente por el usuario Interno o empleado de la Rama Judicial; quien posee privilegios dentro del sistema para diseñar los memoriales, editar reportes, actualizar registros, eliminar reportes e imprimir dichos reportes. Por último, el usuario interno genera los documentos radicados.

Una vez el usuario realiza la consulta en el sistema sobre los procesos que se encuentran activos para él, automáticamente el sistema realiza la consulta en la base de datos; en caso de ser negativo, muestra un mensaje de error y lo regresa al entorno inicial del portal.

En caso de ser positiva le envía el radicado del proceso en trámite vía correo electrónico y se lo visualiza en la pantalla. Una vez el usuario revisa el documento, descarga e imprime puede cerrar la sesión y salir del aplicativo.

### **Roles del Proceso**

**Administrador del sistema:** Recibe alerta de ingreso al sistema por parte del usuario externo; verifica que los datos de acceso del usuario estén bien diligenciados y confirma el acceso al usuario cuando ingresa por primera vez al aplicativo.

## Stakeholder

**Empleado de la Rama judicial:** Personas encargadas de ejecutar los servicios que brinda la empresa.

**Analista de informes:** Persona encargada de la recopilación y análisis de los datos y soporte de la Base de datos.

**Usuario externo:** Persona que tiene datos para autenticarse en el sistema, puede navegar por los procesos que se encuentre en estado activo para su rol dentro del sistema.

## Entradas del Proceso

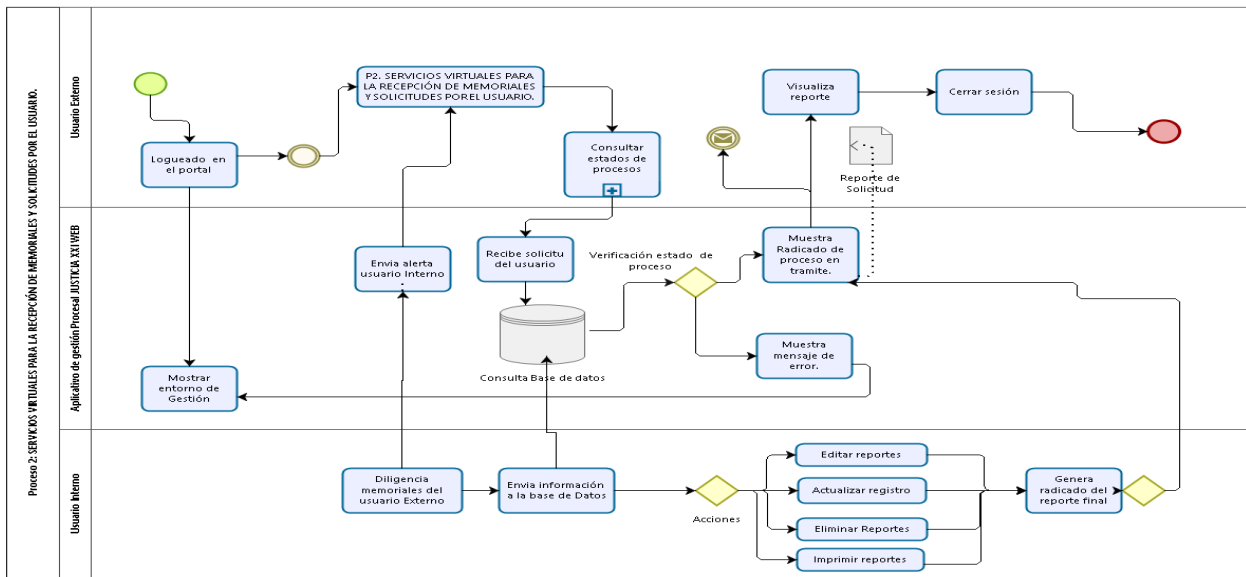
**Formulario de solicitud:** Es un formato diligenciado por el usuario donde se solicita información al portal.

**Memoriales:** Son documentos elaborados por un funcionario interno de la rama judicial y cargados al aplicativo

## Salidas del Proceso

**Reporte de solicitud:** Documento detallado del proceso solicitado con firmas del respectivo empleado encargado y número del radicado.

**Diagrama del proceso:**



Powered by  
bizagi  
Modeler

**Imagen. 5. Diagrama SERVICIOS VIRTUALES PARA LA RECEPCIÓN DE MEMORIALES Y SOLICITUDES POR EL USUARIO. Fuente: Autor.**

**Proceso 3: SERVICIOS DE NOTIFICACIÓN DE ACTUACIONES PROCESALES A USUARIOS DE FORMA VIRTUAL**

**Descripción del proceso:**

Para este caso el usuario interno selecciona el P3; Elabora las notificaciones editar reportes, actualizar registros, eliminar reportes e imprimir dichos reportes. Por último, el usuario interno genera los documentos radicados. Al finalizar el radicado, puede iniciar una nueva notificación regresando a la ventana inicial donde diligencia el formato correspondiente.

Cabe resaltar que finalizado los radicados, el sistema despliega la conexión con la base de datos donde se almacenan los soportes y documentos cargados al sistema, para futura consulta

por un usuario externo. Automáticamente se guarda el documento radicado en la base de datos; el sistema le envía el radicado del proceso en trámite vía correo electrónico al usuario externo.

### **Roles del Proceso**

**Administrador del sistema:** Recibe alerta de ingreso al sistema por parte del usuario externo; verifica que los datos de acceso del usuario estén bien diligenciados y confirma el acceso al usuario cuando ingresa por primera vez al aplicativo.

### **Stakeholder**

**Empleado de la Rama judicial:** Personas encargadas de ejecutar los servicios que brinda la empresa.

**Analista de informes:** Persona encargada de la recopilación y análisis de los datos y soporte de la Base de datos.

### **Entradas del Proceso**

**Formulario de solicitud:** Es un formato diligenciado por el usuario donde se solicita información al portal.

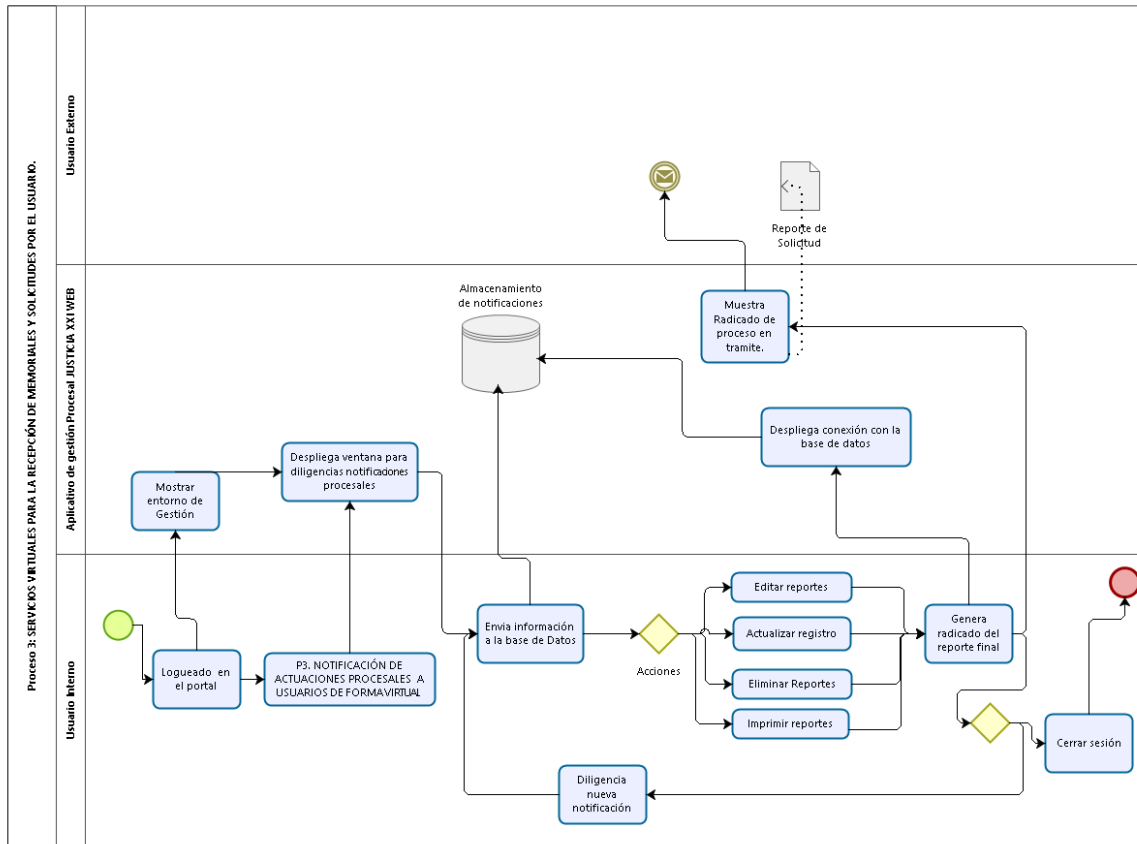
**Notificaciones:** Son documentos elaborados por un funcionario interno de la rama judicial y cargados al aplicativo.

### **Salidas del Proceso**

**Reporte de solicitud:** Documento detallado del proceso solicitado con firmas del respectivo empleado encargado y número del radicado.

## Diagrama del proceso

**Imagen. 6. Diagrama SERVICIOS VIRTUALES PARA LA RECEPCIÓN DE MEMORIALES Y SOLICITUDES POR EL USUARIO.**



Fuente: Autor.

## Proceso 4: SERVICIOS DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE TI A USUARIOS

### INTERNOS

#### **Descripción del proceso:**

Para este caso el usuario interno selecciona el P4; Después de haber detectado un incidente en los equipos de cómputo, redes, aplicativo virtual; ingresa al sistema y este despliega un formato para diligenciar reporte de la novedad, el usuario interno lo diligencia y genera radicado de dicha solicitud.

Esta solicitud es cargada al sistema y almacenada en la base de datos donde se envía una alerta al área de servicio de soporte y mantenimiento. Automáticamente el encargado de esta área revisa el radicado de la solicitud atiende el requerimiento. En caso de no tener solución reporta la novedad al sistema de una vez. Si por el contrario se requiere de realizar algún procedimiento aplica las acciones determinadas y por ultimo reporta la novedad al sistema documentando la solución dicho incidente.

#### **Roles del Proceso**

**Administrador de del Área de soporte y mantenimiento:** Recibe alerta de ingreso de incidente o solicitud de un usuario interno a la rama judicial y aplica las acciones determinadas para dar solución dicha solicitud.

