

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERIA**

Facultad de Ingeniería Industrial y de Sistemas



**DISEÑO E IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA INTEGRAL  
LEGAL EN UNA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES**

**INFORME DE SUFICIENCIA  
Para optar el Título Profesional de**

**INGENIERO DE SISTEMAS**

**ALEX MANUEL JURURO BORDA**

**LIMA-PERÚ**

**2005**

Dedicado a mis padres Sebastián y Martina quienes siempre supieron brindarme una buena educación e inculcarme valores necesarios para mi formación. A mis hermanos Giovanna y Ronal quienes me apoyaron durante esta etapa de mi vida y a Madaleine quien supo comprenderme y apoyarme siempre.

## INDICE

DESCRIPTORES TEMÁTICOS .....	5
RESUMEN EJECUTIVO .....	6
INTRODUCCIÓN .....	8
CAPITULO I: NTECEDENTES.....	10
1.1    DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO.....	10
1.1.1 ANÁLISIS EXTERNO.....	13
1.1.2 ANÁLISIS INTERNO.....	16
1.1.3 MATRIZ DE EVALUACIÓN FODA .....	19
1.1.4 ESTRATEGIAS ADOPTADAS .....	20
1.2    DIAGNÓSTICO FUNCIONAL .....	20
1.2.1 PRODUCTOS .....	20
1.2.2 CLIENTES .....	22
1.2.3 PROVEEDORES .....	23
1.2.4 PROCESOS.....	23
1.2.5 ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA.....	27
1.2.6 ARQUITECTURA DEL NEGOCIO .....	28
1.2.7 COMPOSICIÓN, TENDENCIAS, ANÁLISIS DE RIESGO.....	28
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.....	46
2.1    TEMAS GENERALES.....	46
2.2    TEMAS LEGALES .....	48
2.3    TEMAS DE PROCESOS LEGALES .....	49
2.4    TEMAS DE GESTION DE PROYECTOS.....	50

2.4.1 MEGON (MARCO ESTRATÉGICO DE GESTIÓN ORIENTADA AL NEGOCIO).....	50
CAPITULO III: PROCESO DE TOMA DE DECISIONES.....	57
3.1    PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	57
3.1.1 PROBLEMAS DE ORGANIZACIÓN.....	57
3.1.2 PROBLEMAS ESTRATÉGICOS.....	57
3.1.3 PROBLEMAS OPERATIVOS.....	57
3.2    ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN.....	59
3.3    METODOLOGÍAS DE SOLUCIÓN.....	61
3.3.1 EVALUACIÓN DEL CRITERIOS DE SELECCIÓN.....	61
3.3.2 EVALUACIÓN FINANCIERA.....	61
3.4    TOMA DE DECISIONES.....	62
3.4.1 EVALUACIÓN DEL CRITERIOS DE SELECCIÓN.....	62
3.4.2 EVALUACIÓN FINANCIERA.....	64
3.4.3 ALTERNATIVA ELEGIDA.....	67
3.5    ESTRATEGIAS ADOPTADAS.....	67
3.5.1 PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO.....	67
3.5.2 ETAPA DE ANALISIS Y MODELAMIENTO: REQUERIMIENTOS, CASOS DE USO, MODELO DE DATOS Y PROCESOS.....	72
3.5.3 ETAPA DE DISEÑO EXTERNO.....	107
3.5.4 ETAPA DE DISEÑO DE ARCHIVOS FÍSICOS.....	120
3.5.5 ETAPA DE IMPLANTACIÓN.....	132
3.5.6 CRONOGRAMA DEL PROYECTO.....	134
CAPITULO IV: EVALUACIÓN DE RESULTADOS.....	135
CONCLUSIONES.....	137
RECOMENDACIONES.....	139
GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	141
BIBLIOGRAFIA.....	142
ANEXOS.....	143

## DESCRIPTORES TEMÁTICOS

### Proceso Legal

- Telecomunicaciones
  - Automatización de Procesos Legales
  - Sistema Integral Legal
  - Prefectura de Asesores Legales
  - Alertas ante Embargos
  - Gestión Legal
  - Egresos Jurídicos
- ### Expediente Legal
- MEGON
  - IDEFO
  - Arquitectura de 3 capas

## **RESUMEN EJECUTIVO**

Telefónica del Perú, uno de los grupos empresariales más grandes del Perú, tiene como objetivo principal comprender y satisfacer las necesidades de las personas y empresas, transformando las innovaciones tecnológicas en soluciones de comunicación que faciliten y mejoren la vida de los clientes y que contribuyan al desarrollo de la sociedad. De este modo, Telefónica del Perú puede construir relaciones duraderas basadas en la confianza. En los últimos diez años, el Grupo Telefónica ha dado un impulso trascendental a las telecomunicaciones en el Perú instalando más de dos millones de líneas telefónicas, doscientos mil conexiones de banda ancha de Internet y más de un millón novecientos mil teléfonos celulares.

El Informe que se va a desarrollar dentro de este trabajo corresponde para la Secretaría General del Centro Corporativo País de Telefónica del Perú y específicamente para la Subgerencia de Gestión Procesal la cual se encarga de gestionar los procesos laborales, judiciales y administrativos y la Gerencia de Telecomunicaciones y Competencia la cual está encargada de los procesos arbitrales y administrativos sobre asuntos de libre competencia y regulación. Adicionalmente están involucrados en forma secundaria en el proceso las áreas de Telefónica del Perú, Centro Corporativo, Gerencia Central de Finanzas, Gerencia de Tesorería cuya participación compete la gestión de Notas Bancarias y Telefónica Centro de Cobro la cual gestiona las notas no financieras producto de embargos a entidades recaudadoras.

El área de Secretaría General quien administra todos los procesos legales del Centro Corporativo País de Telefónica del Perú luego de realizar un análisis estratégico del proceso que realizan, pudo observar que sus procesos judiciales, arbitrales y administrativos no estaban automatizados en forma general ni estaban integrados en un solo módulo, esto ocasionaba que las diferentes actividades no estaban relacionadas entre sí, así también no se llevaba un control de los procesos en base a las empresas del Grupo Telefónica. Además se pudo observar que no se tenía una prevención eficiente del control y seguimiento a embargos y pagos por obligaciones legales en los procesos judiciales y administrativos.

En su análisis de esta situación el área ha concluido que a pesar de contar con la experiencia necesaria no cuenta con un sistema integral que optimice el proceso que realizan, los módulos de automatización con que cuentan no cubren las necesidades que los nuevos procesos legales manejan.

Ante estas múltiples necesidades se determinó diseñar e implementar un Sistema Integral Legal que cumpla los requerimientos solicitados por el negocio.

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo tiene por objetivo promover el conocimiento y la metodología empleado en el diseño e implementación de un Sistema Integrado Legal, el cual nace como necesidad de satisfacer los requerimientos solicitados por los usuarios de la Secretaría General del Centro Corporativo País de Telefónica del Perú.

El proyecto posee los siguientes objetivos:

- Automatizar e integrar sus módulos de gestión de procesos en forma general.
- Llevar el control de procesos en base a las empresas del Grupo Telefónica.
- Prevenir eficientemente el control y seguimiento a embargos y pagos por obligaciones legales en los procesos judiciales y administrativos.
- Realizar una consulta dinámica al seguimiento de los procesos legales.
- Satisfacer los requerimientos solicitados por los usuarios.

Luego de la Implementación del Sistema se espera alcanzar los siguientes beneficios:

- Diseñar e Implementar un Sistema integrado para la gestión de los procesos judiciales, arbitrales y administrativos a cargo de la Secretaría General.

- Llevar el control, gestión y seguimiento de los procesos en función a las empresas del grupo, según sean demandadas o demandantes. Por tanto, el alcance incluye la incorporación del criterio multiempresa en el sistema.
- Permitirá buscar a las áreas de consulta, una determinada información de los expedientes, de acuerdo a niveles de permiso otorgados por el administrador del sistema.
- Prevenir la ejecución de embargos y realizar el seguimiento y control de los embargos ejecutados en los procesos judiciales o administrativos.
- Prevenir y detectar los pagos dobles producto del pago por obligaciones legales.
- Cumplir con cada uno de los requerimientos solicitados por los usuarios.

Las principales limitaciones del proyecto son el tiempo disponible para el desarrollo e implementación del Sistema.

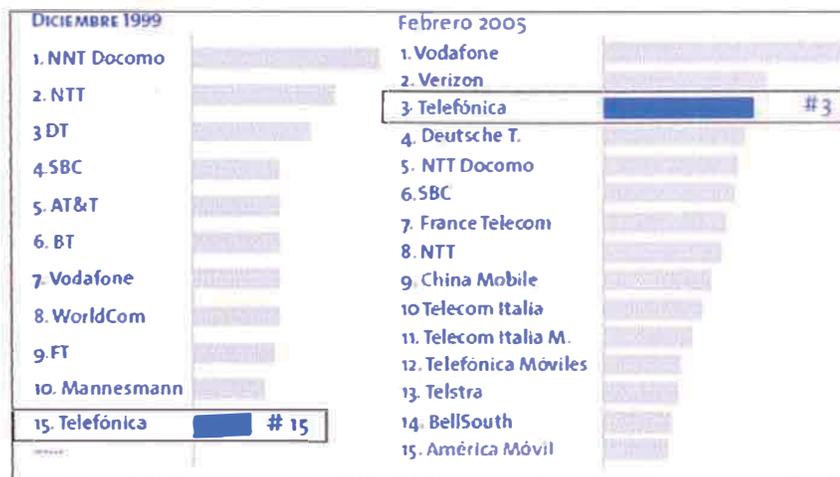
## CAPITULO I

### ANTECEDENTES

#### 1.1 DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO

La empresa en estudio, Telefónica del Perú, pertenece a uno de los grupos empresariales de telecomunicaciones más grandes del mundo. En junio de este año, el número de clientes de Telefónica era de 145 millones, en este aspecto, las tecnologías de comunicación en el mundo han crecido vertiginosamente en los últimos años, esto debido a la liberación de la economía mundial lo cual ha ayudado al rápido desarrollo de este sector.

El 28 de febrero de 2005, Telefónica estaba situado en el tercer puesto mundial por capitalización bursátil en el sector de las compañías de telecomunicaciones y el quinto en el ranking EuroStoxx50.



Fuente: Página Web de Telefónica: Ver Anexo 1

## SITUACIÓN EN EL PERU

Telefónica del Perú en los últimos años ha seguido creciendo en comparación a las demás empresas de telecomunicaciones con las que compete en el Perú.

El siguiente cuadro muestra el nivel de crecimiento en telefonía fija y telefonía móvil.

### TELEFONÍA FIJA

	2001	2002	2003	2004	Junio 2005
Empresas	Líneas en Servicio				
Telefónica	1.565.804	1.648.816	1.797.919	1.970.594	2.061.926
Telmex Perú (1)	4.747	7.078	8.839	11.787	16.773
Telefónica Móviles S.A.(1)	405	670	32.107	65.383	73.866
Americatel (1)(2)	-	60	300	1.902	3.013
Impsat (1)	-	-	-	156	636
<b>TOTAL</b>	<b>1.570.956</b>	<b>1.656.624</b>	<b>1.839.165</b>	<b>2.049.822</b>	<b>2.156.214</b>

Fuente: Osiptel. Ver Anexo 2.

### TELEFONÍA MÓVIL

	Telefónica (1)	Comunicaciones Móviles del Perú (antes BellSouth Perú S.A.)	Nextel	TIM	TOTAL
1993	59,3%	40,7%	-	-	36.881
1994	57,7%	42,3%	-	-	52.000
1995	56,7%	43,3%	-	-	75.397
1996	64,8%	35,2%	-	-	201.895
1997	73,4%	26,6%	-	-	435.706
1998	68,6%	31,3%	0,1%	-	736.294
1999	68,1%	30,0%	1,9%	-	1.045.710

<b>2000</b>	67,0%	27,8%	5,1%	-	<b>1.339.667</b>
<b>2001</b>	60,4%	23,9%	6,1%	9,5%	<b>1.793.284</b>
<b>2002</b>	53,7%	23,8%	5,6%	16,8%	<b>2.306.943</b>
<b>2003</b>	51,4%	22,2%	5,0%	21,4%	<b>2.930.343</b>
<b>2004</b>	51,9%	16,6%	4,5%	26,9%	<b>4.092.558</b>
<b>2005 - Junio</b>	64,2%	-	4,6%	31,3%	<b>4.655.214</b>

Fuente: Osiptel. Ver Anexo 2.

## ÁREA DE LA EMPRESA EN ESTUDIO

El área de Secretaría General de Telefónica del Perú tiene como uno de sus principales objetivos velar por la buena gestión de los procesos laborales, judiciales, administrativos y arbitrales de esta empresa.

La Secretaría General tiene las siguientes áreas operativas que verán el alcance de este proyecto:

- Subgerencia de Gestión Procesal, la cual incluye a las siguientes Jefaturas:
  - Jefatura de procesos laborales
  - Jefatura de asuntos judiciales
  - Jefatura de asuntos administrativos
- Gerencia de Telecomunicaciones y Competencia, encargada de los procesos arbitrales y administrativos sobre asuntos de libre competencia y regulación.
- Telefónica del Perú, Centro Corporativo, Gerencia Central de Finanzas y Gerencia de Tesorería, su participación es en el registro de notas bancarias (cargo, bloqueo o retención).
- Telefónica Centro de Cobro, su participación es en el registro de notas no financieras producto de embargos a entidades recaudadoras.

Para el análisis estratégico de la Empresa Telefónica del Perú, se ha empleado la técnica FODA el cual nos permite definir con la mayor claridad posible la misión y visión que tiene la empresa en el mediano y largo plazo, constituyéndose en una herramienta poderosa que posibilita la adaptación de la empresa a medios exigentes, cambiantes y dinámicos logrando el máximo de eficiencia, eficacia y calidad en la prestación de sus servicios. Antes del análisis FODA describiremos la misión y la visión de la empresa Telefónica del Perú.

## **MISIÓN**

La empresa Telefónica del Perú aspira a convertirse en la mejor y mayor empresa de telecomunicaciones en el Perú brindando al cliente la mejor y mayor orientación al cliente, innovación operativa y liderazgo además de ser la más rentable en crecimiento.

## **VISIÓN**

El propósito de Telefónica del Perú es ser reconocido por ser el transformador de las innovaciones tecnológicas en soluciones de comunicación que faciliten y mejoren la vida de los clientes y que contribuyan al desarrollo de la sociedad.

### **1.1.1 ANÁLISIS EXTERNO**

Para el análisis externo de la empresa vamos a realizar un estudio de los principales temas en el ámbito externo, especificando la situación actual, su tendencia y influencia óptima o riesgosa en la organización:

- **Ámbito socio-cultural:**
  - **Nivel educacional de la población:** El nivel de educación influirá a largo plazo en la capacidad de la población para tener un mejor panorama de las tecnologías de telecomunicaciones y su

adecuado uso en las empresas, es decir este factor tiende a afectar óptimamente a la organización debido a que el país está apostando por la educación en los últimos años. (Oportunidad).

- El nivel demográfico del país: El nivel de población en el País es un factor clave para el desarrollo de las telecomunicaciones, el Perú la tasa de crecimiento aumenta cada año, lo cual afecta en forma óptima a la organización. (Oportunidad).
  - Manifestaciones públicas contra la empresa: El nivel de aceptación que tenga la organización en el País influye grandemente en la organización debido a que su crecimiento genera malestar en los clientes fijos y ello puede conllevar a una baja de ventas y / o aceptación. En el Perú se observa que este factor es común para la empresa en Estudio. Este factor se convierte en un riesgo para la empresa. (Amenaza).
- **Ámbito político:**
    - Política de privatizaciones en el Perú: La privatización en el Perú en un inicio fue la que propició a que la organización en estudio se inicie en el Perú, pero ahora esta se está convirtiendo en un arma contra la empresa debido que están ingresando varias empresas extranjeras con el fin de ganar el mercado de Telefónica del Perú, esto se convierte en un Riesgo debido a que el Perú está fomentando en gran medida la Privatización en nuestro país. (Amenaza).
    - Leyes que regulan el tema de las comunicaciones: Las leyes siempre van a establecer mecanismos para el normal flujo de las actividades en nuestro país, en vista de ello el Perú está siempre vigente en cuanto al tema de regulación de las Telecomunicaciones siempre y esto va a influenciar positivamente en la Organización. (Oportunidad).

- **Ámbito económico:**
  - **Recesión en el Perú:** El nivel económico del Perú es un factor vital para el crecimiento de la organización, por ello el aumento de la recesión va a dificultar que la población pueda adquirir los servicios que brinda Telefónica del Perú. Esto es un riesgo para la organización debido a que el Perú todavía está atravesando un nivel de recesión lo cual se espera va a seguir durante los próximos años. (Amenaza).
  - **Tarifas de comunicación:** Es conveniente regular el nivel de las tarifas en las diferentes empresas de comunicaciones para evitar generar malestar en las diferentes empresas que compiten en el mercado peruano. El estado peruano en este ámbito está controlando y regulando continuamente las tarifas de telecomunicaciones en el Perú, ello afecta positivamente a la organización. (Oportunidad).
  - **Impuestos al estado:** El nivel de impuestos que se emite al estado peruano afecta grandemente al crecimiento de la organización debido que afecta al nivel de ingresos de la empresa. El estado peruano ha incrementado en los últimos años el nivel de recaudación de impuestos, esto afectará a la empresa en estudio en gran medida. Este es un factor de Riesgo para la Empresa. (Amenaza).
  
- **Ámbito tecnológico:**
  - **Crecimiento del uso de Internet:** El uso de Internet en el Perú se ha incrementado grandemente en los últimos años, esto favorece al crecimiento de la empresa debido a que este es uno de los productos que ofrece la organización así como es un medio de cómo llegar a la población en forma más directa. En el Perú el

nivel de uso de Internet ha crecido grandemente en los últimos años, eso afecta positivamente a la organización. (Oportunidad).

- Aumento de la telefonía celular y la tecnología inalámbrica: La tecnología celular ya ha llegado a casi todas las ciudades de nuestro país, y se espera que esto crezca aún más. Es un mercado que aún falta explotar más pero desde ya se convierte en una oportunidad para la empresa. (Oportunidad).
- Comercio electrónico. Si bien es cierto no se ha avanzado mucho en este tema en nuestro país, se sabe que está en crecimiento y esto afecta positivamente a la organización en estudio. (Oportunidad).

### **1.1.2 Análisis Interno**

Para el análisis interno de la empresa vamos a realizar un estudio de los principales temas en el ámbito interno, especificando la situación actual, su tendencia e influencia óptima o riesgosa en la organización:

- **Ámbito tecnológico:**
  - Infraestructura tecnológica interna: La capacidad de Infraestructura tecnológica con que cuenta la organización va a asegurar la correcta gestión de los procesos dentro de la empresa, el contar con una tecnología de punta en la empresa se convierte en un factor de influencia óptima en la organización. (Fortaleza).
  - Capacitación tecnológica a la organización: De nada sirve que se tenga la Infraestructura tecnológica en la organización centralizada si los usuarios finales no la aprovechan al máximo. Es necesario

que el personal de la organización se encuentre correctamente capacitado para completar la cadena de tecnología Empresa – Usuario. Telefónica cuenta con un área de capacitación la cual viene realizando varios trabajos de capacitación con el personal y esto se convierte en un factor de fortaleza para la organización. (Fortaleza).

- Servicio de contrato a terceros: El servicio de terceros en la implementación de sistemas informáticos que Telefónica la utiliza en gran parte, si bien es cierto favorece al nivel económico de la empresa pero a la larga puede afectar a la mejora de procesos de la empresa debido a que, por ejemplo, luego del vencimiento de la garantía se convierte la empresa en responsable de los Sistema implementados, constituyendo en un factor de riesgo para la empresa. (Debilidad).
- Metodología de desarrollo de software: La metodología de desarrollo que sigue la empresa se convierte en un factor clave de éxito para la Empresa, Telefónica para el desarrollo de sus sistemas sigue el estándar MEGON el cual es una metodología de desarrollo de software que tiene varios años y está dando excelentes resultados. Se convierte en una ventaja para Telefónica. (Fortaleza).
- **Ámbito de publicidad y marketing:**
  - La publicidad del negocio: es un factor clave para el crecimiento de clientes y de la organización. Telefónica tiene una fuerte interacción con sus clientes mediante la publicidad, esto es un factor en beneficio de la organización. (Fortaleza).
  - Las relaciones públicas con otras empresas: Se sabe que las buenas relaciones siempre llevan a sólidos clientes. Las buenas

relaciones con las empresas ayudan a mantener el nivel de confianza que deben primar en toda negociación. Telefónica tiene a su cargo la empresa Fundación Telefónica la cual se encarga de la interacción y ayuda a la población en temas económicos, culturales y/o de tecnología. Este es un factor de influencia óptima. (Fortaleza).

