



UNIVERSIDAD
DE ATACAMA

Facultad Tecnológica
Departamento de Tecnologías de Administración y Gestión

Propuesta de Mejora en optimización de tiempo y comunicación en los Nombramientos de la CAPJ

Profesor Guía: Mg. Vanessa Arrieta Verasay

Sergio Maximiliano Morales Herrera

Copiapó, Chile



UNIVERSIDAD
DE ATACAMA

Facultad Tecnológica
Departamento de Tecnologías de Administración y Gestión

Propuesta de Mejora en optimización de tiempo y comunicación en los Nombramientos de la CAPJ

Trabajo de titulación presentado en conformidad a los requisitos para obtener
el título de Técnico en Administración de Empresas

Profesor Guía: Mg. Vanessa Arrieta Verasay

Sergio Maximiliano Morales Herrera

DEDICATORIAS

Este proyecto de título, como tal, para mí representa algo muy importante en mi vida, un ciclo o una etapa por la cual cerrar mi trayectoria de estudiante, sin duda trae nostalgia y buenos recuerdos de que este será mi último trabajo como estudiante en la Universidad de Atacama, sin duda un orgullo el estudiar aquí.

Sin embargo, todo este camino o trayecto que he recorrido, y si logro conseguir el tan ansiado título de Técnico Universitario en Administración de Empresas, sin duda debo dedicárselo a mi familia, específicamente a mi madre.

Ella del día uno, ha estado junto en cada proceso junto a mí, desde mi primer día en la escuela, hasta el día de hoy, a punto de graduarme en la Universidad.

16 largos años que no se ha ido de mi lado, apoyándome cuando fuerzas faltaban y motivación también, de manera determinada va este trabajo, este proyecto de título, a ella y su trabajo, este es el resultado de su paciencia y persistencia, todo lo que soy como persona se lo debo a ella, y el ser un estudiante que le gusta el ser ordenado y respetuoso es mérito de su trabajo también.

Por lo tanto, le dedico este trabajo a ella, del cual estaré por siempre agradecido, gracias a ella tengo oportunidades de estar estudiando en la prestigiosa Universidad de Atacama con beneficios como estudiante, debido a notas y estatus social.

En general mi familia siempre ha sido muy amena conmigo, me han apoyado bastante en todas las decisiones que he tomado en mi vida, pero específicamente cuando tuve que decidir si quedarme en un liceo, o irme a la Escuela Técnico Profesional. De ese momento mi vida cambio, tuve otra perspectiva de las cosas y por eso siempre estaré agradecido con ellos.

Por ende, todo ese trabajo se le dedico a mi familia, lo más preciado que he tenido en mi vida y lo que se debe cuidar por sobre todas las cosas-

AGRADECIMIENTOS

Como punto de partida, agradecer a la Universidad por haberme otorgado la brillante oportunidad de ser un estudiante de su gran institución, a pesar de que el primer año que estuve, fue de manera virtual, la verdad pude aprender mucho.

En este segundo año, aunque el tiempo se pasó demasiado rápido, pude utilizar varias herramientas de la Universidad, tales como la biblioteca y sus lugares de estudio para realizar trabajos con mis compañeros, muy agradecido la verdad.

También agradecerles su aporte como personas, experiencia, conocimientos y lecciones de vida, a los profesores, José Castillo Varas, Carlos Calderón, Mónica Padilla, Lisandro Martínez.

Pero específicamente quiero agradecer y darle las gracias a la Profesora Vanessa Arrieta, por su dedicación, tiempo y empatía que ha tenido respecto a algunas situaciones que ocurrieron, su muy buena disposición no solamente la convierte en una excelente docente, sino que una animadora tutora que impulsa y da energías positivas para seguir adelante a pesar de las circunstancias adversas. Estoy muy contento que ella haya sido mi profesora tutora ya que gracias a ella pude avanzar a pesar de tener muchas cosas que hacer en este proyecto, sin duda un ejemplo a seguir como docente y persona, muy agradecido por su presencia y compañía en estos meses, siempre la recordare por su gran labor.

En fin, agradecer a la institución, docentes, personal del área, ya que, gracias a su conocimiento, me servirán como base para mi vida, pero no solamente el conocimiento, sino que las lecciones de ética y moral que aprendí, los valores que se me impartieron, tales como el respeto, la tolerancia y empatía con mis pares.

Copiapó, Chile 2022

Índice

RESUMEN	8
ABSTRACT	9
CAPÍTULO I	10
Introducción	10
CAPÍTULO II	13
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
CAPÍTULO III	16
MARCO TEORICO	16
3.1 Mesa de ayuda	16
3.4 Sistema Outlook	18
3.5 Hackeo del Poder Judicial	20
3.6 Virus CryptoLocker	21
3.7 Medidas de Prevención	26
3.8 Consecuencias del Hackeo	29
CAPÍTULO IV	31
METODOLOGIA	31
4.1 Análisis de Encuesta	31
4.2 Resultados finales y conclusiones	35
CAPÍTULO V	36

PROPUESTA DE SOLUCIÓN	36
PASOS PARA LA PROPUESTA DE MEJORA	36
OFICIO PARA IMPLEMENTAR CASILLA DE CORREO	38
DEFINICION DE CASILLA DE CORREO	42
DIAGRAMA DE FLUJO	44
CAPÍTULO VI:	
CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES	46
ANEXOS	47
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	49

Índice de Imágenes

IMAGEN 1: MESA DE AYUDA	17
IMAGEN 2: SISTEMA OUTLOOK	19
IMAGEN 3: MULTIPLATAFORMA OUTLOOK	19
IMAGEN 4: HACKEO AL PODER JUDICIAL	20
IMAGEN 5: PROCESO DE CIFRADO	23
IMAGEN 6: NOTA DE ADVERTENCIA	24
IMAGEN 7: INTERFAZ DE AVAST	25
IMAGEN 8: VIRUS INFORMATICO	26
IMAGEN 9: PATRON DE HACKEOS	30
IMAGEN 10: BARRA DE BUSQUEDA OUTLOOK	41
IMAGEN 11: CREACIÓN DE CASILLA DE CORREO	42
IMAGEN 12: DIAGRAMA DE FLUJO	44

RESUMEN EJECUTIVO

En el Departamento de Recursos Humanos de la Corporación Administrativa del Poder Judicial, se ha detectado que se genera desorden y falta de comunicación que afectan la eficiencia del proceso de Nombramientos del Personal, incluso hasta tal punto de existir confusión dentro de los tribunales por la falta de comunicación y conocimiento acerca de los procesos internos dentro del mismo Departamento. Para poder detectar si esto era una necesidad real dentro de la CAPJ (Corporación Administrativa del Poder Judicial) se aplicó una encuesta a los trabajadores de tribunales con respuestas anónimas y solo con fines estadísticos para la metodología, comprobando de esa forma que si es una necesidad real. Debido a esta problemática, se presenta una propuesta de mejora en optimización de tiempo y comunicación en los nombramientos mediante la creación de una casilla de correo para dirigir los nombramientos a la persona a cargo. De esa forma llevar a cabo un orden y mejorar el tiempo y recursos utilizados. Además de generar mayor flexibilidad y agilidad en los procesos internos de nombramientos, llevando un orden a todo el Poder judicial en conjunto con sus trabajadores y postulantes.

ABSTRACT

In the Human Resources Department of the Administrative Corporation of the Judiciary, it has been detected that there is disorder and lack of communication that affect the efficiency of the process of Personnel Appointments, even leading to confusion within the courts due to lack of communication and knowledge of the internal processes within the same Department. In order to detect whether this was a real need within the CAPJ (Administrative Corporation of the Judiciary), a survey was applied to court workers with anonymous answers and only for statistical purposes for the methodology, thus proving that it is a real need. Due to this problem, a proposal is presented to improve the optimization of time and communication in appointments through the creation of a mailbox to direct appointments to the person in charge. In this way, an orderly process can be carried out and the time and resources used can be improved. In addition to generating greater flexibility and agility in the internal appointment processes, bringing order to the entire Judicial Branch in conjunction with its workers and applicants.

CAPÍTULO I:

INTRODUCCIÓN

En este proyecto extenso y exhaustivo se analizará una rama de los poderes del Estado, específicamente hablando sobre el Poder Judicial, sin embargo, para poder analizar una deficiencia que esta presenta, primero, ¿Que es el Poder Judicial?

Este se define como uno de los tres pilares que sostienen el estado democrático de derecho en nuestro país, junto al poder Ejecutivo y el poder Legislativo. Está conformado por tribunales de diversa competencia tales como la corte suprema, corte de apelaciones, civil, penal, laboral, cobranza y familia. Cumple con la importante función de tal como menciona el capítulo IV de la constitución chilena, según el artículo 76 y cito “la facultad de conocer de las causas civiles y criminales, de resolverlas y de hacer ejecutar lo juzgado”

Por ende, su principal función corresponde a velar por la correcta aplicación de la Ley y el respeto de los derechos a la población, garantizados por la Constitución.

Es ejercida por el fiscal judicial de la Corte Suprema, que es el jefe del servicio, y por los fiscales judiciales de las Cortes de Apelaciones (cada una de ellas tiene de 1 a 6 fiscales judiciales).

Acá, sin embargo, entre una de todos los tribunales y juzgados se encuentra la Corporación Administrativa del Poder Judicial (CAPJ) que es una institución al servicio de los tribunales de justicia, administrando los recursos humanos, físicos, financieros y tecnológicos del Poder Judicial.

Su misión es brindar un servicio de calidad e incidir en una mejor justicia para las personas. Está a cargo de un Consejo Superior, integrado por el presidente de la Corte Suprema, quien lo encabeza, y cuatro ministros del máximo tribunal, elegidos por sus pares por un período de dos años.