#### **Stakeholder**

**Empleado de la Rama judicial:** Personas encargadas de ejecutar los servicios que brinda la empresa.

**Analista de informes:** Persona encargada de la recopilación y análisis de los datos y soporte de la Base de datos.

**Usuario interno:** Persona que tiene datos para autenticarse en el sistema, puede navegar por los procesos que se encuentre en estado activo para su rol dentro del sistema.

### Entradas del Proceso

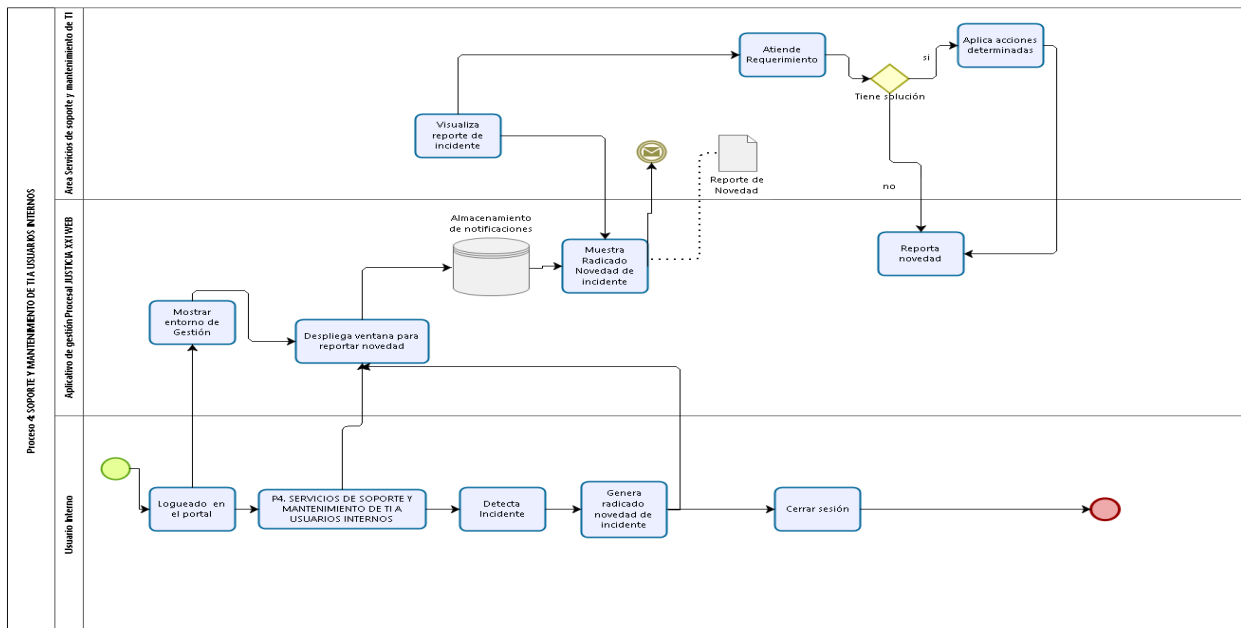
**Formulario de solicitud:** Es un formato donde el usuario interno diligencia el reporte de los daños u/o petición con respecto a los recursos tecnológicos asignados a su cargo y cargado al portal.

### Salidas del Proceso

**Reporte de novedad:** Documento detallado del proceso solicitado con la descripción de las medidas realizadas por el área de Soporte y mantenimiento.

### Diagrama del proceso

**Imagen. 7. Diagrama Proceso 4: SERVICIOS DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE TI A USUARIOS INTERNOS**



#### 4.4.2. Planeación y preparación del despliegue.

El subproceso de Gestión de entregas y despliegues empieza con la evaluación de las especificaciones plasmadas en la solicitud de cambio enviada por Gestión de cambio, para a partir de ello poder establecer una metodología de trabajo para las nuevas versiones. De ser un versión menor (actualización de software libres), se establece un marco general para el lanzamiento de nueva versión que fije una metodología de trabajo clara y se procede a delegarla al administrador del centro de cómputo de la empresa; si el cambio es a una versión de mayor envergadura se le solicita al encargado del centro de cómputo, la ejecución del mismo.

Una vez realizado el despliegue por parte del administrador del centro de cómputo (ACC) o el encargado del centro de cómputo, según sea el caso; se recibe el informe de resultado de despliegue, el cual se evalúa para verificar el buen estado del despliegue.

De no ser satisfactorio, se le notifica al ente responsable; caso contrario, se envía a Gestión de configuración, toda documentación relacionada con el despliegue realizado, para actualizar el estado de los elementos de configuración (CI'S) en la base de datos de gestión de la configuración (CMDB).

Finalmente, se comunica y forma a los usuarios finales acerca de las nuevas funcionalidades de la versión, para que puedan sacar el adecuado provecho de las mismas

#### 4.5.4. Planes remediales.

- ✚ Brindar atención oportuna a las víctimas del conflicto armado.
- ✚ Modernizar el proceso judicial de restitución de tierras, en el marco legal vigente, iniciando con la estrategia de Gobierno en Línea Cero Papel.

- ✚ Lograr una sinergia interinstitucional que soporte la modernización del proceso judicial en Colombia, apoyados en una efectiva comunicación e interacción entre los actores involucrados.
- ✚ Crear una cultura de colaboración, participación y mejora permanente, en donde se intercambiará activamente información por medios electrónicos entre servidores judiciales, entidades, que iniciará el camino frente al cambio de paradigma del trámite en papel



#### 4.5.5. Configuración de los paquetes instaladores.

Para el aplicativo de despliegue del software de gestión Procesal JUSTICIA XXI WEB se maneja una versión de prueba ejecutada offline. Cabe resaltar que esta versión se está migrando para ejecutarla bajo un entorno de solución de Cloud Computing; esto permitirá virtualizar los procesos que se ofrecen los Juzgados y Tribunales de la seccional Bolívar.

#### 4.6. Gestión del conocimiento

Para poder iniciar con la descripción del proceso, se necesita tener en claro la definición de gestión de conocimiento. La Gestión del Conocimiento se encarga de establecer unos criterios de registro y de acometer labores periódicas de clasificación, evaluación y mejora de los datos disponibles.

(ITIL Foundation) se plantea que: una buena Gestión del Conocimiento ha de colaborar estrechamente con los procesos de las otras fases del Ciclo de Vida para documentar y analizar:

- Los errores detectados y las soluciones aportadas en cada caso, principalmente desde la Gestión de Incidencias y Errores. De esta manera, puede confeccionarse un registro que recibe el nombre de KEDB y que ayuda a minimizar el tiempo de catalogación y solución de los mismos en el futuro. Asimismo, la Gestión de Problemas puede hacer un seguimiento del histórico de errores, establecer relaciones y determinar con mayor facilidad las causas de los mismos.
- La Gestión de Cambios aportará documentación sobre las propuestas de cambio llegadas desde la fase de Mejora Continua del Servicio, tanto si han sido pre aprobadas como si se han desechado.
- La información relativa a las posibles consecuencias del error, que puede proporcionar al Centro de Servicios la posibilidad de anticiparse al cliente.

La Gestión del Conocimiento es la encargada, por último, de centralizar toda esta información en un repositorio denominado Sistema de Gestión del Conocimiento del Servicio (SKMS).

Por lo tanto, la administración del conocimiento representado en los diferentes archivos asociados a los servicios expuestos al cliente

#### **4.6.1. Descripción Proceso.**

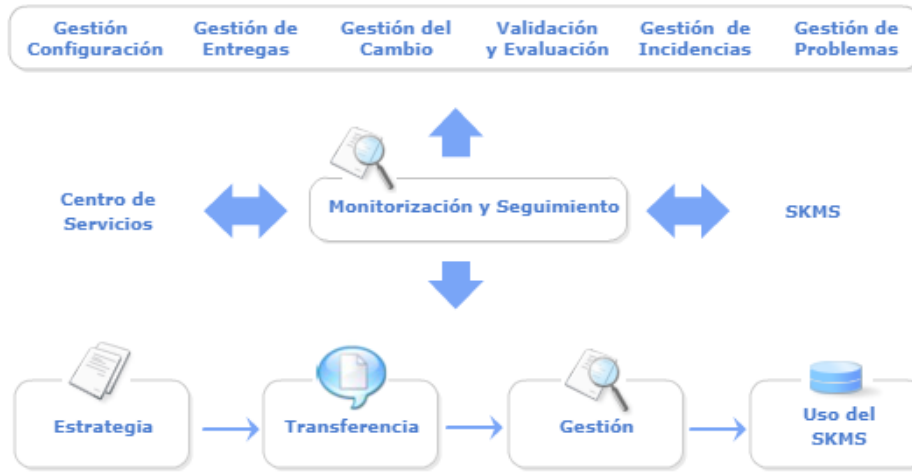
La Gestión de Conocimiento centralizada es adecuada para mejorar la calidad de los despachos judiciales de la Rama judicial del Poder Público Seccional Bolívar; permitiendo mantener una estructura definida y organizada. Esta información organizada en un repositorio de archivos mejorará la eficiencia, reduciendo la necesidad de redescubrir el conocimiento.

El subproceso de Gestión de Conocimiento, empieza al final de cada ciclo, coordinando una reunión con los agentes de servicios actuales de la empresa y los que serán los nuevos recursos, para que se dé la transferencia de conocimientos y toda documentación que le será útil para su desempeño

#### **4.6.2. Aprobaciones y actualización de la base de datos de conocimiento.**

La cantidad de información que una organización puede generar, incluso una de dimensiones modestas, es suficientemente voluminosa como para que resulte imprescindible una gestión centralizada de la misma. La Gestión del Conocimiento se encarga de establecer unos criterios de registro y de acometer labores periódicas de clasificación, evaluación y mejora de los datos disponibles.

**Imagen. 8. Esquema de las interacciones y funcionalidades de la Gestión del Conocimiento.**



*Fuente: Tomado de: ITIL® Foundation (S.f)*

#### 4.7. Evaluación

Evaluación de los efectos de un cambio en el servicio y cumplimiento de objetivos.

Consiste en revisar y analizar el rendimiento de un cambio o nuevo servicio, y la desviación de lo que se propone antes de que se efectúe.

Además, debe proveer informes para tomar decisiones sobre si llevarlo o no a cabo. No debe confundirse con la verificación de que el servicio cumple con los requisitos mínimos de calidad, eficacia y utilidad,

Como se puede ver, la evaluación es un proceso genérico al estar presente en diferentes etapas del ciclo de vida de los servicios, tomando datos de unos y proporcionando a otros.