- **Ámbito organizacional y de administración interna:**
  - La organización y administración interna del negocio: Influye en gran medida en el logro de resultados debido a que va a afectar en el logro de resultados a largo plazo. Telefónica mantiene un esquema de organización basado en empresas del Grupo Telefónica cada una de las cuales tiene normas y perfiles que ayudan a la mejor organización del negocio. (Fortaleza).
  - La administración de personal: El buen manejo del personal va a afectar grandemente a la imagen de la organización. Telefónica en este aspecto tiene una imagen un poco distorsionada debido a las constantes manifestaciones sociales en contra de los despidos o reincorporaciones laborales. Esto afecta negativamente a la imagen de la organización (Debilidad).

### 1.1.3 MATRIZ DE EVALUACIÓN FODA

En base al análisis externo e interno de la organización implementamos un resumen de nuestra matriz de Evaluación FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"><li>• Infraestructura tecnológica interna.</li><li>• Capacitación tecnológica a la organización.</li><li>• Metodología de desarrollo de software.</li><li>• La publicidad.</li><li>• Las relaciones públicas con otras empresas.</li><li>• La organización y administración interna del negocio.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Servicio de contrato a terceros.</li><li>• La administración de personal.</li></ul>
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"><li>• Nivel educacional de la población.</li><li>• El nivel demográfico del país.</li><li>• Leyes que regulan el tema de las comunicaciones.</li><li>• Tarifas de comunicación.</li><li>• Crecimiento del uso de internet.</li><li>• Aumento de la telefonía celular y la tecnología inalámbrica.</li><li>• Comercio electrónico.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Manifestaciones públicas contra la empresa.</li><li>• Política de privatizaciones en el Perú.</li><li>• Recesión en el Perú.</li><li>• Impuestos al estado.</li></ul>

### **1.1.4 ESTRATEGIAS ADOPTADAS**

En base al análisis FODA procedemos a enumerar las estrategias a adoptar en la empresa como consecuencia del análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas:

- Mejora en la oferta de telefonía local, pública y de larga distancia para diferentes niveles sociales
- Implantación de aplicaciones de Software Flexibles a la Competencia
- Mejor uso de la Infraestructura Tecnológica disponible
- Mejora en la oferta de productos de banda ancha para internet como speedy y cablenet para diferentes niveles sociales
- Creación y captación de recursos propios de desarrollo
- Innovación en productos de tecnología móvil con una oferta aplicable a diferentes niveles sociales
- Mejores relaciones laborales e Imagen Institucional
- Implantación de un sistema integrado legal para la Secretaría General.

## **1.2 DIAGNÓSTICO FUNCIONAL**

### **1.2.1 Productos**

- Telefonía fija: Son aquellos productos y servicios que brinda telefónica en base a un teléfono fijo, por ejemplo:
  - Tarjeta 147
  - Servicios adicionales
  - Teléfonos útiles
  - Páginas Blancas, páginas Amarillas
  - Telefonía Pública de Interior
  - Telefonía Pública de Exterior

- **Larga Distancia:** Son los productos y servicios que brinda telefónica para la comunicación a larga distancia por ejemplo:
  - **Productos para casa:**
    - Planes Residenciales
    - Discado Directo Nacional
    - Discado Directo Internacional
    - Perú Directo
    - Fono Card
    - Collect Nacional
    - Tarjetas
    - Productos para Empresa
    - Planes Empresariales
    - Discado Directo Nacional
    - Discado Directo Internacional
    - Fono Card
    - Fono Free
    - Comunicación Satelital
    - Radio y Televisión Comercial
    - Video Conferencias
  
- **Móviles:** Servicios de telefonía móvil
  - **Movistar PostPago**
  - **Movistar Prepago**
  - **Movistar Empresas**
  - **Movista Multimedia**
  
- **Internet:** Productos y servicios relacionados a Internet.
  - **Speedy**
  - **Speedy Wi-Fi**
  - **Speedy Business**
  - **Terra ADSL**

- Terra Acelerado
- Terra Libre
- E-moción
- Llactared
  
- Seguridad
  - Teleemergencia
  - Ingeniería de Seguridad
  
- Guías y Directorios
  - Páginas Amarillas
  - Páginas Blancas
  - Guía de Emails
  - Guía de Calles
  - Guías del Mundo
  - Guías de Turismo
  - Servicio Online
  - Cable Mágico

### **1.2.2 CLIENTES**

- Personas

Telefónica del Perú tiene un cartera de casi 2 millones de clientes en el Perú, distribuidos entre los servicios de telefonía básica de uso público y preferentes. Los servicios más usados por las personas son: Telefonía básica, Telefonía de uso público, Telefonía pública rural, Larga distancia, Servicios de internet, TV por cable y otros.

- Empresas

Telefónica tiene como clientes a las empresa medianas (Pymes) y también a las grandes empresas. Entre los servicios más solicitados por las empresas

están Datos e Internet, Servicios de red inteligente, Centrales Privadas, Interconexión, Hostings y ASP's, Soluciones y Servicios Internacionales.

### **1.2.3 Proveedores**

- Proveedores de soluciones de software
  - CosapiSoft
  - GMD
  - Comsa
- Proveedores de construcción civil
  - Unicon
- Proveedores de cableado e instalación
  - ITETE Perú Telecomunicaciones
- Proveedores de tecnologías de información
  - Hewlett Packard: Proveedor de hardware y software
  - Microsoft: El más grande fabricante de software
  - Oracle: Fabricante de base de datos.
  - EDS: Proveedor de SI consultoría y soluciones
  - SAP: Mayor fabricante de sistemas ERP del mundo.
  - META4: Especializada en la integración de Sistemas.
  - IBM Lotus: Especializado en sistemas workflow.

### **1.2.4 PROCESOS**

Se toma en cuenta para este análisis del Negocio los siguiente procesos principales:

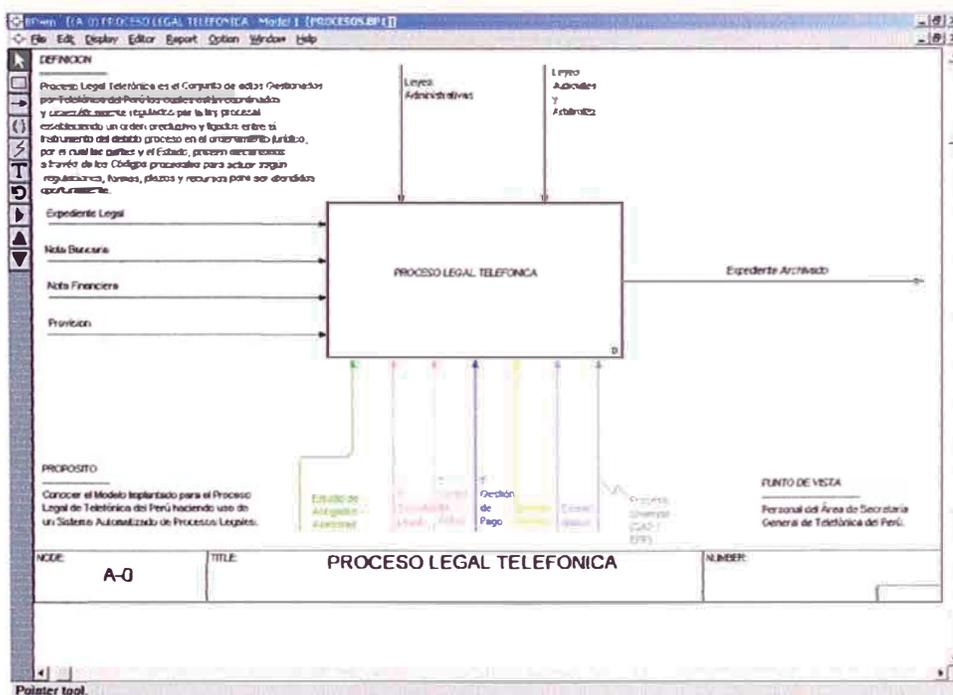
- Procesos de Gestión de Expedientes
- Procesos de Prefectura de Expedientes
- Procesos de Provisión de Expedientes

Estos Procesos participan en cada uno de las siguientes materias legales agrupadas en dos Bloques:

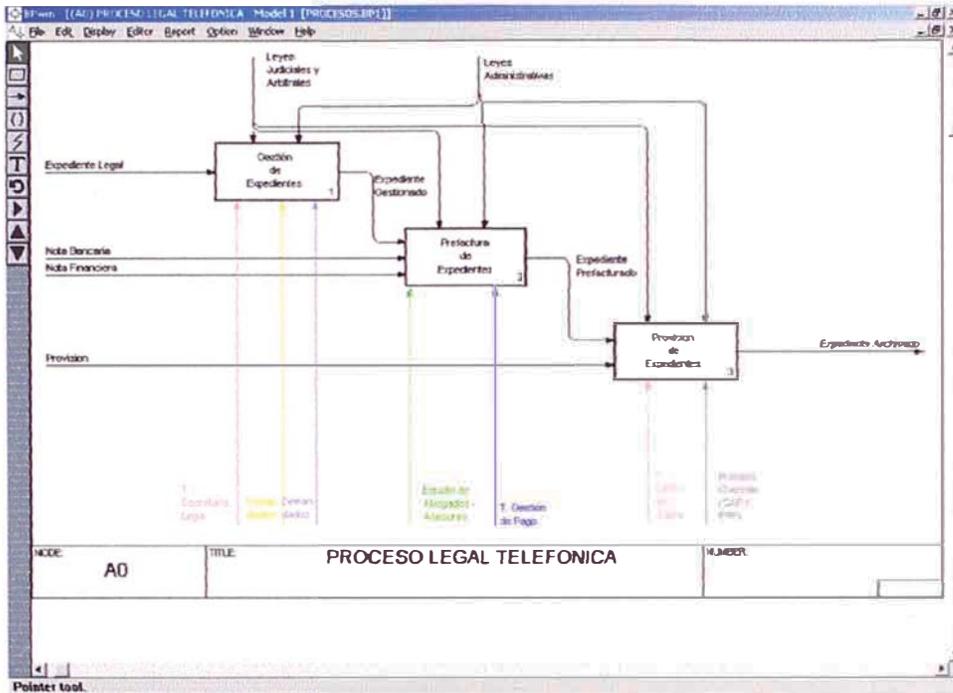
- Materias Administrativas: Expedientes Administrativos
- Materias Judiciales y Arbitrales: Expedientes Arbitral – Administrativo, Coactivo, Arbitral, Civil, Conciliación, Laborales, Penal y Daños a la Planta.

A continuación los diagramas de Procesos usando la técnica IDEF0:

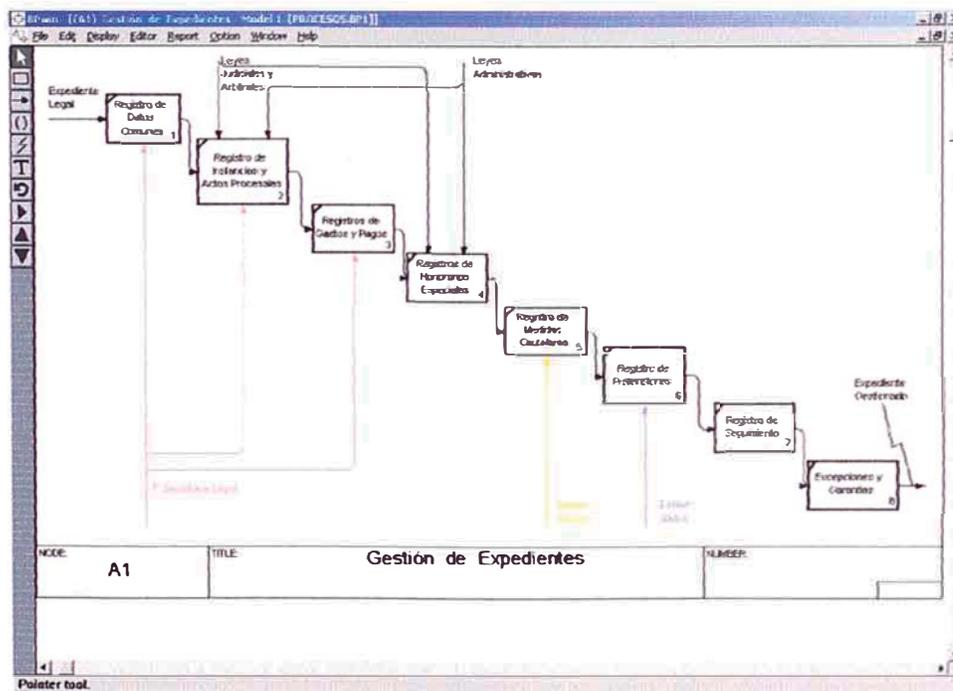
- 1 Diagrama nivel A0
- 1 Diagrama nivel A-0
- 3 Diagramas nivel A1, A2, A3
- Diagrama Nivel A0: Proceso Legal en Telefónica del Perú



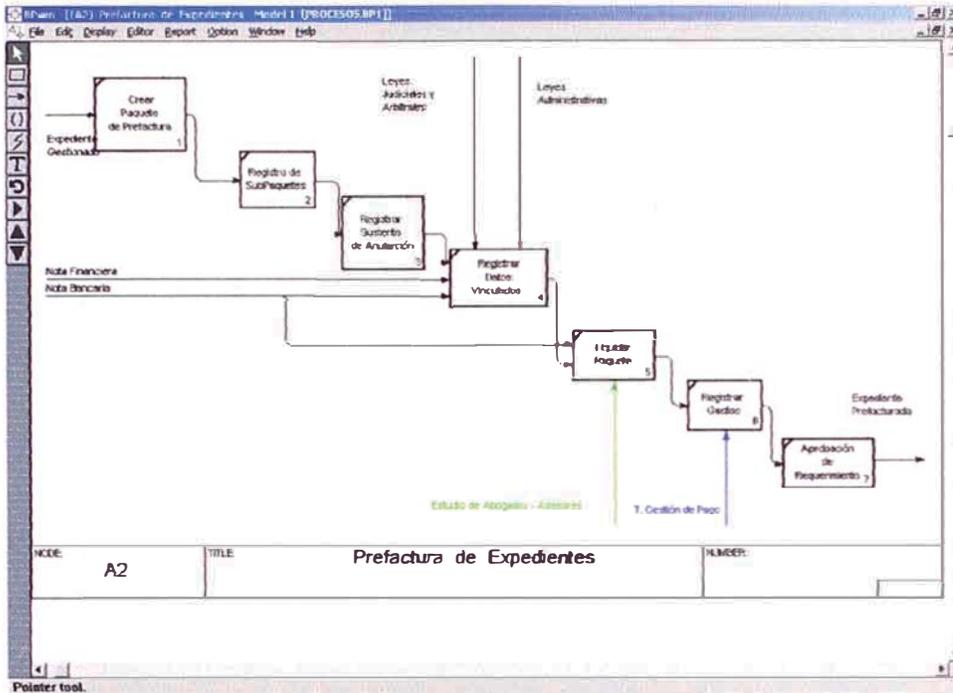
- Diagrama Nivel A-0: Proceso Legal en Telefónica del Perú



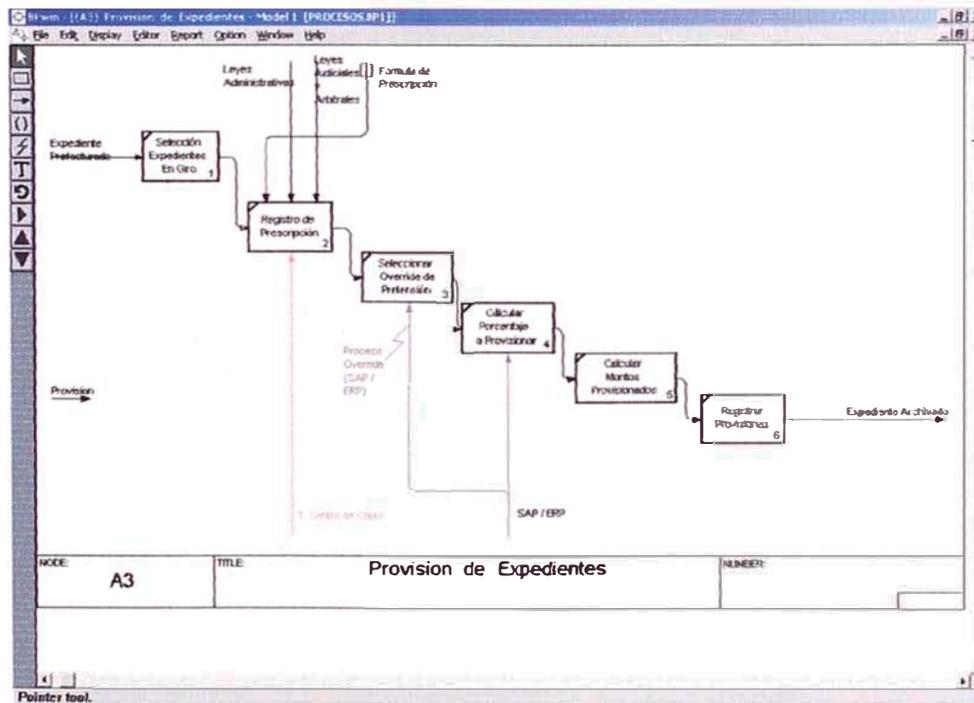
- Diagrama Nivel A1: Proceso de Gestión de Expedientes



