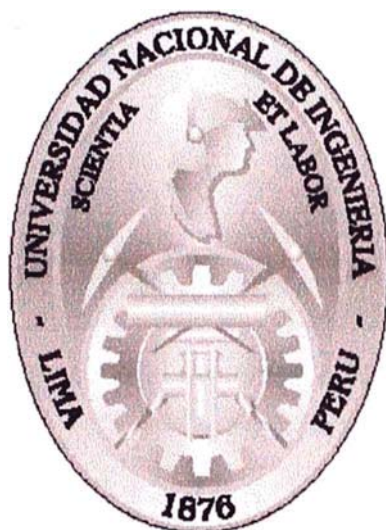


UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERIA
FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS



**Sistema de Información para la Administración
de Procesos Judiciales vía Internet**

**Informe de Suficiencia
Para Optar el Título Profesional de:
INGENIERO DE SISTEMAS**

JULIA ANGELICA ESPINOZA WONG

Lima – Perú

2003

AGRADECIMIENTO

A mi familia por su invaluable y constante apoyo y a todas aquellas personas que hicieron posible el culminar mi carrera profesional.

INDICE

DESCRIPTORES TEMATICOS.....	4
RESUMEN EJECUTIVO.....	5
INTRODUCCIÓN.....	7
I. ANTECEDENTES.....	8
1.1 Diagnostico Estratégico.....	10
1.2 Diagnostico Funcional.....	11
1.2.1 Productos.....	11
1.2.2 Clientes.....	11
1.2.3 Proveedores.....	12
1.2.4 Organización de la empresa.....	12
1.2.5 Procesos.....	19
II. MARCO TEORICO.....	24
III. PROCESO DE TOMA DE DECISIONES.....	30
3.1 Planteamiento del Problema.....	30
3.2 Alternativas de Solución.....	30
3.3 Metodología de Solución.....	34
3.4 Toma de Decisiones.....	36
3.5 Estrategias adoptadas.....	36
IV. EVALUACION DE RESULTADOS.....	64
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	66
BIBLIOGRAFIA.....	67
ANEXOS.....	68

DESCRIPTORES TEMATICOS

- Sistema de Información
- Internet
- Procesos Judiciales
- Tarjetas Token
- Diagnostico Funcional
- Seguridad
- Negocios Electrónicos

RESUMEN EJECUTIVO

La empresa en la cual se desarrolla la problemática bajo estudio es el Banco Anónimo.

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Actualmente el Banco Anónimo no cuenta con una herramienta que facilite la supervisión y el seguimiento de los procesos judiciales seguidos por el Banco o en contra del mismo, los cuales se efectúan a través de Estudios de Abogados Externos a nivel nacional. Los Estudios de Abogados Externos, periódicamente brindan información acerca de los procesos judiciales a los Abogados del Banco a través de formatos predefinidos, comunicaciones telefónicas, faxes o correos electrónicos, lo que hace engorroso el seguimiento.

PLANTEAMIENTO DE LA SOLUCIÓN

Se plantea establecer un **Sistema de Información** que facilite la **gestión** y la **supervisión** de los casos en **procesos judiciales**. Este sistema permitirá a los Estudios Externos conectarse e ingresar la información a través de **Internet** por cada proceso judicial.

El planteamiento de la solución da lugar al proyecto de:

“Sistema de Información para la Administración de Procesos Judiciales vía Internet”

CONCLUSIÓN

Con la solución planteada se lograra:

- Controlar y realizar seguimiento de los procesos judiciales en los que el Banco actúa como demandante y como demandado.
- Evaluar la gestión de los Estudios Externos.
- Centralizar en una única fuente de datos, la información de la administración de los procesos judiciales.
- Contar con información en tiempo real que permitirá tomar decisiones en forma oportuna.

INTRODUCCIÓN

Cada día crece en las empresas la necesidad de contar con información oportuna que les permita tomar decisiones estratégicas en beneficio de sus propios intereses, el Banco Anónimo no es ajeno a esta realidad y es así como a lo largo de su existencia ha venido procurando el mejorar sus sistemas de administración de información. Podemos señalar y reconocer que existen aun Áreas en la empresa cuyos procesos no han sido automatizados, pero debemos mencionar también, que estas, se encuentran bajo estudio o en proceso de implementación del uso de nuevas tecnologías, tal es el caso de la administración de los procesos judiciales seguidos por el Banco o en contra del mismo, de lo cual se encargan las Áreas de Cuentas Especiales y el Área Legal en coordinación con Estudios de Abogados Externos a nivel nacional. El presente trabajo, trata del estudio de este problema y el planteamiento de una alternativa de solución que le permita al Banco poder contar con información en tiempo real y poder hacer un efectivo seguimiento y control de los procesos judiciales, todo esto con la implementación de un Sistema de Información al que puedan acceder además de los usuarios del banco todos los responsables de los Estudios Jurídicos Externos que se encuentra ubicados en todo el Perú, esto es mediante una WEB que sea parte de la Intranet para los usuarios del banco y una Extranet para los Estudios Jurídicos Externos.

CAPITULO I

ANTECEDENTES

ACERCA DE LA EMPRESA

El Banco Anónimo del Perú, fue llamado durante sus primeros 52 años Banco Italiano, inició sus actividades el 9 de abril de 1889, adoptando una política crediticia inspirada en los principios que habrían de guiar su comportamiento institucional en el futuro.

El 31 de diciembre de 1941, se acordó sustituir la antigua denominación social, por la de Banco Anónimo del Perú.

A fines de la década del '70, establecimos nuevos servicios, como la tarjeta Credibank Visa Internacional, que al poco tiempo en el mercado ocuparon el primer lugar, posición que mantienen hasta la fecha.

Con el propósito de conseguir un mayor peso internacional, se instalaron sucursales en Nassau y en Nueva York, hecho que lo convirtió en el único banco peruano presente en dos de las plazas financieras más importantes del mundo.

La expansión de sus actividades creó la necesidad de una nueva sede para la dirección central. Con ese fin, se construyó en el distrito de La Molina un edificio de 30,000 m² aproximadamente. Luego, con el objetivo de mejorar sus servicios, establecieron la Red Nacional de Tele Proceso, que a fines de 1988 conectaba casi todas las oficinas del país con el computador central de Lima. Asimismo, se creó la Cuenta Corriente y Libreta de Ahorro Nacional, y se instaló una extensa red de cajeros automáticos.

En 1993, adquirieron el Banco Popular de Bolivia, hoy Banco Anónimo de Bolivia. Un año más tarde, con el fin de brindar una atención aun más especializada, se creó Credifondo una nueva empresa subsidiaria dedicada a la promoción de los fondos mutuos; al año siguiente establecieron Credileasing, empresa dedicada a la promoción del arrendamiento financiero.

La recuperación de los jóvenes talentos que emigraron entre 1970 y 1990 al extranjero, fue un aspecto importante de esa década. Esos profesionales, sólidamente formados en centros académicos y empresas importantes de los Estados Unidos y Europa, han contribuido a confirmar la imagen que siempre ha tenido la empresa: *un banco antiguo con espíritu siempre moderno*.

Al cumplir los primeros 110 años de existencia, la institución cuenta con más de 220 oficinas y más de 6,500 empleados, dos sucursales en Nueva York y Nassau y bancos corresponsales en todo el mundo.

MISIÓN

Brindar a nuestros clientes un servicio de excelencia, a través de nuestro personal, con la oferta competitiva de productos y servicios financieros de máxima Calidad, contribuyendo al desarrollo económico y social del Perú.

VISIÓN

Mantendremos el liderazgo local y ritmo de crecimiento internacional en el negocio financiero, a través de la oferta de productos y servicios innovadores y rentables, que nos permitan alcanzar estándares internacionales de calidad de servicio, rentabilidad, tecnología, solidez institucional y contribución social.

1.1 DIAGNOSTICO ESTRATÉGICO



Según la matriz el proyecto de Seguimiento de Procesos Judiciales vía Internet se ubicaría en el cuadrante de Estrategias Innovadoras porque involucra:

- Alta innovación.
- Creara valor, ya que la administración, seguimiento y control de la información servirá como una valiosa herramienta de gestión.
- Manejara información importante de la empresa.
- Plantea un nuevo modelo de comunicación entre la empresa y las entidades externas.

1.2 DIAGNOSTICO FUNCIONAL

1.2.1 PRODUCTOS

Los productos para este caso vendrían a ser todo aquello por lo cual se podría entablar una demanda en contra del banco o del banco hacia un ente externo, ya sea este una persona natural o jurídica. Entre estos tenemos:

- Prestamos Personales
- Prestamos Efectivos
- Prestamos Hipotecarios
- Sobregiro de Cuentas
- Letras
- Adjudicaciones
- Demandas contra el banco
- Etc.

1.2.2 CLIENTES

Los clientes de la empresa son personas naturales y jurídicas. Según el tipo de información que se maneja de la gran variedad de clientes, se encuentran agrupados de la siguiente forma:

BANCAS:

- Banca Personal:
 - Banca Exclusiva
 - Banca de Negocios
 - Banca Institucional
 - Banca de Consumo

- Banca de Servicio
- Banca Empresarial
- Banca Corporativa:
 - Banca Comercial
 - Servicios para Empresas
 - Finanzas Corporativas
- Banca Corresponsal

PRODUCTOS Y SERVICIOS:

- Personales
- Empresariales
- Institucionales

La idea de este tipo de clasificación es brindar un servicio personalizado a los clientes según las necesidades de estos. Un cliente se sentirá mucho más cómodo recibiendo información que realmente le será útil o información que desea saber, de la mejor forma que este lo entienda, aproveche y se vea motivado a seguir manteniendo sus relaciones financieras con la empresa.

1.2.3 PROVEEDORES

Este sector estaría conformado por los Estudios Jurídicos Externos.

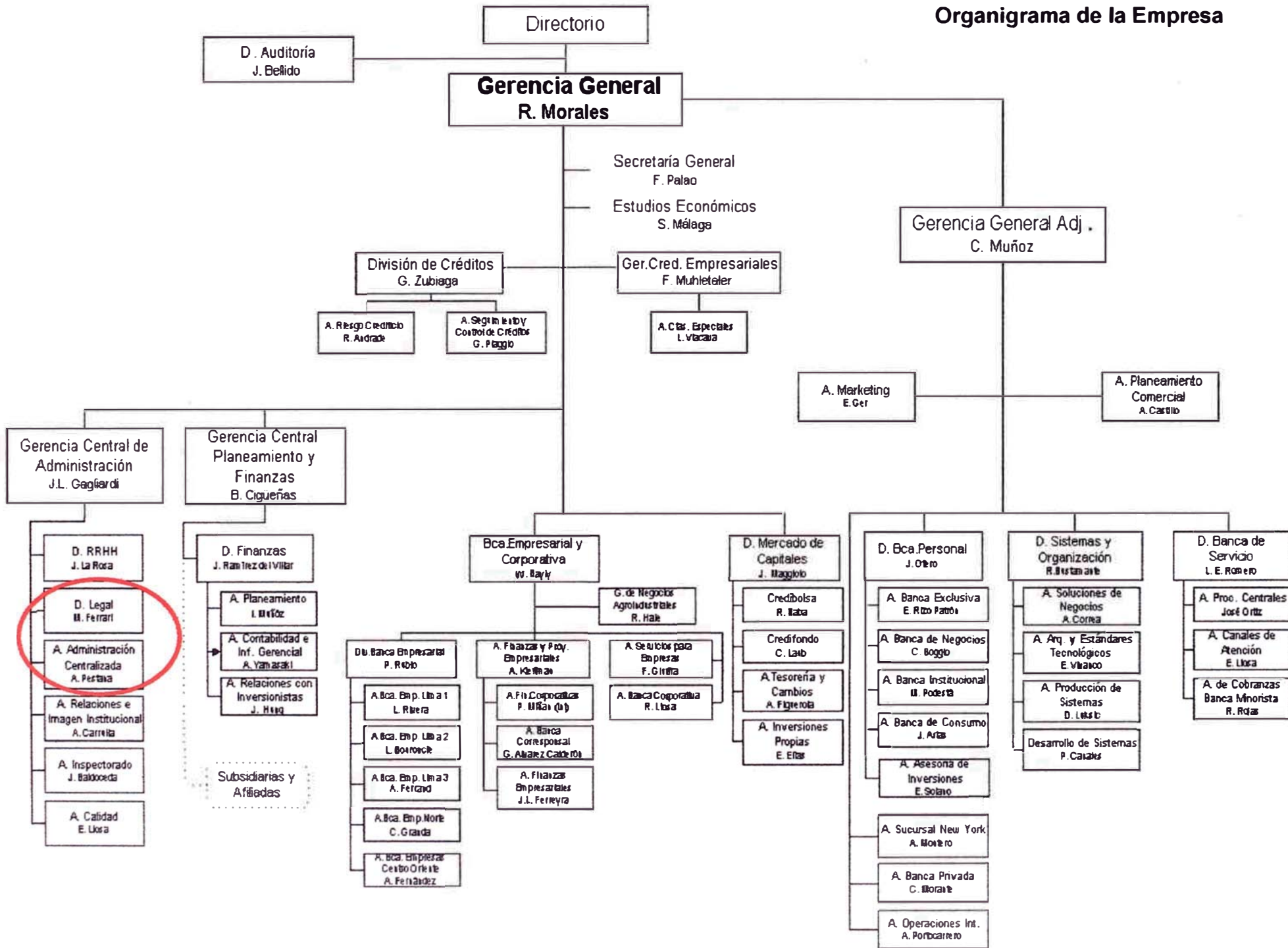
1.2.4 ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA

La estructura orgánica en el Banco Anónimo tiene parte Jerárquica y Matricial. Es decir en todas las Divisiones y Áreas no se comporta de la misma manera.

NIVELES JERÁRQUICOS

- Gerente General
- Gerente General Adjunto
- Gerente Central
- Gerente
- Gerente Adjunto
- Sub - Gerente
- Sub Gerente Adjunto
- Jefe de Departamento
- Sub - Jefe de Departamento
- Apoderado Principal
- Apoderado
- Empleado

Organigrama de la Empresa



ACERCA DEL PROYECTO

ENTIDADES AFECTADAS

- Banco Anónimo del Perú
- Estudios Jurídicos Externos

UNIDADES INVOLUCRADAS

- **Usuarios Internos** (aprox. 120 personas).

Principales:

Administración, seguimiento y control.

- Área de Cuentas Especiales.
- Servicio Procesal de la División Legal.

Secundarios:

Seguimiento y consulta.