Es una de las partes del modelo de calidad PDCA, del acrónimo inglés PlanDo-Check-Act (Planificar-Hacer-Evaluar-Actuar), también conocido como ciclo de Deming, para asegurar la consistencia en todas las evaluaciones

Ciclo PHVA. Para asegurar la consistencia de las evaluaciones de tal forma que los cambios tengan el efecto requerido.

La utilización continua del PHVA nos brinda una solución que realmente nos permite mantener la competitividad de nuestros productos y servicios, mejorar la calidad, reduce los costos, mejora la productividad, reduce los precios, aumenta la participación de mercado, supervivencia de la empresa, provee nuevos puestos de trabajo, aumenta la rentabilidad de la empresa.

### **PLANEAR**

Es establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.

1. Identificar servicios
2. Identificar clientes
3. Identificar requerimientos de los clientes
4. Trasladar los requerimientos del cliente a especificaciones
5. Identificar los pasos claves del proceso (diagrama de flujo)
6. Identificar y seleccionar los parámetros de medición
7. Determinar la capacidad del proceso
8. Identificar con quien compararse

### **HACER**

- ✚ Implementación de los procesos.

- ✚ Identificar oportunidades de mejora
- ✚ Desarrollo del plan piloto
- ✚ Implementar las mejoras

## VERIFICAR

- ✚ Realizar el seguimiento y medir los procesos y los productos contra las políticas, los objetivos y los requisitos del producto e informar sobre los resultados.

## ACTUAR

Tomar acciones para mejorar continuamente el desarrollo de los procesos.

- ✚ Institucionalizar la mejora y-o volver al paso de Hacer

Aplicando el **PHVA** en la implementación de un sistema de gestión de la calidad en una empresa de servicios, tenemos:

La definición de la red de procesos, la política de calidad y los objetivos, se define el Representante de Gerencia, y el aseguramiento de los procesos.

En el Hacer se hace la implementación de lo definido en la planeación, es decir, toda la Organización se alinea de acuerdo a las definiciones, se conforman equipos de trabajo para que documenten los procesos con el enfoque de PHVA y con una metodología definida.

En el Verificar, se aplica el subproceso de Revisiones de Gerencia y Auditorías internas de Calidad.

En el Actuar, se aplica el subproceso de Acciones correctivas, preventivas y planes de mejoramiento como consecuencia de unos informes de auditorías, adicionalmente se aplica la metodología para análisis y solución de problemas a aquellos subprocesos que necesitan un

mejoramiento continuo para luego incorporarlos en los subprocesos y convertirlos nuevamente como parte del día a día.

No es posible realizar con calidad una actividad, proceso, producto o servicio, si se viola alguno de los pasos del ciclo.

Podría decirse que la metodología PHVA no da lugar a fisuras en cuanto su propósito: se define una meta y dejándose llevar por la sabiduría contenida en cada etapa, se llega a cumplirla quitando del camino los obstáculos (no conformidades) que se interpongan, ya sean humanos, materiales o financieros. Si el objetivo es realista y considera las variables del entorno, entonces siguiendo la estrategia del Ciclo de la Calidad, la probabilidad de éxito es mayor. No debe olvidarse que en cada paso habrá que realizar acciones tácticas y operativas para seguir adelante con dominio.

La utilización continua del PHVA nos brinda una solución que realmente nos permite mantener la competitividad de nuestros productos y servicios, mejorar la calidad, reduce los costos, mejora la productividad, reduce los precios, aumenta la participación de mercado, supervivencia de la empresa, provee nuevos puestos de trabajo, aumenta la rentabilidad de la empresa.

## CONCLUSIONES.

Si bien, para concluir el desarrollo de este proyecto, el equipo de trabajo centra su atención en el Diseño del Sistema de Servicios de información de acuerdo al modelo de referencia ITIL V3, específicamente en los despachos Judiciales de la Rama judicial del Poder Público Seccional Bolívar, el cual permitirá desarrollar una estrategia en la Organización en cuanto a la calidad del servicio integrando las Tecnologías de la Información como herramienta fundamental del mismo. “De hecho resultó ser tan útil que actualmente ITIL recoge la gestión de los servicios TI como uno de sus apartados, habiéndose ampliado el conjunto de “buenas prácticas” a gestión de la seguridad de la información, gestión de niveles de servicio, perspectiva de negocio, gestión de activos software y gestión de aplicaciones. Estas buenas prácticas provienen de las mejores soluciones posibles que diversos expertos han puesto en marcha en sus organizaciones a la hora de entregar de servicios TI, por lo que en ocasiones el modelo puede carecer de coherencia” (Rios Huércanos, 2014)

Dentro de los resultados obtenidos en la investigación se pudo Identificar los aspectos fundamentales que intervienen en cada uno de los procesos y servicios promovidos por los despachos de la Rama judicial del Poder Público Seccional Bolívar.

Así como se definieron los procesos y servicios de los despachos de la Rama judicial del Poder Público Seccional Bolívar para la implementación de ITIL.

Fue muy importante evaluar el nivel de Gestión de los procesos en los despachos de la Rama judicial del Poder Público Seccional Bolívar, a partir de la implementación de servicio de TI, el cual nos conllevó a elaborar la propuesta de mejora en la Gestión de Servicios de TI, fundamentados en ITIL.

Se recomienda adoptar lo planteado dentro del proyecto referenciado, dado que optimiza los diferentes procesos apoyados en TI en las diferentes dependencias de la Rama Judicial Seccional Bolívar.

Así como evaluar el impacto fundado al implementar el Marco ITIL, dado que conlleva a las mejores prácticas en la Gestión de la TI.

Por último, se deja abierta la implementación de nuevos servicios en el Marco de referencia de mejores prácticas ITIL, de acuerdo a los requerimientos hechos por los usuarios internos y las necesidades que demanden los usuarios externos de la Rama Judicial.

## BIBLIOGRAFÍA

ITIL® Foundation (S.f) Fases del ciclo de vida de los servicios ITIL. Disponible en:

<http://faquinones.com/gestiondeserviciosit/itilv3/itil.php>

Figuerola, N. (06 de 2012). *ITIL V3 ¿Por dónde empezar?* Obtenido de

<https://articulosit.files.wordpress.com/2012/07/itil-v33.pdf>

Reyes, W. (03 de 12 de 2008). *¿Qué es ITIL?* Obtenido de

<https://seguinfo.wordpress.com/2008/12/03/%C2%BFque-es-itil-2/>

Espinosa Méndez, J. C. (2008). *Validacion y estandarizacion de instrumentos*. Obtenido de

<http://extension.upbbga.edu.co/inpec2009/Estudiosprimeraparte/VYEInstrumentos.pdf>

Hernn Domnguez, J. (2014). *ITIL V3: Prácticas Usadas para la Gestión de Servicios TI, Volumen 3*. CreateSpace Independent Publishing Plataforma,

Lazara Grupo Editor SAS. (s.f.). *Guía del estudiante*. Obtenido de [www.estudios.com.ar](http://www.estudios.com.ar):

<http://www.estudios.com.ar/test-orientacion-vocacional.html>

Núñez Gaviria, M., & Franco Mahecha, R. (s.f.). *Test de Orientación Vocacional*

*CHASIDE*. Obtenido de [rfrancomahecha.byethost5.com](http://rfrancomahecha.byethost5.com):

<http://rfrancomahecha.byethost5.com/chaside/?i=2>

Rodríguez M, Peña I (2017). *Medición de capacidad en tecnología de información en las organizaciones*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n72/n72a04.pdf>

Consejo Superior de la Judicatura (2016). Manual para uso del sistema de gestión de procesos judiciales. Obtenido de:

<https://disajcucuta.files.wordpress.com/2017/01/3-manual-uso-jxxi-web.pdf>

Consejo de Seguridad Vial (2012). Formato y Recomendaciones de un Plan de Capacidades y de un Plan de Compras. Obtenido de:

[https://www.csv.go.cr/documents/10179/444599/COSEVI\\_Plan+de+Capac+y+de+Compras+v1.01.pdf/5d8ae358-c4af-45b6-bd8a-e164c68f9756](https://www.csv.go.cr/documents/10179/444599/COSEVI_Plan+de+Capac+y+de+Compras+v1.01.pdf/5d8ae358-c4af-45b6-bd8a-e164c68f9756)

AENOR. . (2009). ISO/IEC 20000. Guía completa de aplicación para la gestión de los servicios. Obtenido de

[https://www.proactivanet.com/images/Blog/ISO20000\\_GuiaCompletaDeAplicacion\\_LuisMoran.pdf](https://www.proactivanet.com/images/Blog/ISO20000_GuiaCompletaDeAplicacion_LuisMoran.pdf)

Grönroos, C. (1994). Marketing y gestión de servicios: la gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios. . Madrid: Ediciones Díaz de Santos.

Hernández, R. y. (1997). Metodología de la investigación. México: McGraw Hill.

Recuperado el 22 de 05 de 2017

ITIL. (07 de 2011). ITIL® Continual Service Improvement. Recuperado el 06 de 2017,

de <http://www.kornev-online.net/ITIL/05%20%20ITIL%20V3%202011%20Continual%20Service%20Improvement%20CSI.pdf>

JC., C. R. (2009). El concepto de tecnologías de la información. Benchmarking sobre las definiciones de las TIC en la sociedad del conocimiento. .

Office of Government Commerce. (2007). United Kingdom version ITIL® (v3). United Kingdom.

Ríos Huércanos, S. (2014). ITIL V3 Manual íntegro. Recuperado el 22 de 05 de 2017, de  
B-able: <http://www.biabile.es/wp-content/uploads/2014/ManualITIL.pdf>

**Anexo 01:**

**ENTREVISTA DIAGNÓSTICO SERVICIOS TI**

**DESPACHOS JUDICIALES DE LA RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO SECCIONAL BOLÍVAR**

*De antemano agradecemos diligenciar ésta encuesta y darnos a conocer su opinión sobre el servicio recibido, la información proporcionada se utilizará para mejorarlo.*

|                             |          |          |          |
|-----------------------------|----------|----------|----------|
| <b>Fecha de la encuesta</b> | <b>D</b> | <b>M</b> | <b>A</b> |
|                             |          |          |          |

|   |
|---|
| <b>Dependencia judicial u oficina calificada:</b> |
|---|

1. Seleccione el tipo de usuario (marque con una X):

|                        |              |  |           |  |                         |  |
|------------------------|--------------|--|-----------|--|-------------------------|--|
| <b>Tipo de usuario</b> | Demandante   |  | Fiscal    |  | Auxiliar de la justicia |  |
|                        | Demandado    |  | Apoderado |  | Ministerio público      |  |
|                        | Otro, ¿Cuál? |  |           |  |                         |  |

2. En una escala de 1 a 5 califique marcando con una "X" en la casilla correspondiente al aspecto a evaluar, donde: 5 Excelente; 4 Bueno; 3 Satisfactorio; 2 Poco satisfactorio; 1 Malo.

