

TERMINALES DE



PARTICIPANTES:
Dra. Marisa Barcelona
Oswaldo Debernardi
Brenda Dualde
Emma Vecchio
OFICINA JUDICIAL
RAWSON
Don Bosco N°141
Tel: 0280-4481068/

A decorative border of various computer-related icons, including monitors, towers, and speakers, surrounds the text.

INTRODUCCIÓN

En el ámbito de una organización, la autogestión es el uso de cualquier método, habilidad y estrategia que a través del manejo de los recursos asignados, tienen como objetivo lograr la autonomía del usuario. Se realiza por medio del establecimiento de metas, intervención, planificación, programación, seguimiento de tareas, autoevaluación, y autodesarrollo.

La autogestión pretende el empoderamiento de los usuarios para que obtengan respuestas por sí mismo. Incluye varios aspectos, como la preparación personal para asumir competencias.

En este sentido, se toma la iniciativa de contribuir al servicio de justicia respecto a la atención al público, y así lograr satisfacer nuestras necesidades con trabajo propio, creatividad y esfuerzo, gestionando los recursos de forma democrática y en el interés de todos.



RESUMEN

Este proyecto trata la creación e instalación de terminales de autogestión, logrando automatizar procesos de trabajo de la Mesa de Entrada, a los fines de optimizar el tiempo de respuesta al público.

Apostando a ser autónomos, respecto a la contratación de empresas que ofrecen este tipo servicio, con la reducción de un costo del casi el 80% al Poder Judicial.

Abordaremos la implementación de tecnologías específicas y la creación propia de una terminal de autogestión. Introduciendo este modelo como herramientas de autogestión como necesaria del agente que desarrolla su tarea en mesa de entradas y el usuario externo.



NUESTRA PROPUESTA

La mejora continua, como política institucional, nos lleva a rediseñar ciertas estructuras, o servicios que brindamos a las partes y a la ciudadanía.

Utilizamos como estrategia la automatización de procesos de trabajos para mejorar la forma de brindar atención al público. El aporte obtenido por los agentes de la mesa de entrada, por el tiempo de 3 años, nos ha permitido analizar y buscar otras formas de interactuar a través tecnologías.

Proponemos la instalación de una terminal de autogestión como necesidad de implementar nuevas tecnologías a disposición de la ciudadanía.

Esta herramienta no solo gestiona y optimiza recursos sino que ofrece monitorear y mejorar los niveles de atención al público.

El intercambio y consumo de varios recursos, buscan un equilibrio entre la sostenibilidad económica de este proyecto y la equidad. Mejorando las condiciones de trabajo de los agentes, lo cual incluye otra forma de atención al público.





Por un lado, desarrollar un proceso de trabajo, que sea económicamente sustentable y permita a sus integrantes realizar otras actividades.

FORMULARIO ONLINE COMO APLICACIÓN PARA TÓTEM:

Como avance más significativo destacaremos el desarrollo de plantillas de interacción online proporcionada por Google, como Interfaz de fácil acceso para los usuarios que accedan al dispositivo utilizado para la autogestión.



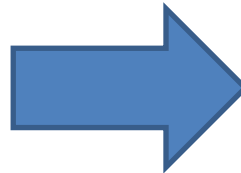
Este desarrollo, requiere de conocimientos medio en la materia informática. Por lo cual esto posibilita que fuera desarrollado por cualquier agente.

TOTEM:

El tótem que utilizamos en este proyecto fue elegido en relación al costo de su implementación. Ya que las operaciones a realizar por los usuarios son simples, lo cual no se requiere de tecnología de alta capacidad y rendimiento. Obteniendo un diseño innovador y de fácil instalación.



Diseño Convencional



Diseño elegido

Ambos diseños cuentan con pantalla táctiles para la interacción con el usuario. Pero el diseño optado, tiene mínimos requerimientos y costos para su implementación.

NORMAS ISO 9001

Cuando se detecta que el sistema empieza a ser una carga más que una ventaja en el trabajo diario, se deben empezar a tomar medidas.

La automatización de procesos supone una mejora notable en la eficiencia de la gestión diaria en una organización.

Recomienda que el uso de herramientas de automatización o software de procesos en organizaciones cuyos sistemas de gestión estén consolidados o por el contrario, supongan un desgaste en



tiempo y recursos económicos durante su implantación, impidiendo el desarrollo de la institución en cuestión.