A nivel central, la administración está liderada por un director y un subdirector y diferentes jefes de departamento. En regiones, cuenta con 17 administradores zonales, repartidos en todos los territorios jurisdicciones del país.

Su misión es y cito “Somos una organización de personas dedicadas a brindar un servicio de excelencia a los tribunales de justicia, contribuyendo a mejorar la calidad de la Justicia y facilitando el acceso de la comunidad a ella, administrando en forma eficiente y transparente los recursos del Poder Judicial”.

Por lo cual su visión es ser una organización técnica, conocida y legitimada por el Poder Judicial y toda la comunidad por sus excelentes servicios que presta, que contribuyan a mejorar la calidad y el acceso a la justicia en el país.

Además, tiene valores que se rigen y velan constantemente para el buen ejemplo a la sociedad tales como:

-Respeto por las personas.

-Integridad y transparencia.

-Eficiencia

-Gestión orientada a las necesidades del Poder Judicial y la comunidad.

-Innovación y sustentabilidad.

Sin embargo, en el área que nos enfocaremos será en el Departamento de Recursos Humanos, ¿qué es y que funciones cumple?

Diseña, propone y mantiene actualizada información acerca de la estructura administrativa interna, descripción y perfiles de cargos profesionales y administrativos de los tribunales del país y de la Corporación Administrativa. Además, implementa políticas y procedimientos en materias de reclutamiento y selección, administración de personal, capacitación, desarrollo, salud ocupacional y desvinculación, asimismo administra información y registros del personal del Poder Judicial y de la Corporación Administrativa, facilitando los procesos de administración de personal, calificaciones e incentivos.

Administra el presupuesto asignado para personal y los procesos de cálculo y pago de remuneraciones del personal del Poder Judicial y de la Corporación Administrativa.

Controla el cumplimiento de la normativa legal vigente en el ámbito de su competencia. Vela por el adecuado cumplimiento de la normativa legal, políticas y procedimientos propios del área de recursos humanos.

Por último, este departamento está conformado por el Subdepartamento de Personal, el Subdepartamento de Remuneraciones, el Subdepartamento de Registro, el Subdepartamento de Desarrollo Organizacional, el Subdepartamento de Salud Ocupacional y el Subdepartamento de Reclutamiento y Selección.

En el caso concreto de la ciudad de Copiapó, el Administrador Zonal es el Sr Franco Espinoza

No obstante, a pesar de su completa organización y lo estricto en sus ideales, en algunas oportunidades se encuentran falencias en la distribución del trabajo, la falta de comunicación e incluso hasta el desconocimiento de algunos procesos internos fundamentales para los nombramientos, que son vitales para la contratación de personal y de esa forma aumentar la eficiencia dentro de la corporación. Por ese motivo avanza a la siguiente fase del proyecto, que es, el analizar el problema o falencia.

CAPÍTULO II:

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En el Departamento de Recursos Humanos su principal función es llevar un orden administrativo del personal en conjunto con sus cargos y sus perfiles, sin embargo, como se analizaba anteriormente tienen falencias y aunque suene insólito, la mayor, es la comunicación y orden con las asignaciones que se realizan. Específicamente hablando de los Nombramientos, pero ¿Que son los Nombramientos?

Se puede definir como una acción realizada por una autoridad competente de conformidad (acuerdo) con un procedimiento establecido para elegir a una persona para que desempeñe un empleo, cargo o comisión en el servicio público en este caso el CAPJ (Corporación Administrativa del Poder Judicial). Este no tiene el mismo formato que un contrato de trabajo ortodoxo, por lo cual es un poco más complejo de llevar y se requiere mucha más documentación del postulante para poder realizarlo. Sabiendo esto el procedimiento a realizar es el que los tribunales envían la documentación que está compuesta por un anexo y 3 copias de Resoluciones, estas resoluciones llegan al Departamento de Recursos Humanos para ser procesados y posteriormente ser enviados para ser aprobados y asignar al postulante al área pertinente.

Sin embargo, justamente en este momento del proceso es donde se detectan las falencias, ¿Pero por qué? ¿Cuál es el motivo de esta falencia, realmente es una necesidad a solucionar?

En primer lugar, para la tarea de Nombramientos, recientemente se asignó a una persona a cargo, por ende, ella en este caso, tiene la responsabilidad de solucionar, derivar y asegurar que la documentación este vigente y sea integra. Sin embargo, la falencia o el problema está en que la documentación (resoluciones, anexos, etc.) arriba a todo el personal del Departamento y no a la persona asignada como debería ser, incluso en oportunidades ni siquiera le llega a la persona a cargo. Por lo cual esto produce desorden, confusión, que tienen como consecuencia una mayor lentitud en el proceso de Nombramientos, ya que el

personal del departamento tiene otras responsabilidades, entonces no es su labor el derivar o analizar estos nombramientos, por lo mismo en esos momentos se pierde mucho tiempo en enviar la documentación a la persona a cargo y que tenga que ordenar todo.

Esto conlleva secuelas que conllevan lentitud en asignar al personal, algo desagradable e incómodo tanto al postulante como a los tribunales. Además, a raíz del mismo problema surge que los tribunales no tienen acceso al proceso interno que se realiza en los nombramientos, no tienen conocimiento por lo cual no pueden hacer un seguimiento. Por lo tanto, esta falta de comunicación puede traer desconfianza además de malas gestiones en los mismos nombramientos.

Sin embargo, para averiguar si está necesidad es válida por los tribunales, se creó y aplicó una encuesta a los tribunales de primera, segunda y tercera instancia. Para empezar el análisis, se utilizaron preguntas abiertas y retóricas, por lo cual se conversó con el personal de RRHH, y luego de ser aprobado se envió a los tribunales, y más del 90% tienen observaciones de que hay mucho desconocimiento en el proceso interno de los nombramientos, por lo cual no se puede realizar un seguimiento, además señalaron que el proceso es lento y deberían optimizar sus tiempos.

Por lo que justamente señalábamos, el que no le llegue directamente a la persona a cargo, produce desorden, confusiones, lentitud y poca transparencia.

Por lo tanto, se ha llegado a la conclusión de que esto si es una necesidad real, que los tribunales (que son la máxima autoridad) lo reconocen y lo señalaron como algo por solucionar, en primer lugar, para lograr la efectividad y mejorar la comunicación en este fundamental proceso de Nombramientos y, en segundo lugar, perfeccionar el orden en el departamento.

Por ejemplo hace unos meses, se abrió una postulación para el cargo de Asistente en Recursos Humanos y para ello hubo varios postulantes, lo que ocurrió fue que se realizaron las postulaciones, los tribunales adjudicaron al Departamento de Recursos Humanos los nombramientos en conjunto con la documentación, sin embargo al momento de derivar los papeles a la encargada de nombramientos, por el hecho de que no había un orden, algunos

de estos papeles se extraviaron en el camino y como los tribunales no tenían acceso a los procesos internos de los nombramientos, no entendían la razón de la demora o la lentitud, debido a que los postulantes estaban un poco frustrados por la poca eficiencia, a final de cuentas se lograron encontrar los papeles, sin embargo, tanto tribunales como postulantes se mostraron molestos por el desorden y poca comunicación entre trabajadores y postulantes

En tal caso se ve evidente esta falencia que tiene muchas consecuencias, por ende, se creó una propuesta de mejora para solucionar esta falencia, pero antes analizaremos más acerca de este proyecto.

A continuación, se presentan los objetivos a concretar o lograr.

Objetivo General: Crear una casilla de correo para que los tribunales tengan conocimiento de los procesos internos de los nombramientos con un correo exclusivo para la persona de RRHH.

Objetivo Específicos:

- 1) Aplicar una encuesta para reconocer necesidad
- 2) Analizar los resultados
- 3) Proponer un plan de trabajo que implica la creación de una casilla de correo mediante el sistema Outlook

CAPÍTULO III:

MARCO TEORICO

Cuando hablamos de Nombramientos y su proceso, no podemos dejar pasar los diferentes procesos que estos conllevan, tanto documentación como el sistema que se utiliza.

En este caso existe una mesa de ayuda que es donde se derivan los nombramientos, se puede considerar como un elemento fundamental para que los usuarios o clientes tengan toda la información que necesiten a su alcance, porque de lo contrario si no estuviera, habría una falta de eficiencia inmensa y los clientes podrían pasar mucho más tiempo sin resolver sus dificultades debido a falta de información o documentación.

La Mesa de Ayuda también llamada en su nombre en inglés como “Help Desk”, es un sistema tecnológico que ayuda a los equipos de atención al cliente con diferentes funciones, tales como: administrar, organizar, automatizar, responder e informar sobre las preguntas o problemas de los clientes. Sin embargo ¿Cuál es su uso?

Cuando hablamos de Mesa de ayuda nos referimos a todo tipo de sistemas que facilitan la resolución de problemas para los usuarios respecto a un servicio, ya sea que el cliente tenga algún problema o necesidad, duda o bien hacer seguimiento para alguna situación, la mesa de ayuda está para darles asesoría, dar la solución a ese problema, esclarecer los puntos necesarios para hacer que el servicio permanezca en su estado óptimo.

Ahora bien, la Mesa de Ayuda tiene muchas funciones, sin embargo, destacaremos las 5 más relevantes.

-Solución inmediata al cliente: Esto implica darles respuestas o soluciones mediante inteligencia artificial a todas las demandas, dudas de los clientes en un el menor tiempo estimado, en un tiempo record si es posible y de esta manera se podrá distinguir que casos son más urgentes que otros y por ende se evitaran reclamos de los clientes y aumentara el grado de satisfacción de sus productos.