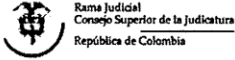
| <b>Aspectos a evaluar</b>   | <b>5</b> | <b>4</b> | <b>3</b> | <b>2</b> | <b>1</b> |
|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| ¿La atención prestada es oportuna y se ajusta a sus necesidades?  |          |          |          |          |          |
| ¿El funcionario o servidor se muestra dispuesto a solucionar su requerimiento?                                |          |          |          |          |          |
| ¿Los horarios de atención son adecuados, puntuales y respetados?  |          |          |          |          |          |
| ¿El servicio Judicial le ofrece garantías de acceso a la justicia e información?                              |          |          |          |          |          |
| ¿La dependencia judicial cuenta con los recursos Tecnológicos y materiales necesarios para ejecutar su labor? |          |          |          |          |          |
| ¿Las notificaciones de actuaciones se dan de forma regulada?  |          |          |          |          |          |
| ¿En general cómo califica el servicio prestado?   |          |          |          |          |          |

3. Anote sus observaciones, marque con una "X" la letra (P) si desea realizar una petición, (Q) quejas, (R) reclamos y (S) sugerencias.

| PQRS |  |   |  |   |  |   |  |
|------|--|---|--|---|--|---|--|
| P    |  | Q |  | R |  | S |  |
|      |  |   |  |   |  |   |  |

SI DESEA IDENTIFICARSE Y SER CONTACTADO para realizar seguimiento a sus observaciones deje sus datos:

|                     |          |
|---------------------|----------|
| Nombre:             | Celular: |
| Correo electrónico: |          |



**TRIBUNAL SUPERIOR DEL DISTRITO JUDICIAL  
CARTAGENA – BOLÍVAR**

Al contestar por favor cite:  
**Encuesta No.**

De antemano agradecemos diligenciar ésta encuesta y darnos a conocer su opinión sobre el servicio recibido, la información proporcionada se utilizará para mejorarlo.

|                             |           |             |          |  |
|-----------------------------|-----------|-------------|----------|--|
| <b>Fecha de la encuesta</b> | <b>D</b>  | <b>M</b>    | <b>A</b> | <b>Dependencia judicial u oficina calificada:</b><br><i>Legado 9 civil de circuito de cartagena Bol.</i> |
| <i>15</i>                   | <i>10</i> | <i>2018</i> |          |  |

1. Seleccione el tipo de usuario (marque con una X):

|                        |            |  |              |                                     |                         |  |
|------------------------|------------|--|--------------|-------------------------------------|-------------------------|--|
| <b>Tipo de usuario</b> | Demandante |  | Fiscal       |                                     | Auxiliar de la justicia |  |
|                        | Demandado  |  | Apoderado    | <input checked="" type="checkbox"/> | Ministerio público      |  |
|                        |            |  | Otro, ¿Cuál? |                                     |                         |  |

2. En una escala de 1 a 5 califique marcando con una "X" en la casilla correspondiente al aspecto a evaluar, donde: 5 Excelente; 4 Bueno; 3 Satisfactorio; 2 Poco satisfactorio; 1 Malo.

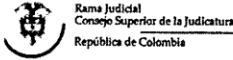
| Aspectos a evaluar  | 5                                   | 4                                   | 3                                   | 2                                   | 1 |
|---|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|---|
| ¿La atención prestada es oportuna y se ajusta a sus necesidades?  | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |                                     |                                     |   |
| ¿El funcionario o servidor se muestra dispuesto a solucionar su requerimiento?                                |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |                                     |   |
| ¿Los horarios de atención son adecuados, puntuales y respetados?  | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |                                     |                                     |   |
| ¿El servicio Judicial le ofrece garantías de acceso a la justicia e información?                              |                                     |                                     |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> |   |
| ¿La dependencia judicial cuenta con los recursos Tecnológicos y materiales necesarios para ejecutar su labor? |                                     |                                     |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> |   |
| ¿Las notificaciones de actuaciones se dan de forma regulada?  |                                     |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |   |
| ¿En general cómo califica el servicio prestado?   |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |                                     |   |

3. Anote sus observaciones, marque con una "X" la letra (P) si desea realizar una petición, (Q) quejas, (R) reclamos y (S) sugerencias.

| PQRS |   |   |   |                                     |   |  |
|------|---|---|---|-------------------------------------|---|--|
| P    | Q | R | S | X                                   |   |  |
|      |   |   |   | <input checked="" type="checkbox"/> | <i>Ofrecer el acceso a herramientas tecnológicas para mejorar los servicios prestados</i> |  |

SI DESEA IDENTIFICARSE Y SER CONTACTADO para realizar seguimiento a sus observaciones deje sus datos:

|                     |          |
|---------------------|----------|
| Nombre:             | Celular: |
| Correo electrónico: |          |



**TRIBUNAL SUPERIOR DEL DISTRITO JUDICIAL  
CARTAGENA - BOLÍVAR**

Al contestar por favor cite:  
**Encuesta No.**

De antemano agradecemos diligenciar ésta encuesta y darnos a conocer su opinión sobre el servicio recibido, la información proporcionada se utilizará para mejorarlo.

|                      |    |    |    |  |
|----------------------|----|----|----|--|
| Fecha de la encuesta | D  | M  | A  | Dependencia judicial u oficina calificada: |
|                      | 02 | 02 | 18 |  |

1. Seleccione el tipo de usuario (marque con una X):

|                 |            |                                     |           |                          |                         |                          |
|-----------------|------------|-------------------------------------|-----------|--------------------------|-------------------------|--------------------------|
| Tipo de usuario | Demandante | <input checked="" type="checkbox"/> | Fiscal    | <input type="checkbox"/> | Auxiliar de la justicia | <input type="checkbox"/> |
|                 | Demandado  | <input type="checkbox"/>            | Apoderado | <input type="checkbox"/> | Ministerio público      | <input type="checkbox"/> |
|                 |            | Otro, ¿Cuál?                        |           |                          |                         |                          |

2. En una escala de 1 a 5 califique marcando con una "X" en la casilla correspondiente al aspecto a evaluar, donde: 5 Excelente; 4 Bueno; 3 Satisfactorio; 2 Poco satisfactorio; 1 Malo.

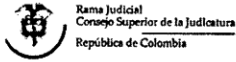
| Aspectos a evaluar  | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|---|---|---|---|---|---|
| ¿La atención prestada es oportuna y se ajusta a sus necesidades?  |   | X |   |   |   |
| ¿El funcionario o servidor se muestra dispuesto a solucionar su requerimiento?                                | X |   |   |   |   |
| ¿Los horarios de atención son adecuados, puntuales y respetados?  | X |   |   |   |   |
| ¿El servicio Judicial le ofrece garantías de acceso a la justicia e información?                              |   |   | X |   |   |
| ¿La dependencia judicial cuenta con los recursos Tecnológicos y materiales necesarios para ejecutar su labor? |   |   | X |   |   |
| ¿Las notificaciones de actuaciones se dan de forma regulada?  |   |   | X |   |   |
| ¿En general cómo califica el servicio prestado?   |   | X |   |   |   |

3. Anote sus observaciones, marque con una "X" la letra (P) si desea realizar una petición, (Q) quejas, (R) reclamos y (S) sugerencias.

| PQRS  |   |   |   |   |  |
|---|---|---|---|---|--|
| P   | Q | R | S |   |  |
|   |   |   |   | X |  |
| Mejorar o actualizar los servicios a partir de la tecnología. |   |   |   |   |  |

SI DESEA IDENTIFICARSE Y SER CONTACTADO para realizar seguimiento a sus observaciones deje sus datos:

|                     |          |
|---------------------|----------|
| Nombre:             | Celular: |
| Correo electrónico: |          |



**TRIBUNAL SUPERIOR DEL DISTRITO JUDICIAL  
CARTAGENA – BOLÍVAR**

Al contestar por favor cite:  
**Encuesta No.**

De antemano agradecemos diligenciar ésta encuesta y darnos a conocer su opinión sobre el servicio recibido, la información proporcionada se utilizará para mejorarlo.

|                      |    |       |       |  |
|----------------------|----|-------|-------|--|
| Fecha de la encuesta | D  | M     | A     | Dependencia judicial u oficina calificada:<br><i>Tribunal de Reservas Bolívar.</i> |
|                      | 15 | Marzo | 2018. |  |

1. Seleccione el tipo de usuario (marque con una X):

|                 |            |  |           |   |                         |  |
|-----------------|------------|--|-----------|---|-------------------------|--|
| Tipo de usuario | Demandante |  | Fiscal    |   | Auxiliar de la justicia |  |
|                 | Demandado  |  | Apoderado | X | Ministerio público      |  |
|                 |            |  |           |   | Otro, ¿Cuál?            |  |

2. En una escala de 1 a 5 califique marcando con una "X" en la casilla correspondiente al aspecto a evaluar, donde: 5 Excelente; 4 Bueno; 3 Satisfactorio; 2 Poco satisfactorio; 1 Malo.