Recomienda que sean flexibles, y escalables, en forma y precio, adaptándose a las necesidades, recursos económicos y humanos, y tiempos de la organización.



AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS DE TI Y SUS BENEFICIOS

La automatización de procesos de TI (Tecnología de la Información), es la capacidad de un sistema tecnológico para ejecutar una serie de tareas que originalmente son realizadas por personas. Gracias a la automatización se puede: controlar, corregir y hacer visible el estado de los flujos de trabajo y tareas; y





generar reportes de todo el proceso.

Varias empresas que han implementado sistemas de automatización de procesos han obtenido como resultado mayor eficiencia operativa.

Estos sistemas de automatización de procesos de TI se están extendiendo en las instituciones que cuentan con servicio al público, por ej: Entidades Bancarias, Clínicas Médicas, etc.

INNOVACIÓN Y SIMILITUDES

Este organismo entiende que el proyecto es innovador, ya que plantea la necesidad de diseñar y aplicar tecnologías específicas para la automatización de procesos. Con el objetivo de extender la capacidad de servicios reduciendo la carga de sus operadores y optimizando el tiempo de respuesta al público.

Hasta el momento no hay ningún proyecto similar a este presentado, o en acción. Por lo cual no podemos analizar ni comparar.

TOMA DE DECISIONES

Entendemos a la Automatización, como sistema diseñado con el fin de usar la capacidad un dispositivo programado, que puedan funcionar de forma semi-independiente del control humano. Llevando a cabo determinadas tareas anteriormente efectuadas por



el Agente Judicial con mayor rapidez, y para controlar la secuencia de las operaciones sin intervención del mismo.

Por ello, se ve a la automatización de los procesos mediante el uso de sistemas computarizados destinados a la atención del público como una mejora hacia el servicio.

La etapa para identificar las operaciones a automatizar se dividió en 3:

- Se recauda la información brindada por personal de la mesa de entradas
- Se procesa y se identifica la repetición de datos brindados por el agente judicial hacia el público en el lapso de 3 años. Dado esto determinará qué habrá que hacer en cada caso.
- Una vez que la información ha sido obtenida y procesada, se elabora la respuesta que el sistema automatizado deben tomar para responder con una solución adecuada a las necesidades genéricas.
- Se intenta que la aplicación de instrucciones funciones con interacción del usuario.





Actualmente tenemos las condiciones tecnológicas nos permiten visualizar en tiempo real y realizar la mayoría de la automatización de procesos en tiempos suficientemente cortos como para que se obtengan resultados eficientes y más satisfactorios.

Los procesos que se requiere automatizar, respecto a los datos analizados de la mesa de entrada son los siguientes:

- Pedido de Constancia de concurrencia de audiencias
- Disponibilidad de formularios para solicitar información multimedial
- Formulario de queja
- Anunciador de partes presentes de audiencias.
- Inscripción para alta de Serconex

INTERFAZ DE USUARIO

Un error común es el de pensar que la experiencia del usuario sólo debe tomarse en cuenta en aplicaciones web. El concepto de la experiencia del usuario ni siquiera se limita a la tecnología de información y su importancia va más allá de generar en nuestros usuario, la sensación de que utilizan algo bonito.

Es decir:

- Si algo es difícil de utilizar, no será utilizado.





- Si es de uso complejo, no se utiliza
- Si un sistema es complejo, sus funcionalidades no se aprovecharán en su totalidad.

La interfaz será:

- Intuitiva
- De fácil entendimiento, sin la necesidad de instrucción.
- El flujo de acciones será de corto y veloz, no requerirá de muchas etapas y tiempo por parte del usuario.
- No se requerirá de memoria.
- El usuario sentirá la satisfacción de haber logrado la meta que se proponía.

BENEFICIOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE TOTEMS PARA LA SEDE

Es muy importante destacar que, las terminales se presentan con un modelo de configuración tentativo, ya que al ser nosotros los “creadores”, estamos en completa posibilidad de adicionar o reemplazar los componentes indicados por otros que mejor se adapten a la operación planteada.