- Diagrama Nivel A2: Proceso de Gestión de Expedientes

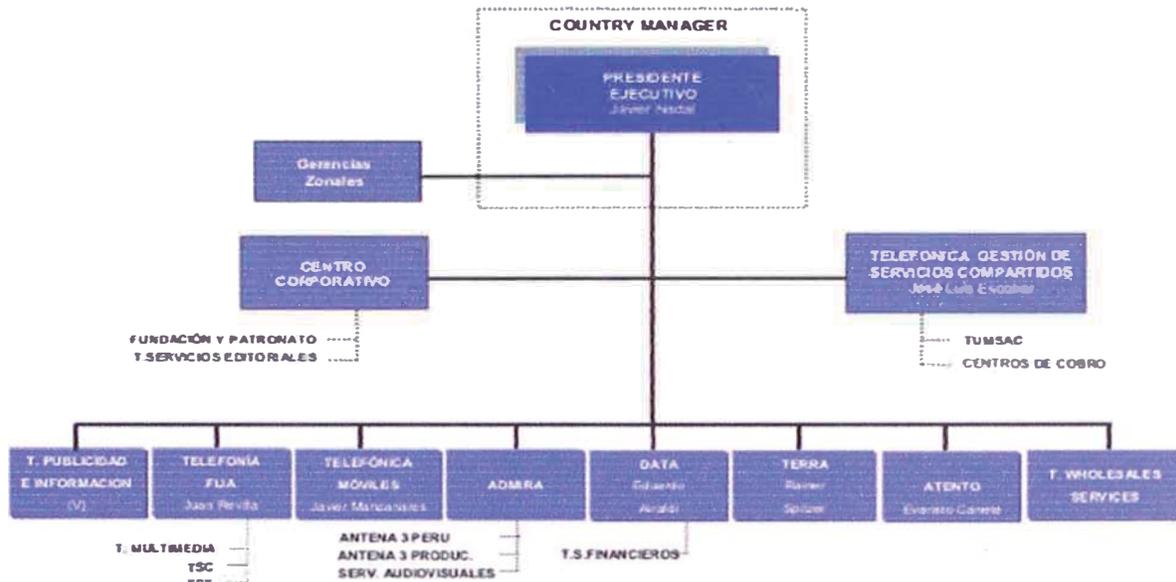


- Diagrama Nivel A3: Proceso de Provisión de Contingencias



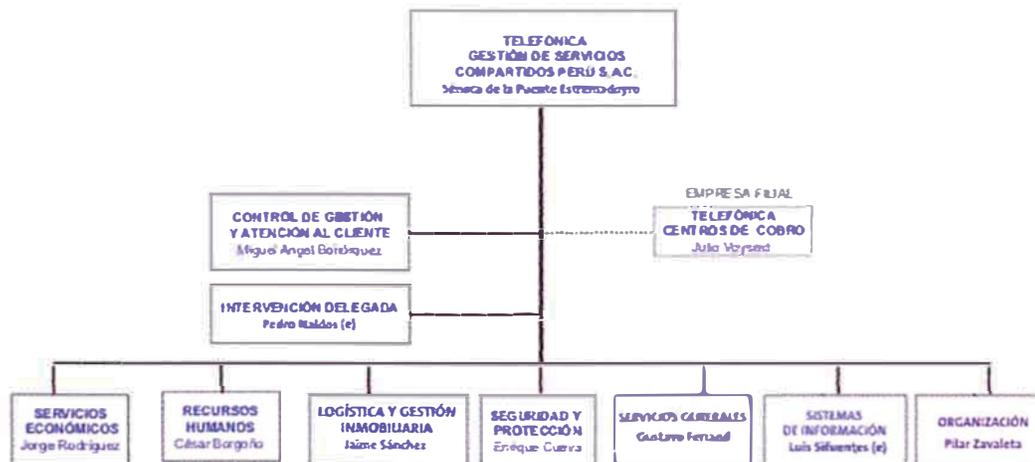
## 1.2.5 Organización de la Empresa

- Organización de la Empresa Telefónica del Perú



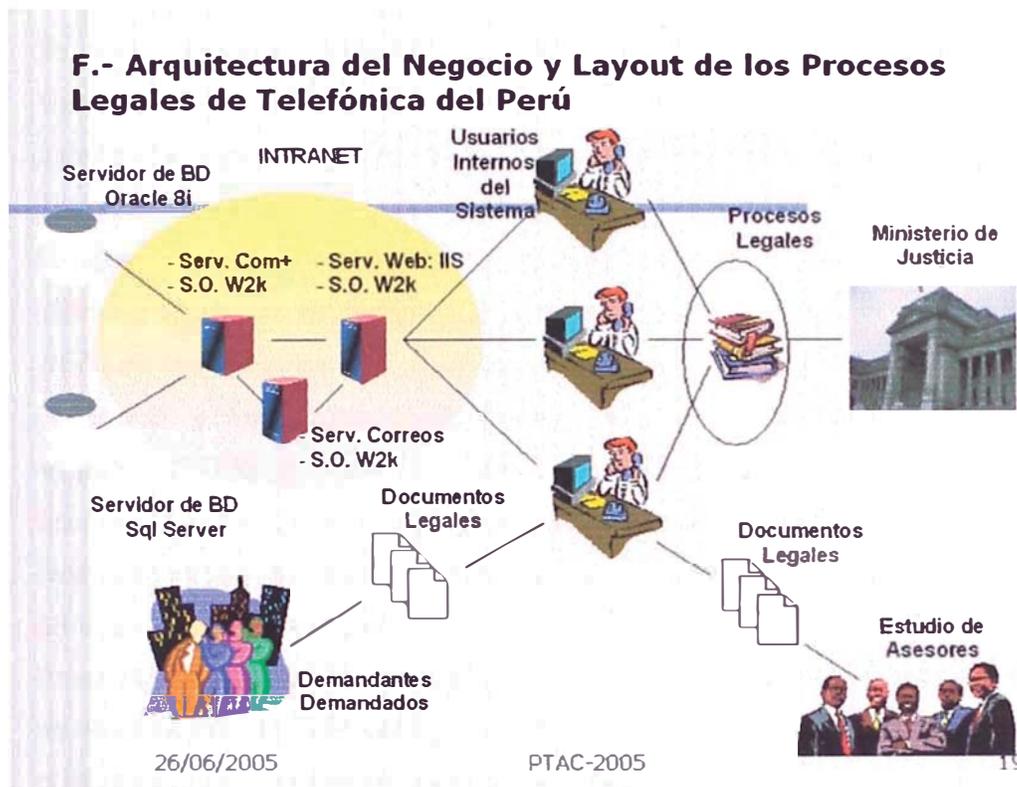
Fuente: Intranet de T-Gestiona: <http://intranet/>

- Organización de la Empresa T-Gestiona



Fuente: Intranet de T-Gestiona: <http://intranet/>

## 1.2.6 ARQUITECTURA DEL NEGOCIO



## 1.2.7 Composición, Tendencias, Análisis de Riesgo

### RESEÑA HISTÓRICA

En 1994, en el proceso de privatización de las empresas de propiedad del Estado Peruano, se subastaron las acciones representativas del capital social de la Compañía Peruana de Teléfonos SA ("CPT") y de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones del Perú S.A. ("Entel Perú"). La buena pro fue obtenida por el Consorcio Telefónica del Perú (hoy Telefónica del Perú Holding S.A.C.), liderado por Telefónica Internacional S.A. (TISA"). Ese mismo año, fueron fusionadas las empresas adquiridas, mediante la absorción de Entel Perú por CPT. Luego, por acuerdo de JGEA de diciembre de 1995 se modificó la denominación de la empresa a Telefónica del Perú SAA. ("TdP").

En enero del 2000, el Consejo de Administración de Telefónica S.A. aprobó la reestructuración organizativa y funcional de la compañía con la finalidad de crear negocios globales, mediante la transferencia de determinadas líneas de negocio por parte de los operadores del grupo en los distintos países de América Latina a las empresas matrices de los mismos en España.

Para acelerar el desarrollo y la globalización de estos negocios, dicho Consejo aprobó el lanzamiento de ofertas públicas de intercambio de hasta 100% de las acciones que no poseía TISA en TdP; TELESP y Tele Sudeste de Brasil; y Telefónica de Argentina. Así, Telefónica Internacional S.A. adquirió 20.15% de las acciones representativas del capital social de TdP, las cuales sumadas a las acciones que ya poseían directa o indirectamente otras empresas del grupo Telefónica representan una posición mayoritaria en el capital social de TdP.

En el marco de este proceso, el 26 de diciembre del 2000, la Junta General de Accionistas de TdP aprobó el "Proyecto de Reorganización Múltiple", el cual comprendió la segregación de tres bloques del patrimonio de TdP, dos de los cuales fueron transferidos bajo la figura de escisión a las sociedades: (1) Telefónica Data Perú S.A.A, a la que le correspondió el bloque patrimonial del negocio de comunicaciones empresariales de TdP y (2) Telefónica Móviles Perú Holding S.AA, la que recibió el bloque patrimonial relacionado con las inversiones en Telefónica Móviles SAC.. El tercer bloque patrimonial se aportó bajo la figura de reorganización simple a la sociedad Telefónica Publicidad e Información Perú S.A.C., constituida junto con el aporte patrimonial que también efectuó Telefónica Soluciones Globales Holding S.A.C., otra filial de TdP, para dedicarse al negocio de edición de directorios telefónicos. La reorganización simple entró en vigencia en esa misma fecha, mientras que las escisiones mencionadas dentro de la reorganización múltiple, iniciaron vigencia en enero del 2001.

El 13 de junio del 2001, TdP suscribió un contrato de compra venta de acciones, en virtud del cual transfirió a Telefónica Data Perú SAA. 4'663,963 acciones de su propiedad representativas del capital social de Telefónica

Servicios Internet del Perú S.A.C., así como 12'051,786 acciones representativas del capital social de Telefónica Servicios Financieros S.A.C, con lo cual ambas empresas salieron del grupo, y pasaron a ser filiales de Telefónica Data Perú SAA.. Posteriormente, el 8 de febrero del 2002, TdP suscribió un contrato de compra venta de acciones, en virtud del cual transfirió a Telefónica Publicidad e Información S.A., matriz del grupo para el negocio de guías, constituida en España, la totalidad de acciones de su propiedad representativas del capital social de su hasta dicha fecha filial, Telefónica Publicidad e Información Perú S.A.C..

En marzo del 2004, se aprobó la reorganización simple de la Sociedad, a favor de su filial Telefónica Multimedia S.A.C., lo que implicó la segregación v transferencia a ésta del bloque patrimonial conformado por los activos v pasivos vinculados al negocio de televisión por cable. En sesión de Directorio celebrado en julio se aprobó la valorización de dicho bloque patrimonial, aporte que se hizo efectivo en agosto del 2004, sin afectar el patrimonio del emisor, al recibirse acciones de Telefónica **Multimedia** S.A.C., como consecuencia del aumento de su capital social. En julio del 2004, se autorizó la adquisición de la totalidad de acciones representativas del capital social de Antena 3 Producciones S.A. y su consiguiente incorporación al Grupo Económico Telefónica. Posteriormente, en JGA en febrero del 2005 se aprobó el cambio de razón social a Media Networks Perú SAC.

## **NEGOCIOS**

Telefónica del Perú se dedica a la prestación de servicios de telefonía fija local, servicios portadores de larga distancia nacional e internacional en todo el país, telefonía pública, comunicaciones de empresa y servicios de Internet y banda ancha, entre otros.

Además, a través de sus subsidiarias ofrece servicios de televisión por cable, mensajería local, nacional e internacional, asesoría y consultoría en sistemas de información y telecomunicaciones, comercialización de bienes y servicios vinculados con las telecomunicaciones, entre otros.

Sus principales subsidiarias son: Telefónica Servicios Integrados S.A.C., Telefónica Multimedia S.A.C., Transporte Urgente de Mensajería SAC., Telefónica Servicios Digitales S.A.C., Telefónica Servicios Comerciales SAC., Servicios Editoriales del Perú S.A. C., Telefónica Soluciones Globales Holding SAC, Media Networks Perú S.A. C., Telefónica Servicios Técnicos SAC., y Servicios Globales de Telecomunicaciones S.A.C..

## **TELEFONÍA FIJA**

El año 2004 fue un año regulatorio difícil, destacando principalmente la aplicación del factor de productividad (6% anual hasta agosto y 10,07% anual a partir de setiembre), y la implementación de nuevas condiciones de uso que afectaron los resultados del negocio. En este contexto, el emisor se concentró en dos prioridades estratégicas: (i) la expansión de la telefonía fija, a través de campañas promocionales, productos y canales de ventas adaptados a las necesidades y características de los segmentos de menores recursos (niveles D y E); Y (ii) mejorar y acercar la relación de la empresa con el cliente, a partir de encuestas sistemáticas de satisfacción del cliente y medidas correctivas.

Actualmente existen un total de 28 planes Plus, dependiendo del número de minutos locales mensuales de consumo; todo ello en el marco de sus acciones conducentes a lograr un mayor dinamismo en su relación con el cliente, y así continuar con su crecimiento y afirmación definitiva dentro del país.

De esta manera, a pesar de un contexto desfavorable, el ritmo de crecimiento registrado en el 2004 fue el mayor desde la llegada de TdP en 1994, con un incremento de las líneas en servicio de telefonía fija de 9,4% (404,552 nuevas líneas). Los niveles de densidad experimentaron también un importante crecimiento, elevándose en Lima de 44% al cierre del 2003 a 57% en diciembre del 2004.

## TELEFONÍA PÚBLICA Y RURAL

En el negocio de telefonía de uso público, TdP ha mantenido y consolidado su liderazgo, con una planta de teléfonos públicos que se acercó al cierre del 2004, a las 130,000 líneas en servicio.

Sin embargo, durante el periodo, se presentaron diversos factores exógenos que afectaron los resultados de este rubro de negocios: (i) la migración en las llamadas de larga distancia del uso de monedas hacia tarjetas, como resultados de menores

tarifas y de la expansión de la Telefonía fija pre-pago; (ii) la expansión de las cabinas de Internet y de los locutorios clandestinos; (iii) la sustitución originada por la mayor penetración de la telefonía hacia segmentos de mercado objetivo de la telefonía pública.

Cabe mencionar en este contexto, la expansión de la empresa hacia zonas con baja densidad de teléfonos fijos, la ejecución de planes de fidelización dirigidos a grandes clientes y de campañas de incentivo de tráfico de larga distancia orientadas a determinadas zonas y segmentos. Paralelamente se ha continuado con la mejora en los procesos de mantenimiento y cambio de equipos, con la consecuente reducción de averías y mayor control sobre el uso de monedas falsas en los teléfonos públicos.

En lo que se refiere a Telefonía Rural, las acciones de TdP se enmarcan en el cumplimiento de las obligaciones derivadas del

contrato de concesión con el Estado Peruano. Si bien a diciembre del 2004, la planta en servicio alcanzó las 4,013 líneas (+12,8% respecto al año 2003), los resultados del negocio se vieron afectados por el incremento de robos y vandalismo de paneles solares, baterías, etc. Ante este escenario se respondió con la expansión de una planta focalizada en las localidades de alto tráfico y con infraestructura tecnológica disponible. Asimismo se inició el plan de migración tecnológica al sistema VSAT (sistema satelital para contener el robo y el vandalismo). En abril del 2004 se puso en marcha el proyecto "Llaqt@red" o red del pueblo, que mereció el premio de "Creatividad Empresarial" y consiste en brindar a la población rural el

servicio de Internet mediante el sistema antes indicado. Al 31/12/2004 habían 17 cabinas instaladas.

## **BANDA ANCHA E INTERNET**

Para el caso de Internet, se ha continuado comercializando el producto "Tarifa Plana", servicio que permite navegar libremente de lunes a sábado de 7 p.m. a 8 a.m., y domingos y feriados todo el día, sin cargar el recibo telefónico, por un pago fijo mensual de US\$ 25.00. Asimismo, el crecimiento de este mercado se vio reforzado con el desarrollo de tecnologías ADSL (acceso de banda ancha). que permite el uso simultáneo del par telefónico para el servicio telefónico y para el servicio de transmisión de datos. Bajo este concepto, se introdujo y se continua comercializando cada vez más el "Speedy", servicio de conexión permanente a Internet a alta velocidad y con tarifa plana, que utiliza la línea telefónica convencional, funcionando las comunicaciones telefónicas y el acceso a Internet en forma simultánea e independiente a través de la misma línea.

Cabe mencionar, el lanzamiento en octubre del 2003 del servicio "Speedy WI-Fi", producto que ha introducido la conexión inalámbrica a Internet en el Perú, siendo el primer país en América Latina en el que el Grupo TI lanzó dicha iniciativa. Asimismo, se ofertó una nueva gama de "Speedy Business" dirigido al sector empresarial y un nuevo producto más económico, el "Speedy 1 00", Y se tuvieron campañas promocionales como el "Mes Gratis" y los "Packs de Conexión", que dinamizaron el mercado y facilitaron la migración de clientes de banda estrecha al Speedy convencional, todo lo que contribuyó al aumento del número de usuarios.

En este sentido, la gestión del 2004 estuvo orientada a expandir el acceso masivo a Internet, poniéndolo al alcance de más familias, lo que implicó una inversión por parte del emisor de más de S/. 130 millones en infraestructura, servicios y contenidos. Ello se reflejó en un incremento de las ventas de esta línea de negocio de más de 50% respecto al año 2003, con una duplicación

de las líneas conectadas tanto a "Speedy" como a "CableNet", superando así las 200 mil líneas en servicio.

## **TELEFONÍA DE LARGA DISTANCIA**

El negocio de larga distancia es el que enfrenta mayores niveles de competencia, los cuales se vieron incrementados desde el ejercicio 2002 con el ingreso de nuevos operadores con agresivas campañas publicitarias y menores tarifas, así como con el inicio del sistema "multicarrier" (abril del 2002), denominado también "llamada por llamada", el cual permite al usuario escoger en cada llamada a realizar, al operador de larga distancia que le ofrezca una menor tarifa y un mejor servicio, y el desarrollo del mercado de tarjetas pre-pago. En los últimos años se ha continuado e intensificado esta tendencia competitiva, con la entrada y consolidación de nuevos operadores especializados que ofrecen una variedad de tarjetas con continua publicidad en los diferentes medios a precios muy competitivos.

Al 31 de diciembre del 2004, 65 instituciones contaron con autorización para prestar servicios de larga distancia en el mercado peruano, siendo Americatel el principal competidor de TdP, seguido por IDT y Telmex, entre otros.

Frente a este escenario cada vez más competitivo, la estrategia comercial de la compañía estuvo concentrada en el lanzamiento sistemático de planes tarifarios según las necesidades de los diferentes segmentos de clientes, en un fortalecimiento de los canales de venta y en promociones masivas de tarjetas prepago como "Habla lo que quieras", "Hola Perú", "147" y el desarrollo de otras nuevas; todo ello con el objetivo de acercar la relación con el cliente y mantener el liderazgo en el mercado.

## **TV POR CABLE Y OTROS**

En cuanto al servicio de televisión por cable brindado por TdP con el nombre comercial de Cable Mágico, TdP ha mantenido un claro liderazgo con una participación de mercado superior al 90%. Dentro de los logros más importantes de la gestión del ejercicio previo se tuvo la continuación de la campaña integral "DUNA" contra la piratería ('Detección de Usuarios no Autorizados'), que tuvo como objetivo impulsar las migraciones "positivas" (desde un paquete estándar a uno estelar). Asimismo, cabe destacar la mejora de las políticas internas y comerciales, con un mejor servicio de atención al cliente, la diversificación de paquetes ofrecidos, y una mayor programación internacional en entretenimiento y cultura para todas las edades, todo lo que resultó en un crecimiento neto al cierre del 2004 de más de 389 mil nuevos clientes en todo el país (+8,4% de la planta media facturada).

En este sentido la caída de los ingresos de esta línea de negocios respondió a su facturación en dólares (moneda en la que se registró un incremento interanual de 7,6% respecto al 2003) ya la apreciación de la moneda local frente a la extranjera.

Con respecto a Comunicaciones de empresa, se registró a diciembre del 2004, una disminución significativa de los ingresos de este rubro (-31%) respecto a las ventas del 2003, principalmente por la disminución de los ingresos por servicios Digired, que se vieron afectados ante la migración de los circuitos hacia el producto IP-VPN, comercializado por Telefónica Empresas Perú S.A.A.

## **INDUSTRIA**

Los servicios de telecomunicaciones que ofrece TdP están regulados por contratos de concesión otorgados por el Estado a

través del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones (CMTC") y supervisados por el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL). Estos contratos otorgaron a TdP el derecho de suministrar a nivel nacional, servicios de telefonía fija local, servicios de portadores de larga distancia nacional e internacional y demás servicios análogos (telefonía pública y de transmisión de datos, arrendamiento de circuitos y otros servicios análogos) hasta junio del año 2014, plazo que se extendió hasta el año 2019, mediante Resolución Ministerial N° 272-99-MTC/15.03.

En diciembre del 2003 TdP presentó al MTC, una nueva solicitud de renovación del Plazo de concesión, para la extensión de su vigencia hasta el año 2024, la cual fue rechazada en junio (Informe N° 166-2004-MTC/17.01.spp). TdP ha presentado sus descargos y observaciones, principalmente con relación al contenido del mencionado informe.

La actividad regulatoria fue particularmente intensa durante el 2004. Además de las diversas normas aprobadas por Osiptel y por el MTC, se dieron dos importantes procesos: el de renovación del plazo de los contratos de concesión antes indicado y el de fijación del valor del factor de productividad aplicable al periodo setiembre 2004-agosto 2007 (en 10,07% para los servicios de cargo por instalación, renta mensual y llamadas locales y en 7,8% para los servicios de larga distancia nacional e internacional). El emisor mantiene discrepancia con los valores establecidos. No obstante y en estricto cumplimiento de la norma, la compañía, anunció en febrero del 2005, la tercera rebaja de sus tarifas, lo que ha incluido la reducción de la renta mensual, en algunos planes tarifarios y el incremento de minutos incluidos (o minutos libres), en el pago fijo de los planes económicos.

En cuanto al entorno competitivo, desde setiembre de 1998, como consecuencia de la apertura del mercado de telecomunicaciones, se ha observado el ingreso de numerosos operadores en todos los rubros de servicio, así como el

otorgamiento progresivo por parte del MTC de las respectivas y necesarias concesiones. En este sentido, al cierre del 2004, se registraron 31

concesiones en servicios de portador locales, 10 concesiones en servicios de telefonía fija local, 5 en los servicios de telefonía de uso público, 3 en telefonía fija en áreas rurales, 65 en servicios de larga distancia, 199 empresas prestadoras de servicios de valor añadido y 82 empresas comercializadoras de tráfico.

La competencia en el negocio de telefonía fija local, representada por Telmex y Americatel, continuó ofreciendo el servicio con una clara estrategia de segmentación, orientada al sector empresarial (tanto gran empresa, como pequeña y mediana). En telefonía pública, la competencia representada principalmente por Telmex, se enfocó en ofrecer sus servicios en las zonas de alto tránsito de personas. En el caso del negocio de larga distancia se observó un entorno cada vez más agresivo y competitivo, con fuertes reducciones de precios, a través de la comercialización de tarjetas prepago, sobre todo para las llamadas de larga distancia internacional. Los principales competidores de larga distancia son operadores con presencia internacional, tales como Americatel, IDT y Telmex, entre otros.

El emisor viene afrontando de manera prudente y efectiva esta creciente presión competitiva y regulatoria. Para ello ha iniciado desde el ejercicio previo, una profunda transformación comercial ("Compromiso Cliente"), que supone un cambio cultural interno, acorde con los lineamientos del Grupo Telefónica, orientados a obtener un liderazgo basado en el logro de una mayor satisfacción y confianza por parte de los clientes, a través de medidas correctivas, innovaciones, y actividades destinadas a ubicar al cliente en el centro de la atención. Cabe destacar por último, dentro de los logros del emisor, la consolidación de las opciones prepago en telefonía fija y el crecimiento significativo de las opciones de acceso a Internet, que marcaron el desarrollo del mercado en el año 2004.