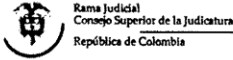
| Aspectos a evaluar  | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|---|---|---|---|---|---|
| ¿La atención prestada es oportuna y se ajusta a sus necesidades?  |   | X |   |   |   |
| ¿El funcionario o servidor se muestra dispuesto a solucionar su requerimiento?                                |   | X |   |   |   |
| ¿Los horarios de atención son adecuados, puntuales y respetados?  | X |   |   |   |   |
| ¿El servicio Judicial le ofrece garantías de acceso a la justicia e información?                              |   |   | X |   |   |
| ¿La dependencia judicial cuenta con los recursos Tecnológicos y materiales necesarios para ejecutar su labor? |   |   | X |   |   |
| ¿Las notificaciones de actuaciones se dan de forma regulada?  |   |   | X |   |   |
| ¿En general cómo califica el servicio prestado?   |   | X |   |   |   |

3. Anote sus observaciones, marque con una "X" la letra (P) si desea realizar una petición, (Q) quejas, (R) reclamos y (S) sugerencias.

| PQRS                                    |   |   |   |  |  |
|---|---|---|---|--|--|
| P                                       | Q | R | S |  |  |
|   |   |   | X |  |  |
| <i>Virtualización de los servicios.</i> |   |   |   |  |  |

SI DESEA IDENTIFICARSE Y SER CONTACTADO para realizar seguimiento a sus observaciones deje sus datos:

|                     |          |
|---------------------|----------|
| Nombre:             | Celular: |
| Correo electrónico: |          |



**TRIBUNAL SUPERIOR DEL DISTRITO JUDICIAL  
CARTAGENA - BOLÍVAR**

Al contestar por favor cite:  
**Encuesta No.**

De antemano agradecemos diligenciar ésta encuesta y darnos a conocer su opinión sobre el servicio recibido, la información proporcionada se utilizará para mejorarlo.

|                      |    |    |      |  |
|----------------------|----|----|------|--|
| Fecha de la encuesta | D  | M  | A    | Dependencia judicial u oficina calificada:<br><i>Juzgado 2 Administrativo Bolívar.</i> |
|                      | 15 | 11 | 2018 |  |

1. Seleccione el tipo de usuario (marque con una X):

|                 |            |  |           |                                     |                         |  |
|-----------------|------------|--|-----------|-------------------------------------|-------------------------|--|
| Tipo de usuario | Demandante |  | Fiscal    |                                     | Auxiliar de la justicia |  |
|                 | Demandado  |  | Apoderado | <input checked="" type="checkbox"/> | Ministerio público      |  |
|                 |            |  |           |                                     | Otro, ¿Cuál?            |  |

2. En una escala de 1 a 5 califique marcando con una "X" en la casilla correspondiente al aspecto a evaluar, donde: 5 Excelente; 4 Bueno; 3 Satisfactorio; 2 Poco satisfactorio; 1 Malo.

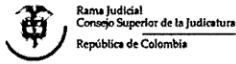
| Aspectos a evaluar  | 5                                   | 4                                   | 3                                   | 2 | 1 |
|---|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|---|---|
| ¿La atención prestada es oportuna y se ajusta a sus necesidades?  |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |   |   |
| ¿El funcionario o servidor se muestra dispuesto a solucionar su requerimiento?                                |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |   |   |
| ¿Los horarios de atención son adecuados, puntuales y respetados?  | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |                                     |   |   |
| ¿El servicio Judicial le ofrece garantías de acceso a la justicia e información?                              |                                     |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> |   |   |
| ¿La dependencia judicial cuenta con los recursos Tecnológicos y materiales necesarios para ejecutar su labor? |                                     |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> |   |   |
| ¿Las notificaciones de actuaciones se dan de forma regulada?  |                                     |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> |   |   |
| ¿En general cómo califica el servicio prestado?   |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |   |   |

3. Anote sus observaciones, marque con una "X" la letra (P) si desea realizar una petición, (Q) quejas, (R) reclamos y (S) sugerencias.

| PQRS                                    |   |   |   |   |  |
|---|---|---|---|---|--|
| P                                       | Q | R | S | X |  |
| <i>Virtualización de los servicios.</i> |   |   |   |   |  |

SI DESEA IDENTIFICARSE Y SER CONTACTADO para realizar seguimiento a sus observaciones deje sus datos:

|                     |          |
|---------------------|----------|
| Nombre:             | Celular: |
| Correo electrónico: |          |



**TRIBUNAL SUPERIOR DEL DISTRITO JUDICIAL  
CARTAGENA – BOLÍVAR**

Al contestar por favor cite:  
**Encuesta No.**

De antemano agradecemos diligenciar ésta encuesta y darnos a conocer su opinión sobre el servicio recibido, la información proporcionada se utilizará para mejorarlo.

|                             |          |          |          |   |
|-----------------------------|----------|----------|----------|---|
| <b>Fecha de la encuesta</b> | <b>D</b> | <b>M</b> | <b>A</b> | <b>Dependencia judicial u oficina calificada:</b><br>Juzgado 2 Administrativo Cartagena |
|                             | 13       | 03       | 2018     |   |

1. Seleccione el tipo de usuario (marque con una X):

|                        |              |  |           |   |                         |  |
|------------------------|--------------|--|-----------|---|-------------------------|--|
| <b>Tipo de usuario</b> | Demandante   |  | Fiscal    |   | Auxiliar de la justicia |  |
|                        | Demandado    |  | Apoderado | X | Ministerio público      |  |
|                        | Otro, ¿Cuál? |  |           |   |                         |  |

2. En una escala de 1 a 5 califique marcando con una "X" en la casilla correspondiente al aspecto a evaluar, donde: 5 Excelente; 4 Bueno; 3 Satisfactorio; 2 Poco satisfactorio; 1 Malo.

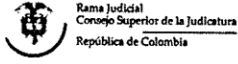
| Aspectos a evaluar  | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|---|---|---|---|---|---|
| ¿La atención prestada es oportuna y se ajusta a sus necesidades?  |   | X |   |   |   |
| ¿El funcionario o servidor se muestra dispuesto a solucionar su requerimiento?                                | X |   |   |   |   |
| ¿Los horarios de atención son adecuados, puntuales y respetados?  | X |   |   |   |   |
| ¿El servicio Judicial le ofrece garantías de acceso a la justicia e información?                              |   |   | X |   |   |
| ¿La dependencia judicial cuenta con los recursos Tecnológicos y materiales necesarios para ejecutar su labor? |   |   | X |   |   |
| ¿Las notificaciones de actuaciones se dan de forma regulada?  |   |   | X |   |   |
| ¿En general cómo califica el servicio prestado?   |   | X |   |   |   |

3. Anote sus observaciones, marque con una "X" la letra (P) si desea realizar una petición, (Q) quejas, (R) reclamos y (S) sugerencias.

| PQRS   |   |   |   |   |  |
|--|---|---|---|---|--|
| P  | Q | R | S | X |  |
|  |   |   |   | X |  |
| Crear servicios web para observar los estados de los procesos. |   |   |   |   |  |

SI DESEA IDENTIFICARSE Y SER CONTACTADO para realizar seguimiento a sus observaciones deje sus datos:

|  |                            |
|--|----------------------------|
| Nombre: <u>Mayelín marimon marín</u>           | Celular: <u>3012548579</u> |
| Correo electrónico: <u>Maye112@hotmail.com</u> |                            |



**TRIBUNAL SUPERIOR DEL DISTRITO JUDICIAL  
CARTAGENA - BOLÍVAR**

Al contestar por favor cite:  
**Encuesta No.**

De antemano agradecemos diligenciar ésta encuesta y darnos a conocer su opinión sobre el servicio recibido, la información proporcionada se utilizará para mejorarlo.

|                      |    |    |      |  |
|----------------------|----|----|------|--|
| Fecha de la encuesta | D  | M  | A    | Dependencia judicial u oficina calificada: |
|                      | 13 | 03 | 2018 |  |

1. Seleccione el tipo de usuario (marque con una X):

|                 |            |  |           |   |                         |  |
|-----------------|------------|--|-----------|---|-------------------------|--|
| Tipo de usuario | Demandante |  | Fiscal    |   | Auxiliar de la justicia |  |
|                 | Demandado  |  | Apoderado | X | Ministerio público      |  |
|                 |            |  |           |   | Otro, ¿Cuál?            |  |

2. En una escala de 1 a 5 califique marcando con una "X" en la casilla correspondiente al aspecto a evaluar, donde: 5 Excelente; 4 Bueno; 3 Satisfactorio; 2 Poco satisfactorio; 1 Malo.

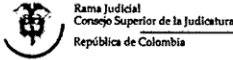
| Aspectos a evaluar  | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|---|---|---|---|---|---|
| ¿La atención prestada es oportuna y se ajusta a sus necesidades?  | X |   |   |   |   |
| ¿El funcionario o servidor se muestra dispuesto a solucionar su requerimiento?                                | X |   |   |   |   |
| ¿Los horarios de atención son adecuados, puntuales y respetados?  | X |   |   |   |   |
| ¿El servicio Judicial le ofrece garantías de acceso a la justicia e información?                              |   |   | X |   |   |
| ¿La dependencia judicial cuenta con los recursos Tecnológicos y materiales necesarios para ejecutar su labor? |   |   | X |   |   |
| ¿Las notificaciones de actuaciones se dan de forma regulada?  |   |   | X |   |   |
| ¿En general cómo califica el servicio prestado?   |   | X |   |   |   |

3. Anote sus observaciones, marque con una "X" la letra (P) si desea realizar una petición, (Q) quejas, (R) reclamos y (S) sugerencias.

| PQRS   |   |   |   |   |  |
|--|---|---|---|---|--|
| P  | Q | R | S | X |  |
|  |   |   |   | X |  |
| Crear servicios web para observar los estados de los procesos. |   |   |   |   |  |

SI DESEA IDENTIFICARSE Y SER CONTACTADO para realizar seguimiento a sus observaciones deje sus datos:

|   |                     |
|---|---------------------|
| Nombre: Mayerlin marimon moin           | Celular: 3012548579 |
| Correo electrónico: Maye.H2@hotmail.com |                     |



**TRIBUNAL SUPERIOR DEL DISTRITO JUDICIAL  
CARTAGENA - BOLÍVAR**

Al contestar por favor cite:  
**Encuesta No.**

De antemano agradecemos diligenciar ésta encuesta y darnos a conocer su opinión sobre el servicio recibido, la información proporcionada se utilizará para mejorarlo.

|                      |    |    |      |   |
|----------------------|----|----|------|---|
| Fecha de la encuesta | D  | M  | A    | Dependencia judicial u oficina calificada:<br>Juzgado 9º civil circuito cartagena |
|                      | 13 | 03 | 2018 |   |

1. Seleccione el tipo de usuario (marque con una X):

|                 |            |  |           |   |                         |  |
|-----------------|------------|--|-----------|---|-------------------------|--|
| Tipo de usuario | Demandante |  | Fiscal    |   | Auxiliar de la justicia |  |
|                 | Demandado  |  | Apoderado | X | Ministerio público      |  |
|                 |            |  |           |   | Otro, ¿Cuál?            |  |

2. En una escala de 1 a 5 califique marcando con una "X" en la casilla correspondiente al aspecto a evaluar, donde: 5 Excelente; 4 Bueno; 3 Satisfactorio; 2 Poco satisfactorio; 1 Malo.