- Área de Banca Empresa: Gerente, Jefatura de áreas, Jefes de Grupo.
- Área de Banca Corporativa: Gerente, Jefatura de áreas, Jefes de Grupo.
- División de Créditos: Gerente, Jefatura de áreas, Jefatura de Riesgos.
- División legal: Gerentes, Jefe Administrativo-legal
- Área de Administración Centralizada: Gerente y Jefe de departamento
Administración y venta de inmuebles

- **Usuarios Externos** (Estudios Externos de Abogados aprox. 150 a nivel nacional)

**PARA EL PROYECTO BAJO ESTUDIO EXISTEN 2 ÁREAS
INVOLUCRADAS:**

1. Área Administración Centralizada: Área de Cuentas Especiales
2. División Legal: Área Legal

AREA ADMINISTRACIÓN CENTRALIZADA

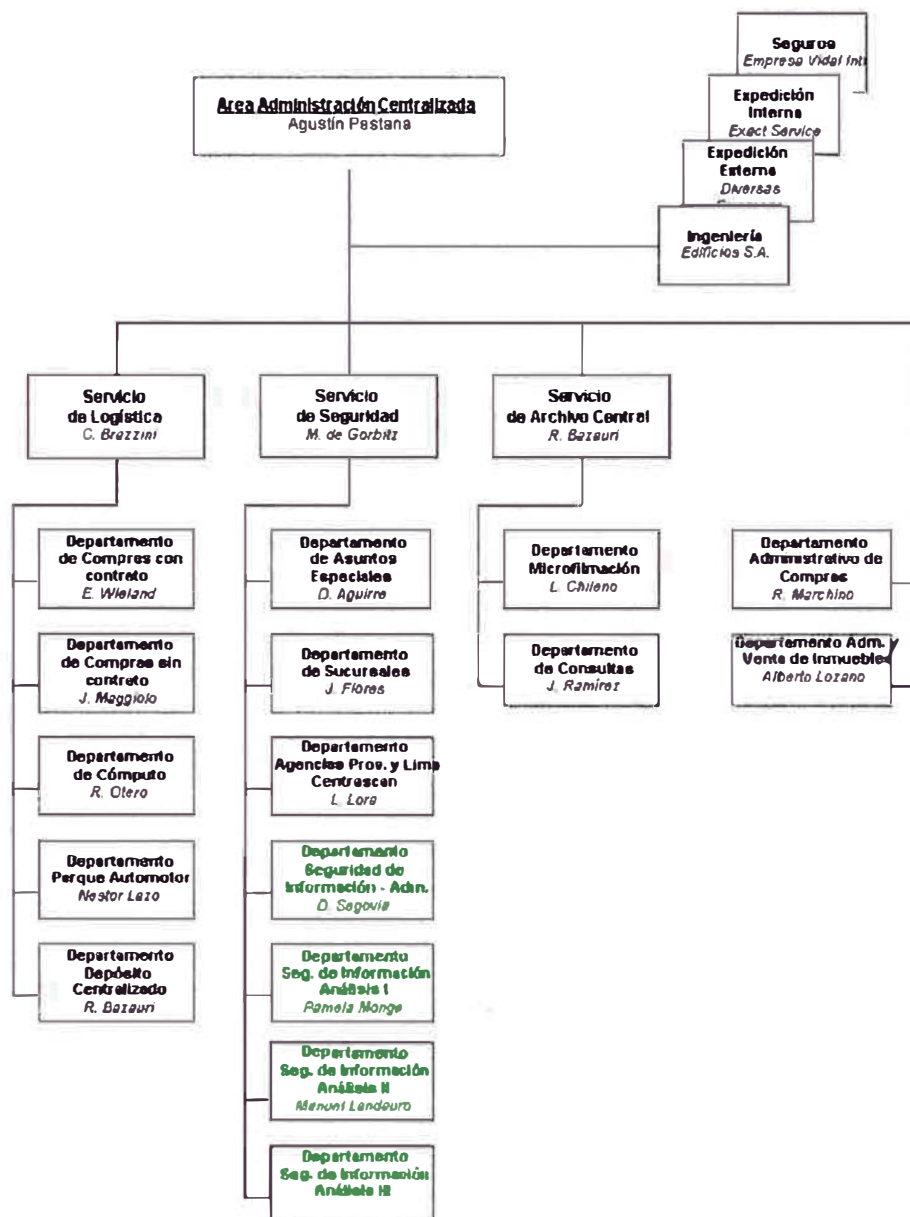
Área de Cuentas Especiales

Se encarga del proceso de la cobranza judicial.

El área de Cuentas Especiales maneja, controla y supervisa procesos contra terceros (a favor del banco) y en algunos casos los juicios contra el banco, solamente en los casos de que el banco este llevando a cabo un juicio en contra del demandante.

Características adicionales:

- El volumen de casos que ingresa mensualmente Cuentas Especiales a cobranza judicial es de 50 clientes que representan en promedio 150 procesos judiciales.
- En stock se tienen 4,000 casos aproximadamente a nivel nacional.
- El número de usuarios a nivel nacional para el área de Cuentas Especiales es de 220 personas en total, 120 personas del banco y 100 personas a nivel externo (Estudios de Abogados).



DIVISIÓN LEGAL

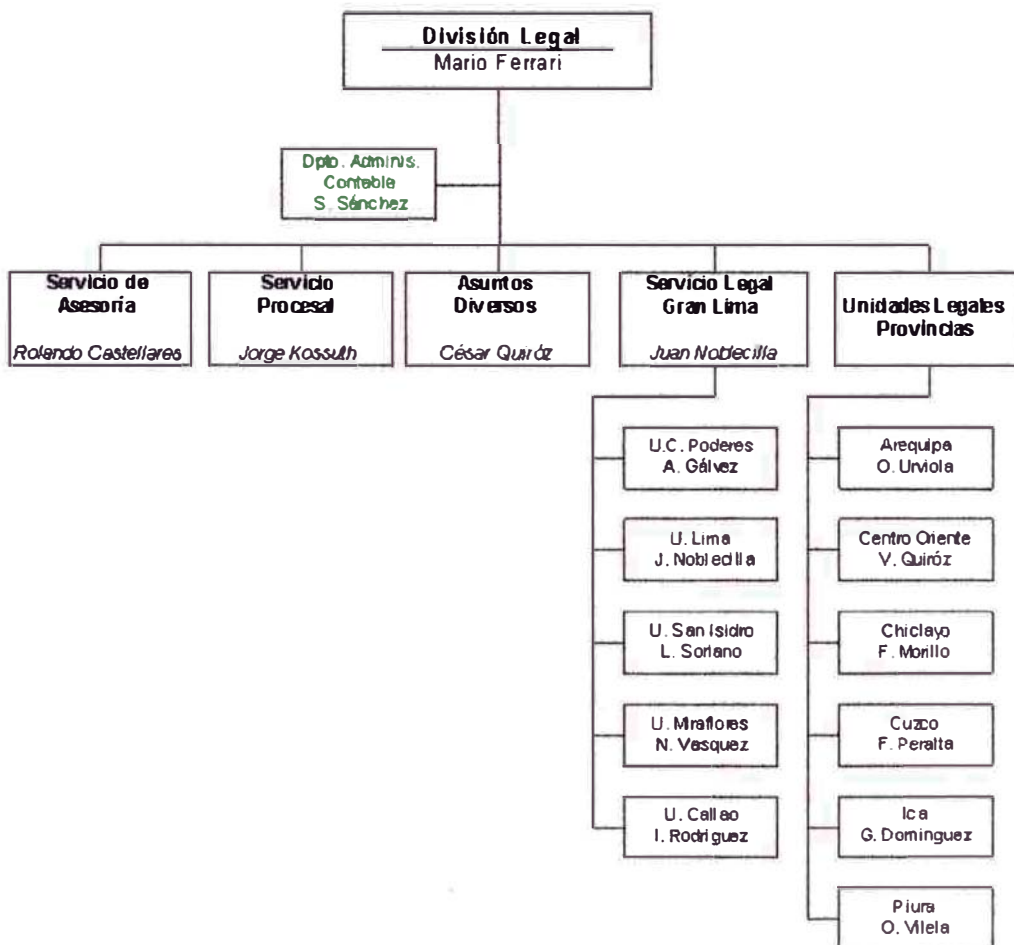
Área Legal (Servicio de Procesal)

Se encarga del proceso de los juicios entablados contra el banco.

El área de Servicio de Procesal maneja directamente los juicios entablados en contra del banco. Para el caso de provincias el juicio se maneja a través de Estudios de Abogados Externos.

Características adicionales:

- En stock el área de procesal tiene 650 casos a nivel nacional.
- El número de usuarios a nivel nacional para el área de Procesal es de 60 personas en total, 10 personas del banco y 50 personas a nivel externo (Estudios de Abogados).



En Total se tiene:

- 4650 casos
- 130 personal del banco
- 150 Estudios Jurídicos Externos

1.2.5 PROCESOS

ÁREA DE CUENTAS ESPECIALES

Se encarga del proceso de la cobranza judicial.

El flujo de trabajo el siguiente:

- Ingreso de cliente a Cobranza Judicial

Se inicia cuando el área de Cuentas Especiales autoriza el ingreso de un cliente a cobranza judicial. En esta etapa se registrará la información referencial sobre el cliente, el demandante además de información de sus fiadores y otras adicionales.

- Asignación del cliente

En esta etapa el cliente es asignado a un Sector que llevará el caso, según lo defina la Gerencia o el Comité de Cuentas Especiales. A su vez el Abogado del Sector definirá el Estudio Externo que llevará el caso.

- Ingreso de Demanda Judicial

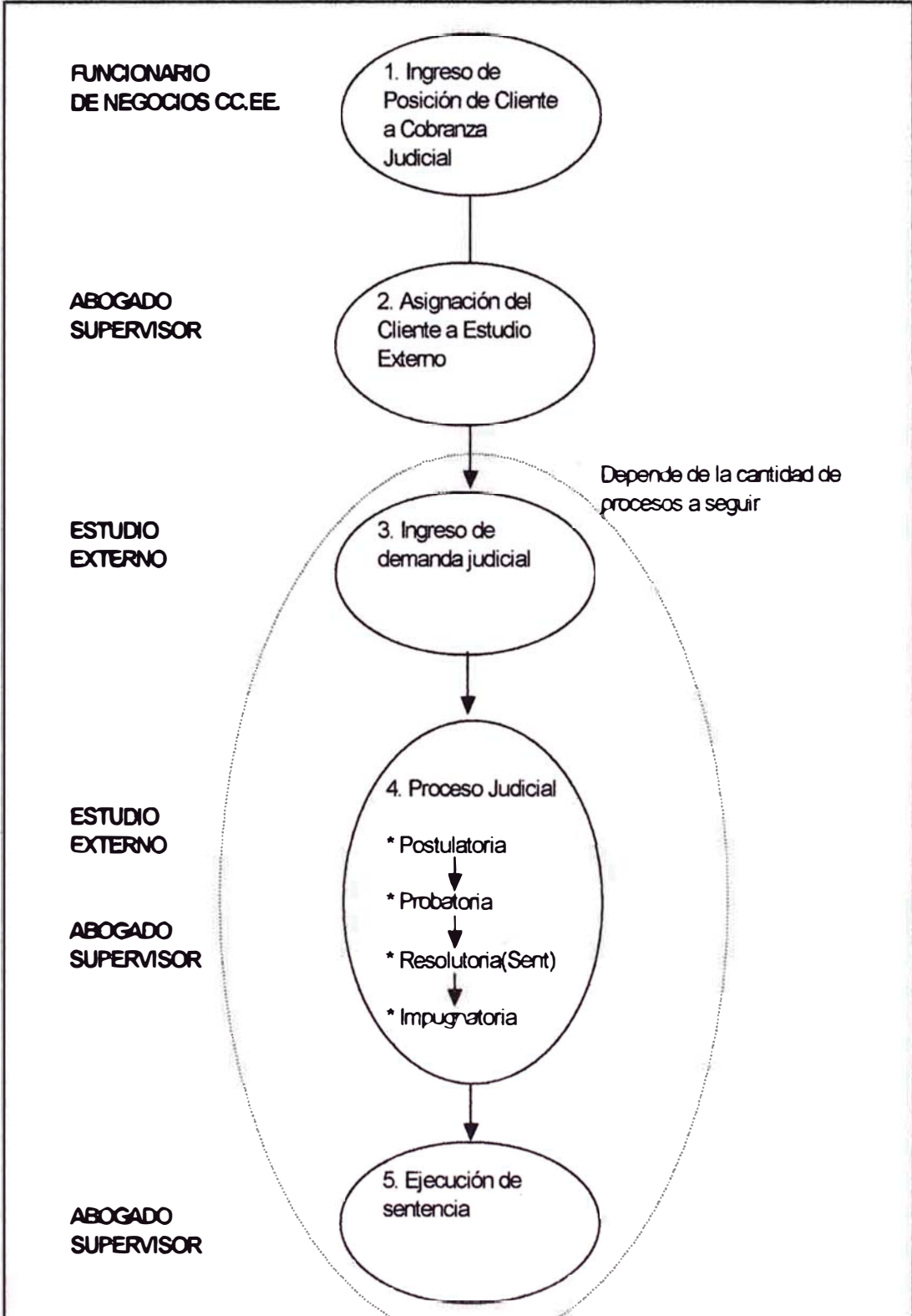
El Estudio Externo en coordinación con el Abogado Supervisor definirán la estrategia a seguir contra el cliente e iniciarán los procesos judiciales ingresando la demanda al Poder Judicial por cada proceso.

- **Proceso Judicial**

En esta etapa se registra la información concerniente a cada proceso judicial. En este proceso se registrarán los Incidentes, Notificaciones, Escritos y los cambios de Estado de cada proceso en cada una de sus Instancias correspondientes.

- **Ejecución de la Demanda**

Es la etapa final, cuando lo dictado por el Juez se ejecuta y es el fin de la instancia o del proceso judicial.



ÁREA LEGAL (SERVICIO DE PROCESAL)

Se encarga del proceso de los juicios entablados contra el banco.

El flujo de trabajo es el siguiente:

- **Ingreso de la Demanda**

El flujo de trabajo se inicia cuando la demanda es notificada al banco y es recepcionada por la unidad legal, tanto para el caso de Lima como para el de provincias.