Los beneficios serán:

- Fácil personalización
- Configuración sencilla



- Diseño a medida,
- Integración con múltiples sistemas
- Monitoreo remoto
- Optimización de recursos
- Mejores niveles de servicio
- es posible captar data sobre todas las interacciones, tiempos de atención y comportamientos del usuario.

TERMINALES Y EL CIUDADANO

La automatización ha contribuido en gran medida a la reducción de costos, poniendo recursos al alcance del ciudadano.

El ciudadano a través de las terminales, obtendrá:

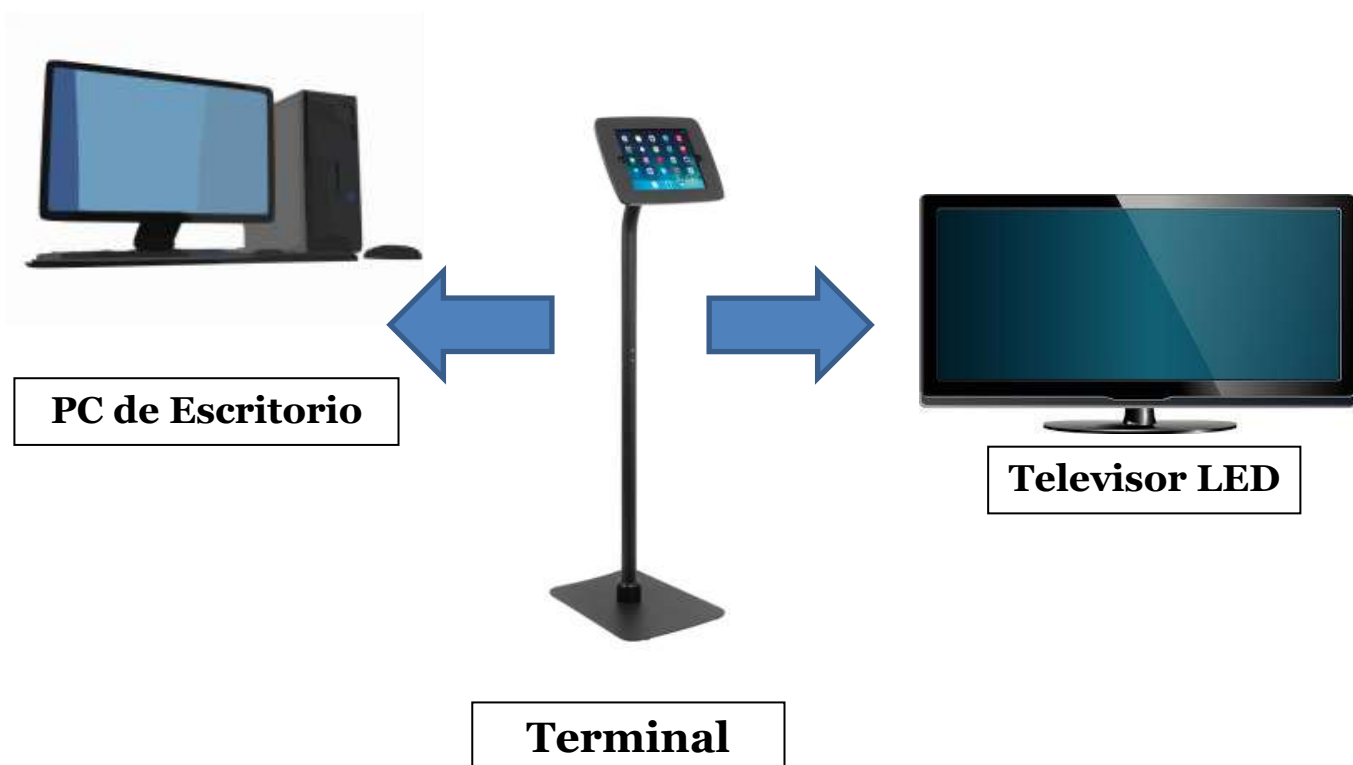
- Experiencias personalizadas de acorde a su carácter.
- Menores tiempos de espera
- Interfaces modernas e intuitivas
- hacen que todo sea más simple, fácil y eficiente.