## SITUACIÓN FINANCIERA

Al 31 de marzo del 2004, TdP obtuvo ingresos operativos por un total de SI. 881,4 millones, nivel similar de ventas al generado en el primer trimestre del ejercicio previo (SI. -7,5 millones, -0,8%), que correspondió a los siguientes rubros: servicios de telefonía local (38,3%), de telefonía pública y rural (22,8%), de Internet (9,7%), de larga distancia (8,6%), de televisión por cable (8,6%), de comunicación a empresas (2,3%), y otros (9.7%).}

El significativo incremento alcanzado por el negocio de Internet (+36,4%), ante el sostenido crecimiento mostrado por la tecnología de banda ancha, producto de las inversiones realizadas al respecto, alianzas estratégicas y al apoyo de una fuerza de ventas agresiva (campañas, nuevos productos y mayores beneficios), con un aumento de 114,736 y 29,235 líneas en servicio (ADSL y Cablenet) durante el año 2004 y el primer trimestre del presente, respectivamente, fue contrarrestado por disminuciones en las ventas por concepto de Comunicaciones de Empresa (-18,2%), Larga Distancia (-6,5%), Telefonía Local (-4,7%), Telefonía Pública y Rural (-1,1%), y en el rubro Otros Ingresos (-1,9%).

En relación al negocio de Televisión por Cable, el incremento de la planta media facturada, con más de 36,000 suscriptores que los registrados a marzo del 2004, fue contrarrestado por la depreciación del dólar respecto a la moneda local, resultando en un ligero incremento neto de 0,2% de los ingresos de este rubro, frente a los de similar periodo del 2004.

El menor resultado del negocio de Comunicaciones de Empresa (SI. -4,5 millones, -18,2%) con respecto a similar periodo del 2003 respondió a la migración antes descrita que se está dando de los circuitos de Digired hacia el producto IP-VPN.

La caída en el negocio de Larga Distancia, tanto a nivel nacional (con un menor tráfico promedio) como internacional (con una menor tarifa promedio), correspondió a un entorno competitivo cada vez más agresivo y complejo, con múltiples operadores y respectivas campañas publicitarias,

principalmente en el mercado de tarjetas. Asimismo, los parámetros establecidos por el Osiptel en la prueba de imputación tarifaria obligaron al emisor al aumento de las tarifas de LDN con la consecuente pérdida de cuota de mercado. Dichos efectos fueron parcialmente compensados por una mejor y más agresiva gestión comercial y por mayores ingresos de LDI entrante, producto del mayor tráfico, así como por menores pagos a corresponsales debido a una menor tasa contable. Al respecto cabe destacar, a pesar de la menor facturación en este rubro, el mayor tráfico total de minutos de larga distancia (+11,3%), en relación a similar periodo del año previo, evidenciando el contexto altamente competitivo de reducción de tarifas.

La disminución observada en los ingresos por Telefonía Local, se explicó por la aplicación del factor de productividad, establecido en 6% anual hasta agosto del 2004 y 10,07% anual desde setiembre para los siguientes años, lo que origina una reducción trimestral en las tarifas de telefonía fija para lograr el porcentaje establecido (reducción promedio de 28% en diciembre del 2004 y de 50% en marzo del 2005). Se tuvo también el efecto de la imposibilidad de cobro por servicio de parte de la compañía durante la suspensión del mismo, desde mayo del 2004 (cambio en las Condiciones de Uso - Osiptel). Asimismo, la continua migración a los distintos planes tarifarios vigentes, así como a las alternativas de pre-pago o de límite de consumo, reflejada en un crecimiento de las líneas en servicio, con una planta que alcanzó a marzo 2,1 millones de líneas (incremento anual de más de 165,000 líneas, + 10,0% respecto a la planta en servicio al cierre del primer trimestre del 2004), pero también en una decreciente participación de las líneas tradicionales frente a las totales, y consecuentemente en una menor cuota promedio de abono y el servicio medido local (número de llamadas), resultando en una reducción neta de la facturación "fijo-fijo". Ello corresponde y continua mostrando los esfuerzos del emisor por incrementar su penetración en los segmentos socioeconómicos de rentas baja, mediante la oferta de modalidades más acordes con su capacidad adquisitiva.

Los menores ingresos percibidos en telefonía pública y rural, respondieron a la mayor participación de operadores móviles; al incremento de líneas prepago de telefonía básica; y a menores precios de larga distancia nacional fijo-fijo, por campañas de tarifas, lo que ocasionó una importante migración del uso de monedas hacia tarjetas, tanto de TdP, como de otros operadores. Asimismo se tuvo un importante crecimiento de la planta de otros operadores, todo lo que incidió en el tráfico, anulando así el efecto favorable del crecimiento de la planta de teléfonos públicos, 14,286 líneas adicionales en servicio a marzo del 2005, respecto a similar periodo del 2003.

Frente a esta ligera contracción neta de los ingresos, ante los cambios descritos en el entorno regulatorio y un entorno competitivo agresivo y complejo, la compañía se encuentra abocada a la búsqueda de mayores eficiencias, mediante esfuerzos importantes

en la reducción de su base de costos. De esta manera, se observó a marzo del 2005, una reducción mayor de sus gastos operativos en términos absolutos y relativos (superior a S/. 35 millones) junto a un nivel estable de gastos generales y

administrativos (S/. + 819 mil), todo lo que se sustentó en menores: (1) honorarios por transferencia de capacidad técnica y de gestión a TISA, producto de la modificación del contrato respectivo desde julio del 2004, la que dejó sin efecto el 9% de la utilidad operativa, estableciendo una remuneración sujeta a una tabla de honorarios y a la cobertura de gastos financieros antes de

impuestos; (2) provisiones para cuentas de cobranza dudosa ante la mayor planta prepago y las continuas mejoras de gestión; y (3) gastos de personal, como resultado de las políticas de control remunerativo y de la reducción de plantilla experimentada por TdP (163 empleados durante el 2004 y 21 empleados en el primer trimestre del 2005) en virtud del Plan de Retiro Voluntario con beneficios excepcionales, aplicado entre octubre del 2004 y marzo del 2005.

De esta manera, a pesar de las menores ventas, el emisor obtuvo al cierre del primer trimestre del presente año, un margen operativo cercano a S/. 200

millones, superior en 15,7%, al resultado operacional de similar periodo del año precedente, lo que se reflejó en sus niveles de productividad (costo de explotación equivalente a 47,4% de las ventas frente a índices de 50,9% y 48,8% al 31/03/2004 y al 31/12/2004, respectivamente).

Junto a este mejor resultado operacional, la compañía registró sin embargo una pérdida no operativa de \$I. 93,3 millones, superior en más de \$I. 115 millones al margen positivo observado a marzo del 2004. Ello resultó en una utilidad neta cercana a \$I. 20 millones para el primer trimestre del año frente a resultados por \$I. 107,8 millones de similar periodo del 2004, reflejándose en los

indicadores de rentabilidad, medidos tanto respecto al patrimonio, como en relación a sus activos. No obstante, en términos relativos, los resultados del primer trimestre del 2005 respecto al resultado total neto del ejercicio 2004 (\$I. 50,9 millones, producto principalmente de ajustes efectuados en el último trimestre, con importante egresos extraordinarios por concepto del Programa de Retiro Voluntario antes mencionado y provisiones diversas), se mostraron bastante satisfactorios (cerca de 40% de la utilidad generada en el 2004).

La mayor pérdida no operativa se explicó principalmente a partir de la suspensión del ajuste por inflación desde el presente ejercicio, el que en el primer trimestre del año precedente significó para la compañía, una ganancia de \$I. 81,1 millones.

Asimismo, colaboraron mayores egresos extraordinarios por concepto de provisiones diversas por estimaciones de desembolsos para la liquidación de obligaciones y de años anteriores (\$I. +60 millones aproximadamente).

Dichos efectos fueron parcialmente atenuados por la disminución de la carga financiera con respecto a similar periodo del 2004 en \$I. 6,1 millones (-13,3%), relacionada con la reducción progresiva de la deuda de la empresa.

Al cierre del primer trimestre del 2005, TdP registró una disminución neta en sus activos totales de \$I. 26,5 millones con respecto al nivel mostrado a diciembre del 2004. De manera interna se observaron disminuciones importantes en los activos no corrientes, principalmente en los siguientes

rubros: (i) activos fijos (S/. -190,4 millones) como resultado de una mayor depreciación; y (ii) inversiones (S/. -94,4 millones), luego de concretarse en marzo la venta de la totalidad de la participación de la compañía en INTELSAT, la que quedó pendiente de cobro al cierre del trimestre (otras cuentas por cobrar).

Ello junto a: (1) las utilidades del primer trimestre del año (2) la cobranza efectiva de cuentas por cobrar comerciales, a vinculadas y diversas (disminución total neta de S/. 55 millones, sin considerar la venta de las acciones de INTELSAT); (3) una posición activa en el mercado de capitales durante los tres primeros meses del año, con la colocación de papeles comerciales (Trigésimo Primera Emisión) y bonos corporativos (Quinta y Sexta Emisión del Tercer Programa de Bonos Corporativos) en estos meses por S/. 120 millones y S/. 168,25 millones, respectivamente, se tradujo en un incremento significativo de los recursos disponibles de la compañía (S/. + 226,4 millones).

Asimismo, los recursos mencionados permitieron continuar con la reducción de la exposición financiera global de la compañía junto a otras obligaciones, observándose a marzo del 2005, una disminución neta de la deuda de S/. 46,2 millones, la que correspondió principalmente a: (a) reducción de préstamos bancarios de corto plazo por S/. 36,5 millones; (b) vencimiento de la Novena Emisión, Serie A y de la Octava Emisión, Serie A, del Segundo Programa de Bonos Corporativos por US\$ 21 millones y S/. 75 millones, en enero y marzo del presente año, respectivamente, con lo que la porción corriente de estos instrumentos disminuyó en S/. 150 millones; (c) reducción de los préstamos de largo plazo, incluyendo su porción de corto plazo, en S/. 12,2 millones; (d) pago efectivo de cuentas con proveedores, remuneraciones y participación a los trabajadores por pagar al cierre del 2004, lo que se tradujo, neto de los aumentos en impuestos por pagar y provisiones por estimaciones de futuros desembolsos, en una disminución de las obligaciones por pagar de la compañía en el corto plazo de más de S/.75 millones. En el largo plazo, se tuvo adicionalmente el decrecimiento del

pasivo diferido en más SI. 70 millones con cargo a depreciación, provisiones por cobranza dudosa y para contingencias legales diversas.

Cabe resaltar en este sentido, que esta reducción de la deuda de la compañía, se dio fundamentalmente en el corto plazo (SI. 130 millones aproximadamente), observándose a marzo del 2005 un incremento de los pasivos no corrientes de SI. 83 millones; esto último principalmente como consecuencia de las emisiones antes mencionadas que se colocaron en el periodo. Todo ello se reflejó en la estructura interna de pasivos, descendiendo la participación de la deuda de vencimiento en el corto plazo de 53,4% al cierre del 2004 a 50,9% a marzo del 2005, así como en los indicadores de liquidez de la compañía.

El patrimonio por su parte se vio fortalecido con los resultados del trimestre, todo lo que resultó en una mejora significativa del índice de endeudamiento del emisor (1,1 veces al 31/03/2005 frente a 1,57 veces al cierre del 2004).

El índice de cobertura es inobjetable, de primer nivel, aunque en los últimos periodos analizados se aprecia una disminución importante, a pesar de la disminución neta de los pasivos y del comportamiento positivo del margen operacional, con mejoras en los niveles de productividad, en razón a una proyección de gastos más alta, por evolución y tendencia de tasas y de las nuevas operaciones de deuda pactadas en el último trimestre del 2004 y en el primer trimestre del presente.

<b>Estados Financieros Consolidados</b>	<b>2000</b>	<b>2001</b>	<b>2002</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>	<b>Mar. 2005</b>
<b>Resultado Operacional Ventas</b>	32.04%	26.45%	23.62%	18.94%	24.54%	22.54%
<b>Utilidad Ventas</b>	8.89%	-4.08%	0.89%	0.64%	1.47%	2.23%
<b>Rentabilidad Patrimonial</b>	8.42%	-3.59%	0.90%	0.65%	1.64%	2.87%
<b>Liquidez corriente</b>	0.48	0.46	0.45	0.66	0.40	0.53
<b>Total Pasivos Patrimonio</b>	1.37	1.85	1.41	1.30	1.60	1.57
<b>Índice de Cobertura Histórica</b>	8.18	8.63	13.60	22.02	19.74	18.57

## PERSPECTIVAS

Las perspectivas de TdP para el 2005 son bastante estables, a pesar de las controversias públicas suscitadas entre el gobierno, los consumidores y la empresa desde finales del 2002, situación que se mantiene hasta la fecha, así como de los crecientes niveles de competencia en el sector, potenciados por medidas promulgadas por el MTC y Osiptel. Telefónica ha reaccionado positivamente, a un entorno más competitivo y a la situación de enfrentamiento de naturaleza política con su clientela, a la que la han llevado las circunstancias y los operadores políticos, planteando cambios en su política comercial, con mayor énfasis en marketing, en oferta de servicios y en sus principales cuadros directivos, con el objetivo de asegurar con mayor eficacia, la futura estabilidad y la mayor rentabilidad de sus operaciones. En este sentido, se busca recuperar niveles de ingresos y de rentabilidad, a través de formatos de mayor tráfico.

Con respecto a la posición negativa adoptada por el MTC sobre la renovación de los contratos de concesión, la empresa ha presentado documentos para demostrar el cumplimiento de las obligaciones contempladas en dichos acuerdos. En relación al factor de productividad, la empresa ha señalado discrepancias con el cálculo "anti-técnico" efectuado por Osiptel, cumpliendo hasta la fecha con las reducciones correspondientes en sus tarifas.

Se ha anunciado como uno de los tres focos de crecimiento internacional del Grupo TI para los próximos tres años, el aún enorme mercado potencial por explotar de telefonía fija en Latinoamérica, a través de un esfuerzo innovador en productos y en

segmentación por clientes, buscando llegar a nuevas capas de la población, como el caso de Perú, situación evidente al comparar los indicadores del emisor y del país, con los correspondientes a los mercados similares en otros países de la región, y del mundo.

El negocio cuenta con el respaldo de un grupo líder en telecomunicaciones a nivel mundial, siendo el operador de referencia en los mercados de habla

hispana y portuguesa y el cuarto del mundo por capitalización bursátil. Su actividad se centra fundamentalmente en los negocios de telefonía fija y de telefonía móvil. Su presencia es significativa en 16 países, destacando su participación en Latinoamérica, con clara estrategia de crecimiento en 8 países. En línea con ello, se acordó en marzo del 2004 la compra de las unidades de telefonía móvil de la estadounidense BellSouth en Latinoamérica, en una operación que valorizó esos activos en 5.850 millones de dólares.

La transacción facilitó el ingreso de Telefónica Móviles en mercados como Venezuela, Colombia, Ecuador y Uruguay, y la consolidación de su liderazgo en Argentina, Chile y Perú (69% del mercado al cierre del 2004), además de reforzar su posición en Centroamérica, lo que implica 10,5 millones de clientes en la región y más de 100 millones de abonados a escala mundial.

Las categorías de riesgo asignadas están respaldadas por el liderazgo del emisor en todos los servicios que proporciona, por su capacidad de cobertura de deuda y por presentar un muy adecuado grado de estabilidad financiera en los últimos semestres analizados, incluso en un contexto político y comercial más competitivo.

## **ACERCA DEL ANÁLISIS ESTRATÉGICO Y DE RIESGOS**

La información detallada en el punto 1.2.3 corresponde a un análisis de Riesgo realizada a la empresa Telefónica del Perú S.A.A. al 29 de abril del 2005.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

En esta sección, se describirá brevemente la teoría en la que se sustenta este trabajo, también describirá la metodología específica, que le sirve de referencia para realizar el análisis y la implementación de la solución. La metodología consiste en los métodos, herramientas, técnicas de Ingeniería de Software.

#### **2.1 TEMAS GENERALES**

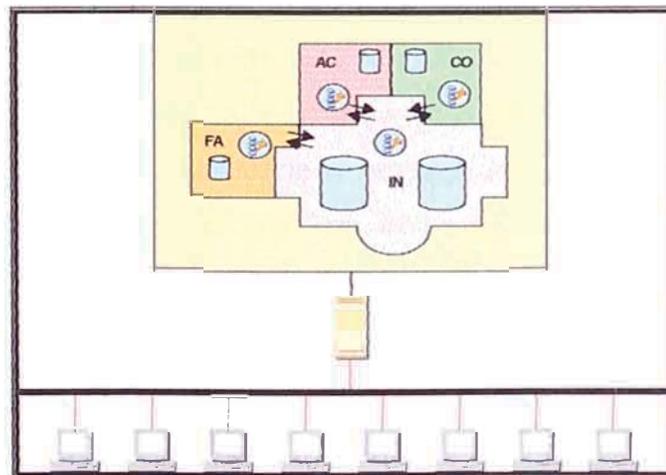
- **Sistema de Información:** Conjunto de elementos, ordenadamente relacionados entre sí que aporta al sistema objeto, es decir, a la organización a la cual sirve y le marca directrices de funcionamiento, la información necesaria para el cumplimiento de sus fines, para lo cual tendrá que recoger, procesar y almacenar la información, facilitando la recuperación de la misma.
- **Proceso Legal:** Conjunto de actos coordinados y sistemáticamente regulados por la ley procesal estableciendo un orden preclusivo y ligados entre sí./ Instrumento del debido proceso en el ordenamiento jurídico, por el cual las partes y el Estado, poseen mecanismos a través de los Códigos procesales para actuar según regulaciones, formas, plazos y recursos para ser atendidos oportunamente.
- **Sistema de Información y Procesos Legales:** Los Sistemas de Información pueden interactuar estrechamente con los Procesos Legales

debido a que estas pueden automatizar cada una de sus etapas que tiene un proceso legal a través de reglas establecidas.

- **Arquitectura integrada de Aplicaciones:** La integración entre aplicaciones ha sido tradicionalmente una parte del desarrollo a la que no se ha prestado la suficiente atención, quedando relegada a un aspecto complementario y que se abordaba una vez que la funcionalidad de la aplicación estaba desarrollada.

Como consecuencia de lo anterior, se ha obtenido en múltiples ocasiones aplicaciones desagregadas a las que ha sido necesario añadir a posteriori multitud de interfases. El resultado de esta actuación ha sido mapas de sistemas con muchas relaciones dos a dos entre las aplicaciones, dificultando la separación y el aislamiento de las mismas, de forma que cualquier cambio en una aplicación afecta a un gran número de otras aplicaciones

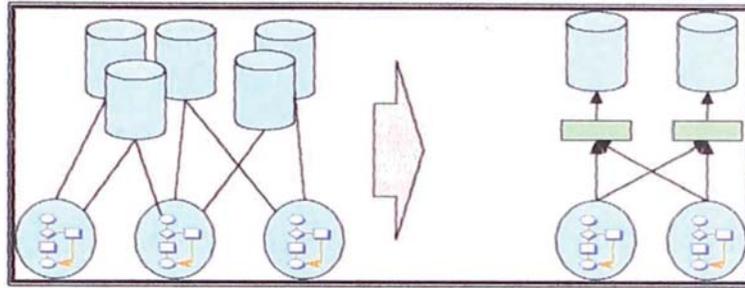
En una situación ideal y deseable, un Sistema Integrado tendría las siguientes características:



Puntos de Integración de Aplicaciones

- **Integración de Modelo de Datos:** La integración de modelos de datos consiste en el establecimiento de entidades conceptuales comunes a todas las Aplicaciones y la estandarización del acceso a éstas a través de servicios ofrecidos por la Aplicaciones 'Propietarias de los Datos',

encargadas de mantener éstos. Normalmente el resultado de un proceso de integración de modelos de datos lleva a la creación de una Aplicación especial (Infraestructura de Negocio), con Bases de Datos de Referencia, que proporciona acceso a los datos al resto de Aplicaciones.



Modelo de Datos de Integración

## 2.2 TEMAS LEGALES

- **Materia:** Grupos de temas legal afines. Ejemplos de materias o tipos de procesos: **Materia Laboral, Materia Civil, Materia Penal, Materia Administrativo y Materia Arbitral.**
- **Demanda:** Acto por el que se inicia un proceso judicial o administrativo.
- **Denuncia:** Acto por el que se inicia un proceso de materia penal.
- **Expediente:** Legajo en el que se archivan todas las actuaciones procesales y demás incidencias que recaigan en un proceso judicial, arbitral o administrativo.
- **Provisión:** Importe estimado como probabilidad de pérdida de un proceso. Puede corresponder a la totalidad o parte del importe pretendido.
- **Embargo:** Es la retención, bloqueo o cargo de las cuentas bancarias, o en su defecto, es el comiso de bienes (muebles o inmuebles) de Telefónica por mandato judicial o por ejecución coactiva. Cuando un proceso tiene orden de embargo, pueden ser embargadas una o varias cuentas bancarias o diversos bienes hasta completar el monto total del embargo.