- **Asignación de la Demanda**

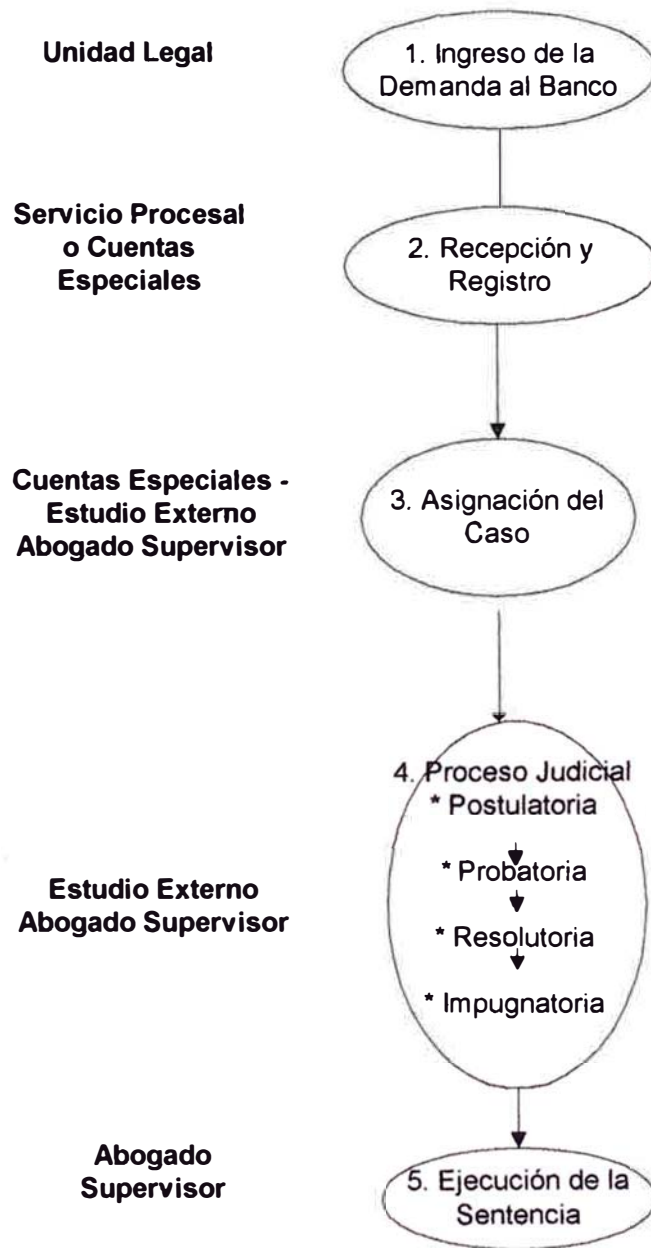
La demanda es remitida al área de Cuentas especiales, si tiene vinculación con un caso que está bajo la supervisión de esta área y referido a cobranzas, es decir pagos, ejecución de obligaciones de dar sumas de dinero o ejecución de garantías; se asigna al servicio de Procesal y un abogado del banco es el encargado directamente de llevar el caso. En el caso de demandas entabladas en provincias, el abogado de la unidad legal asigna el caso a Cuentas Especiales o a un Estudio Externo de abogados.

- **Proceso Judicial**

En esta etapa se trata la información concerniente a cada proceso judicial. En este proceso tienen lugar los Incidentes, Notificaciones, Escritos y los cambios de Estado de cada proceso en cada una de sus Instancias correspondientes.

- **Ejecución de la Sentencia**

Es la etapa final, cuando lo dictado por el Juez se ejecuta y es el fin del proceso judicial.



CAPITULO II

MARCO TEORICO

NEGOCIOS ELECTRÓNICOS (E-BUSINESS)

La existencia de la red mundial de datos (Internet) ha permitido que varias organizaciones adopten la práctica de e-business, bajo el esquema de incrementar su cadena de valor. Esto ha creado la necesidad de que la práctica sea segura, eficiente y genere un servicio de valor agregado tanto a la industria como a los proveedores y clientes.

EL FUTURO DE LOS NEGOCIOS ELECTRONICOS

Se piensa que en un futuro con el fomento de los negocios electrónicos, los negocios virtuales ocasionaran que:

La moneda se hace digital.

Se espera un aumento en el uso de los cheques electrónicos, pero en cualquier caso continuaremos utilizando tarjetas como forma de pago, al menos durante los tres próximos años. Crecerá el uso de sistemas de cobro con tarjetas chip inteligentes (smart card) en determinadas áreas de mercados, como los de la alimentación, ocio, educación y transporte.

Mayor negociación de precios.

A través de Internet. Cuantos más participantes tenga la Red, más crecerá el uso de mecanismos de fijación de precios negociados. El cliente podrá ejercer presión sobre el precio en oferta. La tecnología para establecer y aplicar precios negociados y en subasta ya está disponible

Adiós a los intermediarios.

El e-business rompe la tradicional implicación de ciertos intermediarios en las transacciones comerciales. Los clientes pueden recopilar en muchos casos gran cantidad de información y adquirir productos o servicios sin ningún tipo de asistencia humana, a menor coste y en ocasiones con mayor eficacia y rapidez.

Mejor atención al cliente.

La integración informática de la tecnología de vídeo en los centros de atención telefónica aumentará con el ancho de banda

Privacidad

Se equilibrará la relación entre la privacidad del cliente y la utilización de la información sobre él. Con ello mejorarán los servicios de atención y la velocidad de entrega de productos

Un lenguaje común.

Para las relaciones entre las organizaciones. El lenguaje de descripción de datos XML (eXtensible Markup Language) evitará a las empresas la

construcción de traductores y complejos puentes tecnológicos entre las diferentes aplicaciones de negocio.

ASPECTOS A TENER EN CUENTA PARA HACER NEGOCIOS ELECTRONICOS

- Registro de dominios
- Hospedaje WEB
- Programas para construir sitios WEB
- Aceptar tarjetas de crédito

REGISTRO DE DOMINIOS

Contrario a lo que muchas personas piensan, tener tu propio dominio punto com es muy económico y cualquier persona puede tener uno.

Si se desea hacer negocios serios en internet, se debe tener un propio dominio punto com

¿Que es un Dominio?

Le decimos dominio al "nombre" de un sitio web y está constituido por las letras que aparecen después de www. en una dirección de un sitio web.

Ejemplo: en <http://www.recursosparanegocios.com>

el dominio es **recursosparanegocios.com**

en <http://www.dominio.com>

Tipos de Dominio

Los dominios se dividen principalmente en:

- **Top Level Domains (Dominios principales o de alto nivel)**

Son los más importantes por ser más utilizados y son los que tienen una sola extensión (las letras después del punto)

Ejemplos:

dominio.com (compañías)

dominio.net (Network, servicios de internet)

dominio.org (organizaciones sin fines de lucro)

dominio.gov (dependencias gubernamentales)

dominio.info (servicios informativos)

dominio.biz (negocios)

dominio.tv (relacionados con la televisión)

dominio.name (nombres propios de personas)

Cada uno es un dominio único individual y se diferencia de los otros solo por su extensión.

- **Second Level Domains (Dominios secundarios)**

Son los que tienen más de una extensión e incluyen a los dominios específicos para cada país.

Ejemplos:

dominio.com.ve (Venezuela)

dominio.com.ar (Argentina)

dominio.com.mx (México)

dominio.com.jp (Japón)

Estos dominios son adecuados para grandes empresas multinacionales que desean tener páginas web para cada oficina en los diferentes países donde se encuentran.

¿Cuánto cuesta tener tu propio dominio?

Para los dominios más populares (.com .net) puede costar un máximo de US\$35 por cada año.

Otras compañías para competir en este sector ofrecen registrar dominios hasta por US\$6.95 si uno se registra por diez años (US\$69.95)

HOSPEDAJE WEB

El hospedaje web es un factor muy importante para el éxito de un negocio en Internet.

¿Qué es hospedaje web?

Para que tu sitio web esté disponible para ser visitado por personas en cualquier parte del mundo, es necesario que toda la información se encuentre almacenada en un computador que esté conectado permanentemente a Internet.

Además existe una gran cantidad de aspectos técnicos que es necesario conocer para poder tener un computador configurado como un servidor web.

Múltiples conexiones de alta velocidad, direcciones electrónicas IP y otra serie de aspectos que hacen que sea necesario un personal técnico disponible 24 horas para resolver algún problema.

Como puedes deducir esto resulta costoso y complejo como para que un tú mismo(a) te encargues de esto.

Es por eso que muchas compañías han invertido en toda la infraestructura necesaria y han conectado a Internet computadores de alta capacidad y velocidad, que pueden almacenar cientos de sitios web.

Y lo que hacen es que te alquilan un espacio de su computador para que puedas almacenar tu sitio web a un precio muy conveniente y sin preocuparte de los aspectos técnicos.

De manera que cada servidor web es como un hotel con varias habitaciones, diseñadas para "hospedar" tu sitio web.

CAPITULO III

PROCESO DE TOMA DE DECISIONES

3.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Actualmente el Banco Anónimo no cuenta con una herramienta que facilite la supervisión y el seguimiento de los procesos judiciales seguidos por el Banco o en contra del mismo, los cuales se efectúan a través de Estudios de Abogados Externos a nivel nacional. Los Estudios de Abogados Externos, periódicamente brindan información acerca de los procesos judiciales a los Abogados del Banco a través de formatos predefinidos, comunicaciones telefónicas, faxes o correos electrónicos, lo que hace engorroso el seguimiento.

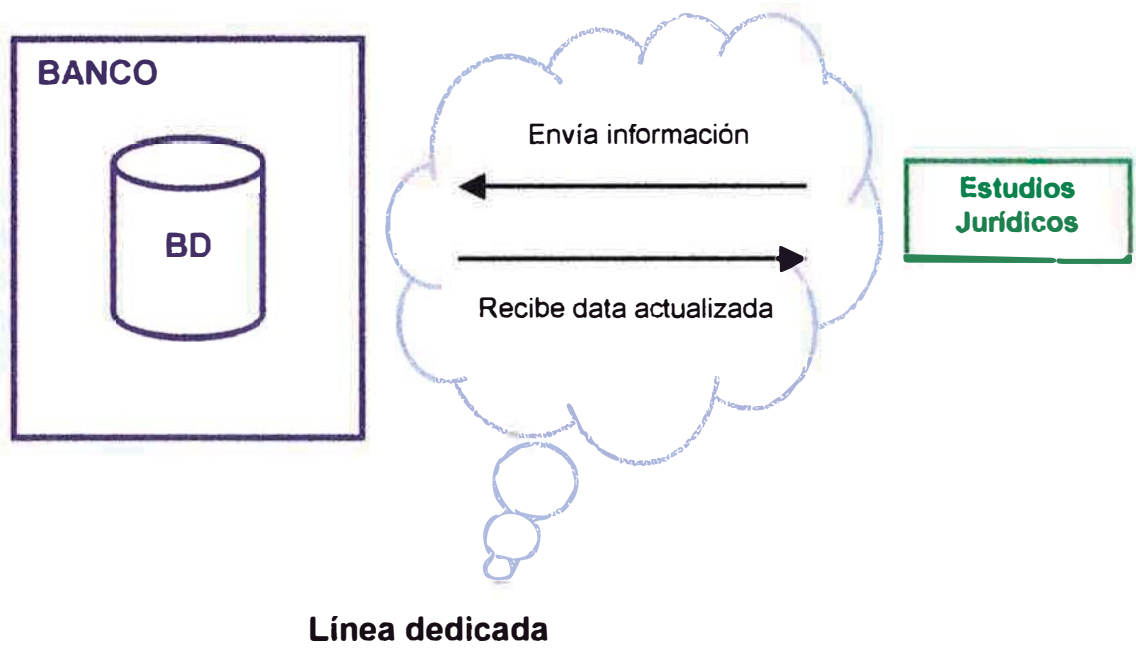
3.2 ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN

Se plantean crear un sistema con una base de datos centralizada y administrada por el banco en la cual se almacene toda la información actualmente dispersa en archivos Word, Excel o inclusive en papel.

Para esto se plantean 3 alternativas:

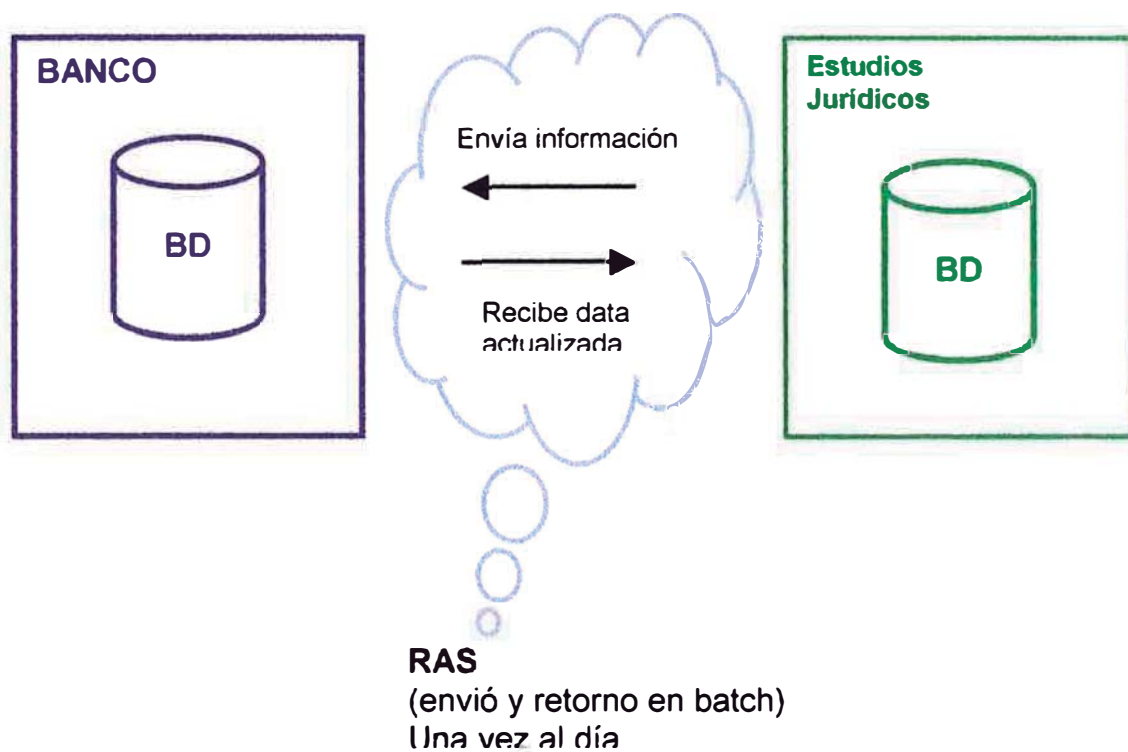
1. ON LINE

Creación de un sistema cliente servidor mediante el cual los estudios jurídicos se comunicarían al banco on online vía una línea telefónica dedicada.



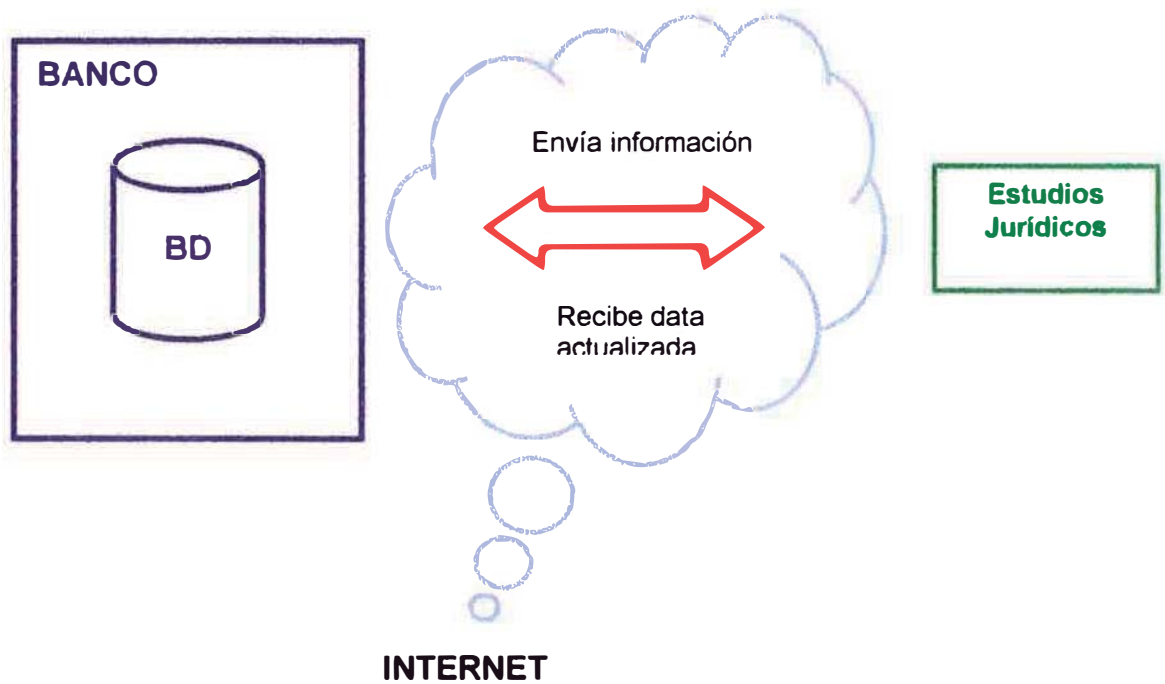
2. OFF LINE

Creación de un sistema cliente servidor mediante el cual los estudios jurídicos se comunicarían al banco off line, es decir una vez al día, recomendable en las noches, se conectarían vía una línea telefónica al banco y enviarían la data.