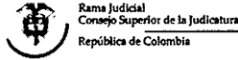
| Aspectos a evaluar  | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|---|---|---|---|---|---|
| ¿La atención prestada es oportuna y se ajusta a sus necesidades?  | X |   |   |   |   |
| ¿El funcionario o servidor se muestra dispuesto a solucionar su requerimiento?                                | X |   |   |   |   |
| ¿Los horarios de atención son adecuados, puntuales y respetados?  | X |   |   |   |   |
| ¿El servicio Judicial le ofrece garantías de acceso a la justicia e información?                              |   |   | X |   |   |
| ¿La dependencia judicial cuenta con los recursos Tecnológicos y materiales necesarios para ejecutar su labor? |   |   |   | X |   |
| ¿Las notificaciones de actuaciones se dan de forma regulada?  |   |   | X |   |   |
| ¿En general cómo califica el servicio prestado?   |   | X |   |   |   |

3. Anote sus observaciones, marque con una "X" la letra (P) si desea realizar una petición, (Q) quejas, (R) reclamos y (S) sugerencias.

| PQRS  |   |   |   |   |  |
|---|---|---|---|---|--|
| P   | Q | R | S | X |  |
|   |   |   |   |   |  |
| Crear servicios web para diseñar los estados de los procesos. |   |   |   |   |  |

SI DESEA IDENTIFICARSE Y SER CONTACTADO para realizar seguimiento a sus observaciones deje sus datos:

|  |                            |
|--|----------------------------|
| Nombre: <b>Mayerlin marimón marín</b>          | Celular: <b>3012548579</b> |
| Correo electrónico: <b>MayerH2@hotmail.com</b> |                            |



**TRIBUNAL SUPERIOR DEL DISTRITO JUDICIAL  
CARTAGENA - BOLÍVAR**

Al contestar por favor cite:  
**Encuesta No.**

De antemano agradecemos diligenciar ésta encuesta y darnos a conocer su opinión sobre el servicio recibido, la información proporcionada se utilizará para mejorarlo.

|                             |          |          |          |   |
|-----------------------------|----------|----------|----------|---|
| <b>Fecha de la encuesta</b> | <b>P</b> | <b>M</b> | <b>A</b> | <b>Dependencia judicial u oficina calificada:</b><br>Juzgado 2 Administrativo Bol |
| 16                          | 02       | 2018     |          |   |

1. Seleccione el tipo de usuario (marque con una X):

|                        |              |   |                         |
|------------------------|--------------|---|-------------------------|
| <b>Tipo de usuario</b> | Demandante   | Fiscal  | Auxiliar de la justicia |
|                        | Demandado    | Apoderado <input checked="" type="checkbox"/> | Ministerio público      |
|                        | Otro, ¿Cuál? |   |                         |

2. En una escala de 1 a 5 califique marcando con una "X" en la casilla correspondiente al aspecto a evaluar, donde: 5 Excelente; 4 Bueno; 3 Satisfactorio; 2 Poco satisfactorio; 1 Malo.

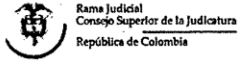
| Aspectos a evaluar  | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|---|---|---|---|---|---|
| ¿La atención prestada es oportuna y se ajusta a sus necesidades?  |   | X |   |   |   |
| ¿El funcionario o servidor se muestra dispuesto a solucionar su requerimiento?                                |   | X |   |   |   |
| ¿Los horarios de atención son adecuados, puntuales y respetados?  |   | X |   |   |   |
| ¿El servicio Judicial le ofrece garantías de acceso a la justicia e información?                              |   |   | X |   |   |
| ¿La dependencia judicial cuenta con los recursos Tecnológicos y materiales necesarios para ejecutar su labor? |   |   |   | X |   |
| ¿Las notificaciones de actuaciones se dan de forma regulada?  |   |   | X |   |   |
| ¿En general cómo califica el servicio prestado?   |   | X |   |   |   |

3. Anote sus observaciones, marque con una "X" la letra (P) si desea realizar una petición, (Q) quejas, (R) reclamos y (S) sugerencias.

| PQRS                                      |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| P   | Q | R | S | X |
|   |   |   |   | X |
| Tener acceso a herramientas tecnológicas. |   |   |   |   |

SI DESEA IDENTIFICARSE Y SER CONTACTADO para realizar seguimiento a sus observaciones deje sus datos:

|  |                       |
|--|-----------------------|
| Nombre: CASAR CASTRO Hernandez         | Celular: 301 555 0289 |
| Correo electrónico: CCHndz@hotmail.com |                       |



**TRIBUNAL SUPERIOR DEL DISTRITO JUDICIAL  
CARTAGENA - BOLÍVAR**

Al contestar por favor cite:  
**Encuesta No.**

De antemano agradecemos diligenciar ésta encuesta y darnos a conocer su opinión sobre el servicio recibido, la información proporcionada se utilizará para mejorarlo.

|                             |           |           |          |   |
|-----------------------------|-----------|-----------|----------|---|
| <b>Fecha de la encuesta</b> | <b>D</b>  | <b>M</b>  | <b>A</b> | <b>Dependencia judicial u oficina calificada:</b><br><i>Jurado penal civico - Bolivar</i> |
| <i>20</i>                   | <i>02</i> | <i>18</i> |          |   |

1. Seleccione el tipo de usuario (marque con una X):

|                        |            |                                     |           |                          |                         |                          |
|------------------------|------------|-------------------------------------|-----------|--------------------------|-------------------------|--------------------------|
| <b>Tipo de usuario</b> | Demandante | <input checked="" type="checkbox"/> | Fiscal    | <input type="checkbox"/> | Auxiliar de la justicia | <input type="checkbox"/> |
|                        | Demandado  | <input type="checkbox"/>            | Apoderado | <input type="checkbox"/> | Ministerio público      | <input type="checkbox"/> |
|                        |            |                                     |           | Otro, ¿Cuál?             |                         |                          |

2. En una escala de 1 a 5 califique marcando con una "X" en la casilla correspondiente al aspecto a evaluar, donde: 5 Excelente; 4 Bueno; 3 Satisfactorio; 2 Poco satisfactorio; 1 Malo.

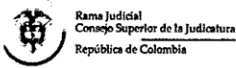
| Aspectos a evaluar  | 5                                   | 4                                   | 3                                   | 2                                   | 1 |
|---|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|---|
| ¿La atención prestada es oportuna y se ajusta a sus necesidades?  |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |                                     |   |
| ¿El funcionario o servidor se muestra dispuesto a solucionar su requerimiento?                                |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |                                     |   |
| ¿Los horarios de atención son adecuados, puntuales y respetados?  | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |                                     |                                     |   |
| ¿El servicio Judicial le ofrece garantías de acceso a la justicia e información?                              |                                     |                                     |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> |   |
| ¿La dependencia judicial cuenta con los recursos Tecnológicos y materiales necesarios para ejecutar su labor? |                                     |                                     |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> |   |
| ¿Las notificaciones de actuaciones se dan de forma regulada?  |                                     |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |   |
| ¿En general cómo califica el servicio prestado?   |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |                                     |   |

3. Anote sus observaciones, marque con una "X" la letra (P) si desea realizar una petición, (Q) quejas, (R) reclamos y (S) sugerencias.

| PQRS   |   |   |   |   |  |
|--|---|---|---|---|--|
| P  | Q | R | S | X |  |
| <i>ofrecer el acceso a herramientas tecnológicas</i> |   |   |   |   |  |

SI DESEA IDENTIFICARSE Y SER CONTACTADO para realizar seguimiento a sus observaciones deje sus datos:

|   |                            |
|---|----------------------------|
| Nombre: <i>Juan Carlos Martínez A.</i>        | Celular: <i>3204872459</i> |
| Correo electrónico: <i>lcmtz1978@yahoo.es</i> |                            |



**TRIBUNAL SUPERIOR DEL DISTRITO JUDICIAL  
CARTAGENA - BOLÍVAR**

Al contestar por favor cite:  
**Encuesta No.**

De antemano agradecemos diligenciar ésta encuesta y darnos a conocer su opinión sobre el servicio recibido, la información proporcionada se utilizará para mejorarlo.

|                      |    |    |    |   |
|----------------------|----|----|----|---|
| Fecha de la encuesta | D  | M  | A  | Dependencia judicial u oficina calificada:<br><i>Tribunal de restitución de tierras. Bol.</i> |
|                      | 14 | 02 | 13 |   |

1. Seleccione el tipo de usuario (marque con una X):

|                 |            |   |           |  |                         |  |
|-----------------|------------|---|-----------|--|-------------------------|--|
| Tipo de usuario | Demandante |   | Fiscal    |  | Auxiliar de la justicia |  |
|                 | Demandado  | X | Apoderado |  | Ministerio público      |  |
| Otro, ¿Cuál?    |            |   |           |  |                         |  |

2. En una escala de 1 a 5 califique marcando con una "X" en la casilla correspondiente al aspecto a evaluar, donde: 5 Excelente; 4 Bueno; 3 Satisfactorio; 2 Poco satisfactorio; 1 Malo.