- **Medida cautelar:** Medida adoptada a fin de asegurar el pago de los importes pretendidos, dispuesta por mandato judicial o coactivo. Puede ser previa o definitiva y puede afectar diversos bienes y derechos de créditos de la empresa. Cuando la medida cautelar afecta cuentas bancarias, puede realizarse en la modalidad de bloqueo, retención y cargo. Asimismo, la orden de embargo puede afectar una o varias cuentas bancarias, derechos de crédito y bienes.
- **Ejecución Coactiva:** Es el proceso que ejecuta la cobranza forzosa de una deuda. Este tipo de proceso está vinculado a un proceso administrativo. Dentro de un proceso coactivo se traban embargos y se ejecutan.
- **Pretensión:** Conceptos demandados asociados a montos pretendidos de los cuales se intenta estimar más adelante.

### **2.3 TEMAS DE PROCESOS LEGALES**

- **Proceso administrativo:** Proceso iniciado a fin de cuestionar un acto administrativo. Se presenta reclamación, reconsideración, apelación y revisión de naturaleza administrativa generado por la imposición de multas o por el cobro de tributos.
- **Proceso Civil:** Es el proceso que surge por entrega indebida de acciones, división y retención de acciones, incumplimiento de contratos, daños a terceros, entre otros.
- **Proceso Laboral:** Es el proceso que surge cuando un empleado o ex-empleado demanda a Telefónica por el/los concepto(s) de pago de remuneraciones, gratificaciones, entre otros.
- **Gastos:** Pagos realizados por diversos conceptos como consecuencia de un proceso judicial o administrativo.
- **Principal:** Pago que corresponde a los conceptos demandados.
- **Intereses:** Pago por concepto de la actualización del principal.

- Costas: Reembolso de las tasas judiciales, honorarios de los órganos de auxilio judicial y los demás gastos judiciales realizados en el proceso. También existen costas en procesos administrativos.
- Costos: Pago de los honorarios del abogado de la parte vencedora en un proceso judicial.
- Colegio de Abogados: Pago que se realiza a favor del Colegio de Abogados de la localidad en que se desarrolla el proceso judicial, equivalente al 5% de los costos.
- Multas: Sanción que en la mayoría de casos es impuesta por haber incumplido con un requerimiento de documentación, información o pago. Asimismo, se impone por la Improcedencia del recurso de casación.
- Peritos de oficio: Honorarios que se abonan a los profesionales designados judicialmente para evaluar si al demandante le corresponde el pago de los conceptos e importes que demanda o para evaluar la veracidad de las pruebas presentadas.
- Pago por transacción o conciliación: Pago único en virtud del cual el demandante da por satisfecha su pretensión (principal, intereses, etc).
- Costos de los centros de conciliación o arbitraje: Pago que se realiza a favor de la entidad encargada de la administración de la conciliación o arbitraje.
- Honorarios de árbitros: Pago que se realiza a favor de los profesionales a cargo de resolver el proceso arbitral.

## **2.4 TEMAS DE GESTION DE PROYECTOS**

### **2.4.1 MEGON (MARCO ESTRATÉGICO DE GESTIÓN ORIENTADA AL NEGOCIO)**

MEGON es un conjunto de procedimientos de alto nivel orientado a todo tipo de proyectos. La estructura en particular de cada proyecto la determinamos por la selección de fases, actividades, productos y puntos de control más adecuados en función de su riesgo, su tamaño y su complejidad.

## **ESTRUCTURA DE MEGON**

El método MEGON está organizado en tres bloques:

El primer y último bloque engloban actividades propias de la gestión de clientes, mientras que el bloque intermedio contempla de gestión de proyectos.

- Planificación del sistema de información del Cliente
- Provisión de soluciones
- Apoyo a soluciones operativas

El contenido de cada bloque se estructura en diversas fases. Cada una de ellas agrupa una serie de actividades necesarias para la consecución de objetivos. Al final de cada fase encontramos un punto de control donde podemos comprobar que se han alcanzado los resultados esperados.

## **LA FLEXIBILIDAD DEL ENTORNO**

### **Flexibilidad de fases**

En el segundo bloque observamos diferentes vías de desarrollo a seguir. Estas vías vienen dadas por la propia naturaleza del proyecto. Por ejemplo, para la implantación de una solución a medida no seguiremos las mismas fases que para la adquisición de un paquete externo.

### **Flexibilidad de actividades**

Dentro de cada fase se indican unas actividades a seguir, pero la planificación y realización de todas ellas vendrán determinadas por el nivel de riesgo, el tamaño, la complejidad, la tecnología y la familiaridad con el tipo de proyecto.

### **Flexibilidad de productos**

En la planificación de cada fase indicamos los productos a generar. La flexibilidad de los productos es pues una consecuencia de la flexibilidad en la planificación de las actividades de cada una de las fases.

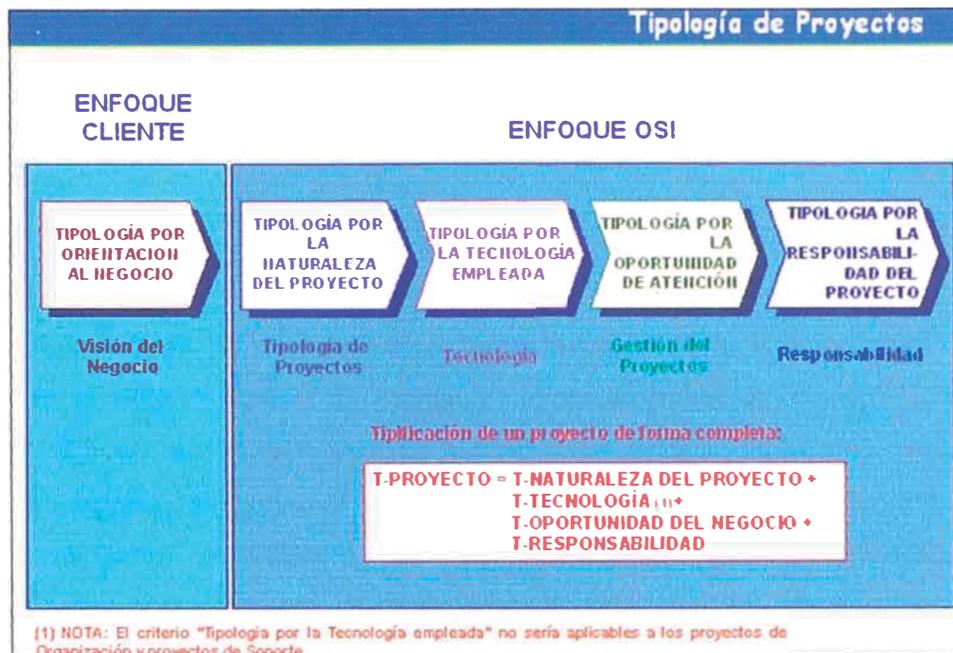
## **Clasificación De Los Proyectos De TI**

### ***Dos Enfoques : CLIENTE y OSI***

Existen diversos criterios para clasificar los proyectos de SSII. Por un lado, el Cliente puede tipificar los proyectos desde el punto de vista de sus demandas : bien sea por servicios, campañas, de orden legal, corporativo, por cambios en los procesos del negocio y por necesidades operativas o competitivas.

Cuando esa necesidad se traslada a OSI, existe un criterio más técnico de clasificar los proyectos, lo cual es importante pues permitirá – de acuerdo a la tipología establecida – adoptar la estrategia más conveniente. Así tenemos por ejemplo:

- Tipología por la Naturaleza del Proyecto.- Dentro de los cuales encontramos los Proyectos de Desarrollo, Tecnológicos, de Organización y de Soporte.
- Tipología por la Tecnología que se emplea.- Que puede ser Cliente/Servidor, Desarrollos Web, Sistemas Abierto, Mainframe o Aplicaciones Windows.
- Tipología por la Oportunidad de Atención.- Si bien se trata de una gestión planificada, rápida o repetitiva.
- Tipología por la Responsabilidad de su desarrollo.- El cual podría estar a cargo de OSI ("in house"), por subcontratación o por la Software Factory.



## LOS TRES BLOQUES DEL MÉTODO

### Bloque 1 (B1): Planificación del sistema de información del cliente

Cientes y unidades de tecnología concretan conjuntamente las necesidades del sistema de información que, de acuerdo con la estrategia del cliente, hay que satisfacer para la mejora de una parte del negocio. De esta concreción nacen los proyectos a desarrollar y su prioridad.

### Bloque 2 (B2): Provisión de soluciones

Cientes y Unidades de Tecnología analizan los requisitos para el proyecto a desarrollar. A partir de este análisis elaboramos una propuesta de solución donde definimos un plan de trabajo con plazos y costes concretos.

La solución propuesta puede representar la adopción de una de las siguientes tres vías de implementación:

- Construcción de una solución a medida
- Adquisición de un paquete ajeno o contratación de un servicio
- Modificación y adaptación de una solución existente

### **Bloque 3 (B3): Apoyo a soluciones operativas**

Engloba tanto la revisión del sistema después de la implantación, como el seguimiento periódico. Su revisión postimplantación la orientamos hacia la identificación de mejoras en los procesos de construcción. Estas mejoras las obtenemos revisando el mismo proceso de construcción. Mientras que el seguimiento periódico se orienta especialmente hacia la detección de nuevas oportunidades de negocio y a garantizar los niveles de servicio requeridos.

### **ESTRUCTURAS DE LAS FASES**

Cada uno de los bloques del método está formado por fases. Al final de cada fase encontramos un punto de control donde revisamos el estado del proyecto y donde decidimos sobre su avance. En este manual podemos seguir el método de fase en fase, cuya ejecución está en función de las secciones y vías escogidas en cada momento.

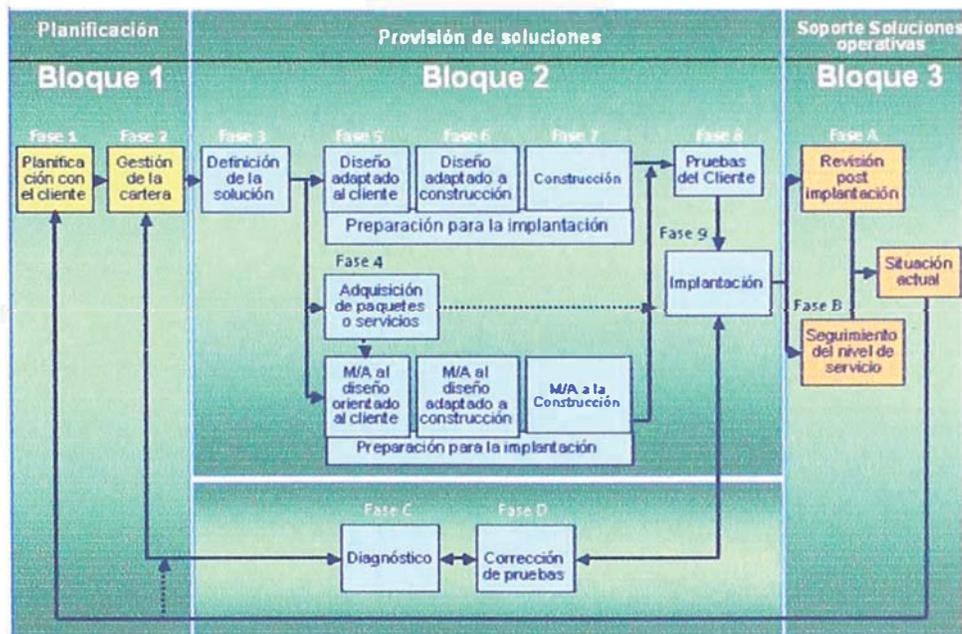
En cada fase encontramos los siguientes elementos:

- Objetivos a conseguir.
- Actividades a desarrollar. Cada una de las actividades se descompone en tareas. En este manual se expone una visión general de estas actividades sin entrar en el detalle de las tareas.
- Productos a conseguir. Como resultado de las actividades del método obtenemos una serie de productos o entregables. Algunos de éstos son productos intermedios para la consecución de un producto final. En la

sección correspondiente a "Contenido de Entregables" se detalla los rubros que deberán contener dichos documentos.

- Roles de los participantes.
- Validaciones en el Puntos de Control

Aquí un diagrama de los bloques y fases soportados por MEGON;



### Hitos de Control

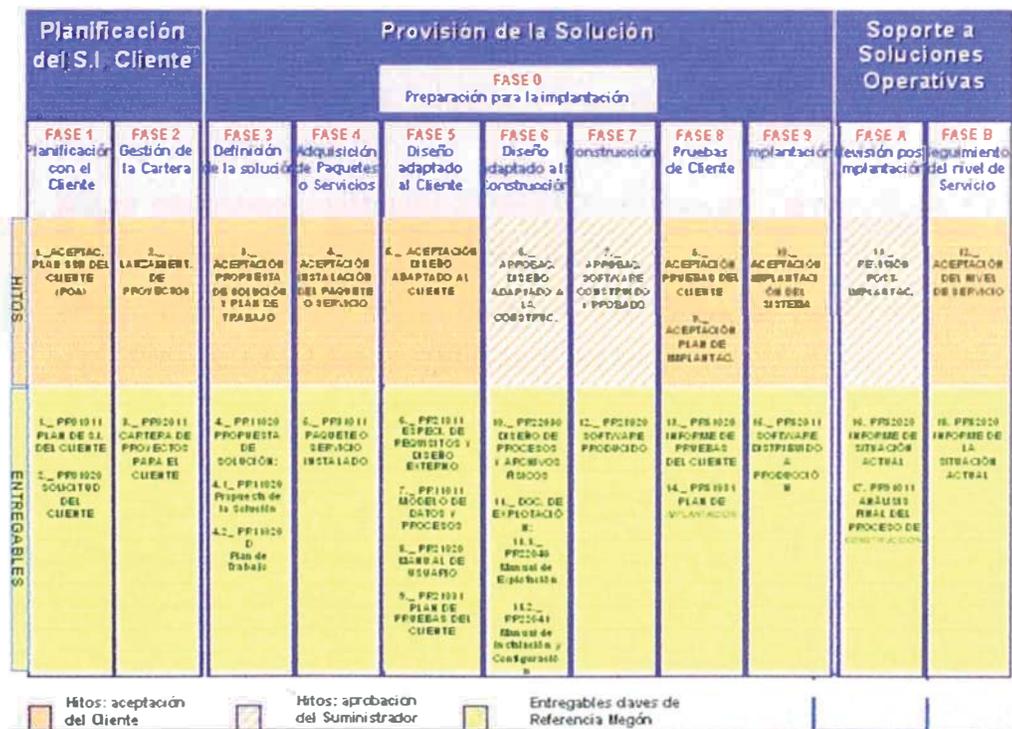
- Los Hitos y Entregables claves identificados para el Desarrollo de SSII están orientados al Cliente y se basan en los puntos de control y productos del Marco Global Megón. Ambos se encuentran clasificados según la tipología del Proyecto (Nuevos Desarrollos, Mantenimiento Evolutivo y Correctivo).

- Los Hitos identificados permiten establecer criterios únicos de relación con el Cliente y realizar un seguimiento de la disponibilidad de productos y

actividades relevantes del proyecto. Es decir, se crea un lenguaje común entre los participantes del proyecto, se potencia la participación del Cliente y se facilitan la gestión del proyecto.

- Los Hitos representan puntos de control donde se realiza principalmente una actividad de revisión y posterior aceptación, para asegurar la calidad de desarrollo del proyecto, en una modalidad de contención de fases, es decir: no se debe continuar a la fase siguiente si no es aceptada la fase anterior.

A continuación un diagrama con los principales Hitos contemplados en el método MEGON:



## **CAPITULO III**

### **PROCESO DE TOMA DE DECISIONES**

#### **3.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

##### **3.1.1 Problemas de Organización**

- Unificación de Procesos Legales entre las Áreas Laboral, Civil, Penal, Arbitral y Administrativo.
- Mayor interrelación entre las distintas Empresas de Telefónica del Perú y los Procesos Legales de Telefónica del Perú
- Mayor interrelación entre los distintos empleados de Telefónica del Perú y los Procesos Legales de Telefónica del Perú

##### **3.1.2 PROBLEMAS ESTRATÉGICOS**

- Prevenir la Ejecución de Embargos.
- Realizar el seguimiento y control de los embargos ejecutados en los procesos judiciales o administrativos
- Prevenir con mayor precisión de Presupuesto Monetario en base a la Provisión de Contingencias y las Pretensiones de los Procesos Legales.

##### **3.1.3 PROBLEMAS OPERATIVOS**

###### **3.1.3.1 Problemas Operativos de Procesos Provisiones**

- Actualmente el Proceso de Provisión de Contingencias ante posibles desembolso de dinero se realiza manualmente mediante hojas de cálculo, estos procesos son muy matemáticos lo cual resulta tedioso y es una pérdida de tiempo efectivo.

#### 3.1.3.2 Problemas Operativos de Procesos Prefectura

- Actualmente el Proceso de Prefectura de Asesores y Peritos se realiza manualmente mediante hojas de cálculo, estos procesos son muy matemáticos lo cual resulta tedioso y es una pérdida de tiempo efectivo.

#### 3.1.3.3 Problemas de Gestión

- El no llevar un control más automatizado de los pagos ó cobranzas como resultado de los procesos legales hacía que haya un nivel mayor de morosidad entre sus asesores.
- Problemas de Soporte y Cobertura de Sistemas de Información
- Los actuales Sistemas de menor tamaño no cubren el alcance total que requieren los usuarios de Secretaría general
- Los actuales Sistemas no Soportan la interacción con otras empresas de telefónica ni con la base de datos de empleados de telefónica.

#### 3.1.3.4 Expectativas de Impacto Potencial del nuevo Sistema

- En base a que el personal actual cuenta con una experiencia amplia en el tema de Procesos Legales, existe una gran expectativa en cuanto a la Solución a Implantar luego del Análisis.
- Se espera que los procesos una vez automatizados cambien drásticamente el tiempo de respuesta y atención a los procesos legales de Telefónica del Perú.

### 3.2 ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN

Ante la situación existente, a continuación se plantean algunas alternativas de solución que satisfacen las necesidades del problema expuesto en base a proveer un Sistema de Automatización e Integración de procesos Legales. Se presentan como Alternativas de Solución las características de del Sistema que proponen diferentes Proveedores de Software tales como Cosapisoft (Alternativa 1), GMD (Alternativa2), COMSA (Alternativa3).

Característica	Alternativa1	Alternativa2	Alternativa3
<b>Características Técnicas</b>			
Descripción	Solución Web	Solución Web	Solución Web
Tipo de Plataforma	Centralizada	Centralizada	Centralizada
Arquitectura	3 Capas	3 Capas	2 Capas
Sistema Operativo de Base de Datos	Windows 2000	Windows NT	Windows NT
Base de Datos	Sql Server 2000	Sql Server 7	Sql Server 2000
Servidor de Aplicaciones	SI	SI	SI
Software de Desarrollo en Servidor de Aplicaciones	Visual .Net	Visual Interdev	Visual Interdev
Lenguaje de Desarrollo de Aplicaciones	Active Server Pages .Net (ASP .Net)	Active Server Pages (ASP)	Active Server Pages (ASP)
Paradigma de Integración	Punto a Punto	Punto a Punto	Punto a Punto
Paradigma de	Request and	Request and	Request and

Comunicación	Replay	Replay	Replay
Máquina Cliente	Pc Compatible	Pc Compatible	Pc IBM
Software en Cliente	Internet Explorer 6.0	Internet Explorer 6.0	Internet Explorer 6.0
<b>Características sobre Conocimiento del Negocio</b>			
Conocimiento y Experiencia en el Desarrollo de Software para Empresas Públicas	SI	SI	SI
Experiencia en el Desarrollo de Sistemas de Procesos Legales	SI	SI	SI
Experiencia en el Manejo de Procesos de PreFacturación	SI	SI	NO
<b>Características Funcionales</b>			
Cumplimiento de Requisitos Funcionales Solicitados por el Cliente bajo Contrato	SI	SI	SI

### **3.3 METODOLOGÍAS DE SOLUCIÓN**

Para la elección de la alternativa de solución utilizaremos dos metodologías de evaluación:

- 1.- Evaluación de Criterios de Selección
- 2.- Evaluación Financiera:

#### **3.3.1 EVALUACIÓN DEL CRITERIOS DE SELECCIÓN**

En esta evaluación se medirán usando indicadores financieros tales como Impacto, Factibilidad.