3. WEB

Creación de un sistema web, mediante el cual los estudios jurídicos se comunicarían durante todo el día tan solo accedendo a Internet.



3.3 METODOLOGÍA DE SOLUCIÓN

Evaluando las alternativas:

ON LINE

Costo de desarrollo: \$ 30,000

Ventajas:

- Automatización de un proceso manual tanto del banco como de los estudios jurídicos.
- On line, permite tener la información actualizada en cualquier momento del día, tanto al banco como a los estudios jurídicos.
- Se mantiene una única base de datos centralizada.

Desventajas:

- El costo de mantener una línea dedicada actualmente es alto.
- Cada vez que se desarrolle una nueva versión del sistema, tendrá que distribuirse a todos los estudios jurídicos a nivel nacional.

OFF LINE

Costo de desarrollo: \$ 30,000

Ventajas:

- Automatización de un proceso manual tanto del banco como de los estudios jurídicos.
- Off line, permite actualizar la información una vez al día, esto hace que el costo de comunicación no sea alto.

Desventajas:

- No se podrá tener la información actualizada en lineal, siempre habrá retraso de 1 día por lo menos.
- Cada vez que se desarrolle una nueva versión del sistema, tendrá que distribuirse a todos los estudios jurídicos a nivel nacional.
- Tendría que manejarse 2 bases de datos, 1 centralizada en el banco y la otra distribuida en los estudios, filtrando la información que les concierna a cada estudio.

WEB

Costo de desarrollo: \$ 50,000

Ventajas:

- Automatización de un proceso manual tanto del banco como de los estudios jurídicos.
- On line, permite tener la información actualizada en cualquier momento del día, tanto al banco como a los estudios jurídicos.
- Se mantiene una única base de datos centralizada.
- Para que los estudios jurídicos se conecten solo tendrían que acceder a Internet.
- El costo de acceso a Internet es mucho menor que el de mantener una línea dedicada, además que ya en el mercado existen tarifas planas.
- Cada vez que se desarrolle una nueva versión del sistema, no hay necesidad de distribuirlo.

Desventajas:

- No todos los estudios jurídicos cuentan con acceso a Internet.

3.4 TOMA DE DECISIONES

Se decide optar por la alternativa WEB por las siguientes razones:

- Ofrece mayores ventajas
- La limitante puede ser superada fácilmente, esto es, los estudios jurídicos que no cuentan con acceso a Internet, pueden hacer uso de una cabina pública.
- Si bien es cierto es más costoso el desarrollo de un sistema WEB, el costo de mantenimiento es mucho menor ya que todo el sistema y la base de datos se encontraría centralizado en el banco.

3.5 ESTRATEGIAS ADOPTADAS

Ya que se ha decidido implementar la alternativa WEB, el desarrollo del proyecto tomara en cuenta las siguientes consideraciones:

- Se solicitara propuestas de proveedores para el desarrollo del proyecto
- El sistema tendrá una base de datos SQL 7.0 centralizada y ubicada en la red interna del banco.
- Se utilizaran mecanismos de seguridad confiables.
- Se consultara con expertos en desarrollo de sistemas similares. Se cuenta con personal técnico en el banco con la capacidad y experiencia en el tema.
- Se comunicara a todos los estudios jurídicos de la decisión tomada. Se asume que los estudios jurídicos ya estaban enterados de que el banco estaba estudiando alternativas de solución para el problema.
- Se planeara el desarrollo del proyecto (Project)

ESTIMACIÓN DE COSTOS

HARDWARE

Equipo Servidores	Cantidad	Precio US\$
Servidor ACE para los token	1	13,000
Servidor IIS en la zona desmilitarizada	1	13,000
Servidor de Base de datos en la zona transaccional	1	13,000
Servidor MTS en la zona transaccional	1	13,000
Servidor MTS en la red interna	1	13,000
Servidor IIS en la red interna	1	13,000
Tokens (cant. Aprox de usuarios en el Perú)	220	15,400
TOTAL	6	93,400

Equipo Desarrollo	Cantidad	Precio US\$
PC's de desarrollo. Pentium III	6	6,000
TOTAL	6	6,000

SOFTWARE

Servidores:

Software	Cantidad	Precio unit.	Precio US\$
Licencia de Windows NT 4.0, SP4	5	502	2510
Licencia corporativa de SQL 7.0	1	581	581
Licencia de IIS 4.0	2	0	0
Licencia de NT Option Pack 4.0 (MTS)	2	73	146
TOTAL			3237

Desarrollo:

Software	Cantidad	Precio unit.	Precio US\$
Erwin	1	3990	3990
Visio	1	219	219
Project	1	289	289
Sql server 7.0	4	581	2324
Visual Basic 6.0	3	398	1194
Microsoft Office Professional	3	0	0
Visual Interdev 6.0	3	398	1194
Windows NT ws	3	0	0
ADO 2.5	3	0	0
Windows NT 4.0 server	1	502	502
Internet Information Server	1	0	0
TOTAL			9712

Costo Bruto Total aproximado = \$160,000

En vista que la empresa puede reutilizar recursos, como servidores, pc's de desarrollo y licencias de software el costo neto aproximado del proyecto seria: **\$90,000**

EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

Luego de evaluar las propuestas se decidió contratar a la empresa BARI Asesores S.A.C., la razón principal de esta decisión se debió a la experiencia que ya tenían en el tema de administración, seguimiento y control de procesos judiciales, puesto que los dueños de la consultora eran socios de un estudio de abogados.

EVALUACION DE PROVEEDORES

PROVEEDOR	TECNOLOGIA	EQUIPO DE TRABAJO	COSTO TOTAL	FORMA DE PAGO	TIEMPO	GARANTIA	COMENTARIO	Experiencia(*)
ATOS ODS. Contacto: Orlando Perea (operea@atos-ods.com.pe) Fono: 2125392	MICROSOFT/Visual Basic-ASP	1 Jefe Proyecto 2 Analistas Prog 2 Programadores 2 Diseñadores Gráf. 1 Asegurador de Calidad	US\$ 52,440 + IGV	30% aceptación 30% finalización del análisis y aceptación 40% puesta en producción	60 días útiles	Permanente	Experiencia en desarrollo de Web Sites, proponen un desarrollo modular (pag. 18 de la propuesta), proponen realizar el desarrollo dentro de las instalaciones del Banco. Existe una advertencia (pag. 22) sobre exceder el plazo de realización planteado, que devendría en una nueva propuesta económica. Asumen que Consist nos dejará la información necesaria para solo levantarla.	SI
BARI Asesores S.A.C. Contacto: Jaime Tamashiro(jtt@bari-asesores.com) Fono: 4401799	MICROSOFT/Visual Basic-ASP	1 Gerente de Cuenta Corporativa 1 Jefe de Proyecto 3 Analistas-Prog.	US\$ 48,000 + IGV	50% aceptación 50% finalización del proyecto.	3 meses calendario, 66 días útiles.	4 meses	Experiencia y asesoría Legal. Se comprometen a realizar el desarrollo de la interfase de carga y actualización de información. Plantean el requerimiento de realizar el desarrollo en las instalaciones del Banco.	NO
Soluziona. Contacto Oscar Santa Cruz (osantacruz@pe.soluzion.com)	MICROSOFT/Visual Basic-ASP	1 Jefe Proyecto 2 Ing de Software 1 Diseñador Gráf. 1 Instalador, Configurador y Documentador	US\$ 98,000 + IGV + US\$ 7,500 (aprox. de gastos de traslados)	30% Aceptación del proyecto, 20% termino de etapa analisis y diseño e inicio desarrollo, 20% termino de la etapa de desarrollo e inicio de implantación en prod. 30% termino del proceso de marcha blanca.	84 días útiles, 17 semanas	3 meses	Experiencia en desarrollo de Web Sites (www.laborum.com), proponen una metodología de desarrollo (pag. 23 de la propuesta), proponen realizar el desarrollo dentro de las instalaciones del Banco.	SI
GMD S.A. Contacto:	MICROSOFT/Visual Basic-ASP	1 Adm. Del Proyecto 1 Analista Líder 1 Analistas-Prog. V.B. 1 Documentador 1 Ing. De Soporte	US\$ 32,200 + IGV	30% aceptación 20% aceptación del REF 20% pase a pruebas func. 30% conformidad de pase a prod.	64 días laborales	3 meses	No hay buenos comentarios de acuerdo como llevan otros proyectos en el Banco.No asumen en la propuesta la carga inicial. Se advierte que de aparecer nuevos req. o actividades no programadas, estas se cotizaran individualmente.	SI
Exelcob, Contacto: Domingo Tromo	MICROSOFT/Visual Basic-ASP	No especificada claramente	US\$ 23,000 + IGV	\$6,000 inicio \$5,000 aprobacion de REF y modelo de datos \$5,000 al 50% de avance. \$7,000 aprobacion de pruebas func.	4 meses, 80 días útiles	6 meses, 18 % anual a partir del 7mo mes	Tienen experiencia en otros proyectos.No tienen la idea muy clara sobre la envergadura del proyecto.	SI
LIS DATA	MICROSOFT/Visual Basic-ASP	No especificada claramente	US\$ 19,000 + IGV	\$3,000 adelanto \$3,000 termino de diseño conceptual y detallado de los proc. \$4,000 al termino del diseño tecnico \$3,000 al termino de la prog. Software \$6,000 a la certificacion del software	17 semanas, 85 días útiles.	6 meses	REF Muy básico. Poca aproximacion a la realidad de las necesidades.	NO

Experiencia(*): Indica experiencia previa de proyectos en el Banco Anonimo

EL PROYECTO

FUNCIONALIDAD

El sistema contara principalmente con las siguientes funciones:

- Carga de información de los clientes, deuda y garantías es realizada desde el Sistema Central del Banco a través de una interfase establecida. Los clientes son agrupados por Número de cartera, giro del negocio y representante legal.
- Desarrollo de interfase de carga única y actualización de información desde los sistemas Centrales del Banco.
- Interconexión de los Estudios de Abogados con el nodo central del Banco a través de una página en Internet, con acceso restringido.
- Carga de información del estatus de los procesos judiciales es registrada desde el estudio de abogados a cada expediente.
- Consolida la información de los expedientes por niveles. El sistema contempla cinco niveles (5) de agrupación.
- Se establece un control de gestión por cada expediente donde se puede obtener la siguiente información:
 - Información del Deudor.
 - Tipo de proceso judicial.
 - Estudio de Abogado asignado.
 - Abogado del estudio asignado al caso.
 - Las garantías otorgadas por el cliente.
 - Los bienes declarados por el cliente
 - Los bienes detectados por las investigaciones del Banco del cliente
- Controla y alerta sobre los atrasos del proceso judicial por cada expediente.

- Manejo de Incidentes y excepciones, subprocesos asociados a un proceso principal.
- Manejo de múltiples instancias procesales
- Mantiene información del proceso judicial del nombre de Juez y Secretario de Juzgado.
- Establece un control de Gastos, donde se puede obtener información de:
 - Estado de aprobación.
 - Gastos por concepto.
 - Gastos por estudio de abogados.
 - Gastos por expediente.
 - Gastos agrupados por los niveles establecidos.
- Registro de las Tasaciones del Banco y Judiciales.
- Registro de la información del Depositario de los bienes.
- Registro de los ingresos por remates o pagos en efectivo, agrupando por Cliente y por Estudio de Abogados.
- Evaluación de la gestión de cobranza consolidando Ingresos y Gastos del Mes y comparación con cifras estimadas (Proyectado vs. Real).
- El sistema es paramétrico, permitiendo configurarlo mediante la modificación de tablas.
- El sistema contempla un modulo de Seguridad, el cual permite configurar los accesos y los diferentes niveles de seguridad, bajo el esquema estándar de seguridad definida por el banco.
- Reportes de gestión y seguimiento, para las diferentes áreas del banco, con opciones de selección, filtro y ordenamiento, en un máximo de 15 reportes.

RIESGOS

- Cambios de Funcionalidad.
- Errores en las Pruebas Unitarias.
- Falta de Compromiso de parte del personal de la empresa.
- Atrasos debido a la falta de experiencia del proveedor.
- Fallas en el hardware
- Fallas en la red de comunicaciones.