Ahora bien, como se explicó todo el proceso del Software de Mesa de ayuda, funciones y características, dicho esto cuando el Nombramiento pasa por este medio, se deriva al sistema de correos Outlook. Justamente eso es lo que se analizará a Continuación.

El origen del Sistema Outlook se remonta al año 1989, cuando se lanza al mercado Microsoft Office, es un gestor de información personal de la empresa antes mencionada, sin embargo ¿Cuáles son sus características?

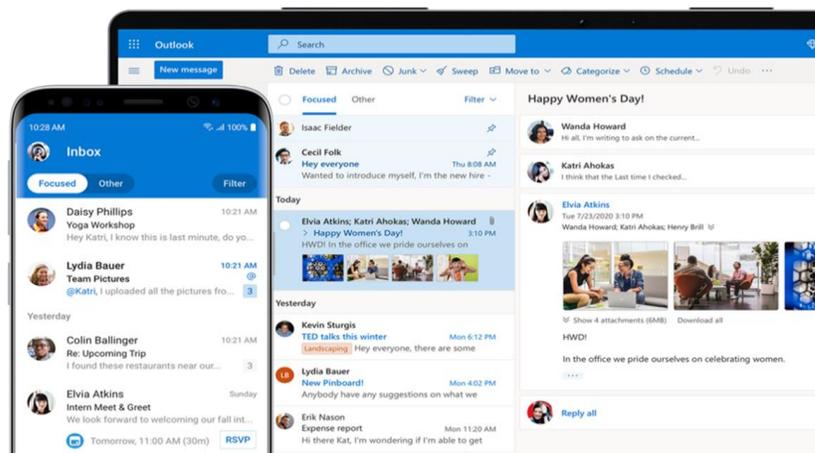
En primer lugar, se encuentra el hecho de que son fundamentales para la personalización de mensajes, esto permite que se logre identificar fácilmente que tipo de correos llegan y evitan que queden en la bandeja de spam. Además, posee movilidad, en el sentido de que su sistema es un esquema laboral multiplataforma por ende se adapta a cualquier dispositivo que se tenga a disposición, desde responder mensajes de manera cómoda en nuestra casa, hasta en una cafetería incluso, se puede contestar y recibir correos. Otra característica que esta plataforma presenta es el orden, algo muy relevante a la hora de ejecutar en el trabajo, ya que sus equipos pueden organizar mejor la bandeja de entrada, permitiendo de esta forma marcar las conversaciones más importantes y no perder tiempo buscando en los emails lo que se necesita. También se puede enviar documentos de manera sencilla ya que Outlook facilita el Anexo de Documentos, este consiste en almacenar en el mismo correo el archivo que se desea adjuntar, con mucha facilidad y eficacia.

Imagen 2: Logo Oficial del Sistema Outlook



Fuente: Web Oficial de Microsoft

Imagen 3: Multiplataforma del Sistema Outlook



Fuente: Web Oficial de Microsoft

Sin embargo, en muchas plataformas se encuentra el temor de la poca seguridad que últimamente han presentado las plataformas informáticas, debido a que se han presentado muchos casos de hackeos mediante robo de información personal. Por ejemplo, en estos últimos meses hubo un controversial caso respecto a un hackeo masivo en las oficinas del Poder Judicial en conjunto con todos los tribunales afiliados.

Cuando sucedió esto, fue un impacto en todos los sentidos de la palabra para el país, ver que un poder del estado fuera endeble y llegara a ser hackeado, pudiendo averiguar datos de suma importancia de todo tipo de personas, desde jueces, administradores zonales hasta empleados de tribunales, etc. Por lo cual es importante el analizar por qué ocurrió esto, las consecuencias que tuvo y las medidas que se tomaron.

Imagen 4: Representación *del hackeo al Poder Judicial*



Fuente: Radio Bio Bio

Para empezar, analizando el porqué, cabe notar que el sistema operativo que utilizaban hasta ese momento, era bastante anticuado, llegando a tal punto de ser muy longevo respecto a los demás.

El poder judicial lo determino con el siguiente termino: “Virus que afectó la matriz informática”

Según el Diario la Tercera este se consideró de un Ransomware, específicamente hablando de un Cryptolocker, que atacó varios equipos corporativos con Windows 7 y antivirus McAfee.

Cuando se habla de un Cryptolocker se refiere a una cepa de Ransomware, tan potente y peligrosa que cuando la descubrieron por primera vez, necesitaron un grupo de trabajo gubernamental para acabar con ella, sin embargo, lamentablemente sin antes que los ciberdelincuentes obtuvieran millones de dólares de sus víctimas.

Por lo tanto, este virus se define como un tipo de malware que cifra los archivos en equipos Windows y, a continuación, exige el pago de un rescate a cambio de la clave de descifrado. Este apareció en septiembre de 2013 y lanzó un ataque sostenido que se prolongó hasta mayo del año siguiente. CryptoLocker engañaba a sus objetivos para que descargasen archivos adjuntos maliciosos enviados por correo electrónico. Una vez abiertos, estos troyanos adjuntos ejecutaban el malware que escondían en su interior.

Es interesante destacar que Cryptolocker no es un virus debido a que no puede crear copias de sí mismo como sus otros similares, de manera que este se propaga, los ciberdelincuentes tras este malware hicieron uso de la ahora célebre red de robots denominada Gameover Zeus. Se trataba de una red de equipos infectados con malware cuyo operador podía controlar de forma remota, sin el conocimiento o el consentimiento de sus propietarios. En otras palabras, todo estaba dispuesto para una infección masiva con el ransomware CryptoLocker.

A mediados de 2014, un grupo internacional conocido como Operación Tovar logró al fin echar abajo Gameover Zeus. Tras este triunfo, las claves de descifrado de CryptoLocker se publicaron en línea de forma gratuita. Aunque es difícil determinar la cantidad exacta, para entonces los cerebros detrás de CryptoLocker ya habían obtenido de sus víctimas millones de dólares en bitcoins. Este considerable éxito inspiró a muchos otros ciberdelincuentes para desarrollar «clones» y cepas derivadas, algunas de las cuales todavía no han podido descifrarse. Algunas de estas amenazas están basadas en el modelo del CryptoLocker original, mientras que otras simplemente toman elementos de su nombre.

Pero, ¿Cómo funciona el ransomware Cryptolocker?

CryptoLocker utiliza un método de cifrado asimétrico que lo hace difícil de romper. Este sistema emplea dos claves mutuamente vinculadas, una pública para el cifrado y otra privada para el descifrado.

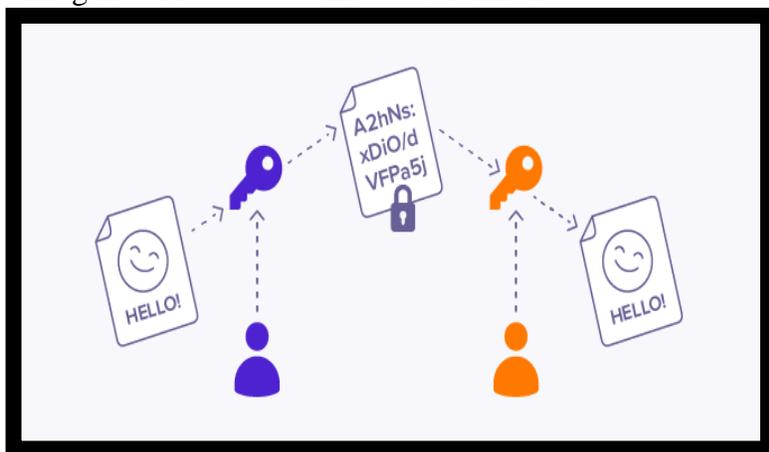
Normalmente cuando se utiliza el cifrado asimétrico con propósitos legítimos, como transmitir información confidencial, el destinatario entrega la clave pública al remitente para que pueda cifrar los datos, pero se queda con la clave privada. En el caso de un ransomware como CryptoLocker, los operadores se guardan ambas claves, incluida la privada que se necesita para descifrar los archivos.

Una vez que CryptoLocker se cuelga en su equipo, se comporta de un modo similar al resto del ransomware contemporáneo. Cifra sus archivos y luego muestra una nota de rescate donde se le informa que tiene que pagar una cantidad para poder recuperar sus archivos.

Cuando se ejecuta, CryptoLocker se instala dentro del perfil del usuario y después empieza a analizar el equipo, los dispositivos conectados y cualquier otro dispositivo en su red, en busca de archivos y carpetas para cifrar. El proceso de cifrado puede llevar horas, por lo que CryptoLocker tiene una especie de «periodo de incubación» antes de que el equipo de la víctima empiece a mostrar síntomas.

Para entender mejor esta situación, se muestra la siguiente imagen:

Imagen 5: Proceso de Cifrado de remitentes



Fuente: Web Oficial de Avast

Como pueden ver la remitente cifra un archivo con la clave publica y. a continuación, el destinatario lo descifra con su clave privada.

Sin embargo, se reconoce o anuncia su presencia con una nota de rescate, como la que se puede ver a continuación

Imagen 6: Nota de advertencia de parte de los ciberdelincuentes



Fuente: Web oficial de Avast

Cuando nuestro dispositivo esté infectado, se encenderá con esta pantalla de inicio, con un plazo muy poco razonable y que cada vez más disminuye el tiempo para pagar y de esa forma eliminar este virus. Fijémonos que la nota de rescate de arriba llega a indicar a la víctima que deberá descargar de nuevo el malware en caso de que un antivirus lo elimine.