En esta evaluación se utilizará una “Matriz de Selección” en base a criterios preseleccionados de acuerdo a objetivos estratégicos de la empresa. Para este efecto se ha definido los siguientes Criterios de Selección con sus respectivos pesos o importancia dentro del problema a seleccionar:

- Flexibilidad de Plataforma (Peso 3 - 12%)
- Escalabilidad de Solución (Peso 6 - 24%)
- Plazo Corto (Peso 3 - 12%)
- Encapsulación de Lógica de Negocio (Peso 2 - 8%)
- Bajo Costo (Peso 6 - 24%)
- Impacto en Calidad (Peso 5 - 20%)

#### **3.3.2 EVALUACIÓN FINANCIERA**

En esta evaluación se medirán usando indicadores financieros tales como Costos, VPN y Retorno de inversión.

Se estimará el presupuesto necesario para llevar a cabo cada una de las alternativas, y se calculará los flujos de efectivo, así como el Valor Presente Neto y la Tasa de Retorno de Inversión, indicadores claves en análisis de inversiones.

### 3.4 TOMA DE DECISIONES

#### 3.4.1 EVALUACIÓN DEL CRITERIOS DE SELECCIÓN

- Definición de Criterios de Evaluación
  - Flexibilidad de Plataforma (Peso 3 -12%), es decir cuan adaptable es la plataforma a términos de portabilidad a otras arquitecturas, en temas de comunicación.
  - Escalabilidad de la Solución (Peso 6 - 24%), es decir puede crecer en base de datos, en módulos sin que afecte la integridad del Producto.
  - Plazo Corto (Peso 3 - 12%).- Cuan rápido es desarrollado el Sistema.
  - Encapsulación la lógica de Negocio (Peso 2 - 8%).- Encapsulamiento de la logica del Negocio para el rehuso del mismo.
  - Bajo Costo (Peso 6 - 24%).- El bajo costo que represente el desarrollo del Sistema. Es uno de los factores mas importantes.
  - Impacto en Calidad (Peso 5 - 20%) – Calidad y Garantia del producto a desarrollar. Debe ser de alta calidad
  
- Ponderación de Criterios de Evaluación

<b>Tabla de niveles de Ponderación</b>					
<b>Malo</b>	<b>Muy Bajo</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>	<b>Muy Alto</b>
1	2	3	4	5	6

<b>Ponderación</b>	
Flexibilidad de Plataforma	3
Escalabilidad de la Solución	6
Plazo Corto	3
Encapsulación de la lógica de Negocio	2
Bajo Costo	6
Impacto en Calidad	5

- Evaluación de Alternativas según criterios seleccionados

Criterios	Alternativa1	Alternativa2	Alternativa3
Flexibilidad de Plataforma	4	4	3
Escalabilidad de la Solución	4	3	2
Plazo Corto	2	1	6
Encapsulación de la lógica de Negocio	5	5	2
Bajo Costo	4	5	6

En el análisis de alternativas se puede observar que la alternativa 3 está descartada ya que en la mayoría de los casos no puede competir con las alternativas 1 y 2.

La alternativa 1 sería la más adecuada debido a que obtiene un mayor puntaje en cuanto a los criterios de selección.

### 3.4.2 EVALUACIÓN FINANCIERA

#### Evaluación Financiera Alternativa 1

##### Implementación de la Empresa Proveedora 1 (Alternativa 1)

	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3
<b>Total Gastos del Proyecto</b>				
<b>Costos del RRHH</b>				
(1 per T/C + 2 T/P) = \$400 / mes * 6	-\$182659.20			
(1 per T/P) = \$1000 / mes		-\$10000	-\$8000	-\$8000
Servicios de Consultoría	-\$ 0.00			
<b>Ingresos Tangibles</b>				
Ahorro en Costos (10%, 20%, 30%)		\$100000	\$200000	\$300000
Flujo de Caja	-\$182659.20	\$90000	\$192000	\$292000
<b>Factor de Descuento (por interés)</b>				
	10% -\$1	-\$0.8	-\$0.7	-\$0.96
Flujo de Caja Descontado	-\$182659.20	\$72000	\$134400	\$280320
<b>Valor Presente Neto</b>	<b>\$304061.0</b>	<b>Periodo de Retorno (meses)</b>		<b>36</b>

Tasa de Retorno por Año 88.82%

- Se está considerando una tasa de Retorno de 10%, 20% y 30% en cada año
- Los servicios de Consultoría solo se dieron en el Primer año
- Se consideran como ingresos Intangibles la mejora e imagen institucional del Area Legal como consecuencia de la automatización del negocio.

## Evaluación Financiera Alternativa 2

### Implementación de la Empresa Proveedor 2 (Alternativa 2)

	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3
<b>Total Gastos del Proyecto</b>				
Costos del RRHH				
(1 per T/C + 2 T/P ) = \$400 / mes * 6	-\$200000			
(1 per T/P) = \$1000 / mes		-\$2000	-\$5000	-\$5000
Servicios de Consultoría	-\$10000			
Ingresos Tangibles				
Ahorro en Costos (5%, 5%, 3%)		\$200000	\$200000	\$120000
Flujo de Caja	-\$210000	\$198000	\$195000	\$115000
Factor de Descuento (por interés)				
	15% -\$1.0	-\$0.3	-\$0.6	-\$0.95
Flujo de Caja Descontado	210000	59400	117000	109250

Valor Presente Neto	\$85650	Periodo de Retorno (meses)	36
---------------------	---------	----------------------------	----

Tasa de Retorno por Año 47.60%

- Se está considerando una tasa de Retorno de 5%, 5% y 3% en cada año
- Los servicios de Consultoría solo se dieron en el Primer año
- Se consideran como ingresos Intangibles la mejora e imagen institucional del Area. como consecuencia de la automatización del negocio.

## Evaluación Financiera Alternativa 3

### Implementación de la Empresa Proveedor 3(Alternativa 3)

	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3
<b>Total Gastos del Proyecto</b>				
<b>Costos del RRHH</b>				
(1 per T/C + 2 T/P ) = \$400 / mes * 6	-\$200000			
(1 per T/P) = \$1000 / mes		-\$1000	-\$10000	-\$3000
Servicios de Consultoría	-\$12000			
<b>Ingresos Tangibles</b>				
Ahorro en Costos (5%, 8%, 5%)		\$180000	\$288000	\$180000
<b>Flujo de Caja</b>	-\$212000	\$179000	\$278000	\$177000
<b>Factor de Descuento (por interés)</b>				
	15% -\$1	-\$0.3	-\$0.6	-\$0.9
<b>Flujo de Caja Descontado</b>	-\$212000	53700	148800	159300

<b>Valor Presente Neto</b>	<b>\$161800</b>	<b>Periodo de Retorno (meses)</b>	<b>36</b>
----------------------------	-----------------	-----------------------------------	-----------

Tasa de Retorno por Año 60.3%

- Se está considerando una tasa de Retorno de 5%, 8% y 5% en cada año
- Los servicios de Consultoría solo se dieron en el Primer año
- Se consideran como ingresos Intangibles la mejora e imagen institucional del Area. como consecuencia de la automatización del negocio.

### **3.4.3 ALTERNATIVA ELEGIDA**

Tanto la evaluación financiera, como la matriz de selección por criterios estratégicos muestran que la mejor alternativa es la primera: “Empresa Provedora 1”. Por lo tanto ésta será la alternativa que propone el presente informe.

### **3.5 ESTRATEGIAS ADOPTADAS**

Las estrategia adoptada para llevar a cabo la alternativa elegida se describe a continuación:

#### **3.5.1 PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO**

##### **3.5.1.1 Descripción del Enfoque Metodológico y Fases del Proyecto**

El enfoque metodológico a usar en el proyecto plantea la presencia de procesos de ingeniería que aseguren la calidad en la elaboración de la solución y procesos de gestión que aseguren un manejo integral del proyecto, todos estos procesos enmarcadas en un conjunto de fases que permitan la evolución del plan del proyecto, los requerimientos, la arquitectura y la codificación de manera coordinada y constante con un adecuado manejo objetivo del control de avance, del riesgo y aseguramiento de la calidad.

Todas las actividades se realizan dentro de un marco de Gestión de Proyectos que asegura el cumplimiento de las expectativas del Cliente y que comprende los siguientes procesos de Gestión

Procesos de iniciación. El propósito es formalizar el inicio de un proyecto comprometiendo a todos los involucrados.

- **Procesos de planificación.** Se desarrolla un plan de proyecto para facilitar su cumplimiento monitoreándolo de una manera efectiva. Los recursos del proyecto, los alcances, plazo y otros factores externos al proyecto pueden variar en el tiempo lo que hace que el plan deba ser continuamente ajustado.
- **Procesos de ejecución.** El propósito es coordinar, integrar y gerenciar todos los recursos del proyecto a fin de cumplir con los objetivos del proyecto llevando a cabo el plan del proyecto.
- **Procesos de control.** El propósito es asegurar que los objetivos planteados se van alcanzar, monitoreando y cuantificando los progresos, así como tomando acciones correctoras cuando sea necesario.
- **Procesos de cierre.** El propósito es formalizar la aceptación del proyecto, cerrando el contrato y llevando a cabo un cierre administrativo.

Los procesos antes mencionados son actividades que ocurren en cada una de áreas de conocimiento de la gerencia de proyecto, que se mencionan a continuación:

- **Gestión de integración del proyecto.** Asegura que los procesos se coordinen correctamente en los distintos elementos del proyecto. Desarrollando el plan, ejecutándolo y controlando.
- **Gestión del alcance.** Asegurar que el proyecto incluya todo el trabajo requerido, para completar exitosamente el proyecto. Comprende usualmente iniciación, planificación del alcance, definición del alcance, verificación del alcance y control de cambios del alcance.
- **Gestión del tiempo.** Permite asegurar que el proyecto termine en el plazo establecido. Consta de la definición de actividades, ordenación de actividades, estimación de esfuerzos, desarrollo del plan y control del plan.

- **Gestión de costos.** Nos va permitir asegurar que el proyecto termine dentro del presupuesto aprobado. Consta de la planificación de recursos, estimación de costos, presupuesto de costos y control de costos.
- **Gestión de la calidad.** Nos va permitir asegurar que el proyecto cubra las necesidades para las que fue desarrollado. Consta de planificación de calidad, aseguramiento de la calidad y el control de la calidad.
- **Gestión de recursos humanos.** Nos va permitir hacer más efectivos el aprovechamiento de la labor de las personas comprometidas en el proyecto. Consta de la planificación de la organización, adquisición de personal y desarrollo del equipo.
- **Gestión de las comunicaciones.** Nos va permitir asegurar en el tiempo la apropiada generación, recepción, difusión, archivo y la disposición de la información del proyecto.

**Gestión de riesgos.** Nos van a permitir identificar, analizar, y dar respuestas a los riesgos del proyecto. Consta de la identificación de riesgos, calificación de riesgos, desarrollo de respuestas a riesgos y control de respuestas a riesgos.

El proyecto se dividió en las siguientes fases, cada uno de ellos con los entregables que se indican a continuación:

#### Análisis del Sistema

B2F3 Definición de la Solución (visión del proyecto, definición del equipo de trabajo, detalle de especificaciones funcionales, diagrama de descomposición funcional, diagrama de contexto, modelo inicial de datos).

#### Diseño Detallado

- B2F5 Diseño dirigido al Cliente (casos de uso, modelo de datos, estándares y lineamientos de diseño).

- B2F6 Diseño dirigido a la Construcción (diagramas de flujos de procesos, diagrama de descomposición funcional, diccionario de datos).

#### Pruebas del Sistema

- Casos de Prueba.
- Informe de Pruebas del Sistema.
- Procedimiento Estándar de Operación (para testing).

#### Software Desarrollado

- El software aplicativo incluye los programas fuentes y objetos de las modificaciones adicionales al software. El Proveedor de la Solución entregará al Cliente una (01) copia de dichas modificaciones en medio de almacenamiento magnético (compact disk).

#### Documentación Final del Producto Desarrollado

- Un (01) manual del Sistema, que brindará información técnica de las modificaciones del software, de tal manera que permita un buen entendimiento y fácil mantenimiento del mismo.
- Un (01) manual de Usuario, que permitirá a los usuarios una correcta utilización y comprensión de las modificaciones del sistema.
- Todos los documentos serán escritos en idioma español.

#### Además el plan de trabajo contempla los siguientes entregables:

B2F7 - Construcción de componentes

B2F8 – Acta de aprobación de Pruebas del cliente

B2F9 - Implantación de la solución

### 3.5.1.2 COSTO DEL PROYECTO

El esfuerzo que demanda esta alternativa de solución es de **S/. 182,659.20**  
**Nuevos Soles ( no incluye IGV )** con una duración de **114 días útiles**.

Item	Categoría Profesional	Total Hrs. Proyecto	Hrs. a Trabajar	Participación (%)	Tarifa ( S/. )	Costo Total ( S/. )
1	Jefe de Proyectos	912	456	50	80	36,480.00
2	Analista Sistemas	264	237.6	90	52	12,355.20
	Analista Programador					
3	1	912	820.8	90	40	32,832.00
	Analista Programador					
4	2	664	630.8	95	40	25,232.00
	Analista Programador					
5	3	664	664	100	40	26,560.00
6	Programador	608	608	100	30	18,240.00
7	Programador	608	608	100	30	18,240.00
	Documentador/					
8	Tester	624	312	50	20	6,240.00
9	Diseñador Gráfico	432	216	50	30	6,480.00
<i>Total de Servicios</i>					S/.	<b>182,659.20</b>

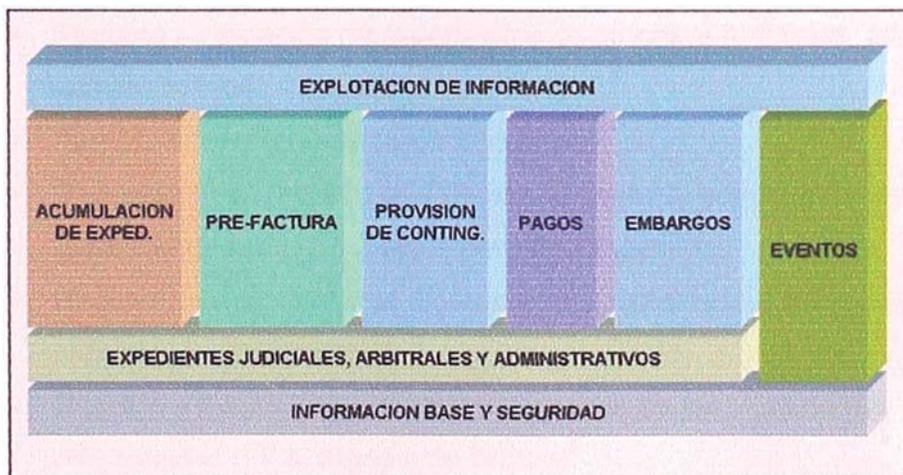
### 3.5.2 ETAPA DE ANALISIS Y MODELAMIENTO: REQUERIMIENTOS, CASOS DE USO, MODELO DE DATOS Y PROCESOS

#### 3.5.2.1 Aspectos Generales

Se presenta a continuación la información relacionado al análisis de requisitos para el Sistema Integrado Legal SIL, dentro del ámbito Centro Corporativo País – Secretaría General de Telefónica del Perú.

#### Visión del Sistema

Disponer de una herramienta automatizada integrada que permita optimizar la gestión y control de los procesos judiciales, arbitrales y administrativos que lleva a cabo la Secretaria General del Centro Corporativo País de Telefónica del Perú; dinamizando el servicio de información hacia los usuarios involucrados, de manera que sea oportuna para el cumplimiento de sus actividades y toma de decisiones (Fig. 1).



## **Objetivo del Sistema**

El Sistema Integrado Legal (SIL) tiene los siguientes objetivos:

- Proporcionar una herramienta automatizada que permita la optimización de la gestión de expedientes.
- Brindar el control y seguimiento de procesos de información en los procesos judiciales y administrativos (p.e.: pre-factura, pagos, embargos y provisiones)
- Disponer de manera eficiente y oportuna la información relacionada a los procesos judiciales y administrativos.

## **Alcance del Sistema**

El Sistema Integrado Legal (SIL) es un software basado en Web que formará parte de las aplicativos de la Intranet de Telefónica del Perú. Se tiene las siguientes funcionalidades que describe su alcance:

- Registro y validación de expedientes de procesos judiciales, arbitrales y administrativos.
- Aprobación del registro de expedientes.
- Generación del proceso de Pre-factura para Asesores Jurídicos y Peritos.
- Determinación de la Provisión para Contingencias.
- Registro y seguimiento de Gastos y Pagos efectuados en procesos judiciales y administrativos.
- Registro y seguimiento de Notas Bancarias de los expedientes relacionadas a Embargos ante Bancos.
- Registro y seguimiento de Notas No Financieras de los expedientes relacionadas a Embargos ante Clientes y Centros de Recaudación.
- Registro y seguimiento de Vencimientos de Plazos de Eventos
- Consultas y reportes de gestión.

- Tablero de Mando.
- Niveles de Seguridad a través de la definición de usuarios y acceso a opciones.
- Mantenimiento de Tablas Principales del sistema.

### 3.5.2.2 Modelado de Requerimientos

#### Parte 1. Identificación del Problema

<p>Problema :</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Procesos judiciales, arbitrales y administrativos no estaban automatizados.</li> <li>- No existe la prevención ni detección de pagos dobles producto de pago por obligaciones legales.</li> <li>- Procesos en forma general no estaban integrados en un solo módulo.</li> <li>- No se llevaba un control de los procesos en base a las empresas del Grupo Telefónica.</li> <li>- Prevención ineficiente del control y seguimiento a embargos.</li> </ul>
<p>Dominio del Problema :</p>	<p><b>Procesos Funcionales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Proceso de Gestión de Expedientes</li> <li>- Proceso de Prefactura de Expedientes</li> <li>- Proceso de Provisión de Expedientes</li> </ul> <p><b>Áreas Funcionales Involucradas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Área de Secretaría General del Centro Corporativo País de Telefónica del Perú</li> <li>- Subgerencia de Gestión Procesal</li> <li>- Gerencia de Telecomunicaciones y Competencia</li> </ul>
<p>Propósito del Nuevo Sistema :</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Integrar los Procesos Judiciales, Arbitrales y Administrativos</li> <li>- A las áreas de consulta, les permitirá buscar una</li> </ul>

	<p>determinada información de los expedientes, de acuerdo a niveles de permiso otorgados por el administrador del sistema;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prevenir la ejecución de embargos y realizar el seguimiento y control de los embargos ejecutados en los procesos judiciales o administrativos;</li> <li>- Prevenir y detectar los pagos dobles producto del pago por obligaciones legales.</li> <li>- Llevar el control, gestión y seguimiento de los procesos en función a las empresas del Grupo, según sean demandadas o demandantes. Por tanto, el alcance incluye la incorporación del criterio multiempresa en el sistema.</li> </ul>
--	---

**Parte 2: Requerimientos**

Requerimientos del Usuarios (qué servicios espera el usuario con respecto al nuevo sistema)	
Código	Descripción del requerimiento
R1	Llevar un control, gestión y seguimiento de los procesos en función a las empresas del grupo, según sean demandadas o demandantes. Por tanto, el alcance incluye la incorporación del criterio multiempresa en el sistema.
R2	Todos los procesos soportarán el criterio multiempresa, es decir se relacionarán con todas las empresas de Telefónica.
R3	Permitir buscar una determinada información de los expedientes, de acuerdo a niveles de permiso otorgados por un administrador.
R4	Realizar la prevención a los embargos y realizar el seguimiento y control a los mismos, ejecutados en los procesos judiciales o administrativos
R5	Integrar la gestión de los procesos judiciales, arbitrales y administrativos a cargo de la Secretaría General

Requerimientos No Funcionales del Software	
Código	Descripción del requerimiento
RNF1	Rendimiento y Escalabilidad del Sistema: El Sistema será eficiente en sus procesos, es decir los procesos del Sistema se realizarán de manera óptima y rápida. El sistema debe ser escalable, es decir, podrá integrarse fácilmente a nuevos módulos o requerimientos de los usuarios debido, debe ser configurable y dinámico
RNF2	Usabilidad y Portabilidad del sistema: Las interfaces del Sistema deben ser fáciles de usar, familiarizados al usuario y similares a otras aplicaciones de Windows e Internet Explorer. El Sistema podrá interactuar con otros softwares independientes en el mismo entorno de la pc
RNF3	Seguridad y Fiabilidad del sistema: Solo los usuarios con perfil administrador podrán ingresar al módulo de administración. Las contraseñas de todos los usuarios serán encriptados y expirarán cada mes. El Sistema será robusto y disponible a los equipos