En la Matriz de Riesgos se puede apreciar como se administraron los riesgos, así también en el Project se puede apreciar como afectaron algunos de estos en los tiempos (se encuentra indicado en color rojo)

MATRIZ DE RIESGOS

Categoría	Riesgo	Consecuencia	Prob.	Impacto	Exp	Mitigación	Contingencia	Detonante	Respons.	Fecha Identif	Fecha Actualiz	Comentarios
Alcance del proyecto	Cambios de Funcionalidad.	Ampliación de tiempo estimado de desarrollo y los costos.	3	5	15	Solicitar la firma del usuario del REF, así como el compromiso de los plazos y alcances establecidos del proyecto	Ampliar los plazos y costos del proyecto con aprobación del usuario.	Solicitud de cambio del usuario. Solicitud de nuevas funcionalidades por parte del usuario	Soluciones de Negocios/ Usuarios / Desarrollo de Sistemas			
Desarrollo/ Certificación	Porcentaje elevado de errores en las Pruebas	Se extiende el tiempo estimado de Certificación poniendo en riesgo la fecha comprometida con el usuario. Errores bloqueantes que no permiten validar al 100% el aplicativo	3	5	15	Realizar mejores pruebas unitarias en Desarrollo	Corregir los errores evidenciados	Informe de errores de Certificación				Se registraran las observaciones en el Sistema de Reporte de Errores
Proveedor	Falta de Compromiso de parte del personal de la empresa.	Retrazo en el proyecto y en la calidad del mismo	1	5	5	Incluir clausulas de penalidades en el contrato	Cambiar de proveedor. Solicitar el cambio del personal asignado al proyecto.	20% de retraso injustificado del proyecto	Soluciones De Negocios /Desarrollo de Sistemas			
Proveedor	Atrasos debido a la falta de experiencia del proveedor.	Retrazo en el proyecto y en la calidad del mismo	2	5	10	Incluir clausulas de penalidades en el contrato	Cambiar de proveedor. Solicitar el cambio del personal asignado al proyecto.	20% de retraso injustificado del proyecto	Soluciones De Negocios /Desarrollo de Sistemas			
Ambiente	Fallas en el hardware	Retraso en las pruebas y/o pase a produccion	2	5	10	Coordinar con Ingenieria de Sistemas la disponibilidad de Servidores	Prestar un Servidor con las características apropiadas	El día que el Servidor de Desarrollo se caiga	Ingenieria de Sistemas / Desarrollo de Sistemas			Informar al equipo de trabajo si existe o se presenta algun problema con el ambiente
Ambiente	Fallas en la comunicación	Retraso en las pruebas y/o pase a produccion	2	5	10	Coordinar con Telecomunicaciones disponibilidad de la red	Cambiar de segmento o de VLAN el servidor	El día que la comunicacion se caiga	Telecomunicacion es / Desarrollo de Sistemas			Informar al equipo de trabajo si existe o se presenta algun problema con el ambiente

CONSIDERACIONES TECNICAS

- **Servicios Web:** con Internet Information Server 4.0 (IIS), el potente Servidor Web integrado en Windows NT Server, con soporte de Active Server Pages (ASPs). Las páginas ASP permiten a los desarrolladores combinar HTML con Visual Basic Script (VBScript) o JavaScript para construir interfaces de presentación sofisticadas, implementar lógica de negocio y llamar de forma transparente a componentes COM (Component Object Model) para conseguir escalabilidad y rendimiento adicionales y para poder reutilizar el código.
- **Servicios de Componentes y Transacciones:** con Microsoft Transaction Server 2.0. MTS simplifica el desarrollo y distribución de aplicaciones de tres capas basadas en servidor, construidas usando tecnologías COM. MTS ofrece funcionalidad de componentes completa como soporte automático de transacciones, seguridad basada en roles, acceso a las bases de datos, gestores de colas de mensajes y aplicaciones de mainframe más extendidas, así como prestaciones para incrementar el rendimiento como pooling de conexión a bases de datos. Además, es posible llamar a componentes basados en MTS desde páginas ASP.
- **Microsoft Visual Basic 6.0:** Se podrá utilizar la herramienta de desarrollo de última generación **Visual Basic 6.0** incluida en Microsoft Visual Studio 6.0.

Las características de acceso a datos permiten crear bases de datos, aplicaciones cliente, y componentes de servidor escalables para los formatos de las bases de datos más conocidas, incluidos Microsoft SQL Server y otras bases de datos de ámbito empresarial.

Las tecnologías ActiveX le permiten usar la funcionalidad proporcionada por otras aplicaciones, como el procesador de textos Microsoft Word, la hoja de cálculo Microsoft Excel y otras aplicaciones Windows. Puede incluso automatizar las aplicaciones y los objetos creados con la Edición Profesional o la Edición Empresarial de Visual Basic.

La Implementación de ADO genera una cantidad mínima de transferencias a través de la red en escenarios clave de Internet y utiliza un número mínimo de capas entre el servidor y el origen de datos para proporcionar una interfaz compacta de alto rendimiento.

- **Microsoft Transaction Server (MTS):** es un sistema de procesamiento de transacciones basado en componentes para el desarrollo, distribución y administración de aplicaciones de alto rendimiento, escalables y robustas. MTS define un modelo de programación y proporciona un entorno de tiempo de ejecución y una herramienta visual de administración para el mantenimiento de aplicaciones empresariales.
- **Internet Information Server (IIS):** Es un Servidor Web que nos permite publicar información corporativa en Intranet como en Internet. Internet Information Server transmite información usando el Protocolo Hypertext Transfer Protocol (HTTP), también puede ser configurado para proveer File Transfer Protocol (FTP) y servicios gopher.
- **Microsoft Visual Interdev 6.0:** Es una herramienta de programación diseñada para programadores que proporcionará entre otras cosas la información sobre la depuración de secuencias de comandos del cliente y del servidor, así como notas sobre la depuración en SQL. Para el completo desarrollo de este producto se empleará las Extensiones de servidor de Microsoft FrontPage.

- **Microsoft SQL Server 7.0:** Manejador de Base de datos que simplifica el desarrollo, mantenimiento y manejo de la Base de datos. Permitirá el manejo de la data mediante vistas, store procedure, y ayudará además para mantener restricciones a las diferentes tablas que involucran el sistema.
- **Microsoft Windows NT Server 4.0:** Es el sistema operativo para redes que proporciona la máxima facilidad de uso y el mayor rendimiento aún en las necesidades de negocios más exigentes. Su facilidad de uso, máxima flexibilidad y diseño especial para la Internet/Intranet lo hacen la solución ideal para empresas de todos tamaños.

SOFTWARE

Software de operación mínimo requerido:

Servidor 1(IIS - WEB)

1. Microsoft® Windows NT Server 4.0 SP6a
2. Microsoft® Internet Information Server 4.0
3. Microsoft® ADO 2.1
4. ACE Client (cliente para la validación con dispositivo de seguridad TOKEN)

Servidor 2 (MTS - Componentes)

1. Microsoft® Windows NT Server 4.0 SP6a
2. Microsoft® Transaction Server 2.0
3. Microsoft® ADO 2.1

Servidor 3 (Base de Datos)

1. Microsoft® Windows NT Server 4.0 SP6a
2. Microsoft® SQL Server 7.0 SP3
3. Microsoft® Exchange 5.0.

Servidor 4 (Ace Server - TOKEN)

1. ACE SERVER

Estaciones de Trabajo

1. Microsoft® Windows 95, Microsoft® Windows NT Workstation
2. Microsoft® Internet Explorer 4.0

Service Packs y Hot Fix

1. El servidor debe tener instalado los últimos FIX de Seguridad.
Debe coordinarse con Seguridad de Información BCP.

HARDWARE

Hardware de operación mínimo requerido:

Servidores (Sugerido)

- 2 Procesadores Pentium III 700 Mhz o superior
- 512 MB de RAM o superior
- 10 Gb Disco Duro

RECURSOS HUMANOS

Se consideran necesarios en el equipo la siguiente cantidad de personas:

- 1 Administrador del Proyecto.
- 2 Analistas Programadores.
- 2 Programadores Web.
- 1 Diseñador Gráfico.
- 1 Documentador.

SEGURIDAD

Administración de Perfiles de Acceso

- Descripción del módulo de seguridad

El módulo de Seguridad la parte de Intranet esta basado según la reglamentación de Securinet y para la Extranet en un dispositivo llamado Token cuya información viajara con Certificado Digital SSL a 128-bit encriptado

Evaluación de alternativas de Seguridad de acceso a la Extranet

1. Token	
Ventajas	Desventajas
✓Excelente medida de seguridad.	✓Costo por tarjeta (US\$50 aprox). ✓Se requiere ver antes de poder realizar el ingreso. ✓Licencia cada 3 años
<hr/>	
2. Tarjeta Chip	
Ventajas	Desventajas
✓Excelente medida de seguridad.	✓Costo por dispositivo (US\$ 45). ✓Se requiere un dispositivo adicional. .
<hr/>	
3. Tarjeta Empresarial	
Ventajas	Desventajas
✓Excelente medida de seguridad. ✓Con el código y clave se puede ingresar desde cualquier parte del mundo. ✓Costo para el estudio: US \$ 0.	✓No cambia dinámicamente.

- Descripción de perfiles

Trabaja con ocho Perfiles o grupos de usuarios que tienen acceso a la a diversos módulos de la aplicación.

Perfil	Descripción Detallada
FuncionarioNegocios	Funcionario de Negocios
AceptadorTranspazo	Aceptación de Transpazo de Clientes a Cuentas Especiales
Derivador	Derivar a Sector
AprobEstratRecup	Aprobador de Estrategia de Recuperación
AprobEstratProceJudic	Aprobador de Estrategia de Proceso Judicial
EstudAbogaExt	Administra todos los módulos. Tiene acceso Total
AdmBienesAdjud	Estudio de Abogados Externos
Administrador	Administra todos los módulos. Tiene acceso Total

Seguridad de los datos

- Descripción de la seguridad de archivos y BD

La BD se crea con usuario y password para su seguridad este password es generado usando el componente de seguridad y es guardado en el registry de windows en el path que se nos asigne con las entradas

Nombre de aplicativo web

Nombre de base de datos

Id de BD

El aplicativo leerá desde dicho lugar y descriptará el password usando dicho componente que servirá para validar el ingreso al sistema Via-Legal.

- Identificación de archivos y BD críticos

- Definición de copias de respaldo
- Seguridad física del hardware
 - a) Hardware de red
 - Elegir adecuadamente el tipo de tecnología de transporte (Ethernet, FDDI, etc)
 - Proteger muy bien el cableado, las antenas y cualquier dispositivo de red
 - Proporcionar periódicamente mantenimiento a las instalaciones
 - b) Servidores
 - Mantenerlos en condiciones de humedad y temperatura adecuados.
 - Establecer políticas de acceso físico al servidor.
 - El mantenimiento también es importante aquí.

Seguridad de Procesos

- Descripción de controles de Secuencia de Procesos batch.
- Descripción de procesos de recuperación de archivos y BD
- Instrucciones para ejecución de reprocesos.
- Descripción de métodos de sincronización de procesos en línea
- Descripción de controles para la transmisión y recepción de archivos

La transmisión de archivos estará bajo protección y privacidad y solo será visible a quien tiene autorización de verla usando herramientas como el Secure Sockets Layer (SSL) y los certificados digitales.

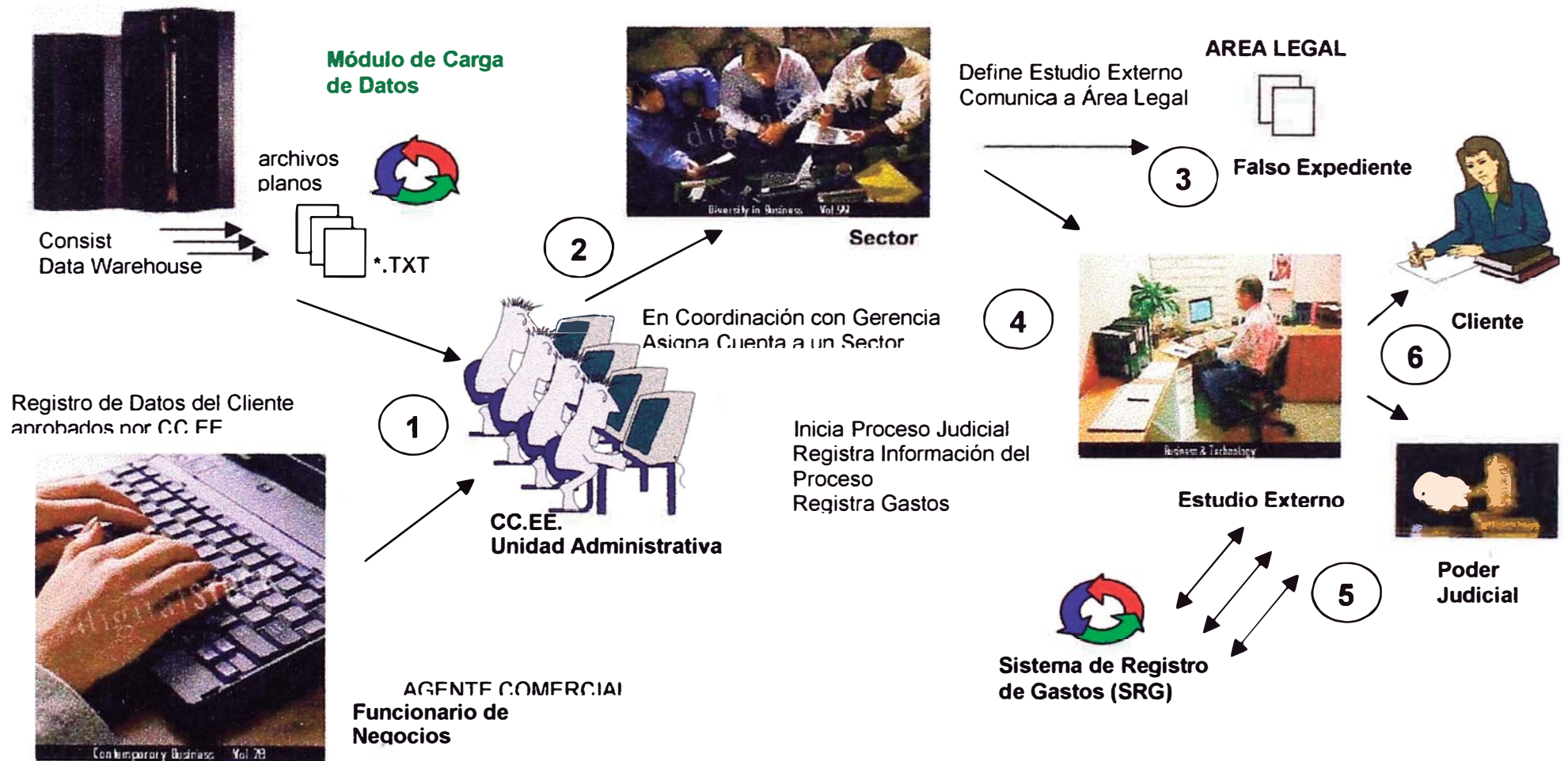
DETALLE DE TAREAS (PROJECT)

Ver project.