Cuando ocurre este proceso se llega al punto de que los ciberdelincuentes te envían una clave para “eliminar” este virus es CryptoLocker informa a las víctimas de que la «clave privada», el elemento por el que deben pagar y que teóricamente descifrará sus archivos, será destruida en un plazo determinado si no se abona el rescate. En noviembre de 2013, unos meses después del comienzo del ataque, los ciberdelincuentes tras CryptoLocker lanzaron un servicio en línea que prometía desbloquear los archivos, aunque el plazo

hubiese expirado, pero a cambio de una cantidad significativamente mayor. Demostrando de esa forma que es una estafa piramidal.

Por lo tanto, podemos visualizar el peligro de este virus informático, aun así, existen muchas herramientas para contrarrestarlo, por ejemplo, una eficiente es el Sistema de Antivirus Avast.

Lo que haría este programa es que analizará el equipo en busca de malware, incluido ransomware como CryptoLocker, y lo borrará del sistema.

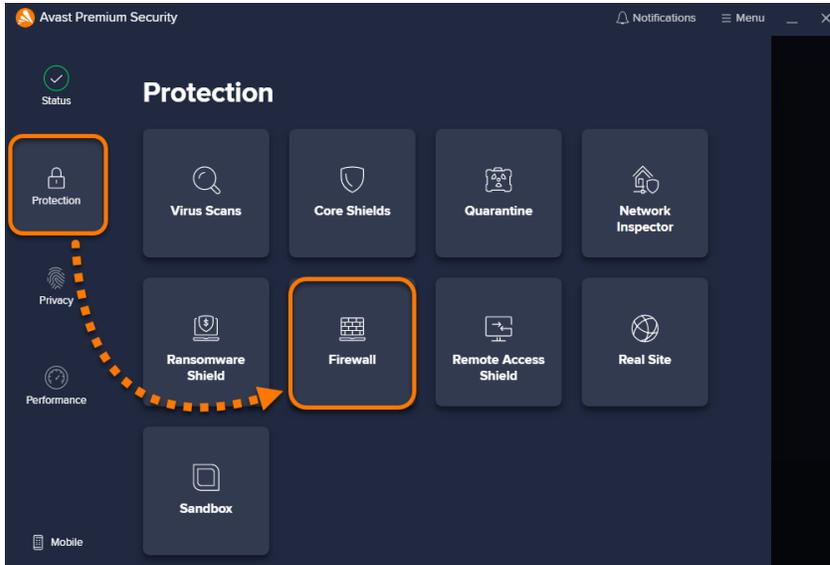
Es un proceso tan sencillo que, como se ha indicado antes, los creadores de CryptoLocker anticiparon que muchos usuarios tendrían un software antivirus que eliminaría el ransomware.

Pero esta supuesta vulnerabilidad tiene un truco: borrar el ransomware no resuelve el problema. Una vez que CryptoLocker cifra los archivos, seguirán bloqueados hasta que los descifre con la clave correcta. Eliminar CryptoLocker impide que se cifre nada más, pero no le ayuda a recuperar los archivos (algo importante a tener en cuenta),

Si sufre una infección con ransomware, puede tener la tentación de pagar el rescate con la esperanza de que los ciberdelincuentes le proporcionen la clave de descifrado, pero nada garantiza que eso vaya a suceder. Tal vez opten por desaparecer y dejarlo sin su dinero y sin sus archivos. Además, hay tipos de ransomware que no es posible descifrar de este modo. Pagar los rescates envía el mensaje de que utilizar ransomware para extorsionar a la gente es una empresa viable y rentable. Puede evitar víctimas futuras demostrando a los ciberdelincuentes que no piensa ceder ante el ransomware. Nunca pague a un ciberdelincuente para recuperar sus archivos.

El modo más fiable de recuperar su información es restablecerla desde una copia de seguridad. Por eso es tan importante realizar regularmente copias de seguridad de todos sus datos importantes.

Imagen 7: Interfaz del sistema de antivirus Avast



Fuente: Web oficial de Avast

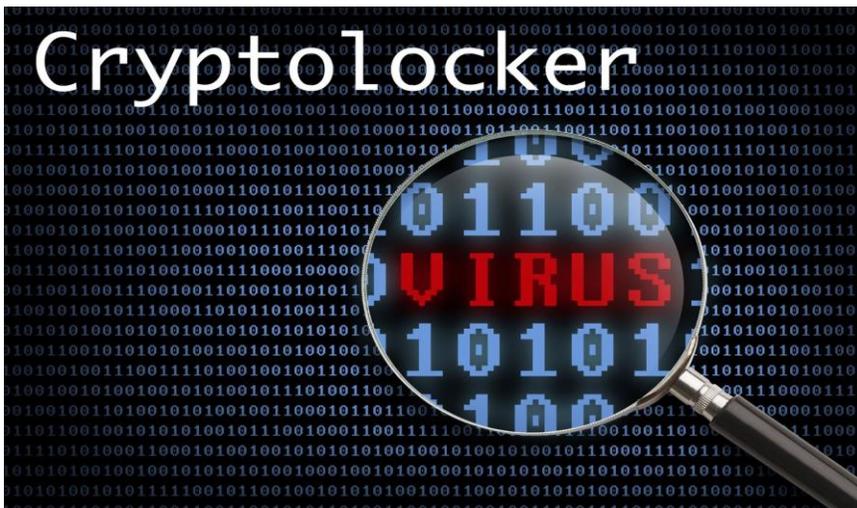
Aquí visualizamos todas las herramientas que tiene mas su interfaz y la opción de firewall.

Sin embargo ¿Sigue siendo una amenaza el ransomware CryptoLocker?

Para nuestro beneficio, se empleó la Operación Tovar que cumplió la función de romper las claves de cifrado de CryptoLocker, por lo mismo, ya no hay riesgo de infección por parte de la variante original. Por su enorme éxito, otras instancias de ransomware han utilizado el nombre de CryptoLocker, o una colección de variantes suyas.

CryptoWall, aparecido en 2014, infecta equipos con Windows 10, además de las ediciones anteriores del sistema operativo. CryptoWall se incrusta en los archivos de inicio del equipo infectado. Tuvo tanto éxito que, en 2015, un agente del FBI admitió que, en muchos casos, la agencia animó a las víctimas a pagar el rescate para así poder recuperar los archivos, pese a lo cuestionable de esta recomendación. De modo que, aunque el CryptoLocker original ya no represente ninguna amenaza, ahí fuera queda ransomware más que de sobra, siempre al acecho para estar al acecho de nuestros archivos.

Imagen 8: Imagen referencial al Virus Informático



Fuente: Web oficial de Avast

A partir de esto, ¿Qué medidas se pueden tomar como prevención al ransomware Cryptolocker?

Realizar una copia de seguridad de los datos.

Este consejo aparece como el primero porque es el método individual más efectivo para recuperar sus archivos en caso de verse afectado por un ransomware. Si utiliza una unidad externa, desconéctela una vez terminada la copia de seguridad y guárdela en un lugar seguro. Si la deja conectada al equipo, el ransomware podría cifrarla también. También puede (y debe) hacer copias de seguridad en servicios en la nube. Si cuenta con una copia de seguridad reciente, no tendrá nada que temer del ransomware.

El evitar descargar archivos adjuntos de dudosa procedencia

Ese es el método que empleó CryptoLocker para abrirse paso hasta los equipos de sus víctimas. Nunca, en ningún caso, debemos descargar archivos adjuntos desconocidos. También es recomendable verificar los archivos adjuntos recibidos de contactos de confianza.

No haga clic en enlaces desconocidos.

Aquí se aplica el mismo consejo que en el punto anterior. Si una fuente que no es de su confianza le ofrece un enlace, ignórelo. Pero estos enlaces no solo llegan por correo electrónico: también pueden estar en Internet, especialmente en las secciones de comentarios y los foros. Los enlaces pueden llevarlo hasta sitios web maliciosos que descarguen malware (incluido ransomware) de forma automática en su equipo.

Descargue programas, aplicaciones y contenido solo de fuentes verificadas.

Cuando nosotros descargamos algo de un portal oficial, nos beneficiamos de la seguridad adicional de un proceso de control previo. Y evitamos el robo de información valiosa.

Actualice siempre su software.

Cuando instalamos las actualizaciones y parches en cuanto se publiquen, tanto para el sistema operativo como para el resto del software, eliminamos vulnerabilidades que los ciberdelincuentes pueden aprovechar para introducir malware en su equipo.

Limite la información personal que ofrece o que publica en línea.

Cuanta más información personal tiene un ciberdelincuente, con más precisión puede diseñar un ataque contra nosotros. Protejamos activamente su privacidad en línea.

Utilice software de seguridad.

Un software de ciberseguridad potente puede hacer por nosotros una buena parte de la labor preventiva. Dotemos a nuestro equipo de un software antivirus para bloquear el malware antes de que tenga ocasión de instalarse y utilicemos una VPN para mantenernos protegidos en las redes Wi-Fi públicas.

Después de analizar todo el trasfondo de este virus que infecto las computadoras de la CAPJ, podemos ver como el sistema un poco longevo afecto e influyo en este hackeo masivo.

Sin embargo, el Poder Judicial declaró lo siguiente y cito “Durante el día de hoy se activó un virus en la Corte de Apelaciones de Santiago y también en otras jurisdicciones, que se infiltra en la red PJUD y deja inutilizado el equipo tanto del tribunal como el equipo personal”

También se reportó que algunos jueces debieron revisar causas desde sus celulares, y la afectación estaría concentrada en la Tercera y Cuarta Sala de la Corte Suprema. Este ciberataque se suma al que sufrió el Estado Mayor Conjunto (EMCO), cuyo hackeo derivó en la filtración de más de 340 GB de material, que se traduce en más de 400 mil correos electrónicos, cifra no menor considerando toda la información que cada uno posee.