CICUITO DE FUNCIONAMIENTO DE TERMINAL

El circuito que se deberá establecer para el funcionamiento de dicha terminal se deberá dar con los siguientes recursos:

- Televisor o monitor reproductor
- Pc de monitoreo
- Tótem (Tablet y soporte)
- Software, aplicación desarrollada



- La **terminal** estará conectada de forma remota con la **Pc de escritorio**, permitiendo su supervisión.



- Asimismo estará transmitirá en el **televisor LED**, con el fin de mostrar la parte que se anuncia y espera entrar a audiencia.
- El **televisor LED** estará conectado bajo sistema WIFI y sin cable, fácil de instalar. Si este no fuera Smart, se puede conectar simple dispositivo que se conecta al LED y a la red a través de WIFI, se apaga y prende con su monitor, no requiere mantenimiento.



FUNCIONES AVANZADAS DE LA TERMINAL

Se propone que la confección de esta terminal quede a cargo de por personal informático responsable de OJ, logrando crear una política de autoservicio sin costo alguno para el Poder Judicial.

Las funciones que se establecerán son:

- La mejora del desempeño y la seguridad del dispositivo
- El monitoreo de seguridad, diagnóstico de mantenimiento y reparación.
- Detección de errores y recuperación de la falla.
- Recomendaciones para el procedimiento de reparación.
- Detener el proceso para aplicar acciones correctivas
- Realizar ajustes al final del ciclo de trabajo actual.



- Realizar ajustes durante el ciclo actual.

RECURSOS

Los recursos que tendremos que contar para poder implementar este servicio son:

- Televisor LED/Smart para la proyección y anunciador de audiencias. (de un valor aproximado de \$6499 ver anexo I)
- PC de Escritorio/Portatil:
- Tablet de 10” pulgadas (\$5299 ver anexo I)
- Soporte para Tablet (\$4595 ver anexo I)
- Aplicación/software y mantenimiento (Este no tendrá costo, ya que será desarrollado por un agente)

Para implementar este sistema de autogestión será un aproximado **\$16393**. En comparación a un tótem (valor de \$105.000) el ahorro que se produce en la implementación es de más del 80% del precio ofrecido por empresas dedicadas a este servicio.

El plazo Implementación del mismo para el desarrollo del software interactivo será de (1) mes como máximo. Ya que son pocas las funciones que cumplirá este. Para su instalación y puesta en funcionamiento será de forma inmediata.

NORMATIVA Y SINCRONIZACIÓN CON POLITICAS DEL STJ



En los últimos años se ha avanzado en la informatización del servicio de justicia, pero no en la creación de automatización de procesos a través de la tecnología.

La aplicación cumple con lo dispuesto en el ACUERDO N.º 434/13 - SALA PENAL y Carta de derechos de los ciudadanos de la Provincia de Chubut ante la Justicia (Ley N.º V N.º 108, ex Ley N.º 5442), y la normativa sobre Acceso a las fuentes de información, art. 13 de la Constitución de la Provincia de Chubut, la Ley I Nro. 156 (antes Ley N.º 3764) y reglamentación que dicte en la materia (Resolución Administrativa N.º 6711/04 SA) Superior Tribunal de Justicia.

ANEXO I

PRESUPUESTOS



mercado
libre



**Terminal Autogestion
Autoconsulta Turnero Aio +
Impresora**

Precio: \$105.000

Marca: Exo

Distribuidor: “TECNOLOGIA PARA CHICOS” -Tienda On Line de Electrónica y Computación.

Descripción del Producto

Su nuevo diseño sólido y orientado a lo funcional, llevó a este producto a liderar ventas.