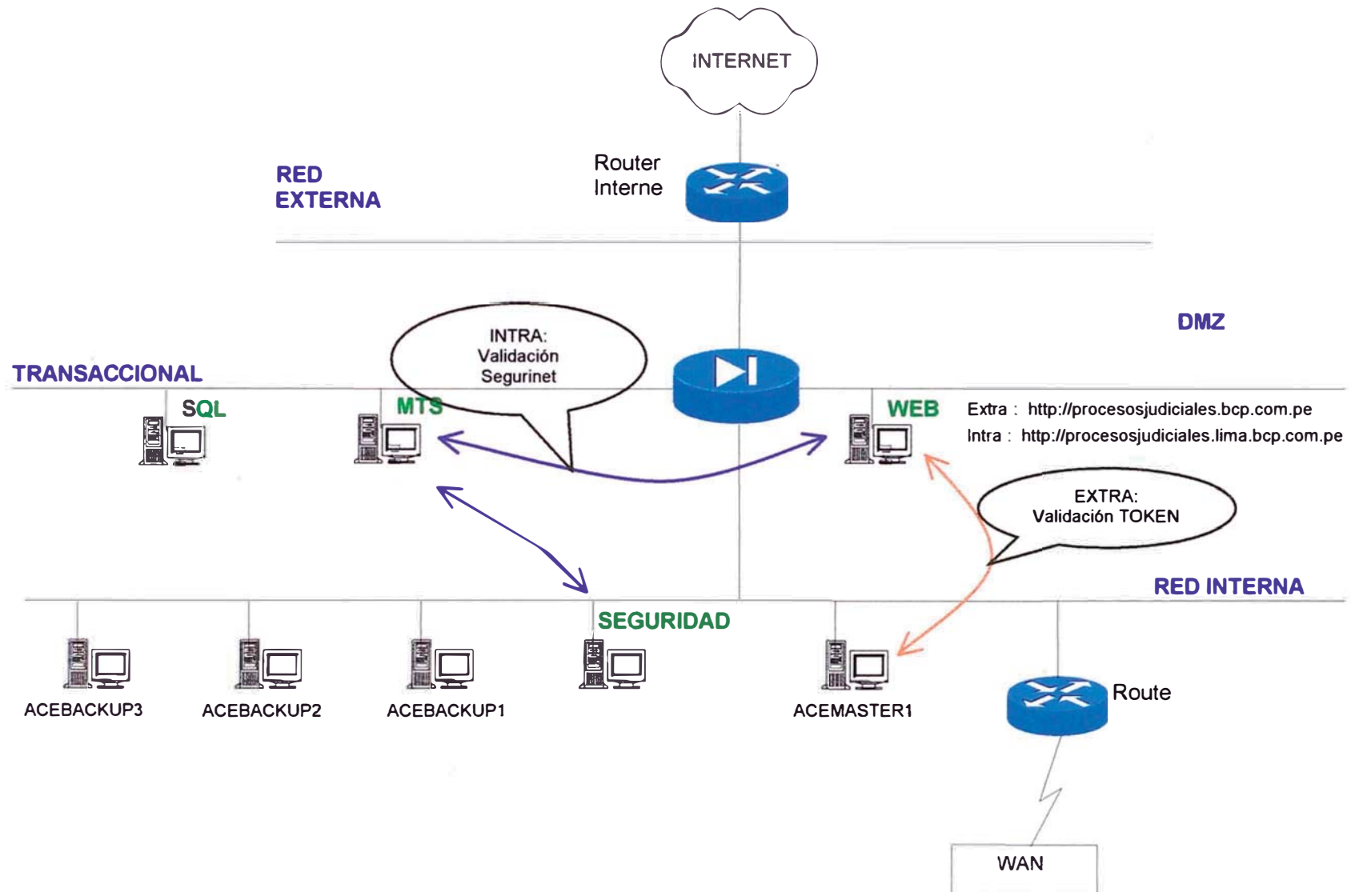
DIAGRAMA ENTIDAD RELACION

(No es posible adjuntarlo por restricción de la empresa)

DIAGRAMA DEL SISTEMA



ARQUITECTURA DEL SISTEMA



ID	Nombre de tarea	Duration	Start	Finish	Predecessors
1	PROYECTO	219.5 days	Mon 04/06/01	Wed 10/04/02	
2	Analisis y Diseño Funcional	30 days	Mon 04/06/01	Mon 16/07/01	
3	Evaluación del Requerimiento	30 days	Mon 04/06/01	Mon 16/07/01	
4	Identificar los objetivos y alcances del requerimiento	20 days	Mon 04/06/01	Mon 02/07/01	
5	Elaboración del REF (Reglamento de Especificaciones Funcionales)	10 days	Tue 03/07/01	Mon 16/07/01	4
6	HITO - Entrega del REF a Desarrollo y Certificación	0 days	Mon 16/07/01	Mon 16/07/01	5
7	Analisis y Diseño Técnico	25 days	Mon 16/07/01	Tue 21/08/01	2
8	Evaluación Técnica Preliminar	5 days	Tue 17/07/01	Mon 23/07/01	2
9	Análisis Técnico	5 days	Tue 24/07/01	Tue 31/07/01	8
10	Diseño Técnico	15 days	Wed 01/08/01	Tue 21/08/01	9
11	Diseño de la Arquitectura Técnica	5 days	Wed 01/08/01	Tue 07/08/01	9
12	Diseño de la Estructura de Datos	5 days	Wed 08/08/01	Tue 14/08/01	11
13	Diseño de los Procesos	5 days	Wed 15/08/01	Tue 21/08/01	12
14	HITO - RET o RMS Completado	0 days	Mon 16/07/01	Mon 16/07/01	
15	Desarrollo	103.5 days	Wed 22/08/01	Tue 15/01/02	7
16	Sistema de Seguimiento de Procesos Judiciales	73.5 days	Wed 22/08/01	Tue 04/12/01	
17	Preparación General	2 days	Wed 22/08/01	Thu 23/08/01	
18	Asignacion de Lider Usuario	1 day	Wed 22/08/01	Wed 22/08/01	
19	Asignacion de Lider Tecnico	1 day	Wed 22/08/01	Wed 22/08/01	
20	Aprobacion del Plan de Trabajo	1 day	Thu 23/08/01	Thu 23/08/01	19
21	Habilitación de Equipos y Software	1 day	Wed 22/08/01	Wed 22/08/01	
22	Habilitación de Espacio Físico de Trabajo	1 day	Wed 22/08/01	Wed 22/08/01	
23	Validación de la Preparación de Infraestructura y ambiente de trabajo	1 day	Thu 23/08/01	Thu 23/08/01	21
24	Elaboración del Reporte de Especificaciones Técnicas - RET	1 day	Wed 22/08/01	Wed 22/08/01	
25	Aprobación del Documento RET	0 days	Wed 22/08/01	Wed 22/08/01	24
26	Modulo de Deudores	10 days	Fri 24/08/01	Fri 07/09/01	17
27	Preparacion	4 days	Fri 24/08/01	Wed 29/08/01	

ID	Nombre de tarea	Duration	Start	Finish	Predecessors
28	Modelamiento de Datos	2 days	Fri 24/08/01	Mon 27/08/01	
29	Validación del Modelamiento	1 day	Tue 28/08/01	Tue 28/08/01	28
30	Creacion de Base de Datos	1 day	Wed 29/08/01	Wed 29/08/01	29
31	Fichas	4 days	Fri 31/08/01	Wed 05/09/01	30
32	Ficha de Deudores	2 days	Fri 31/08/01	Mon 03/09/01	
33	Fichas de Deudas	2 days	Fri 31/08/01	Mon 03/09/01	
34	Ficha de Patrimonio	2 days	Fri 31/08/01	Mon 03/09/01	
35	Ficha Inmuebles	1 day	Fri 31/08/01	Fri 31/08/01	
36	Ficha Vehiculos	1 day	Mon 03/09/01	Mon 03/09/01	35
37	Ficha Inversiones	1 day	Fri 31/08/01	Fri 31/08/01	
38	Ficha Ctas y/o Depositos	1 day	Fri 31/08/01	Fri 31/08/01	
39	Ficha Otros	1 day	Fri 31/08/01	Fri 31/08/01	
40	Ficha de Garantías	2 days	Fri 31/08/01	Mon 03/09/01	
41	Ficha de Co Obligados (Avales, Representantes Legales, Conyugues)	2 days	Tue 04/09/01	Wed 05/09/01	32
42	Asignación de Deudores a Ctas Especiales	2 days	Tue 04/09/01	Wed 05/09/01	33
43	Asignacion de Clientes y Deudas a Estudio	2 days	Tue 04/09/01	Wed 05/09/01	34
44	Aceptacion de Deudor en Ctas Especiales	2 days	Tue 04/09/01	Wed 05/09/01	40
45	Integración de Fichas, Enlaces	2 days	Fri 31/08/01	Mon 03/09/01	
46	Vistas - Consultas	3 days	Fri 31/08/01	Tue 04/09/01	30
47	Vista de Deudores - Alfabetico	1 day	Fri 31/08/01	Fri 31/08/01	
48	Vista de Deudores - Monto Adedudado	1 day	Fri 31/08/01	Fri 31/08/01	
49	Vista de Deudores - Giro de Negocios	1 day	Mon 03/09/01	Mon 03/09/01	47
50	Vista de Co Obligados - Alfabetico	1 day	Mon 03/09/01	Mon 03/09/01	48
51	Vista de Co Obligados - Giro de Negocios	1 day	Tue 04/09/01	Tue 04/09/01	49
52	Reportes	2 days	Tue 04/09/01	Wed 05/09/01	
53	Ficha General del Cliente (Cliente,Deudas,Garantias,Patromonio,CoObligados,Referencia	2 days	Tue 04/09/01	Wed 05/09/01	50
54	Relacion de Deudores - Total / Estudio Asignado	1 day	Wed 05/09/01	Wed 05/09/01	51

ID	Nombre de tarea	Duration	Start	Finish	Predecessors
55	Pruebas Funcionales del Modulo	2 days	Thu 06/09/01	Fri 07/09/01	44,54
56	Validacion de Modulo de Deudores	0 days	Wed 05/09/01	Wed 05/09/01	54
57	Modulo de Expedientes	16 days	Thu 06/09/01	Thu 27/09/01	56
58	Preparacion	4 days	Thu 06/09/01	Tue 11/09/01	
59	Modelamiento de Datos	2 days	Thu 06/09/01	Fri 07/09/01	43
60	Validación del Modelamiento	1 day	Mon 10/09/01	Mon 10/09/01	59
61	Creacion de Base de Tablas	1 day	Tue 11/09/01	Tue 11/09/01	60
62	Fichas	12 days	Wed 12/09/01	Thu 27/09/01	61
63	Expedientes - Judiciales	6 days	Wed 12/09/01	Wed 19/09/01	42
64	Asignacion de Materias del Procesos a Expediente - Deudas/Otros	6 days	Wed 12/09/01	Wed 19/09/01	61
65	Definición de Estrategia	6 days	Wed 12/09/01	Wed 19/09/01	44
66	Aprobación de Estrategia	6 days	Wed 12/09/01	Wed 19/09/01	54
67	Procesos Judiciales (Asignacion de Via Procesal)	6 days	Wed 12/09/01	Wed 19/09/01	53
68	Incidentes	3 days	Thu 20/09/01	Mon 24/09/01	63
69	Excepciones	3 days	Thu 20/09/01	Mon 24/09/01	64
70	Medidas Cautelares	3 days	Thu 20/09/01	Mon 24/09/01	65
71	Recuperos	1 day	Thu 20/09/01	Thu 20/09/01	66
72	Efectivo	1 day	Thu 20/09/01	Thu 20/09/01	
73	Dación en Pago	1 day	Thu 20/09/01	Thu 20/09/01	
74	Venta Bien	1 day	Thu 20/09/01	Thu 20/09/01	
75	Por Adjudicación	1 day	Thu 20/09/01	Thu 20/09/01	
76	Valorizaciones	3 days	Thu 20/09/01	Mon 24/09/01	67
77	Embargos	3 days	Tue 25/09/01	Thu 27/09/01	68
78	Asignacion de Depositario	3 days	Tue 25/09/01	Thu 27/09/01	69
79	Asignacion de Remate de Bienes	3 days	Tue 25/09/01	Thu 27/09/01	70
80	Adjudicacion / Venta de Bienes	3 days	Fri 21/09/01	Tue 25/09/01	71
81	Aprobacion de Estrategias	3 days	Tue 25/09/01	Thu 27/09/01	76

ID	Nombre de tarea	Duration	Start	Finish	Predecessors
82	Vistas - Consultas	7.5 days	Thu 06/09/01	Mon 17/09/01	
83	Vista de Expedientes - Alfabetico Deudor	0.5 days	Thu 06/09/01	Thu 06/09/01	54
84	Vista de Expedientes - Alfabetico Demandado	0.5 days	Thu 06/09/01	Thu 06/09/01	83
85	Vista de Materias por Expediente	0.5 days	Fri 07/09/01	Fri 07/09/01	84
86	Vista de Estadio Procesal Por Expedientes	0.5 days	Fri 07/09/01	Fri 07/09/01	85
87	Vista de Expedientes por Juzgados	0.5 days	Mon 10/09/01	Mon 10/09/01	86
88	Vista de Expedientes por Estudios	0.5 days	Mon 10/09/01	Mon 10/09/01	87
89	Vista de Expedientes por Orden Numerico	0.5 days	Tue 11/09/01	Tue 11/09/01	88
90	Vista de Expedientes por Fecha de Asignacion	0.5 days	Tue 11/09/01	Tue 11/09/01	89
91	Vista de Programacion de Embargos / Extracciones/	1 day	Wed 12/09/01	Wed 12/09/01	90
92	Vista de Programacion de Remate de Bienes	1 day	Thu 13/09/01	Thu 13/09/01	91
93	Vista de Bienes por Depositario	0.5 days	Fri 14/09/01	Fri 14/09/01	92
94	Vista de Bienes Adjudicados / Vendidos	0.5 days	Fri 14/09/01	Fri 14/09/01	93
95	Vista de Recuperos por Estudio	0.5 days	Mon 17/09/01	Mon 17/09/01	94
96	Reportes	3 days	Mon 17/09/01	Thu 20/09/01	
97	Ficha Procesal	1 day	Mon 17/09/01	Tue 18/09/01	95
98	Relacion de Expedientes	0.5 days	Tue 18/09/01	Tue 18/09/01	97
99	Relacion de Embargos	0.5 days	Wed 19/09/01	Wed 19/09/01	98
100	Relacion de Remates	0.5 days	Wed 19/09/01	Wed 19/09/01	99
101	Relacion de Bienes Depositados	0.5 days	Thu 20/09/01	Thu 20/09/01	100
102	Validacion de Modulo de Expedientes	0 days	Thu 20/09/01	Thu 20/09/01	101
103	Modulo de Gastos	10 days	Thu 20/09/01	Thu 04/10/01	102
104	Preparacion	4 days	Thu 20/09/01	Wed 26/09/01	
105	Modelamiento de Datos	1 day	Thu 20/09/01	Fri 21/09/01	
106	Validación del Modelamiento	1 day	Fri 21/09/01	Mon 24/09/01	105
107	Creacion de Tablas	1 day	Mon 24/09/01	Tue 25/09/01	106
108	Carga de Información de Prueba Inicial	1 day	Tue 25/09/01	Wed 26/09/01	107

ID	Nombre de tarea	Duration	Start	Finish	Predecessors
109	Fichas	4 days	Wed 26/09/01	Tue 02/10/01	108
110	Registro de Gastos por Expediente	2 days	Wed 26/09/01	Fri 28/09/01	
111	Rendicion de Cuentas de Gastos Realizados	1 day	Fri 28/09/01	Mon 01/10/01	110
112	Solicitud de Reembolso de Gastos	1 day	Mon 01/10/01	Tue 02/10/01	111
113	Vistas - Consultas	2 days	Tue 02/10/01	Thu 04/10/01	112
114	Vista de Gastos por Expediente	0.5 days	Tue 02/10/01	Tue 02/10/01	
115	Vista de Gastos por Categoria	0.5 days	Wed 03/10/01	Wed 03/10/01	114
116	Vista de Gastos por Estudio	0.5 days	Wed 03/10/01	Wed 03/10/01	115
117	Vista de Gastos por Fechas	0.5 days	Thu 04/10/01	Thu 04/10/01	116
118	Interfase de Envio - Modulo de Gastos con SRG	3 days	Thu 20/09/01	Tue 25/09/01	
119	Definición de Archivo de Envio	1 day	Thu 20/09/01	Fri 21/09/01	
120	Generacion de Archivo de Envio	1 day	Fri 21/09/01	Mon 24/09/01	119
121	Carga de Informacion al SRG	1 day	Mon 24/09/01	Tue 25/09/01	120
122	Reportes	1 day	Tue 02/10/01	Wed 03/10/01	112
123	Reportes de Gastos a Rembolsar	1 day	Tue 02/10/01	Wed 03/10/01	
124	Reporte de Gastos Estudio	1 day	Tue 02/10/01	Wed 03/10/01	
125	Validacion de Modulo de Gastos	0 days	Wed 03/10/01	Wed 03/10/01	124
126	Modulo de Servicio Procesal	10 days	Wed 03/10/01	Wed 17/10/01	125
127	Preparacion	3 days	Wed 03/10/01	Mon 08/10/01	
128	Modelamiento de Datos	1 day	Wed 03/10/01	Thu 04/10/01	
129	Validación del Modelamiento	1 day	Thu 04/10/01	Fri 05/10/01	128
130	Creacion de Base de Datos	1 day	Fri 05/10/01	Mon 08/10/01	129
131	Fichas	7 days	Mon 08/10/01	Wed 17/10/01	130
132	Ficha de Ingreso de Demanda	2 days	Mon 08/10/01	Wed 10/10/01	
133	Recepción Y Registro	3 days	Wed 10/10/01	Mon 15/10/01	132
134	Asignación del Caso a Estudio Externo	2 days	Mon 15/10/01	Wed 17/10/01	133
135	Pruebas Funcionales del Modulo	1 day	Mon 08/10/01	Tue 09/10/01	