Pero a pesar de esto, el Poder Judicial dio la siguiente respuesta oficial.

Desde el Poder Judicial precisaron que “este virus informático afecta sólo a equipos con Windows 7 y con antivirus McAfee, que estén conectados dentro de la red del Poder Judicial. El universo de equipos con ese sistema operativo en el Poder Judicial es de 3.500 de un total de 14.990 computadores “.

En esa línea, subrayaron que “este problema no ha afectado el funcionamiento de las cuatro salas de la Corte Suprema, las que están sesionando en forma normal “.

“Este virus no ataca los sistemas de tramitación judicial ni los correos electrónicos, pero puede encriptar la información personal que contiene el computador. Se está realizando un catastro a nivel nacional para determinar el impacto en el funcionamiento de los tribunales”, finaliza el escrito.

Más tarde, el Departamento de Informática de la Corporación Administrativa del Poder Judicial (CAPJ) confirmó que solamente un porcentaje mínimo de los computadores resultaron infectados.

“Hasta el momento tenemos menos del 1% de los computadores infectados. Ya se tomaron los caminos para evitar que se siga propagando. Estos computadores no pueden acceder a la red y estamos cambiando el antivirus”, dijo el subdirector de la CAPJ, Zvonimir Koporic.

El comunicado añade que “luego de aislar los 150 equipos contaminados, las unidades informáticas a nivel nacional están reemplazando los computadores para que lo más pronto posibles estén a disposición de los tribunales”.

¿Cuáles fueron las consecuencias de este hackeo?

Siempre de este tipo de sucesos, se pueden sacar lecciones, y una de ellas es mantener actualizado su sistema operativo, cambiar su antivirus y realizar inducciones a todos sus trabajadores.

Por otro lado, al momento de realizar postulaciones o procesar nombramientos, se requiere aún más confidencialidad, por ejemplo, cuando un postulante desea realizar su practica profesional, debe en primer lugar ingresarse al sistema PJUD y, en segundo lugar, ingresar los antecedentes que solicita la Corporación.

Lo positivo de todo esto es que son mas exhaustivos en analizar la información que llega, más metódicos y ordenados en todo aspecto.

A pesar de todo esto, no quisieron tomar medidas contra estos “ciberladrones” pero se agregó que, por este hecho, fueron afectados tres tribunales.

El Departamento de Informática de la CAPJ indicó que se tomaron medidas. “Gracias al trabajo conjunto realizado con las administraciones zonales, el equipo técnico y los tribunales de justicia de todo el país, se ha logrado limpiar el 90% de los equipos (inicialmente) infectados, los que suman aproximadamente 700 unidades en todo el país”, señaló.

Añadió que “los sistemas de tramitación de causas del Poder judicial, sistemas administrativos de apoyo a la gestión judicial, la Oficina Judicial Virtual y correo electrónico, no se han visto afectados por este virus y son diariamente respaldados en forma centralizada por la institución y que no se registra fuga de información de dichos sistemas”.

Por lo mismo no ven necesario rastrear a las personas responsables porque mencionan que no es su responsabilidad y no desean gastar sus recursos en un problema “minúsculo”.

Imagen 9: Patrón de fechas en hackeos informáticos



Fuente: Diario la Tercera

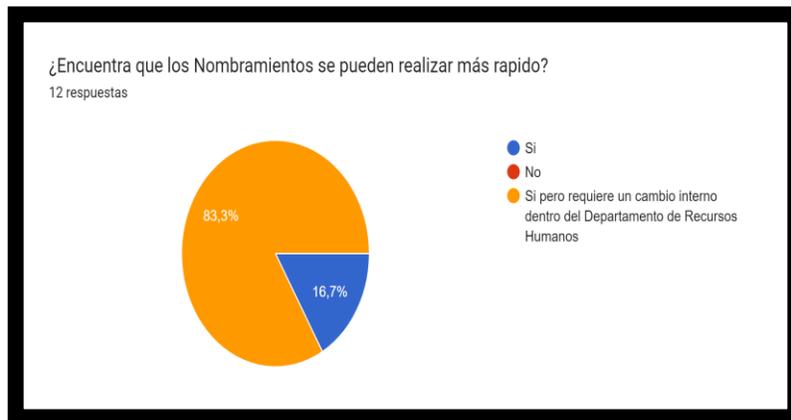
CAPÍTULO IV:

METODOLOGÍA

Para poder identificar si esto que se planteo en el primer capítulo, esta problemática, es una necesidad real, en primer lugar se aplico una encuesta a tribunales sobre que falencias existían dentro de la CAPJ, y una de ellas era la poca eficiencia en el uso del tiempo y recursos respecto a los nombramientos, además se aplico otra encuesta a los mismos trabajadores de la Unidad de Personal, en otras palabras recursos humanos y otros trabajadores de diferentes departamentos, incluso hasta al administrador zonal para averiguar cual es la urgencia de esta falencia.

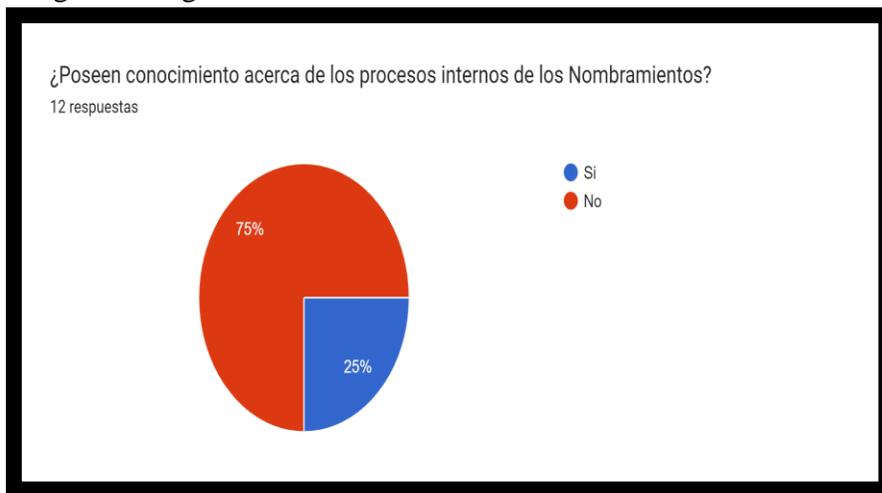
En su totalidad fueron 12 participantes de esta encuesta, a continuación, se realizará un análisis sobre las respuestas y lo que esto nos dice.

Primera Pregunta



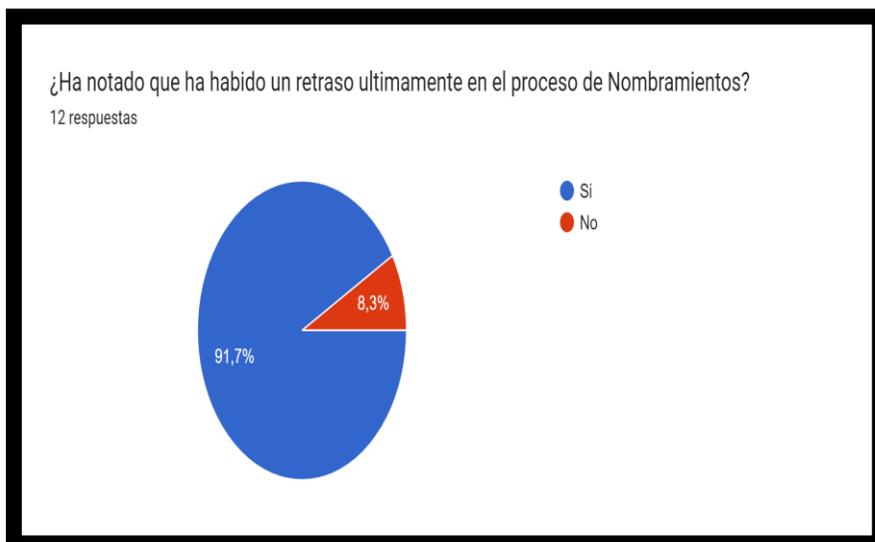
Como pueden visualizar, se preguntó si el proceso de Nombramientos se puede realizar en menos tiempo, y analizando las respuestas podemos inferir que el 83,3% de los encuestados opina que se puede realizar un cambio de manera interna. Por ende, se reconoce que se puede realizar de manera mas eficiente por parte del mismo personal del CAPJ

Segunda Pregunta



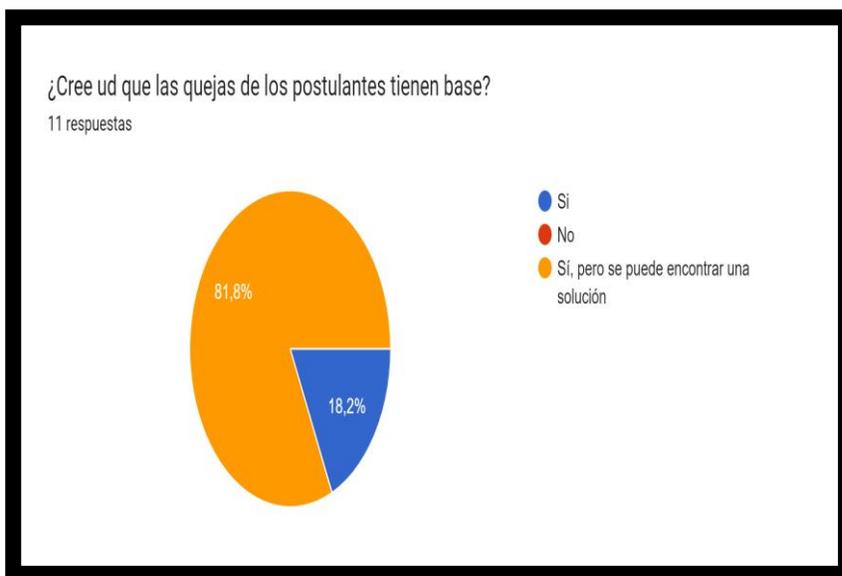
Estas respuestas reflejan un factor muy preocupante de el simple hecho de no saber todo el proceso interno que se realiza ¿Que se puede esperar de los mismos tribunales? Por ende, es urgente manejar la transparencia y el conocimiento de este proceso fundamental para reclutar personal.