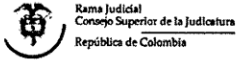
| Aspectos a evaluar  | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|---|---|---|---|---|---|
| ¿La atención prestada es oportuna y se ajusta a sus necesidades?  |   | X |   |   |   |
| ¿El funcionario o servidor se muestra dispuesto a solucionar su requerimiento?                                | X |   |   |   |   |
| ¿Los horarios de atención son adecuados, puntuales y respetados?  | X |   |   |   |   |
| ¿El servicio Judicial le ofrece garantías de acceso a la justicia e información?                              |   |   | X |   |   |
| ¿La dependencia judicial cuenta con los recursos Tecnológicos y materiales necesarios para ejecutar su labor? |   |   | X |   |   |
| ¿Las notificaciones de actuaciones se dan de forma regulada?  |   |   |   | X |   |
| ¿En general cómo califica el servicio prestado?   |   | X |   |   |   |

3. Anote sus observaciones, marque con una "X" la letra (P) si desea realizar una petición, (Q) quejas, (R) reclamos y (S) sugerencias.

| PQRS   |   |   |   |   |  |
|--|---|---|---|---|--|
| P  | Q | R | S | X |  |
| <i>que los servicios prestados tenga acceso de manera virtual.</i> |   |   |   |   |  |

SI DESEA IDENTIFICARSE Y SER CONTACTADO para realizar seguimiento a sus observaciones deje sus datos:

|   |                            |
|---|----------------------------|
| Nombre: <i>Bladimir Herrera Jimenez</i>           | Celular: <i>3149808824</i> |
| Correo electrónico: <i>bladimirh@lidianil.com</i> |                            |



**TRIBUNAL SUPERIOR DEL DISTRITO JUDICIAL  
CARTAGENA - BOLÍVAR**

Al contestar por favor cite:  
**Encuesta No.**

De antemano agradecemos diligenciar ésta encuesta y darnos a conocer su opinión sobre el servicio recibido, la información proporcionada se utilizará para mejorarlo.

|                             |          |          |          |
|-----------------------------|----------|----------|----------|
| <b>Fecha de la encuesta</b> | <b>D</b> | <b>M</b> | <b>A</b> |
|                             | 14       | 03       | 18       |

**Dependencia judicial u oficina calificada:**  
*Tribunal Restitución Tierras*

1. Seleccione el tipo de usuario (marque con una X):

|                        |            |                          |           |                                     |                         |                          |
|------------------------|------------|--------------------------|-----------|-------------------------------------|-------------------------|--------------------------|
| <b>Tipo de usuario</b> | Demandante | <input type="checkbox"/> | Fiscal    | <input type="checkbox"/>            | Auxiliar de la justicia | <input type="checkbox"/> |
|                        | Demandado  | <input type="checkbox"/> | Apoderado | <input checked="" type="checkbox"/> | Ministerio público      | <input type="checkbox"/> |
|                        |            |                          |           | Otro, ¿Cuál?                        |                         |                          |

2. En una escala de 1 a 5 califique marcando con una "X" en la casilla correspondiente al aspecto a evaluar, donde: 5 Excelente; 4 Bueno; 3 Satisfactorio; 2 Poco satisfactorio; 1 Malo.

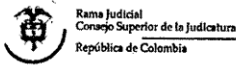
| Aspectos a evaluar  | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|---|---|---|---|---|---|
| ¿La atención prestada es oportuna y se ajusta a sus necesidades?  | X |   |   |   |   |
| ¿El funcionario o servidor se muestra dispuesto a solucionar su requerimiento?                                | X |   |   |   |   |
| ¿Los horarios de atención son adecuados, puntuales y respetados?  | X |   |   |   |   |
| ¿El servicio Judicial le ofrece garantías de acceso a la justicia e información?                              |   | X |   |   |   |
| ¿La dependencia judicial cuenta con los recursos Tecnológicos y materiales necesarios para ejecutar su labor? |   |   |   | X |   |
| ¿Las notificaciones de actuaciones se dan de forma regulada?  |   |   | X |   |   |
| ¿En general cómo califica el servicio prestado?   |   | X |   |   |   |

3. Anote sus observaciones, marque con una "X" la letra (P) si desea realizar una petición, (Q) quejas, (R) reclamos y (S) sugerencias.

| PQRS           |   |   |   |  |
|----------------|---|---|---|--|
| P              | Q | R | S |  |
| <i>Ninguna</i> |   |   |   |  |

SI DESEA IDENTIFICARSE Y SER CONTACTADO para realizar seguimiento a sus observaciones deje sus datos:

|                     |          |
|---------------------|----------|
| Nombre:             | Celular: |
| Correo electrónico: |          |



**TRIBUNAL SUPERIOR DEL DISTRITO JUDICIAL  
CARTAGENA - BOLÍVAR**

Al contestar por favor cite:  
**Encuesta No.**

De antemano agradecemos diligenciar ésta encuesta y darnos a conocer su opinión sobre el servicio recibido, la información proporcionada se utilizará para mejorarlo.

|                      |    |    |    |   |
|----------------------|----|----|----|---|
| Fecha de la encuesta | D  | M  | A  | Dependencia judicial u oficina calificada:<br><i>Juzgado 2 Administrativo Bolívar</i> |
|                      | 09 | 03 | 18 |   |

1. Seleccione el tipo de usuario (marque con una X):

|                 |            |  |           |                                     |                         |  |
|-----------------|------------|--|-----------|-------------------------------------|-------------------------|--|
| Tipo de usuario | Demandante |  | Fiscal    |                                     | Auxiliar de la justicia |  |
|                 | Demandado  |  | Apoderado | <input checked="" type="checkbox"/> | Ministerio público      |  |
|                 |            |  |           |                                     | Otro, ¿Cuál?            |  |

2. En una escala de 1 a 5 califique marcando con una "X" en la casilla correspondiente al aspecto a evaluar, donde: 5 Excelente; 4 Bueno; 3 Satisfactorio; 2 Poco satisfactorio; 1 Malo.

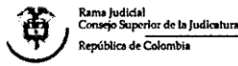
| Aspectos a evaluar  | 5                                   | 4                                   | 3                                   | 2 | 1 |
|---|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|---|---|
| ¿La atención prestada es oportuna y se ajusta a sus necesidades?  |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |   |   |
| ¿El funcionario o servidor se muestra dispuesto a solucionar su requerimiento?                                |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |   |   |
| ¿Los horarios de atención son adecuados, puntuales y respetados?  | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |                                     |   |   |
| ¿El servicio Judicial le ofrece garantías de acceso a la justicia e información?                              |                                     |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> |   |   |
| ¿La dependencia judicial cuenta con los recursos Tecnológicos y materiales necesarios para ejecutar su labor? |                                     |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> |   |   |
| ¿Las notificaciones de actuaciones se dan de forma regulada?  |                                     |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> |   |   |
| ¿En general cómo califica el servicio prestado?   |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |   |   |

3. Anote sus observaciones, marque con una "X" la letra (P) si desea realizar una petición, (Q) quejas, (R) reclamos y (S) sugerencias.

| PQRS  |   |   |   |   |  |
|---|---|---|---|---|--|
| P   | Q | R | S | X |  |
| <i>Virtualización de los servicios que ofrece la rama judicial.</i> |   |   |   |   |  |

SI DESEA IDENTIFICARSE Y SER CONTACTADO para realizar seguimiento a sus observaciones deje sus datos:

|  |                            |
|--|----------------------------|
| Nombre: <i>Jennifer calderon balkins</i>     | Celular: <i>3155298724</i> |
| Correo electrónico: <i>jb382@outmail-com</i> |                            |



**TRIBUNAL SUPERIOR DEL DISTRITO JUDICIAL  
CARTAGENA - BOLÍVAR**

Al contestar por favor cite:  
**Encuesta No.**

De antemano agradecemos diligenciar ésta encuesta y darnos a conocer su opinión sobre el servicio recibido, la información proporcionada se utilizará para mejorarlo.

|                             |          |          |          |   |
|-----------------------------|----------|----------|----------|---|
| <b>Fecha de la encuesta</b> | <b>D</b> | <b>M</b> | <b>A</b> | <b>Dependencia judicial u oficina calificada:</b><br>tribunal de restitución tierra bolívar |
|                             | 09       | 03       | 18       |   |

1. Seleccione el tipo de usuario (marque con una X):

|                        |              |  |           |   |                         |  |
|------------------------|--------------|--|-----------|---|-------------------------|--|
| <b>Tipo de usuario</b> | Demandante   |  | Fiscal    |   | Auxiliar de la justicia |  |
|                        | Demandado    |  | Apoderado | X | Ministerio público      |  |
|                        | Otro, ¿Cuál? |  |           |   |                         |  |

2. En una escala de 1 a 5 califique marcando con una "X" en la casilla correspondiente al aspecto a evaluar, donde: 5 Excelente; 4 Bueno; 3 Satisfactorio; 2 Poco satisfactorio; 1 Malo.

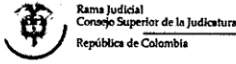
| Aspectos a evaluar  | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|---|---|---|---|---|---|
| ¿La atención prestada es oportuna y se ajusta a sus necesidades?  |   | X |   |   |   |
| ¿El funcionario o servidor se muestra dispuesto a solucionar su requerimiento?                                | X |   |   |   |   |
| ¿Los horarios de atención son adecuados, puntuales y respetados?  | X |   |   |   |   |
| ¿El servicio Judicial le ofrece garantías de acceso a la justicia e información?                              |   |   | X |   |   |
| ¿La dependencia judicial cuenta con los recursos Tecnológicos y materiales necesarios para ejecutar su labor? |   |   | X |   |   |
| ¿Las notificaciones de actuaciones se dan de forma regulada?  |   |   | X |   |   |
| ¿En general cómo califica el servicio prestado?   |   | X |   |   |   |

3. Anote sus observaciones, marque con una "X" la letra (P) si desea realizar una petición, (Q) quejas, (R) reclamos y (S) sugerencias.

| PQRS   |   |   |   |   |  |
|--|---|---|---|---|--|
| P  | Q | R | S | X |  |
| Virtualización de los servicios que ofrece la rama judicial. |   |   |   |   |  |

SI DESEA IDENTIFICARSE Y SER CONTACTADO para realizar seguimiento a sus observaciones deje sus datos:

|  |                       |
|--|-----------------------|
| Nombre: Jennifer Valdez Baldino.       | Celular: 315529 8724. |
| Correo electrónico: JVB88@hotmail.com. |                       |



**TRIBUNAL SUPERIOR DEL DISTRITO JUDICIAL  
CARTAGENA - BOLÍVAR**

Al contestar por favor cite:  
**Encuesta No.**

De antemano agradecemos diligenciar ésta encuesta y darnos a conocer su opinión sobre el servicio recibido, la información proporcionada se utilizará para mejorarlo.

|                      |    |    |    |  |
|----------------------|----|----|----|--|
| Fecha de la encuesta | D  | M  | A  | Dependencia judicial u oficina calificada: |
|                      | 08 | 03 | 18 |  |

1. Seleccione el tipo de usuario (marque con una X):

|                 |              |  |           |   |                         |  |
|-----------------|--------------|--|-----------|---|-------------------------|--|
| Tipo de usuario | Demandante   |  | Fiscal    |   | Auxiliar de la justicia |  |
|                 | Demandado    |  | Apoderado | X | Ministerio público      |  |
|                 | Otro, ¿Cuál? |  |           |   |                         |  |

2. En una escala de 1 a 5 califique marcando con una "X" en la casilla correspondiente al aspecto a evaluar, donde: 5 Excelente; 4 Bueno; 3 Satisfactorio; 2 Poco satisfactorio; 1 Malo.