Especificaciones técnicas Totem T19 Classic

Sistema Operativo: Windows 10

Procesador: Intel® Celeron® N3050

Memoria: 4 GB DDR3

Almacenamiento: 500 GB

Pantalla: Pantalla 19.5” Touch con Protección antivandálica

Conectividad: Inalámbrica Wi-Fi Wireless 802.11b/g/n

LAN 10/100/1000 Mbps Gigalan Ethernet

Impresora: Incluye tickeadora térmica 80 mm

Dispositivos Opcionales: Lector biométrico

Lector de código de barras / QR

Lector de Tarjetas de banda magnética

Lector RFID

Parlantes

Cámara Web

Micrófono

Material: Chapa de acero inoxidable

Chapa de acero laminado en frio

Terminación Superficial: Recubrimiento de pintura electrostática horneada



	<p>SAI: Sistema de atención inteligente Una solución que permite gestionar la cola de atención, organizar el flujo de movimiento y recepción del público, optimizar la espera ordenada de las personas y mejorar la calidad de servicio.</p> <ul style="list-style-type: none">-Es una terminal con pantalla táctil que emite el ticket papel, permitiéndole a la persona, obtener un turno para ser atendido-Es una pantalla que muestra los turnos, indicando donde dirigirse. Permite además realizar administración de pautas publicitarias, acciones de branding, imagen de marca, fidelización, segmentar la comunicación y más.-Aplicación que permite gestionar los turnos. Compatible con cualquier sistema operativo, usuarios ilimitados, puntos de atención ilimitados, función sígame, diferentes esquemas de prioridades, generación de reportes para análisis de métricas sobre todo el proceso de atención. <p>Incluye:</p> <ul style="list-style-type: none">-Totem-All In One-Pantalla Táctil antibandalica-Impresora Térmica para turnos
--	---



	<p>Totem De Turnos Terminal Autogestion Filas Pantalla Tactil Precio: \$144.400 Totem de Turnos Terminal Autogestion Filas Pantalla Tactil Intel i3</p> <ul style="list-style-type: none"> - La nueva serie TOTEM-LYTO07 de terminales ofrece grandes prestaciones a menores costos - La utilización de diferentes tamaños de pantalla táctil ofrece una flexibilidad máxima - La tecnología de Mini PC's de bajo consumo garantiza un funcionamiento sin problemas - Su diseño en forma de atril es simple y efectivo, abarcando mercados que requieran mayor sencillez, con la misma calidad de siempre <p>- Características:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diseño simple y efectivo • Estructura metálica • Pintura Epoxi • Pantalla táctil de 17" • Frente customizable • Especificaciones de PC escalables • Estabilidad <p>- Usos y aplicaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistemas de turnos • Autogestión • Trámites de autoconsulta • Impresión de tickets • Atención al cliente • Ferias y eventos • Puntos de venta • Información turística <p>- Especificaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Monitor 17" LCD Elo touch, resolución 1280 x 1024 píxeles • Pantalla táctil Intellitouch Surface Acoustic Wave (SAW)
--	---



	<ul style="list-style-type: none"> • Gabinete metálico 2,5mm, pintura epoxi, puerta con cerradura • CPU Micro Intel Core i3, 4GB RAM, SSD 120GB SD 120GB • Sistema Operativo Opcional Windows 10 / Linux • Conectividad Wifi, LAN Ethernet 10/100mbps • Impresora térmica 80mm, boquilla antiatasco de papel y autocorte • Opcionales: lector de banda magnética, webcam HD • Dimensiones: 135cm x 50cm x 50cm (alto x ancho x profundidad) • Peso 60 kg.
	<p align="center">Tótem Terminal De Autogestion Exo T19 Neo</p> <p>Precio: \$104.669</p> <p>Características Marca EXO Modelo T19 Neo Descripción Tienda oficial EXO S.A. Soluciones Tecnológicas Tótem Terminal De Autogestion Exo T19 Neo</p> <p>Descripción del Producto Su nuevo diseño sólido y orientado a lo funcional, llevó a este producto a liderar ventas. De gran versatilidad y robustez, este productos es recomendable para espacios de alta concurrencia como Hospitales, Terminales de autobús, Centros, Etc.</p> <p>Especificaciones técnicas Sistema Operativo: Windows 10 Procesador: Intel® Celeron® N3050 Memoria: 4 GB DDR3</p>



	<p>Almacenamiento: 500 GB Pantalla: Pantalla 19.5" Touch con Protección antivandálica Conectividad: Inalámbrica Wi-Fi Wireless 802.11b/g/n LAN 10/100/1000 Mbps Gigalan Ethernet Impresora: Incluye tickeadora térmica 80 mm Dispositivos Opcionales: Lector biométrico Lector de código de barras / QR Lector de Tarjetas de banda magnética Lector RFID Parlantes Cámara Web Micrófono Material: Chapa de acero inoxidable Chapa de acero laminado en frio Terminación Superficial: Recubrimiento de pintura electrostática horneada</p>
<p>TERMINAL POPUESTA: Solo se necesita 1 tablet + 1 soporte de tablet</p>	
	<p>Tablet 10 Pulgadas Philco Precio:\$5.299 TABLET 10P TP10A3 PHILCO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pantalla 10,1" 1024x600 - Procesador Rockchip 3126 (Quad-Core) - Android 6.0, Marshmallow - Memoria RAM 1GB - Memoria Interna 16GB - Slot de Memoria SD expandible a 32GB - Wi-Fi - Bluetooth - Cámara Frontal 2Mp - Cámara Posterior 2Mp - Micro USB 2.0 - Modelo TP10A3 - Garantía fabricante 6 meses - Origen China