Tercera Pregunta



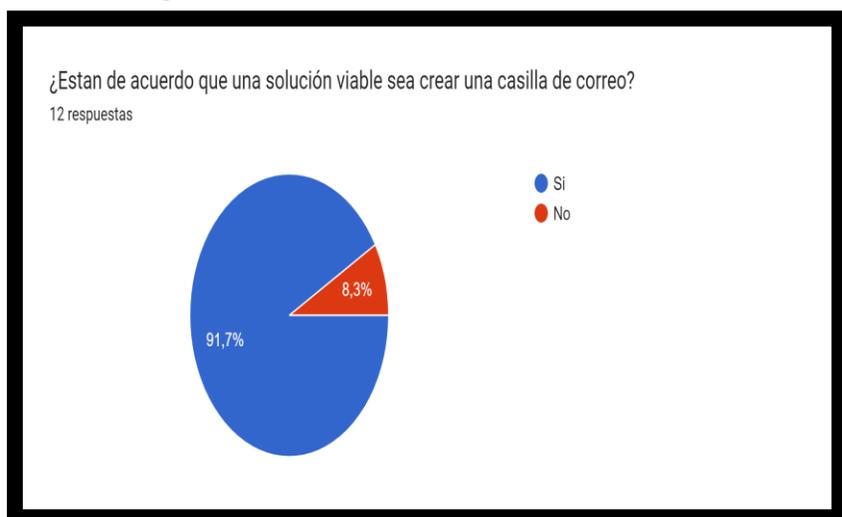
Las respuestas nos dicen que la mayoría de los trabajadores admite que se ha utilizado bastante tiempo (más del necesario) para realizar los nombramientos, cada vez se nota esta necesidad como algo real.

Cuarta pregunta



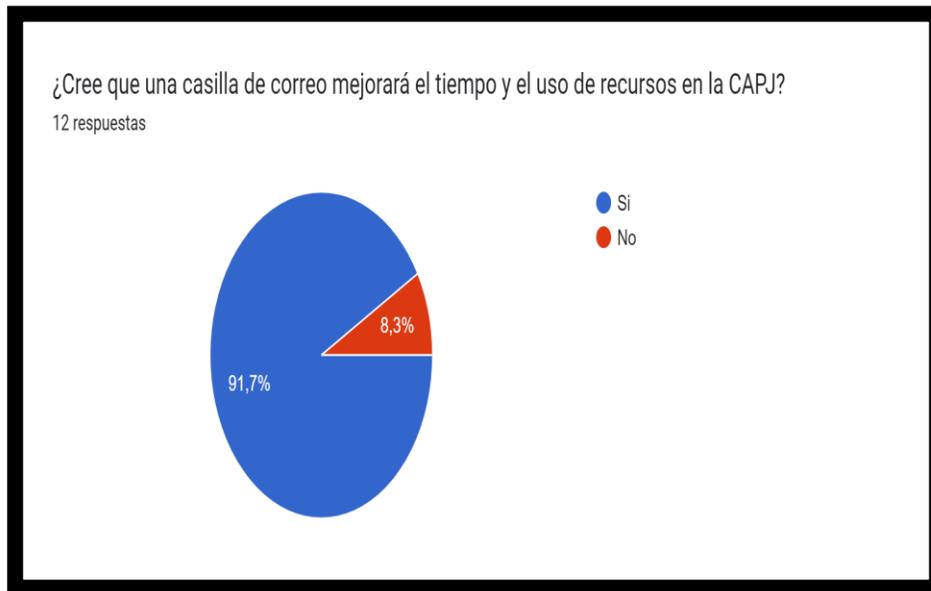
Es interesante destacar que los mismos trabajadores están de acuerdo, o en su mayoría, en que los postulantes tienen razones para criticar o quejarse de la lentitud de los nombramientos, dejando en evidencia que se debe hacer algo.

Quinta Pregunta



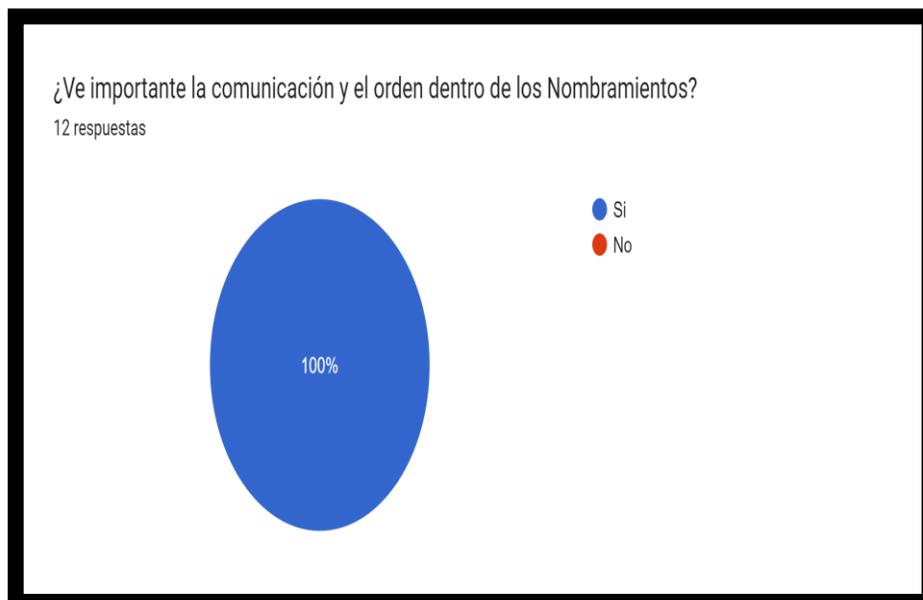
Estas respuestas nos dicen que están de acuerdo en su mayoría, que la solución propuesta la van factible de realizar, por lo cual, si se llevara a la práctica, no se opondrían ni les molestaría el implementarla.

Sexta Pregunta



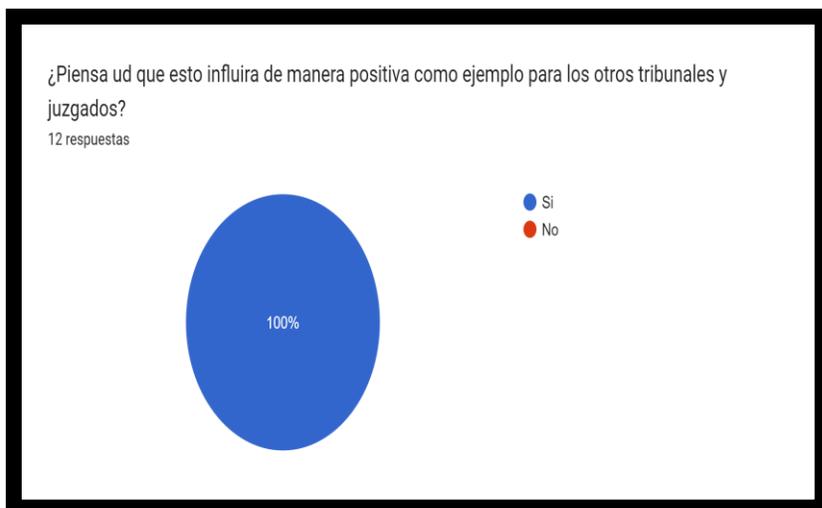
Esta pregunta es muy importante y más aún sus respuestas, ya que esto refleja lo que piensan respecto a esta propuesta de mejora, que como podemos visualizar está la mayoría de acuerdo, en que esto seria algo positivo para la CAPJ.

Séptima Pregunta



Algo básico dentro de una empresa o la misma administración es el orden y la comunicación, esta pregunta mas que nada fue realizada para comprobar y reforzar la idea de un orden, como podemos ver el 100% estuvo de acuerdo.

Octava Pregunta



Las respuestas hablan por si solas, es irreprochable el hecho de que esta propuesta es algo positivo, algo que ayudará y servirá como modelo a seguir para los otros tribunales o CAPJ a lo largo del país, algo que los mismos trabajadores dieron el apurbo.

Después de estas directas preguntas mediante la encuesta realizada, podemos determinar y concluir que, si es una necesidad real dentro de la CAPJ en el área de Recursos Humanos, que, si es algo factible, viable de realizar. Además de tener un efecto positivo y hasta tal punto de ser un modelo a seguir, sin duda con el apoyo y respuestas de los trabajadores y el mismo Administrador Zonal, podemos estar seguros de que esta si es una necesidad real, que la propuesta es necesaria y tiene buenos argumentos para implementarse.

Por ende, ya podemos avanzar a la siguiente etapa, que es, el desarrollar la propuesta de mejorar y todo lo que esta conlleva.