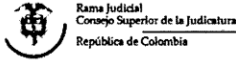
| Aspectos a evaluar  | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|---|---|---|---|---|---|
| ¿La atención prestada es oportuna y se ajusta a sus necesidades?  |   | X |   |   |   |
| ¿El funcionario o servidor se muestra dispuesto a solucionar su requerimiento?                                | X |   |   |   |   |
| ¿Los horarios de atención son adecuados, puntuales y respetados?  | X |   |   |   |   |
| ¿El servicio Judicial le ofrece garantías de acceso a la justicia e información?                              |   |   | X |   |   |
| ¿La dependencia judicial cuenta con los recursos Tecnológicos y materiales necesarios para ejecutar su labor? |   |   |   | X |   |
| ¿Las notificaciones de actuaciones se dan de forma regulada?  |   |   | X |   |   |
| ¿En general cómo califica el servicio prestado?   |   | X |   |   |   |

3. Anote sus observaciones, marque con una "X" la letra (P) si desea realizar una petición, (Q) quejas, (R) reclamos y (S) sugerencias.

| PQRS  |   |   |   |   |  |
|---|---|---|---|---|--|
| P   | Q | R | S |   |  |
|   |   |   |   | X |  |
| Virtualizar los servicios que ofrece la Rama Judicial |   |   |   |   |  |

SI DESEA IDENTIFICARSE Y SER CONTACTADO para realizar seguimiento a sus observaciones deje sus datos:

|  |                     |
|--|---------------------|
| Nombre: Jennifer Valdez Baldins        | Celular: 3155298729 |
| Correo electrónico: jvb382@hotmail.com |                     |



**TRIBUNAL SUPERIOR DEL DISTRITO JUDICIAL  
CARTAGENA - BOLÍVAR**

Al contestar por favor cite:  
**Encuesta No.**

De antemano agradecemos diligenciar ésta encuesta y darnos a conocer su opinión sobre el servicio recibido, la información proporcionada se utilizará para mejorarlo.

|                             |          |          |          |  |
|-----------------------------|----------|----------|----------|--|
| <b>Fecha de la encuesta</b> | <b>D</b> | <b>M</b> | <b>A</b> | <b>Dependencia judicial u oficina calificada:</b><br><i>tribunal de restitución de tierra.</i> |
|                             | 19       | 02       | 18.      |  |

1. Seleccione el tipo de usuario (marque con una X):

|                        |            |                                     |           |                          |                         |                          |
|------------------------|------------|-------------------------------------|-----------|--------------------------|-------------------------|--------------------------|
| <b>Tipo de usuario</b> | Demandante | <input checked="" type="checkbox"/> | Fiscal    | <input type="checkbox"/> | Auxiliar de la justicia | <input type="checkbox"/> |
|                        | Demandado  | <input type="checkbox"/>            | Apoderado | <input type="checkbox"/> | Ministerio público      | <input type="checkbox"/> |
| Otro, ¿Cuál?           |            |                                     |           |                          |                         |                          |

2. En una escala de 1 a 5 califique marcando con una "X" en la casilla correspondiente al aspecto a evaluar, donde: 5 Excelente; 4 Bueno; 3 Satisfactorio; 2 Poco satisfactorio; 1 Malo.

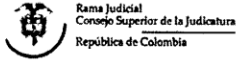
| Aspectos a evaluar  | 5                                   | 4                                   | 3                                   | 2 | 1 |
|---|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|---|---|
| ¿La atención prestada es oportuna y se ajusta a sus necesidades?  |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |   |   |
| ¿El funcionario o servidor se muestra dispuesto a solucionar su requerimiento?                                | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |                                     |   |   |
| ¿Los horarios de atención son adecuados, puntuales y respetados?  | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |                                     |   |   |
| ¿El servicio Judicial le ofrece garantías de acceso a la justicia e información?                              |                                     |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> |   |   |
| ¿La dependencia judicial cuenta con los recursos Tecnológicos y materiales necesarios para ejecutar su labor? |                                     |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> |   |   |
| ¿Las notificaciones de actuaciones se dan de forma regulada?  |                                     |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> |   |   |
| ¿En general cómo califica el servicio prestado?   |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |   |   |

3. Anote sus observaciones, marque con una "X" la letra (P) si desea realizar una petición, (Q) quejas, (R) reclamos y (S) sugerencias.

| PQRS   |   |   |   |   |  |
|--|---|---|---|---|--|
| P  | Q | R | S | X |  |
| <i>tenen acceso a una pagina web para revisar los estados y demás actuaciones.</i> |   |   |   |   |  |

SI DESEA IDENTIFICARSE Y SER CONTACTADO para realizar seguimiento a sus observaciones deje sus datos:

|                     |          |
|---------------------|----------|
| Nombre:             | Celular: |
| Correo electrónico: |          |



**TRIBUNAL SUPERIOR DEL DISTRITO JUDICIAL  
CARTAGENA - BOLÍVAR**

Al contestar por favor cite:  
**Encuesta No.**

De antemano agradecemos diligenciar ésta encuesta y darnos a conocer su opinión sobre el servicio recibido, la información proporcionada se utilizará para mejorarlo.

|                             |          |          |          |
|-----------------------------|----------|----------|----------|
| <b>Fecha de la encuesta</b> | <b>D</b> | <b>M</b> | <b>A</b> |
|                             | 17       | 02       | 18       |

**Dependencia judicial u oficina calificada:**  
*Juzgado 2 Administrativa Bolívar.*

1. Seleccione el tipo de usuario (marque con una X):

|                        |            |                                     |           |                          |                         |                          |
|------------------------|------------|-------------------------------------|-----------|--------------------------|-------------------------|--------------------------|
| <b>Tipo de usuario</b> | Demandante | <input checked="" type="checkbox"/> | Fiscal    | <input type="checkbox"/> | Auxiliar de la justicia | <input type="checkbox"/> |
|                        | Demandado  | <input type="checkbox"/>            | Apoderado | <input type="checkbox"/> | Ministerio público      | <input type="checkbox"/> |
| Otro, ¿Cuál?           |            |                                     |           |                          |                         |                          |

2. En una escala de 1 a 5 califique marcando con una "X" en la casilla correspondiente al aspecto a evaluar, donde: 5 Excelente; 4 Bueno; 3 Satisfactorio; 2 Poco satisfactorio; 1 Malo.

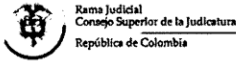
| Aspectos a evaluar  | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|---|---|---|---|---|---|
| ¿La atención prestada es oportuna y se ajusta a sus necesidades?  |   | X |   |   |   |
| ¿El funcionario o servidor se muestra dispuesto a solucionar su requerimiento?                                | X |   |   |   |   |
| ¿Los horarios de atención son adecuados, puntuales y respetados?  | X |   |   |   |   |
| ¿El servicio Judicial le ofrece garantías de acceso a la justicia e información?                              |   |   | X |   |   |
| ¿La dependencia judicial cuenta con los recursos Tecnológicos y materiales necesarios para ejecutar su labor? |   |   | X |   |   |
| ¿Las notificaciones de actuaciones se dan de forma regulada?  |   |   | X |   |   |
| ¿En general cómo califica el servicio prestado?   |   | X |   |   |   |

3. Anote sus observaciones, marque con una "X" la letra (P) si desea realizar una petición, (Q) quejas, (R) reclamos y (S) sugerencias.

| PQRS   |   |   |   |  |  |
|--|---|---|---|--|--|
| P  | Q | R | S |  |  |
|  |   |   | X |  |  |
| <i>tema acceso a una pagina web para recibir los estados y demás actuaciones</i> |   |   |   |  |  |

SI DESEA IDENTIFICARSE Y SER CONTACTADO para realizar seguimiento a sus observaciones deje sus datos:

|                     |          |
|---------------------|----------|
| Nombre:             | Celular: |
| Correo electrónico: |          |



**TRIBUNAL SUPERIOR DEL DISTRITO JUDICIAL  
CARTAGENA - BOLÍVAR**

Al contestar por favor cite:  
**Encuesta No.**

De antemano agradecemos diligenciar ésta encuesta y darnos a conocer su opinión sobre el servicio recibido, la información proporcionada se utilizará para mejorarlo.

|                             |          |          |          |
|-----------------------------|----------|----------|----------|
| <b>Fecha de la encuesta</b> | <b>D</b> | <b>M</b> | <b>A</b> |
|                             | 19       | 02       | 2018     |

**Dependencia judicial u oficina calificada:**

Juzgado 9 Circuito Bolívar

1. Seleccione el tipo de usuario (marque con una X):

|                        |            |   |           |  |                         |              |  |
|------------------------|------------|---|-----------|--|-------------------------|--------------|--|
| <b>Tipo de usuario</b> | Demandante |   | Fiscal    |  | Auxiliar de la justicia |              |  |
|                        | Demandado  | X | Apoderado |  | Ministerio público      |              |  |
|                        |            |   |           |  |                         | Otro, ¿Cuál? |  |

2. En una escala de 1 a 5 califique marcando con una "X" en la casilla correspondiente al aspecto a evaluar, donde: 5 Excelente; 4 Bueno; 3 Satisfactorio; 2 Poco satisfactorio; 1 Malo.

| Aspectos a evaluar  | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|---|---|---|---|---|---|
| ¿La atención prestada es oportuna y se ajusta a sus necesidades?  |   | X |   |   |   |
| ¿El funcionario o servidor se muestra dispuesto a solucionar su requerimiento?                                | X |   |   |   |   |
| ¿Los horarios de atención son adecuados, puntuales y respetados?  | X |   |   |   |   |
| ¿El servicio Judicial le ofrece garantías de acceso a la justicia e información?                              |   |   | X |   |   |
| ¿La dependencia judicial cuenta con los recursos Tecnológicos y materiales necesarios para ejecutar su labor? |   |   |   | X |   |
| ¿Las notificaciones de actuaciones se dan de forma regulada?  |   |   |   | X |   |
| ¿En general cómo califica el servicio prestado?   |   | X |   |   |   |

3. Anote sus observaciones, marque con una "X" la letra (P) si desea realizar una petición, (Q) quejas, (R) reclamos y (S) sugerencias.

| PQRS |   |   |   |   |   |  |
|------|---|---|---|---|---|--|
| P    | Q | R | S | X |   |  |
|      |   |   |   | X | Tener acceso a herramientas tecnológicas. |  |

SI DESEA IDENTIFICARSE Y SER CONTACTADO para realizar seguimiento a sus observaciones deje sus datos:

|                           |                |
|---------------------------|----------------|
| Nombre: _____             | Celular: _____ |
| Correo electrónico: _____ |                |