ID	Nombre de tarea	Duration	Start	Finish	Predecessors
136	Validaciones de Fichas	1 day	Mon 08/10/01	Tue 09/10/01	
137	Vistas - Consultas	1 day	Mon 08/10/01	Tue 09/10/01	130
138	Vista de Demandantes - Alfabetico	1 day	Mon 08/10/01	Tue 09/10/01	
139	Vista de Demandantes - Monto Adedudado	1 day	Mon 08/10/01	Tue 09/10/01	
140	Vista de Demandantes - Giro de Negocios	1 day	Mon 08/10/01	Tue 09/10/01	
141	Reportes	1 day	Wed 03/10/01	Thu 04/10/01	
142	Ficha Procesal	1 day	Wed 03/10/01	Thu 04/10/01	
143	Relacion de Expedientes	1 day	Wed 03/10/01	Thu 04/10/01	
144	Validacion de Modulo de Servicio Procesal	0 days	Thu 04/10/01	Thu 04/10/01	143
145	Lógica de Negocio	43 days	Thu 04/10/01	Tue 04/12/01	144
146	Estudios	43 days	Thu 04/10/01	Tue 04/12/01	
147	Profesionales por Estudio	1 day	Thu 04/10/01	Fri 05/10/01	
148	Giro de Negocios	1 day	Thu 04/10/01	Fri 05/10/01	
149	Tipos de Garantias	1 day	Thu 04/10/01	Fri 05/10/01	
150	Feriados	1 day	Thu 04/10/01	Fri 05/10/01	
151	Tipos de Deudas	1 day	Thu 04/10/01	Fri 05/10/01	
152	Tipo de Banca	42 days	Thu 04/10/01	Mon 03/12/01	
153	Tipo de Cartera	1 day	Thu 04/10/01	Fri 05/10/01	
154	Vias Procesales	2 days	Fri 05/10/01	Tue 09/10/01	153
155	Procesos por Via Procesal	1 day	Tue 09/10/01	Wed 10/10/01	154
156	Peritos Tasadores	1 day	Thu 04/10/01	Fri 05/10/01	
157	Peritos Judiciales	1 day	Thu 04/10/01	Fri 05/10/01	
158	Categorias de Gastos	1 day	Thu 04/10/01	Fri 05/10/01	
159	Conceptos de Gastos	1 day	Thu 04/10/01	Fri 05/10/01	
160	Plazas	1 day	Thu 04/10/01	Fri 05/10/01	
161	Calificaciones	1 day	Thu 04/10/01	Fri 05/10/01	
162	Categorias de Agrupacion	2 days	Fri 05/10/01	Tue 09/10/01	161

ID	Nombre de tarea	Duration	Start	Finish	Predecessors
163	Validación del Módulo de Lógica de Negocio	0 days	Tue 09/10/01	Tue 09/10/01	162
164	Interfase de Carga - Modulo de Deudores	4 days	Tue 09/10/01	Mon 15/10/01	163
165	Definición de Estructuras de Carga de Informacion	1 day	Tue 09/10/01	Wed 10/10/01	
166	Generacion de Informacion de Carga de Deudores	2 days	Wed 10/10/01	Fri 12/10/01	165
167	Generacion de Informacion de Carga de Deudas	1 day	Fri 12/10/01	Mon 15/10/01	166
168	Generacion de Informacion de Carga de Co Obligados	1 day	Tue 09/10/01	Wed 10/10/01	
169	Generacion de Informacion de Carga de Garantias	1 day	Tue 09/10/01	Wed 10/10/01	
170	Generacion de Informacion de Carga de Patrimonio	2 days	Tue 09/10/01	Thu 11/10/01	
171	Generacion de Informacion de Carga de Referencias	1 day	Tue 09/10/01	Wed 10/10/01	
172	Proceso de Carga de Información de Deudores	2 days	Wed 10/10/01	Fri 12/10/01	171
173	Proceso de Carga de Información de Deudas	1 day	Tue 09/10/01	Wed 10/10/01	
174	Proceso de Carga de Información de Co Obligados	1 day	Tue 09/10/01	Wed 10/10/01	
175	Proceso de Carga de Información de Garantias	1 day	Tue 09/10/01	Wed 10/10/01	
176	Proceso de Carga de Información de Patrimonio	1 day	Tue 09/10/01	Wed 10/10/01	
177	Proceso de Carga de Información de Referencias	1 day	Tue 09/10/01	Wed 10/10/01	
178	Log de Carga y Validaciones	1 day	Tue 09/10/01	Wed 10/10/01	
179	Consulta de Historial de Carga de Información	1 day	Tue 09/10/01	Wed 10/10/01	
180	Validación del Módulo de Carga de Información	2 days	Wed 10/10/01	Fri 12/10/01	179
181	Hito Finalización de la programación	0 days	Fri 12/10/01	Fri 12/10/01	180
182	Coordinaciones de aprobación del área de Seguridad	2 days	Fri 12/10/01	Tue 16/10/01	181
183	Pruebas Unitarias e Integración	10 days	Fri 12/10/01	Fri 26/10/01	181
184	Preparar Guía y Ambiente de Certificación	5 days	Fri 12/10/01	Fri 19/10/01	181
185	Congelar (pasar a pruebas de Certificación)	1 day	Fri 19/10/01	Mon 22/10/01	184
186	Documentación	5 days	Fri 12/10/01	Fri 19/10/01	181
187	Elaboración de Documentación Técnica	4 days	Fri 12/10/01	Thu 18/10/01	
188	Elaboración de Pautas de Configuración y Administración	3 days	Fri 12/10/01	Wed 17/10/01	
189	Elaboración de Guía de Usuario Estudio	2 days	Fri 12/10/01	Tue 16/10/01	

ID	Nombre de tarea	Duration	Start	Finish	Predecessors
190	Elaboración de Guía de Usuario Cuentas Especiales	3 days	Fri 12/10/01	Wed 17/10/01	
191	Elaboración de Guía de Usuario Procesal	3 days	Fri 12/10/01	Wed 17/10/01	
192	Elaboración de Guía de Usuario Funcionario de Negocios	2 days	Fri 12/10/01	Tue 16/10/01	
193	Validación de Entrega de Manuales	1 day	Thu 18/10/01	Fri 19/10/01	187
194	Capacitación	5 days	Fri 19/10/01	Fri 26/10/01	186
195	Capacitación Funcionarios de Negocios	3 days	Fri 19/10/01	Wed 24/10/01	
196	Capacitación Cuentas Especiales	3 days	Fri 19/10/01	Wed 24/10/01	
197	Capacitación Área Procesal	3 days	Fri 19/10/01	Wed 24/10/01	
198	Capacitación Estudios Externos	5 days	Fri 19/10/01	Fri 26/10/01	
199	Capacitación de Administración del Sistema	2 days	Fri 19/10/01	Tue 23/10/01	
200	Validación de Capacitación Usuarios	0 days	Fri 26/10/01	Fri 26/10/01	198
201	Trabajo adicional por cambios en las especificaciones	20 days	Tue 04/12/01	Tue 01/01/02	16
202	Retrazos por problemas diversos	10 days	Tue 01/01/02	Tue 15/01/02	201
203	HITO - Desarrollo Terminado	0 days	Tue 15/01/02	Tue 15/01/02	202
204	Certificación	30 days	Tue 15/01/02	Tue 26/02/02	
205	Preparar Ambiente de Certificación	5 days	Tue 15/01/02	Tue 22/01/02	15
206	Ejecución de los casos de Pruebas y verificación de resultados	25 days	Tue 22/01/02	Tue 26/02/02	205
207	Revisión de Informes de Certificación y Corrección de Errores	25 days	Tue 22/01/02	Tue 26/02/02	205
208	HITO - Certificación Terminado	0 days	Tue 26/02/02	Tue 26/02/02	207
209	Pase a Produccion	11 days	Tue 26/02/02	Wed 13/03/02	204
210	Preparar instalación en Producción	5 days	Tue 26/02/02	Tue 05/03/02	204
211	Retrazo por problemas con el servidor	5 days	Tue 05/03/02	Tue 12/03/02	210
212	Entrega de la Solución (Pase a Producción)	1 day	Tue 12/03/02	Wed 13/03/02	211
213	HITO - Certificación Terminado	0 days	Tue 05/03/02	Tue 05/03/02	210
214	Piloto	5 days	Wed 13/03/02	Wed 20/03/02	
215	HITO - Piloto Terminado	5 days	Wed 13/03/02	Wed 20/03/02	209
216	Distribución	5 days	Wed 20/03/02	Wed 27/03/02	

ID	Nombre de tarea	Duration	Start	Finish	Predecessors
217	HITO - Distribución Terminado	5 days	Wed 20/03/02	Wed 27/03/02	214
218	Seguimiento	10 days	Wed 27/03/02	Wed 10/04/02	
219	HITO - Seguimiento Terminado	10 days	Wed 27/03/02	Wed 10/04/02	216

CAPITULO IV

EVALUACION DE RESULTADOS

- El sistema permitirá mejorar la comunicación entre el banco y los estudios de abogados.
- Mejorara la administración de la información de los procesos judiciales tanto para el banco como para los estudios de abogados.
- Se tendrá una base de datos consolidada.
- Mejorara la gestión de la administración de los procesos judiciales.
- Se podrán tomar decisiones en momentos mas oportunos debido a que se tendrá la información actualizada en línea.
- Se podrá realizar un mejor seguimiento y control del trabajo que realizan los estudios de abogados.
- Se podrá obtener información estadística de tiempos y costos que demandan los procesos.
- Se podrá medir la eficiencia de los estudios de abogados.
- Permitirá obtener estadísticas de cuanto dinero gana o pierde el banco.
- Permitirá poder analizar que áreas son las que abarcan mayor volumen de procesos judiciales del banco o en contra del banco.
- Podrá obtenerse información estadística de que sectores involucran mayor riesgo, lo cual permitirá tomar decisiones estratégicas al respecto.

ENTREGABLES

Se obtendrán los siguientes entregables:

- Software Desarrollado: Fuentes y Ejecutables
- Documentación del Modelo de Datos.
- Documentación de lo Componentes.
- Guía de Navegación.
- RET.
- Manual de Instalación.
- Manual del Usuario.
- Capacitación.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- La solución Intranet/Extranet es la más adecuada.
- Los costos son altos porque el producto es innovador.
- Se debe tener mucho cuidado con la contratación de nuevos proveedores y poner en claro la problemática de experiencias anteriores.
- La estrategia de seguridad recomendada es la mejor en el momento.
- Se requiere personal con experiencias en proyectos similares.
- La decisión que se tomo marcara precedente en la empresa.
- El sistema permitirá mejorar la comunicación entre el banco y los estudios de abogados.

BIBLIOGRAFIA

- **Corporate Portals and eBusiness Integration**
Mark M. Davydov; Paperback
- **One to One B2B: Customer Development Strategies for the Business-To-Business World**
Don Peppers, Martha Rogers; Hardcover
- **El Proceso Estratégico: Conceptos, contextos y casos**
Minsztberg, Quinn y Voyer
- **Administración**
James A.F. Stoner / R. Edwar Freeman / Daniel R. Gilbert Jr.
Prentice-Hall Hispanoamericana – 1995

ANEXOS

GLOSARIO DE TERMINOS E-COMMERCE

A

Acuerdo de Intercambio: documento contractual entre socios comerciales que define las reglas de sus intercambios electrónicos de datos.

ANSI: American National Standards Institute

Instituto Estadounidense de Normalización (www.ansi.org)

Apoyo Posventa: una de las funciones del servicio de gestión.

ASC X12: comité del ANSI que desarrolla normas para el intercambio electrónico de datos (EDI) (www.disa.org)

ASP: Servidor de Aplicaciones

Autenticación: mecanismo que comprueba que una persona o un proceso es la persona o proceso que afirma ser.

B

B2A (B to A): Business to Administration

(de Negocios a Administración), Comercio Electrónico entre Negocios (empresas) y la Administración.

B2B (B to B): Comercio Electrónico entre empresas.

B2C (B to C): Comercio Electrónico entre una empresa y un consumidor.

Back Office: Unternehmensinterne, gegebenenfalls mit Datenbanken verbundene Software zur Unterstützung der Absatzvorbereitungs- und Kundendienstvorgänge.

BSR : *Basic Semantic Repository*

Depósito Semántico Básico

(<http://forum.afnor.fr/afnor/WORK/AFNOR/GPN2/TC154WG1/>)

C

CA: *Certification authority*

(Autoridad de certificación), organismo en el cual confían todos los usuarios, cuyo fin es crear y asignar certificados (de claves públicas)

CALS: *Continuous Acquisition & Life-Cycle Support*

Adquisición Continua y Apoyo al Ciclo de Vida

Captación Automática de Datos: cualquier proceso que permita captar información automáticamente (por ejemplo, códigos de barras, huellas dactilares, etc.).

CEFACT : *Centre for Facilitations of procedures and practices for Administration, Commerce and Transport*

Centro de las Naciones Unidas para la Facilitación de las Prácticas de la Administración, el Comercio y el Transporte (www.unece.org/cefact/).

CEFIC: Conseil Européen des Fédérations de l'Industrie Chimique

Consejo Europeo de las Federaciones de la Industria Química, organización profesional que trata de aspectos de EDI relacionados con dicha industria (www.cefic.be)

CEN: *Comité Européen de Normalisation*

Comité Europeo de Normalización (www.cenorm.be/)

CEN/ISSS: *CEN Information Society Standardization System*

Sistema de Normalización para la Sociedad de la Información del CEN (www.cenorm.be/iss)

CENELEC: *Comité Européen de Normalisation Electrotechnique*

Comité Europeo de Normalización Electrotécnica (www.cenelec.be)

Centro comercial virtual: centro comercial que se describe y al que se puede acceder en Internet, y que puede “ser visitado” en un sitio web.

Clave privada: en un criptosistema de claves “públicas”, es la clave del par de claves de una entidad que sólo conoce dicha entidad.