CAPÍTULO VI:

PROPUESTA DE SOLUCIÓN

Para dar una solución al problema existente en el área de RRHH, se realizarán los siguientes pasos:

En primer lugar, se solicitará al departamento de informática de la CAPJ Zonal Copiapó, que eleve un requerimiento a CAPJ nivel central de Santiago, para gestionar una creación de casilla de correo electrónico que sea denominado solicitudnombramientos@pjud.cl

Esta casilla será de uso exclusivo para recepción de antecedentes de solicitud de nombramientos de los Tribunales de la jurisdicción de Atacama.

Los cuales son:

- Primer juzgado de letras de Copiapó
- Segundo juzgado de letras de Copiapó
- Tercer juzgado de letras de Copiapó
- Cuarto juzgado de letras de Copiapó
- Juzgado de letras del trabajo
- Ilustrísima corte de apelaciones de Copiapó
- Juzgado de garantía de Copiapó
- Tribunal de juicio oral en lo penal de Copiapó
- Juzgado de familia de Copiapó
- Juzgado de letras y garantía de caldera
- Juzgado de letras y garantía de Chañaral
- Juzgado de letras de Diego de Almagro

-Juzgado de garantía de Diego de Almagro

-Primer juzgado de letras de Vallenar

-Segundo juzgado de letras de Vallenar

-Juzgado de garantía de Vallenar

-Juzgado de familia de Vallenar

En segundo lugar, se enviará un oficio informativo, a todos los tribunales de la jurisdicción de Atacama, informando esta nueva modalidad de recepción de documentos de nombramientos.

Además, para lograrlo, se pretende realizar una reunión vía telemática con los tribunales para indicar esta nueva modalidad para que todos estén informados.

Para usar el medio formal por el cual se rige la CAPJ, se realizó el siguiente oficio, como una sugerencia de un modelo a utilizarse para comunicarle a los tribunales los pasos a hacer y demostrar que esto es factible



Modelo de Oficio

OFZC. : N° 846

ANT. :

MAT. : Envío información sobre Propuesta de mejora para optimizar y canalizar nombramientos.

U.E.: Departamento de Recursos Humanos, Corporación Administrativa Poder Judicial.

COPIAPÓ, 23 de diciembre, 2022

A: TRIBUNALES REFORMADOS Y

NO REFORMADOS

CORPORACIÓN ADMINISTRATIVA DEL PODER JUDICIAL



DE: FRANCO ESPINOZA LOBOS

ADMINISTRADOR ZONAL (S)

~~**CORPORACIÓN ADMINISTRATIVA PODER JUDICIAL, ZONAL**~~

COPIAPÓ Mediante el presente Oficio, el Administrador Zonal que suscribe, viene en poner en antecedentes a usted una Propuesta de Mejora para canalizar y optimizar la respuesta de los nombramientos requeridos por vuestros Tribunales, con el objetivo principal de que el seguimiento de dichos nombramientos sea de fácil acceso y constituya una solución para la falta de información que se presenta a la hora saber en qué estado se encuentran.

Se propone una casilla exclusiva de correo de Recepción de Antecedentes que se denominaría solicitudnombramientos@pjud.cl, la que permitirá una canalización exclusiva de dicha información y facilitará enormemente el flujo de esta.

1. Con la necesidad de mejorar el rendimiento del manejo de información tanto de la Corporación Administrativa, como de vuestros Tribunales, se solicita su participación a una reunión vía telemática para dar detalles de esta nueva modalidad.
2. Asimismo, se solicitará al Departamento de Informática de la CAPJ Zonal Copiapó, que eleve un requerimiento a CAPJ Santiago para gestionar la creación formal de dicha casilla de correo electrónico que será de uso exclusivo para la recepción de antecedentes de solicitud de nombramientos de los Tribunales de la Jurisdicción Atacama.

Todo anterior, con la finalidad de mejorar y fortalecer esta vía de comunicación que presenta falta de seguimiento importante y necesita el fortalecimiento con medidas formales y precisas para que los plazos en los nombramientos se acorten y permitan ser canalizados oportunamente.

FRANCO ESPINOZA LOBOS

ADMINISTRADOR ZONAL (S) COPIAPÓ

CORPORACIÓN ADMINISTRATIVA DEL PODER JUDICIAL

Distribución:

- Destinatario
- Departamento de Desarrollo Institucional, Corporación Administrativa Poder Judicial, Oficina Partes y Archivo.

Luego de realizar el oficio, y esperando su aprobación se realizará una reunión telemática como se comentaba anteriormente para informar al resto de Departamentos.

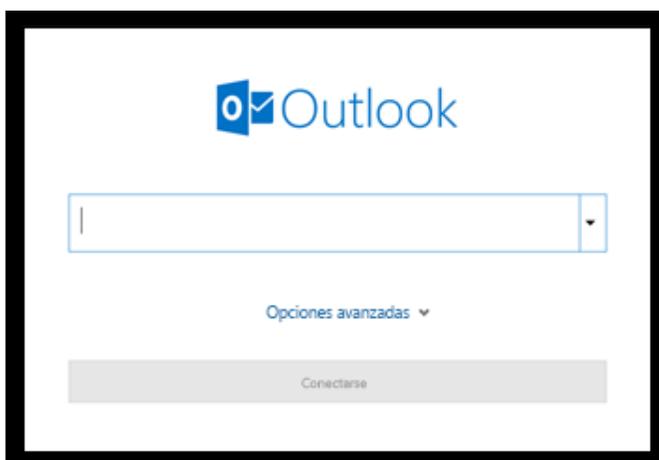
De esa forma tendrán el conocimiento respectivo, no solamente del área de Recursos Humanos, sino que también el Departamento de Adquisiciones y de Informática.

Para poder implementarlo, la encargada (en este caso) de Nombramientos debe aplicar todo lo aprendido e informado en la reunión telemática, además de contar con el respaldo del personal de Recursos Humanos.

Cuando se procese algún nombramiento, la encargada de nombramientos, debe informar en que etapa del proceso está realizando el nombramiento mediante su casilla de correo con copia a Recursos Humanos, por lo tanto, los tribunales sabrán en que etapa de proceso se encuentra.

De esta manera se logrará optimizar el tiempo y minimizar recursos en la CAPJ.

Imagen 10: Barra de búsqueda del sistema Outlook



Fuente: Web oficial de Outlook

Sin embargo ¿Qué es una casilla de correo?

Esta se puede definir como una dirección de correo electrónico personalizada, que permite de manera singular recibir correos específicos de ciertas personas o empresas, con el motivo de garantizar la confidencialidad y la transparencia de estos correos.

Uno de los beneficios claros de tener una casilla de correo es facilitar el orden dentro del proceso de Nombramientos, ya que esto tiene como objetivo acelerar u optimizar este proceso.

La casilla de correo permite además que los tribunales hagan un seguimiento de los procesos internos de los nombramientos, por ejemplo, en que etapa están, cuanto les falta para terminar, que dato necesitan, etc. Con esto se optimiza mejor el tiempo y aumenta el conocimiento de esta etapa, tanto para los tribunales como a los mismos trabajadores, incluso hasta los mismos postulantes para que no tenga incertidumbre sobre en que etapa está su postulación.

Para profundizar un poco más en la propuesta, se debe indagar en la raíz del problema del retraso de los nombramientos, que es la mala distribución de los nombramientos, que, en vez de ser enviada a la persona indicada, se distribuye a través de todo el Departamento de

Recursos Humanos, por ende, la casilla de correo evitaría ese problema debido a que específicamente iría dirigido a la persona a cargo de los nombramientos.

El siguiente problema es, el desconocimiento del proceso interno de los nombramientos, y la casilla de correo sería una gran solución, porque al ser un correo personalizado se puede estar al tanto de todo el proceso que realiza la persona a cargo para gestionar un nombramiento, tales como, la documentación necesaria válida y al día, la firma correspondiente para validar, de parte del presidente o presidenta de la Corte de Apelaciones.

Con esta casilla de correo se agiliza el tiempo invertido en buscar los antecedentes debido a que por este medio los tribunales saben o tienen el conocimiento de que parte del proceso les falta e incluso pueden llegar a ayudar recopilando el documento o aportando dentro de su alcance.

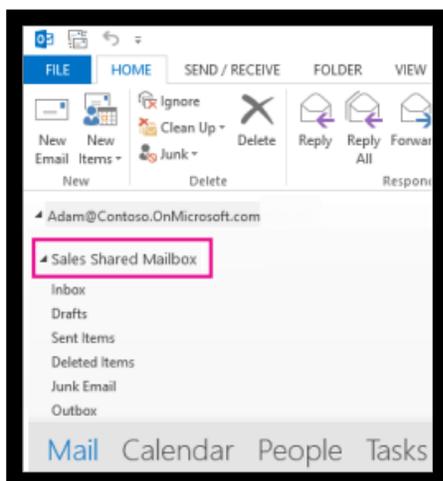
Pero ¿Cómo se puede crear una casilla de correo?

A continuación, les mostramos el paso a paso de cómo realizarlo.

En primer lugar, esto se puede realizar en la plataforma Outlook

Una vez que el administrador le haya agregado como miembro de un buzón compartido, cierre y reinicie Outlook. El buzón compartido se mostrará automáticamente en el panel de carpetas en Outlook. Y se verá de esta forma.

Imagen 11: Creación de casilla de correo



Fuente: Web Oficial de Microsoft

Por lo tanto, aunque pareciera ser una solución básica y sencilla, constituye un canalizador potente a la hora de filtrar información valiosa para optimizar los tiempos de los nombramientos, y así cumplir el objetivo que se persigue.