	<p>TIENDA OFICIAL: MEGATONE</p> <p>Tablet Exo Wave I101d Quad 2gb 16gb Wifi Bt 10 Pulgadas Precio: \$6.499</p> <p>TIENDA OFICIAL EXO S.A. Soluciones Tecnológicas Nombre del Producto: Tablet Exo® Wave I101D Quad 2gb 16gb Wifi Bt 10 Pulgadas</p> <p>Descripción del Producto Tablet Exo® Wave I101D Quad 2gb 16gb Wifi Bt 10 Pulgadas</p> <p>Especificaciones técnicas Android 6.0 Cortex-A53 Quad Core de 1.5 GHz GPU ARM Mali-T720 2 GB DDR3 16 GB eMMC Panel IPS FullHD de 1920x1200 MultiTáctil 10.1” Frontal de 2mp Trasera de 5mp AF Incluye Radio FM Auriculares GPS Wi-Fi 802.11 Norma BGN DualBand Bluetooth 5000mAh 1 Lector de Tarjeta 1 x micro USB 1 x AC Power 1 x Auricular y/o Micrófono 3.5mm 240.8*167.5*8.7mm</p>
	<p>Tablet Lenovo Tb-x103f 10 Pulgadas 16 Gb 1gb Quad Core Precio: \$8.999</p> <p>ESPECIFICACIONES TECNICAS MODELO: TB-X103F PROCESADOR: Quad Core APQ8009 VELOCIDAD PROCESADOR: 1.3GHz RAM: 1 GB DDR3 ALMACENAMIENTO: 16 GB TAMAÑO DE PANTALLA: 10,1” RESOLUCION: 1280 X 800</p>



	<p>CONEXIONES: WiFi - Bluetooth, Lector De Tarjetas, Micro SD, Web Cam, 2 Megapixeles Frontal - 5 Megapixeles Trasera, Sistema Operativo Android 6.0, GPS</p> <p>TIENDA OFICIAL LENOVO</p>
	<p>Soporte Pie Tablet Universal Atril Partitura Altura Aidata</p> <p>Precio:\$4.595</p> <p>TIENDA BAZAR - Soporte universal con resortes, se adapta a la mayoría de las tablets de entre 7.9 y 13 pulgadas.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gira 360° - El diseño ergonómico de manos libres, ofrece un uso más relajante de la Tablet, evitando tensiones. - Altura ajustable de 84 - 139 cm. - Liviano y portatil. - Ajuste de angulo libre. <p>Medidas: 76,2 x 35,56 x 20,32 cm</p> <p>Peso: 6,48 kg.</p> <p>Materiales: plastico, metal</p>
	<p>Smart Tv Led 32 Ken Brown Hd(android) Netflix Wi-fi</p> <p>Precio:\$ 6.499</p> <p>SMART TV LED 32" KEN BROWN S2000SA ANDROID 4.4.2</p> <p>Descripción</p> <p>El modelo S2000SA cuenta con sistema operativo Android 4.4.2 .entradas hdmi y</p>



	<p>usb y control remoto full para usar en la funcion smart. 177-KEB-300.</p> <p>ficha técnica origen del producto argentina alto en cm 40.00 ancho en cm 73.00 profundidad en cm 20.00 peso en kg 5.00 meses de garantía 12 tamaño de pantalla 32" led si smart tv si 3d no tipo 3d no wi-fi incluido si sintonizador digital si resolución hd 1366 x 768p pop (picture on picture) -- pip (picture in picture) -- ethernet si hdmi 2 usb 1 video componente -- vga no control de padres -- contraste no especificado por el fabricante color plata netflix si marca ken brown</p>
--	--