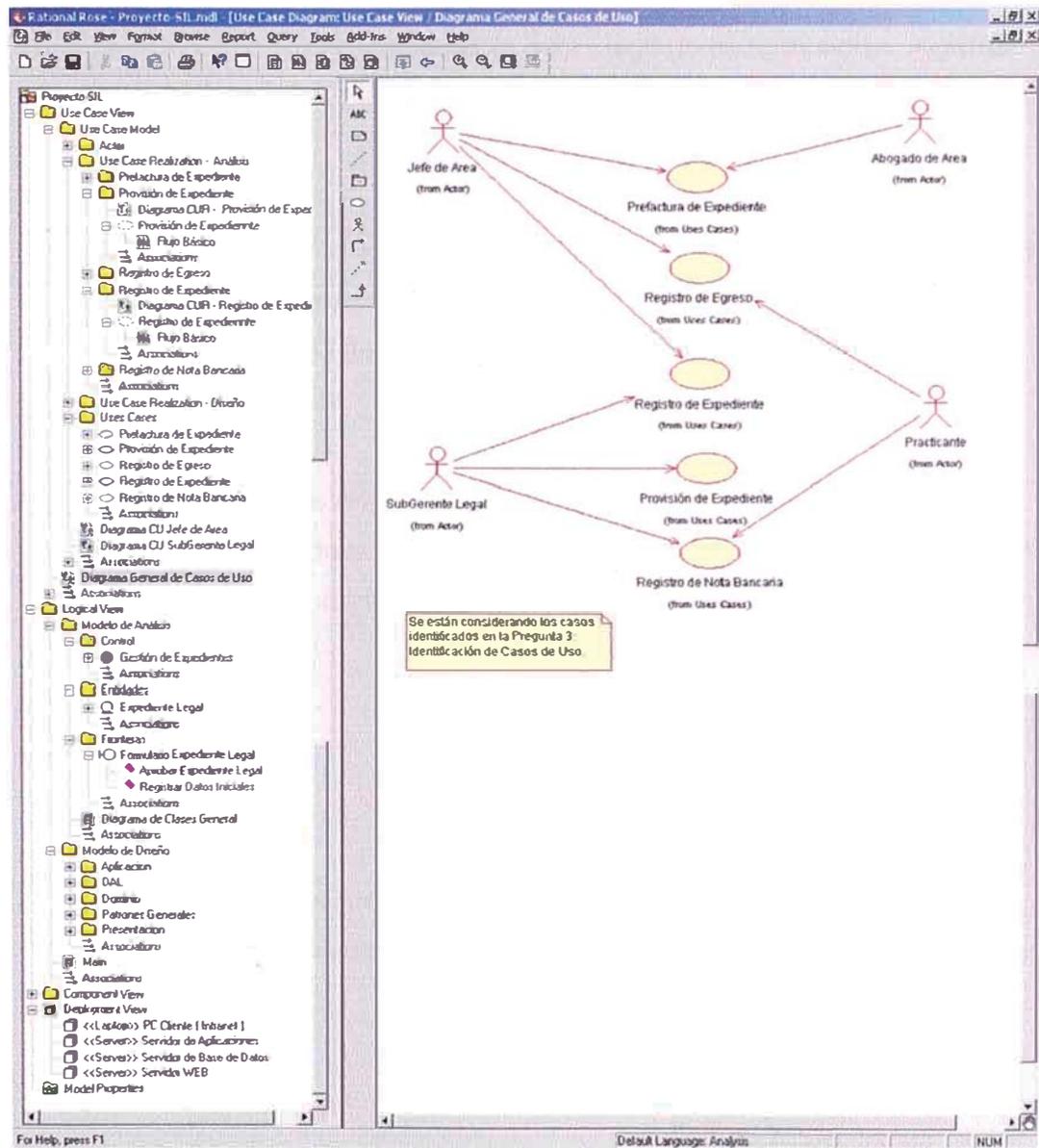
### 3.5.2.3 Modelo de Casos de Uso

#### 1.- Identificación de los Casos de Uso

Casos de Uso del Sistema		
Código	Nombre del Caso de Uso	Descripción
CUS 1	Registro de Expediente	Realiza el Registro de Expediente en el Proceso Legal
CUS 2	Provisión de Expediente	Realiza la Provisión de Contingencias para el Expediente
CUS 3	Prefactura de Expediente	Realiza la Prefacturación a los asesores del Expediente
CUS 4	Registro de Egreso	Realiza la gestión y el flujo para La liquidación de un Egreso

CUS 5	Registro de Notas Bancarias	Descripción: Realiza el registro de Notas de Cargo y Notas Informativas
-------	-----------------------------	---

2.- Diagrama de Casos de Uso del Sistema. Diagrame utilizando UML.



### 3.- Descripción de Casos de Uso

<b>Nombre del Caso de Uso:</b>		<i>Registro de Expediente</i>
<b>Actores :</b>		Jefe de Area, SubGerente Legal
<b>Propósito :</b>		Realizar el Registro de datos de un Expediente en el Proceso Legal.
<b>Resumen</b>		El Jefe de Area registra los datos iniciales de un Expediente para luego de su aprobación, registrar automáticamente los demas datos del registro de un Expediente.
<b>Secuencia</b>	<b>Acción de los actores</b>	<b>Respuesta del sistema</b>
1.	El Jefe de Area decide realizar el registro de datos iniciales del Expediente	
2	El Jefe de Area ingresa con la cuenta logeada de su pc al Sistema (Seguridad Integrada)	El sistema verifica si su ingreso es válido. De ser válido le muestra un mensaje de bienvenida, de lo contrario al tercer intento lo rechaza del Sistema.
3	El Jefe de Area registra los datos principales del Expediente	El Sistema recibe los datos registrados y antes de actualizarlos al Almacen de Expediente procede a enviarle una alerta a la pc del SubGerente advirtiéndole el inicio de registro de un

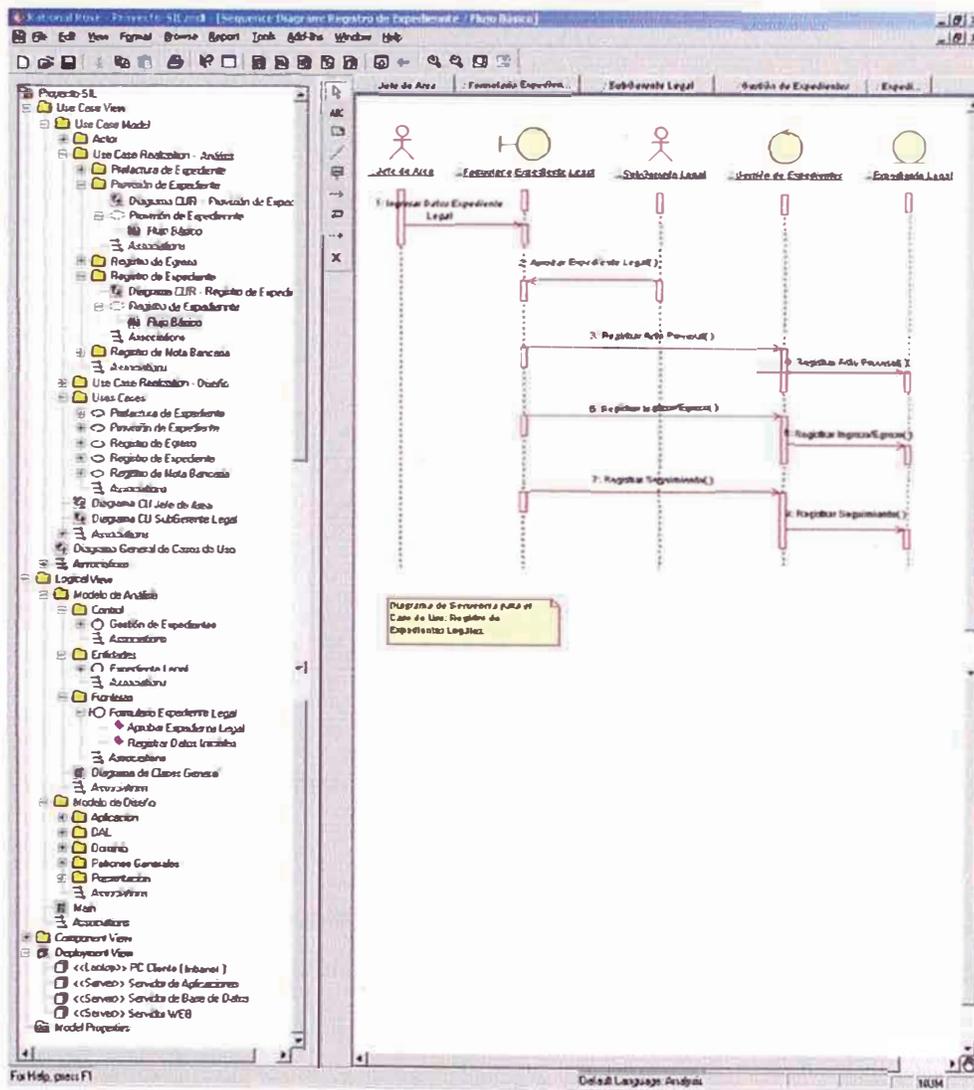
		nuevo expediente por parte del Jefe de Area
4	El SubGerente ingresa con la cuenta logeada de su pc al Sistema (Seguridad Integrada)	El sistema verifica si su ingreso es válido. De ser válido le muestra un mensaje de bienvenida, de lo contrario al tercer intento lo rechaza del Sistema.
5	El SubGerente de Area realiza la aprobación y validación previa lectura del registro, lo cual confirma el ingreso de un Nuevo Expediente. Como parte del registro se produce un actualización de datos correspondientes a un acto procesal, una pretensión del acto y el registro de un seguimiento inicial	El Sistema termina el registro del Expediente Legal

Nombre del Caso de Uso:	<i>Provisión de Expediente</i>
Actores :	Jefe de Area
Propósito :	Realizar la provisión de Contingencias para los expedientes en proceso
Resumen	El Jefe de Area realiza el registro de información necesaria para realizar la provisión de Contingencias ante los posibles gastos ocasionados por la perdida en el caso de expedientes judiciales (juicios).

Secuencia	Acción de los actores	Respuesta del sistema
1.	El Jefe de Area decide realizar el registro de una provisión de Contingencias	
2	El Jefe de Area ingresa con la cuenta logeada de su pc al Sistema (Seguridad Integrada).	El sistema verifica si su ingreso es válido. De ser válido le muestra un mensaje de bienvenida, de lo contrario al tercer intento lo rechaza del Sistema.
3	El Jefe de Area realiza la búsqueda expedientes en Giro.	El Sistema emite la relación de Expedientes solicitados.
4	El Jefe de Area selecciona el expediente a provisionar	El sistema emita la información y el detalle correspondiente al expediente seleccionado.
5	El Jefe de Area solicita relizar el cálculo de prescripción (Formula en base a históricos de sentencias para la provisión) a fin de registrar la provisión	El sistema le retorna los porcentajes de perdida posibles, probables y remotos
6	En base a los porcentajes del cálculo de prescripción del sistema el Jefe de Area solicita calcular los montos posibles,	El Sistema le emite los montos pronosticados a fin de mostrarlos al Jefe

	probables y remotos a perderse por dichos expedientes si es que se perdiera ese juicio.	de Area.
7	El jefe de Area en base a estos montos probables decide registrar una provisión de contingencias ante perdidas de montos para dicho expediente (Provisión de Expediente).	El Sistema termina el registro del la provisión de contingencias para el Expediente Legal

4.- Diagrama de Secuencia para el Caso de Uso: Registro de Expedientes Legales. Se usan clases de análisis ( Boundary, Control , Entity )





- Aprobación del registro de expedientes.
- Asociación de expedientes administrativos.
- Acumulación de un conjunto de expedientes a un expediente principal.
- Definir el pago de estudio de asesores y/o peritos a través del proceso de pre-factura.
- Definir la provisión para contingencias.
- Registrar gastos.

#### Usuario SubGerencia

Esta entidad representa a la SubGerencia de Secretaría General y es responsable de la supervisión y control de los procesos judicial, arbitral y administrativo. Dentro de sus principales funciones tenemos:

- Registrar Honorarios Especiales.
- Aprobar o rechazar los requerimientos de pagos.
- Visualización general de la información de expedientes.

#### Usuario Gestor Pago

Esta entidad representa a la Secretaría General para la gestión de pagos por obligaciones legales de los procesos judicial, arbitral y administrativo. Dentro de sus principales funciones tenemos:

- Registrar requerimientos de pagos.
- Anular requerimientos de pagos.
- Actualizar información relacionado a Bancos y CAL.

### Usuario Registro SAP

Esta entidad representa a la Administración Legal para la actualización de información proveniente del sistema SAP. Dentro de sus principales funciones tenemos:

- Actualizar información de requerimientos de pagos con datos provenientes del sistema SAP.

### Usuario Gestor Embargo

Esta entidad representa a la Secretaría General para la gestión de embargos ante bancos, clientes y centros de recaudación. Dentro de sus principales funciones tenemos:

- Registrar notas no financieras de Clientes.
- Asociar notas bancarias y/o no financieras con expedientes.
- Liquidar notas bancarias y/o no financieras.

### Usuario Tesorería

Esta entidad representa al área de Tesorería para la definición de las notas bancarias de bancos. Dentro de sus principales funciones tenemos:

- Registrar notas bancarias.
- Asociar Notas de Cargo e Informativas

### Usuario TCC

Esta entidad representa al área de Control de Pagos para la definición de las notas no financieras de los centros de recaudación. Dentro de sus principales funciones tenemos:

- Registrar notas no financieras.

### Usuario Consulta

Esta entidad al área de Secretaría General y otras gerencias que realicen la explotación de información a través de las consultas y/o reportes definidos en el sistema. Dentro de sus principales funciones tenemos:

- Consultar información.
- Generar reportes.

### Usuario Administrador del Sistema

Esta entidad es responsable de la operatividad del sistema y definir la información para el soporte de los procesos. Dentro de sus principales funciones tenemos:

- Definir usuarios del sistema.
- Definir perfiles.
- Actualizar parámetros.
- Mantenimiento de Tablas

### *Diagrama Nivel 1:*

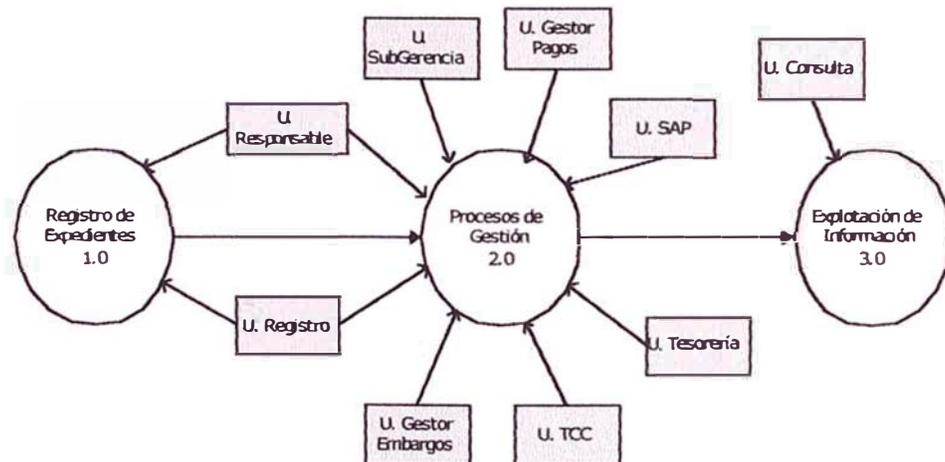


Figura N° 3

El registro de Expedientes es realizado por el Responsable del Área legal, luego esta información es completada por los diferentes usuarios según cada módulo a actualizar, esto denominamos Proceso de Gestión. Finalmente la información ingresada y actualizada en el proceso de Gestión es almacenada para posteriormente ser consultada por el módulo web.

Diagrama Nivel 2:

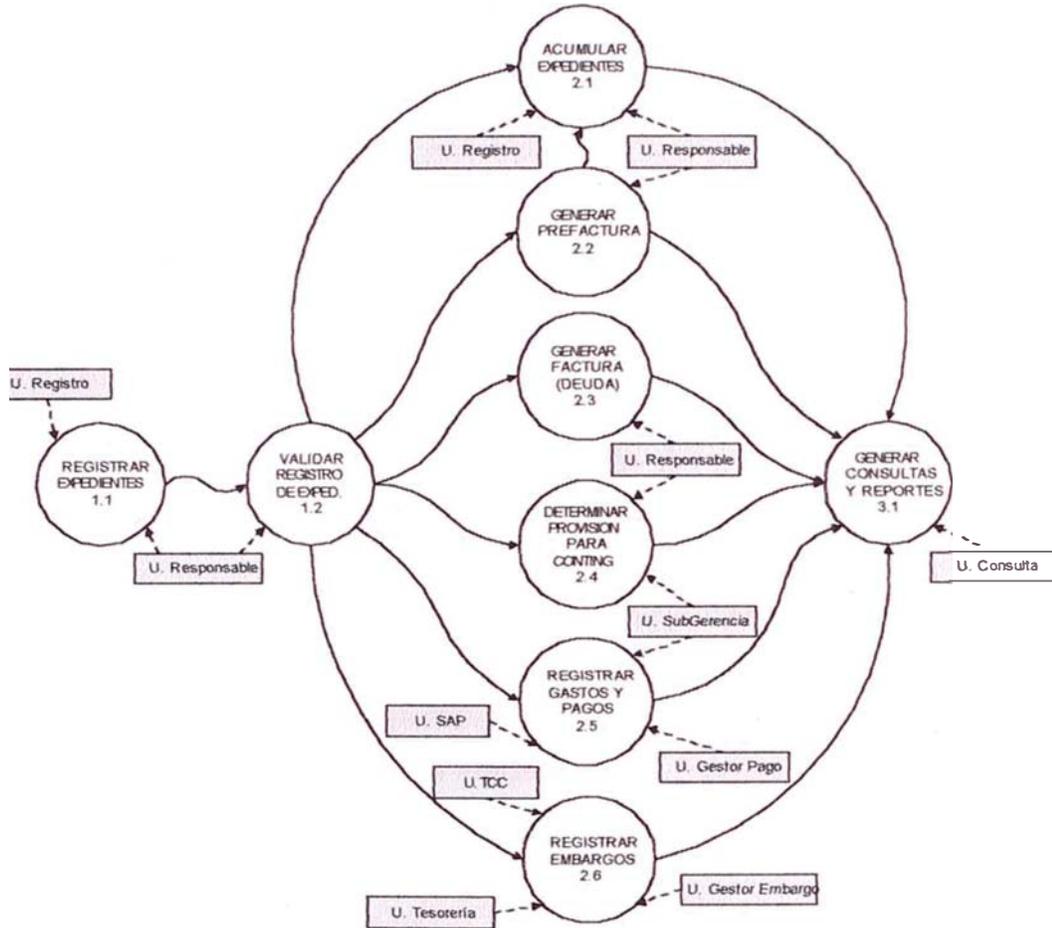


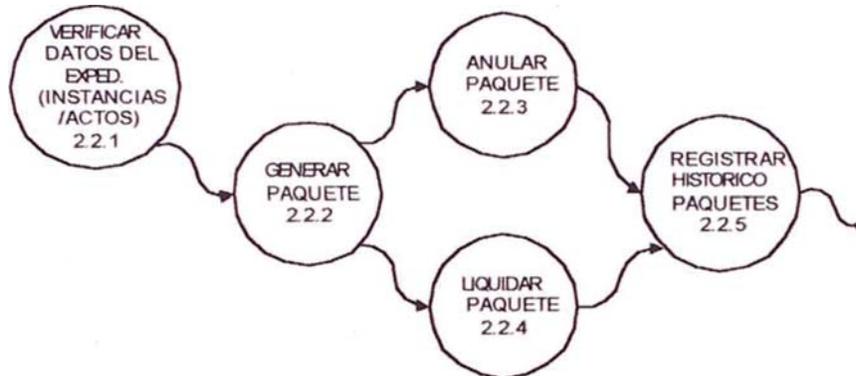
Figura N° 4

En un nivel más inferior, se podrá observar que el Proceso de Gestión de Cambios se subdivide en 6 principales procesos los cuales servirán para completar la información básica para el desarrollo de cada subproceso. El flujo continua con la Explotación de información.