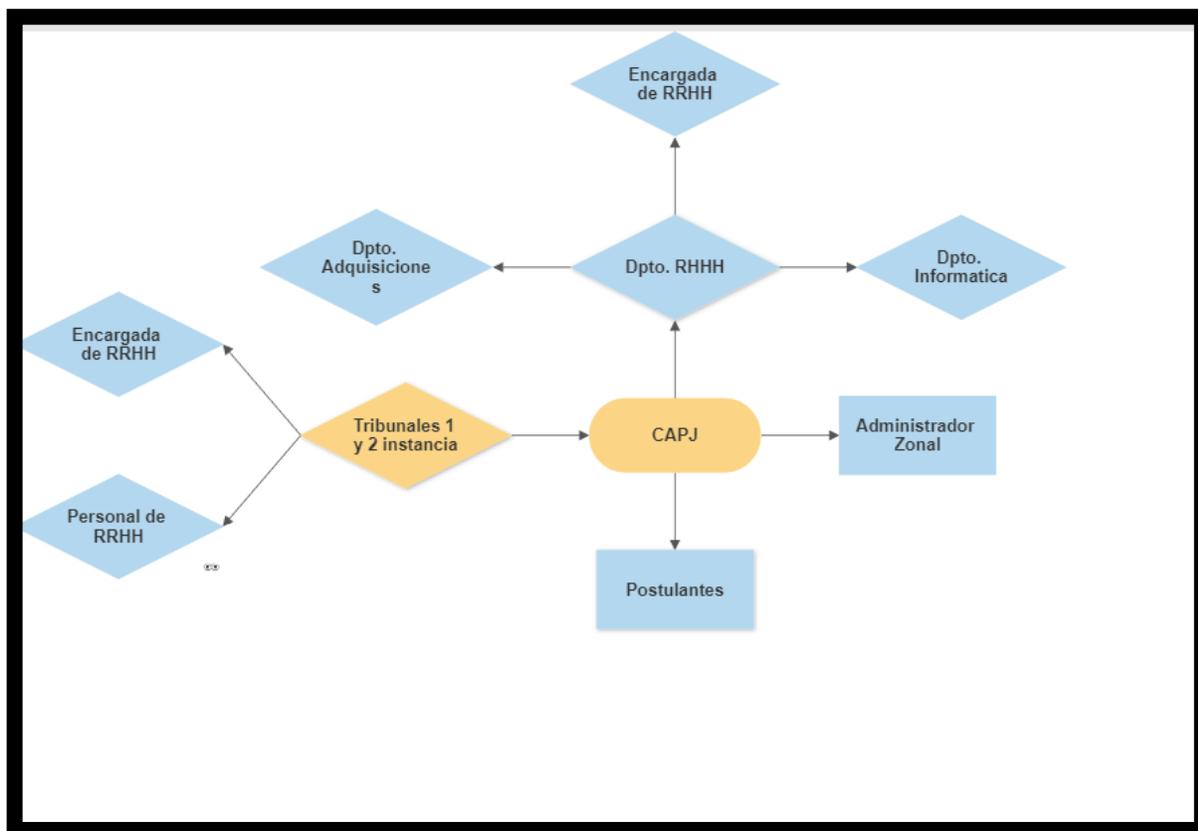
Cuando se habla de Recursos Humanos, lo más probable es que lo primero que pensemos, sea en orden y preocupación por las personas y trabajadores, sin embargo muchas veces la realidad es que cabalmente no se cumple mucho esto, por lo cual es fundamental lo antes posible velar por el buen cumplimiento y el orden dentro de este Departamento de Recursos Humanos, y una de las maneras para aportar al cumplimiento de su idiosincrasia es poder seguir esta propuesta de mejora como sugerencia, ya que a fin de cuentas, todo esto es para aumentar el prestigio y eficiencia de una Corporación que compone uno de los 3 poderes del estado.

Uno de los métodos más eficientes para llevar un orden y explicar el proceso dentro de una empresa son los “diagramas de flujo”. El diagrama de flujo o también diagrama de actividades es una manera de representar gráficamente un algoritmo o un proceso de alguna naturaleza, a través de una serie de pasos estructurados y vinculados que permiten su revisión como un todo.

La representación gráfica de estos procesos emplea, en los diagramas de flujo, una serie determinada de figuras geométricas que representan cada paso puntual del proceso que está siendo evaluado. Estas formas definidas de antemano se conectan entre sí a través de flechas y líneas que marcan la dirección del flujo y establecen el recorrido del proceso, como si de un mapa se tratara.

En síntesis, se presenta a continuación el siguiente diagrama de flujo, que explica el proceso a realizar y como se llevan a cabo los nombramientos.

Imagen 12: Diagrama de flujo de la CAPJ



Fuente: Smart Draw, web oficial para crear diagramas de flujo.

Como queda demostrado, estas son las relaciones con su autoridad correspondiente, en el proceso de nombramientos de la CAPJ, en primer lugar, como se puede visualizar, la autoridad máxima son los tribunales de 1 y 2 instancia, por lo tanto, el proceso a realizar es que los tribunales informan y envían la documentación respectiva del nombramiento a la casilla de correo de la encargada de RHHH, con copia a Recursos Humanos.

Por lo cual la encargada de RRHH tiene el deber y la labor de informar cada accionar o acto a realizar de manera interna, en otras palabras, el paso a paso para que de esa forma los tribunales tengan conocimiento de que parte del proceso se encuentra el nombramiento.

Cuando llegue a la parte de la aprobación, los tribunales tendrán seguridad plena de la documentación y el tiempo invertido será mucho menor. Y si por algún motivo ocurre un leve retraso se sabrá el porqué, además se le podrá informar al postulante el porque del retraso, sin duda esto favorece a ambas partes, y avala uno de los principios del poder judicial, que es la transparencia.

Con esta propuesta y esta manera de implementarla, se asegura una mayor eficacia y optimización de tiempo, recursos para el proceso de nombramientos.

CAPÍTULO VII:

CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES

Como finalización de este proyecto de título, en base a esta propuesta, podemos aprender muchas lecciones o enseñanzas.

Cuando hablamos de Poder Judicial, de inmediato aparece la palabra orden y transparencia, y no es para menos ya que es la encargada de velar por la justicia de todos de nuestro país, tanto ciudadanos como trabajadores de cualquier cargo. A pesar de que en algún momento pueda haber cierto desorden o confusiones, todo es solucionable, si se aplica una medida mas estricta y sostenida con buenos argumentos, se puede mejorar aún más el prestigio que posee la Corporación Administrativa del Poder Judicial.

Otra lección, es mantener actualizado el sistema utilizado en los computadores para evitar vulnerabilidades y tener un antivirus confiable como el que se recomendó en este proyecto.

Asimismo, implementar cada una de las recomendaciones expuestas en este proyecto de título, hará la diferencia a la hora de zanjar una problemática que pudiera parecer menos importante a simple vista, pero que representa una poderosa acción a la hora de optimizar los tiempos y la puesta en marcha de cada tribunal.

Esta propuesta garantiza una canalización pro activa y define las problemáticas a resolver de lo que necesita cada juzgado para implementar rápidamente las funciones que darán solución en un tiempo más reducido a las necesidades propias de un organismo público tan importante para cada ciudadano.

ANEXOS

A continuación, se encuentra la encuesta que se realizó, vista desde otro punto de vista.

1- ¿Encuentra que los Nombramientos se pueden realizar más rápido?

Si

No

Si, pero requiere un cambio interno dentro del Departamento de Recursos Humanos

2- ¿Poseen conocimiento acerca de los procesos internos de los Nombramientos?

Si

No

3- ¿Ha notado que ha habido un retraso últimamente en el proceso de Nombramientos?

Si

No

4- ¿Cree ud que las quejas de los postulantes tienen base?

Si

No

Sí, pero se puede encontrar una solución

5- ¿Están de acuerdo que una solución viable sea crear una casilla de correo?

Si

No

6- ¿Cree que una casilla de correo mejorará el tiempo y el uso de recursos en la CAPJ?

Si

No

7- ¿Ve importante la comunicación y el orden dentro de los Nombramientos?

Si

No

8- ¿Piensa ud que esto influirá de manera positiva como ejemplo para los otros tribunales y juzgados?

Si

No

Si desea información con respecto, el organigrama, funciones y políticas sobre el Poder Judicial, puede entrar al siguiente enlace

<https://www.pjud.cl/post/que-es-capj>

BIBLIOGRAFÍA

<https://blog.conzultek.com/correo-365-outlook> = Información sobre Outlook certificada

[-https://www.microsoft.com/es-cl/microsoft-365/outlook/outlook-for-business=](https://www.microsoft.com/es-cl/microsoft-365/outlook/outlook-for-business) Pagina oficial de Outlook

[-https://blog.hubspot.es/service/guia-mesa-de-ayuda=](https://blog.hubspot.es/service/guia-mesa-de-ayuda) Información respaldada acerca de la mesa de ayuda

[-https://concepto.de/diagrama-de-flujo/#ixzz7osQ2c19D=](https://concepto.de/diagrama-de-flujo/#ixzz7osQ2c19D) Información completa acerca de los diagramas de flujo junto con sus conceptos y funciones.

<https://www.24horas.cl/actualidad/nacional/denuncian-hackeo-al-poder-judicial-jueces-deben-hacer-audiencias-celulares>

[-https://www.avast.com/es-es/c-cryptolocker](https://www.avast.com/es-es/c-cryptolocker)

[-https://support.microsoft.com/es-es/office/abrir-y-usar-un-buz%C3%B3n-compartido-en-outlook-d94a8e9e-21f1-4240-808b-de9c9c088afd](https://support.microsoft.com/es-es/office/abrir-y-usar-un-buz%C3%B3n-compartido-en-outlook-d94a8e9e-21f1-4240-808b-de9c9c088afd)