Clave pública: en un criptosistema de claves “públicas”, es la clave del par de claves de una entidad que es de conocimiento público.

Código de barras: mecanismo que utiliza “barras” magnéticas para codificar la identificación (número) de un artículo físico (producto, dispositivo, etc.)

Customer Relationship Management, Verwaltung der Kundenbeziehungen.

CommerceNet : organización estadounidense, creada en 1997, cuyo objetivo es promover el Comercio Electrónico por todo el mundo (www.commerce.net/)

Compatibilidad: capacidad de dos o más sistemas o componentes para intercambiar y utilizar información.

Cookie: mecanismo que permite a un servidor almacenar su propio archivo sobre un usuario en el propio ordenador del usuario.

Cortafuegos: mecanismo que controla el acceso a una red y el flujo de tráfico en la misma.

CRM: Customer Relationship Management

Gestión de Relaciones con los Clientes

D

DE-NIC: Deutsche Network Information Centre

Centro de Información sobre Redes Alemanas

DES: Data Encryption Standard

Norma de Encriptado de Datos), algoritmo criptográfico basado en una operación simétrica de cifrado/descifrado.

DISA: Data Interchange Standards Association

Asociación de Normas sobre el Intercambio de Datos), organización estadounidense encargada de elaborar normas y de promover el intercambio de datos(www.disa.org).

Dictionary: conjunto de definiciones de artículos. Un diccionario normalizado recoge los nombres de conceptos, las representaciones y los códigos necesarios para el intercambio electrónico de datos.

Dirección IP: dirección de cualquier nodo de la red.

Directorio: conjunto de artículos que identifican a un objeto, una persona, un dispositivo, un proceso, etc.

Dominio: una parte de Internet; se refiere a la parte de una dirección electrónica que sigue a la @.

DNS: *Domain Name Server*

Servidor de Nombres de Dominio: da la traducción de la dirección IP para un nombre dado de un dominio informático www.dns.net/dnsrd/docs.

DTD: *Document Type Definition*

Definición de Tipo de Document), "etiqueta" utilizada en los lenguajes de señalamiento para identificar un tipo de datos.

E

EAN: *European Article Numbering Association*

Asociación Europea de Numeración de Artículos), también llamada Efficient Article Numbering (Numeración Eficaz de Artículos), asociación responsable de la gestión de identificaciones automáticas de productos (www.ean.be/).

EAN/UCC: *EAN/ Uniform Code Council*

Consejo de Códigos Uniformes de la EAN

EANCOM: líneas maestras para la puesta en práctica de mensajes de transacciones con intercambio electrónico de datos.

EBES: *European Board for EDI Standards*

Consejo Europeo para Normas EDI, seminario de CEN/ISSS

[\(www.cenorm.be/ebes/\)](http://www.cenorm.be/ebes/).

EBG : *Electronic Business Group*

Grupo de Negocios Electrónicos, asociación para la promoción de negocios electrónicos (www.ebg.net).

Eb/XML: electronic business XML

negocios electrónicos en XML (www.ebxml.org).

ECCC: Electronic Commerce Council of Canada

Consejo de Comercio Electrónico de Canadá

E-Commerce: Comercio Electrónico, transacciones relacionadas con las actividades comerciales basadas en el procesamiento y la transmisión de datos digitalizados.

EDI: Electronic Data Interchange

Intercambio Electrónico de Datos

EDIFACT: Electronic Data Interchange for Administration

Intercambio Electrónico de Datos para la Administración, el Comercio y el Transporte), conjunto de normas internacionales (de las Naciones Unidas y de la ISO) necesarias para el intercambio electrónico de datos entre aplicaciones. (www2.echo.lu/oii/en/edi.html).

EDIFICE: Electronic Data Interchange Forum for Companies with interests in Computing and Electronics

Foro de Intercambio Electrónico de Datos para Empresas con Intereses en Ordenadores y Electrónica (www.edifice.org/).

EEMA: European Electronic Messaging Association

Asociación Europea de Mensajes Electrónicos (www.eema.org/).

Encriptado: utilización de un sistema criptográfico para proteger la confidencialidad de los datos.

ERP-System: Enterprise Resource Planning System

Sistema de Planificación de Recursos Empresariales). Se refiere a las aplicaciones de software plenamente integradas con módulos que dan apoyo a varias actividades, desde el procesamiento de pedidos hasta la fabricación y la administración financiera.

ETSI : European Telecommunications Standards Institute

Instituto Europeo de Normas de Telecomunicaciones), organismo oficial europeo que elabora las normas europeas de telecomunicaciones (www.etsi.org).

F

Filtrado en colaboración: tecnología que permite proporcionar a los usuarios sólo los datos específicos que necesiten.

Firma digital: (ver firma electrónica) Datos adjuntos o transformación criptográfica de una unidad de datos que permite al receptor de los mismos probar la fuente y la integridad de la unidad de datos y protegerse de las falsificaciones.

Firma Electrónica: datos en formato electrónico adjuntos o asociados lógicamente a otros datos electrónicos y que sirven como método de autenticación.

FTP: File Transfer Protocol

Protocolo de Transferencia de Archivos

G

GATS : General Agreement on Trade in Services

Acuerdo General sobre Comercio de Servicios

GBD: Global Business Dialogue

Diálogo entre Negocios Globales

GENCOD: Groupement d' Etudes de Normalisation et de CODification (Grupo de Estudios de Normalización y Codificación), el representante francés en EAN Internacional (www.gencod-ean.fr/)

GSM: *Global System for Mobile Communication*

Sistema Global para Móviles

H

HTML: *HyperText Markup Language*

Lenguaje de Señalamiento de Hipertextos

www.echo.lu/oii/en/docstand.html#html.

HTTP: *Hypertext Transfer Protocol*, Protocolo de Transferencia de Hipertextos

I

IANA: *Internet Assigned Numbers Authority*

Autoridad para la Asignación de Números en Internet (www.iana.org).

ICT: *Information and Communication Technology*, Tecnología de Información y Comunicaciones

IDEA: *International Data Encryption Algorithm*, Algoritmo Internacional de Encriptado de Datos

IEC: *International Electrotechnical Commission*, Comité Electrotécnico Internacional), organismo oficial internacional sobre normas de electricidad y electrotecnia (www.iec.ch/).

IETF: *Internet Engineering Task Force*,

Cuerpo de Ingeniería de Internet), conjunto de expertos que definen la evolución tecnológica de las normas de Internet; (www.ietf.org).

IGES : *Initial Graphics Exchange Specification*, Especificación Inicial para el Intercambio de Gráficos (www.tailormade.com/IgesOverview.htm).

Intimidad: confidencialidad de la información personal.

IP : *Internet protocol*, Protocolo de Internet

IPsec: grupo de IETF que se encarga de las normas de seguridad en Internet.

IPR: Intellectual Property Right

Derechos de Propiedad Intelectual

ISIS: *Information Society Initiative in Standardisation*

Iniciativa sobre Normalización de la Sociedad de la Información

ISP: *Internet Service Provider*,

Servidor de Internet), empresa que proporciona a los usuarios conexión directa a Internet mediante conexiones directas o de marcado telefónico arrendadas o compradas.

ISO: *International Standardisation Organisation*

Organización Internacional de Normalización (www.iso.ch/).

ISO/IEC/JTC1: ISO/IEC/Joint Technical Committee 1: Comité Técnico Conjunto de ISO/IEC): comité técnico común de la ISO y el IEC, encargado de la normalización de Tecnología de la Información (www.jtc1.org).

IT: *Information Technology*, Tecnología de Información

ITSEC : *Information Technology Security Evaluation Criteria*

Criterios de Evaluación de la Seguridad en la Tecnología de la Información
(www.itsec.gov.uk/info/about.htm).

ITU: *International Telecommunication Union*

Unión Internacional de Telecomunicaciones (www.itu.int).

J

JECPO: *Joint Electronic Commerce Program Office*

Oficina Conjunta de Programas de Comercio Electrónico
(www.acg.osd.mil/ec/).

JPEG: *Joint Photographic Experts Group*

Grupo Conjunto de Expertos en Fotografía), norma internacional para la compresión de imágenes sin movimiento desarrollada conjuntamente por la ISO y la ITU (www.jpeg.org/).

K

L

LDAP: *Lightweight Directory Access Protocol*

Protocolo de Acceso a Directorios Ligeros

(www.oneclick.com/server/whatladap.html).

Lenguaje de Señalamiento: lenguaje consistente en la utilización de “etiquetas” para describir los datos que van a continuación.

Lite EDI: *Simplified Implementation of EDI*

Puesta en práctica Simplificada de EDI

M

MD5: Message Digest Hash Function

función de mezcla de resúmenes de mensajes

Mercado Global: expresión que hace referencia al mercado mundial.

MIG: Message Implementation Guideline

Líneas maestras para la Creación de Mensajes

MIME: Multipurpose Internet Mail Extensión

Extensión de Correo Electrónico para fines Múltiples

(www.oac.uci.edu/indiv/ehood/MIME/MIME.html).

N

Numeración de Artículos: mecanismo para identificar un objeto producto, servicio, dispositivo, situación, etc.).

O

OASIS : Open Access Same time Information System

Sistema de Información de Acceso Abierto al mismo Tiempo öffentlicher Standardformate (www.oasis-open.org/).

OBI : Open Buying Internet

Compra Abierta por Internet (www.openbuy.org/).

OCDE: Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (www.oecd.org)

ODETTE: Organisation for Data Exchange by Tele-transmission in Europe
Organización para el Intercambio de Datos por Teletransmisiones en Europa, organización que se encarga de las normas para el intercambio electrónico de datos en la industria automovilística (www.odette.org)

OII: *Open Information Interchange*

Intercambio Abierto de Información (www2.echo.lu/oii/en/oiistand.html).

P

PCMCIA: *Personal Computer Memory Card International Association*

Asociación Internacional de Tarjetas de Memoria para Ordenadores Personales, asociación que ha desarrollado la norma PCMCIA para tarjetas de PC.

PDF: *Portable Document Format*, Formato de Documentos Portátiles

PGP: *Pretty Good Privacy*, Intimidación Alta (www.pgp.com).

PIN: *Personal Identification Number*, Número de Identificación Personal

PKCS: *Public Key Cryptographic Standards*, Normas Criptográficas de Clave Pública (www.echo.lu/oii/en/secure.html#PKCS).

PKI: *Public Key Infrastructure*, Infraestructura de Claves Públicas

Portal: término de uso común para lo primero con que se encuentra el usuario al conectarse a Internet. Su función es abrir otros sitios a través de enlaces en HTML.

Protección de Datos: en el ámbito del Comercio Electrónico, esta expresión suele tener que ver con la confidencialidad y la integridad de los datos personales. Es un requisito muy importante para que el usuario tenga confianza.

PSTN: *Packet Switching Telecommunication Network*, Red de

Telecomunicaciones de Conmutación de Paquetes

PYME: Pequeña y Mediana Empresa

Q

R

RFC: *Request for Comment*

Solicitud de Comentario), especificación técnica elaborada por el IETF.

RSA: *Rivest-Shamir-Aldeman*,

algoritmo criptográfico asimétrico (www.rsa.org/).

S

SEDAS:

Norma alemana para el intercambio de datos de facturación para productos industriales y para artículos de gran consumo.

SET: *Secure Electronic Transactions*

Transacciones Electrónicas Seguras (www.setco.org/).

SEMPER:

proyecto y consorcio de I+D, cuyo objetivo es proporcionar descripciones detalladas de los requisitos y opciones comerciales, legales, sociales y técnicas de un mercado electrónico.

Servicio de gestión (Back Office): organización y procesos de la empresa en los que se basan las operaciones anteriores a la venta y las de posventa.

SGML: *Standard Generalised Markup Language*, Lenguaje Estándar Generalizado de Señalamiento

Simple-EDI: subconjuntos simplificados de UNSM.

Sitio: lugar de Internet donde se puede acceder a los datos mediante la dirección del sitio.

S/MIME: Secure/Multipurpose Internet Mail Extensión

Extensión Segura de Correo Electrónico para fines Múltiples

S/HTTP: Secure/ HyperText Transfer Protocol

Protocolo Seguro de Transferencia de Hipertextos

SMTP: Simple Mail Transfer Protocol

Protocolo Simplificado de Transferencia de Correo, protocolo para transmitir correo electrónico por Internet.

SSL: Secure Sockets Layer, Capa Soporte Seguro

STEP: Standard Product Data Representation and Exchange (ISO 10303), Norma para la Representación e Intercambio de Datos de Productos

Subasta virtual: subasta electrónica a través de Internet

SWIFT: Society for World-wide Interbank Financial Telecommunications
Sociedad para las Telecomunicaciones Mundiales Financieras Interbancarias

T

Tarjeta inteligente: tarjeta con un microprocesador empotrado

TCP: Transmission Protocol, Protocolo de Transmisiones

TCP/IP: Transmission Protocol/Internet Protocol, Protocolo de Transmisiones/Protocolo de Internet (www.echo.lu/oii/en/files.html#TCP-IP).

TELCO: Telecommunications Operators, abreviatura para los Operadores de Telecomunicaciones

Tercera parte en la que se confía: autoridad que presta una serie de servicios de criptografía a sus clientes.

TRADCOMS: protocolo utilizado en el Reino Unido para el intercambio electrónico de datos.

U

UMTS: *Universal Mobile Telephone System*, Sistema Universal de Telefonía Móvil

UN/CEFACT: *United Nations/ Centre for Facilitations of Procedures and Practices for Administration Commerce and Transport*

Centro de las Naciones Unidas para la Facilitación de los Procedimientos y las Prácticas de la Administración, el Comercio y el Transporte.

UN/ECE: *United Nation/Economic Commission for Europe*, Comisión Económica de las Naciones Unidas para Europa

UN/EDIFACT: *United Nations/ Electronic Data Interchange for Administration Commerce and Transport*

Intercambio Electrónico Universal de Datos sobre Administración, Comercio y Transporte

UNSM: *United Nations Standard Messages*, Mensajes Normalizados Internacionales

URL: *Universal Resource Locator*, Localizador Universal de Recursos

V

VAN: *Value Added Network*, Red de Valor Añadido

Virus: pieza de software que, si está presente en un programa, puede destruir códigos y crear distorsiones.

Vortal: portal selectivo.

W

W3C: *World Wide Web Consortium*

Consortio World Wide Web, organismo que desarrolla normas para la red (www.w3.org/).

WAP: *Wireless Application Protocol*

Protocolo de Aplicaciones sin Cable (www.wapforum.org/).

Web: abreviatura frecuentemente utilizada para world-wide web, sistema de información global basado en hipertextos.

Web-EDI: intercambios electrónicos de datos que tienen lugar a través de la red.

X

X12: norma estadounidense para el EDI.

X500

norma sobre directorios diseñada para dar apoyo a la identificación y localización únicas de sistemas, de organizaciones y de personas y para dar información sobre los mismos en el ámbito de los servicios de comunicaciones (www.echo.lu/oii/en/directory.html#X500).

X509

norma que proporciona la base de los programas de certificación que se utilizan en Internet (www.echo.lu/oii/en/secure.html#X509).

XML: *Extensible markup Language*, Lenguaje Extensible de Señalamiento

Y, Z