*Diagrama Nivel 3:*

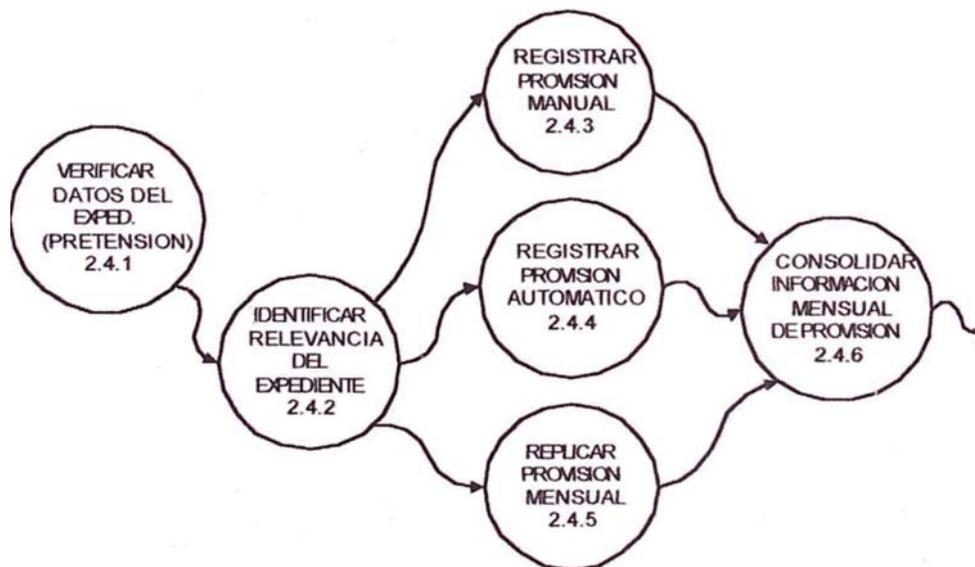
A continuación se muestra los diagramas de procesos de Nivel 3 para los siguientes procesos principales:

Generar Prefectura:



En un nivel más inferior (Nivel 3) se tiene los subprocesos implicados en la Generación de un Paquete de Prefectura. Además de la generación de un paquete de prefectura el sistema permite la anulación, liquidación y el registro de histórico de prefecturas realizadas.

Determinar Provisión para Contingencia:



El proceso de Provisiones se inicia cuando se actualizan y/o modifican el módulo de pretensiones para luego distribuir el monto de las sentencias dictaminadas en base a cada una de las pretensiones que tenía dicho expediente. Luego se realiza el registro de provisiones por cada expediente y finalmente se finaliza con la generación de dichas provisiones registradas.

#### Generar Prefactura (Deuda):



La generación de prefactura es uno de los procesos más importantes, en ella se realiza una prefactura de los actos procesales para el pago posterior a los asesores de los expedientes para los expedientes que caigan en el rango de fechas definidos antes de generar dicho paquete.

### **3.5.2.3 NARRATIVA DE PROCESOS**

#### *PROCESO: DEFINICION DE INFORMACION BASE*

Para la realización de la gestión y control de la información de los diferentes procesos judiciales y administrativos, que permitan la ejecución de los procesos y procedimientos definidos en el sistema es importante que la información de entrada (insumos de información) y niveles de seguridad esté funcionalmente definida.

Para lo cual se tiene las siguientes funcionalidades:

## **Mantenimiento de Tablas y Feriados**

La definición de información relacionada a las Tablas y/o Parámetros cumplen el papel de soporte a la funcionalidad general del sistema. Se tiene los siguientes mantenimientos definidos:

- Tabla de Asuntos por Materia Procesal
- Tabla de Estudio de Asesores
- Tabla de Estudio de Peritos
- Tabla de Peritajes
- Tabla de Contratas
- Tabla de Estados del Expediente
- Tabla de Vía Procedimental por Materia Procesal
- Tabla de Forma de Finalización por Materia Procesal
- Tabla de Resultado Procesal por Materia Procesal
- Tabla de Instancias por Materia Procesal
- Tabla de Sentencias por Materia Procesal
- Tabla de Actos Procesales por Instancia según Materia Procesal
- Tabla de Tipo Excepciones por Materia Procesal
- Tabla de Tipo de Resolución Final de Excepciones por Materia Procesal
- Tabla de Bancos
- Tabla de Pretensiones por Materia Procesal
- Tabla de Factores de Intereses (Provisión)
- Tabla de Tipo de Cambio (Nuevos Soles, Dólares, Euros)
- Tablas de Ubigeo (Región-Dpto.-Prov.-Dist.)

#### Tabla de Empresa TdP

- Tabla de Tasas y Aranceles
- Tabla de Proceso Administrativo
- Tabla de Conceptos de Gastos
- Tabla de Conceptos de Pago por Mandato Judicial
- Tabla de Tipo de Documento de Identificación
- Tabla de Areas de Traslado (Daños a la Planta)
- Tabla de Resolución Final por Materia Procesal
- Tabla de Documentos de Traslado (Daños a la Planta)
- Tabla Tipo Bien Embargable
- Tabla de Tipo de Documento para Forma de Pago
- Tabla de Centro de Conciliaciones
- Tabla de Centro de Recaudación
- Tabla de Objeto Embargado (Dinero/Bien)
- Tabla de Cuentas Bancarias
- Tabla de Dominio

Los tarifarios comprenden una relación de tarifas (costos) que cobran los Estudios de Asesores por las actuaciones procesales que efectúan en los diferentes procesos judiciales en que participan. Se definen los siguientes tarifarios:

- Tarifario General, aquel que es válido para todos los procesos de una materia específica. Se clasifican en:
  - Tarifarios Por Actos: relación de tarifas por actuaciones procesales según la instancia en que se encuentra el proceso

judicial, basado en monto según factura y/o recibo por honorarios.

- Tarifarios por Éxito: relación de tarifas asociados a instancias, basados en monto inicial y de éxito.
- Tarifarios por Rangos: relación de tarifas expresado por rangos según monto mínimo y máximo.
- Tarifario Por Asesor, aquel que es válido para el Estudio de Asesores independiente del tarifario vigente de la materia a la que pertenece. Se divide según la clasificación expresado anteriormente.

### **Determinar Tarifario de Estudio de Peritos**

Los tarifarios comprenden una relación de tarifas (costos) que cobran los Estudios de Peritos por los peritajes especiales que efectúan en los diferentes procesos judiciales en que participan. Las tarifas se basan según el ámbito (Lima, Provincias) en que se realizan.

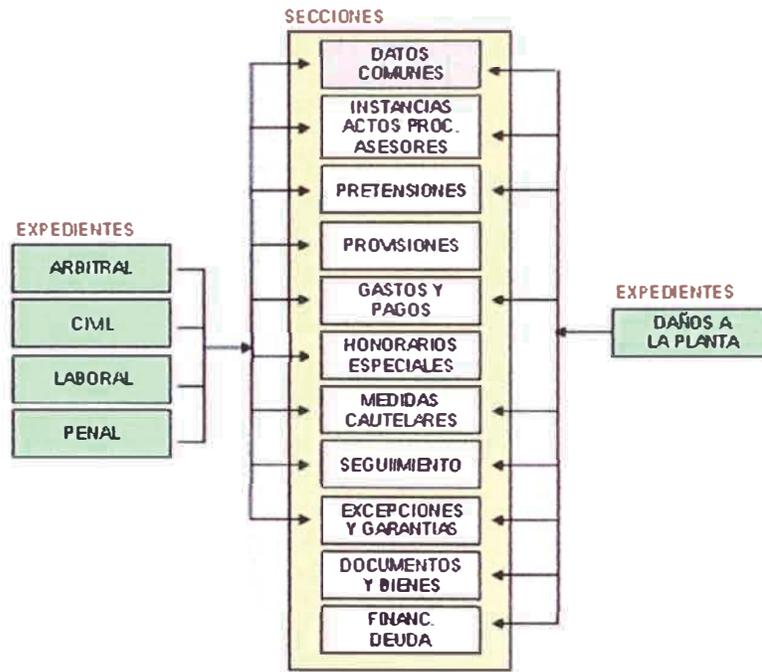
La seguridad del "Sistema SIL" es la estructura de control para proteger la integridad, confidencialidad y disponibilidad de los datos; con lo cual, garantice la operatividad correcta del sistema y veracidad de la información.

### ***PROCESO: REGISTRO DE EXPEDIENTES***

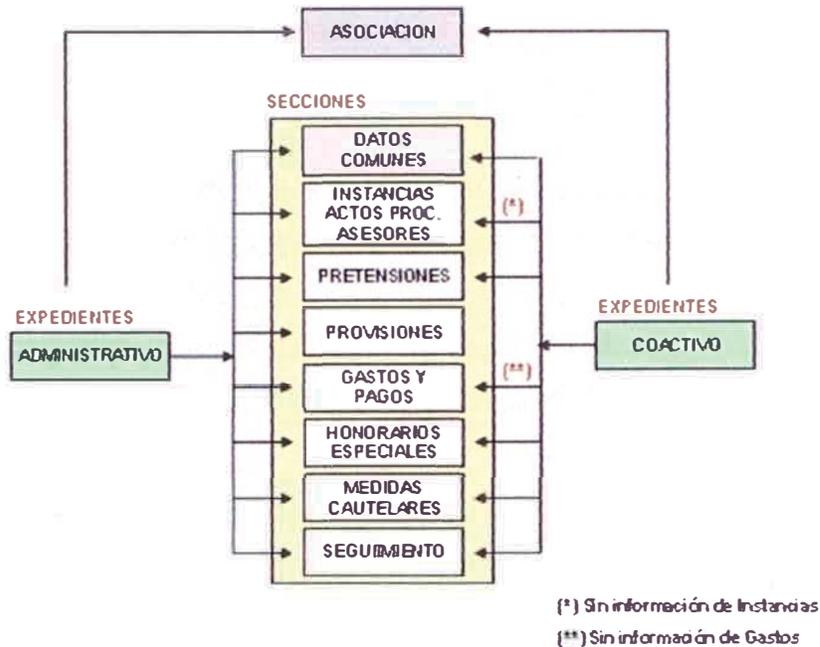
Permite registrar la información de los expedientes según materia procesal (Judicial, Arbitral y Administrativo), basándose en la información suministrada principalmente por los expedientes físicos (documentos) que Secretaría General administra y controla. El expediente se caracteriza por tener una distribución de secciones (fichas) bien definidas y de acuerdo a la información a registrar; permitiendo de esta manera, una adecuada organización de la información y flexibilidad del manejo de la información.

Cabe indicar la importancia de la definición de los diferentes mantenimientos para la ejecución de este proceso (Ver “Proceso: Definición de Información Base”); así como, manejo de permisos a los usuarios para el acceso a las secciones definidas.

Esquema de información para los expedientes Judiciales y Arbitrales (Fig. 5):



Esquema de información para los expedientes Administrativos:



### **PROCESO: VALIDACIÓN DEL REGISTRO DE EXPEDIENTES**

Permite aprobar el registro del expediente efectuado por el usuario que creó el expediente (comúnmente realizado por un practicante). La aprobación significará que el expediente está habilitado para la ejecución y desarrollo posterior de las funcionalidades definidas en el sistema.

### **PROCESO: ACUMULACION DE EXPEDIENTES**

Permite acumular un conjunto de expedientes de la misma materia procesal (Arbitral, Civil, Penal, Laboral) a un expediente denominado "Principal". De

acuerdo a las características propias de los expedientes a acumular se determinará el criterio de acumulación, a saber:

- Por Demandantes, la relación total de demandantes de los expedientes a acumular se unificará en la sección "Demandantes" del expediente "Principal".
- Por Demandados, la relación total de demandados de los expedientes a acumular se unificará en la sección "Demandados" del expediente "Principal".
- Por Pretensiones, la relación total de pretensiones de los expedientes a acumular se unificará en la sección "Pretensiones" del expediente "Principal".

Cabe indicar que los expedientes que forman el grupo a acumular deben contemplar que las actuaciones procesales comprendidas hayan sido pre-facturados debido principalmente a que ya están formando parte de un único expediente que seguirá el proceso judicial en cuestión.

#### *PROCESO: PREFACTURA DE ASESORES / PERITOS*

Permite determinar el pago a los Estudios de Asesores y/o Peritos por las actuaciones procesales (eventos) y de pericia respectivamente que efectúan en los diferentes procesos judiciales y administrativos. En el caso de Prefactura de Estudio de Asesores, se basará en tarifario vigente respectivo (General o Por Asesor) y la información de los actos procesales y/o resultado de la sentencia del proceso; en el caso de Pre-factura de Peritos, se basará en un tarifario fijo de acuerdo al peritaje efectuado. En ambos casos se determinará cálculo respectivo en un período mensual y empresa del grupo Telefónica respectivo. El paquete pre-facturado será aprobado o no por el Estudio de Asesores y/o Perito para su posterior liquidación y vinculación.

Cabe indicar la importancia de la definición de los Tarifarios para la ejecución de este proceso (Ver "Proceso: Definición de Información Base") y otros mantenimientos asociados.

### *PROCESO: COBRANZA DE DEUDAS*

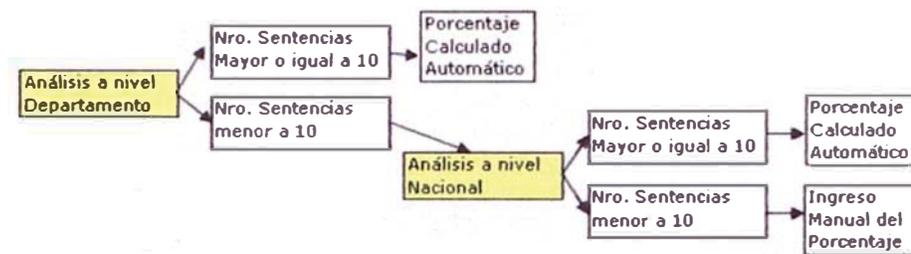
Este proceso está relacionado principalmente a los procesos judiciales Daños a la Planta. Permite registrar la información relacionado a las Cobranzas que efectúa los Estudios de Asesores de la deuda que mantiene los demandados hacia una empresa de Telefónica. Un Estudio de Asesores por encargo de una empresa del grupo Telefónica, se encarga de efectuar el cobro total o parcial de la deuda de uno o varios demandados de diferentes procesos judiciales. De esta manera, la empresa del grupo Telefónica certificará los cobros realizados y generará la factura respectiva para el Estudio de Asesores específico, considerando la comisión a recibir.

Cabe indicar la importancia de la definición del Tarifario al proceso judicial para el cálculo respectivo de la comisión e impuesto asociados a la definición de la factura (Ver "Proceso: Definición de Información Base").

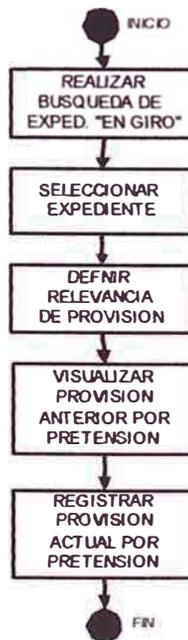


**PROCESO: DETERMINACION DE LA PROVISION PARA CONTINGENCIAS**

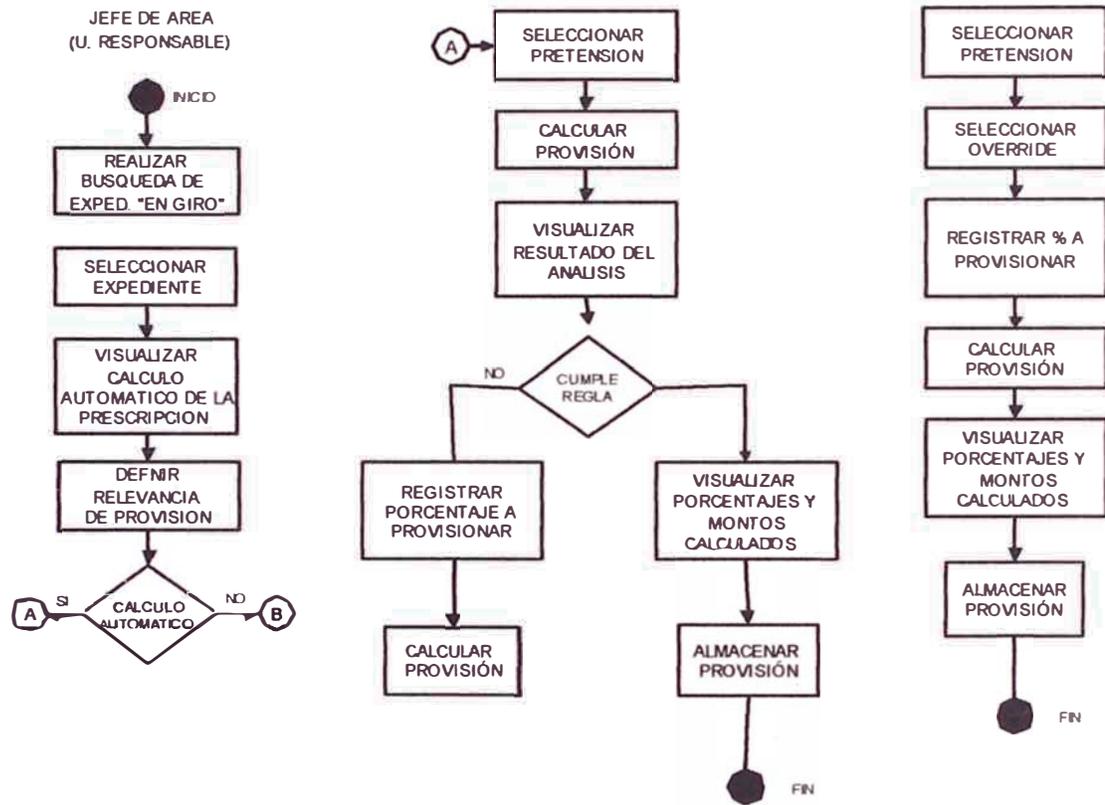
Permite definir el consolidado mensual de la Provisión para Contingencias según materia Laboral, Civil, Penal, Arbitral y Administrativo; basándose en el registro de la información de las provisiones en los expedientes cuyo estado se encuentran "En Giro".



JEFE DE AREA  
(U. RESPONSABLE)



Esquema de registro de provisiones (Proceso Laboral):



## PROCESO: REGISTRO DE EJECUCION DE EMBARGOS

Permite registrar la información concerniente a la ejecución de Embargos efectuados ante Bancos, Clientes y Centros de Recaudación, como consecuencia de un mandato judicial o ejecución coactiva. Se tiene la siguiente clasificación:

### Embargo ante Bancos

A través del registro de las notas bancarias (cargo, retención, bloqueo y abono) realizado por la Área de Tesorería y la asociación de notas respectivas, permitirá al Área de Secretaría General asociar las notas de cargo con expedientes según la materia procesal; de manera que, se tenga control de la información del proceso basado en el movimiento del desembolso efectuado por las notas de cargo. Posteriormente se realizará la liquidación respectiva.

Esquema de asociación de notas bancarias:



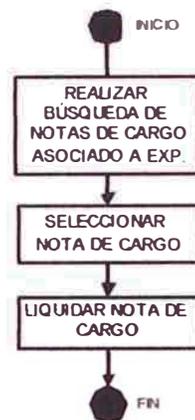
Esquema de asociación de notas de cargo y expediente:

SECRETARIA GENERAL  
(U. GESTOR EMBARGO)



Esquema de liquidación de nota de cargo:

SECRETARIA GENERAL  
(U. GESTOR EMBARGO)



### Embargo ante Clientes y Centros de Recaudación

A través del registro de las notas no financieras se tendrá la información derivada de la ejecución de embargos ante Clientes y/o Centros de Recaudación. Se realizará la asociación con el expediente específico aún si el expediente se encuentra en estado "Archivo Definitivo". Así como los embargo ante bancos, también se llevará a cabo la calificación de las notas no financieras a través de un estado a calificar.

Cabe indicar que el Área TCC registra las notas de no financieras derivadas de los centros de recaudación.

Esquema de registro de Nota No Financiera - Cliente:

SECRETARIA GENERAL  
(U. GESTOR EMBARGO)



Esquema de registro de Nota No Financiera - Centro de Recaudación:

AREA TCC  
(U. TCC)



## *PROCESO: GENERAR CONSULTA Y REPORTE*

Permite generar las consultas y reportes definidos en el sistema. El conjunto de datos que se almacenan en la Base de Datos "SIL" (repositorio de información) como consecuencia de la operatividad funcional definida en el alcance del sistema, contribuye a definir un conjunto de Consultas y Reportes que permita al usuario tener a disposición la información necesaria para la correcta gestión y/o decisión a realizar.

Cabe indicar que los indicadores comprendidos en el Tablero de Mando está considerado como una consulta que se realiza a la "Base de Datos SIL".

### Consultas definidas:

- Consulta de expedientes laborales
- Consulta de expedientes civiles
- Consulta de expedientes penales
- Consulta de expedientes daños a la planta
- Consulta de expediente arbitrales
- Consulta de expedientes de conciliaciones
- Consulta de expedientes administrativos
- Consulta de pre-facturas por asesores
- Consulta de pre-facturas por peritos
- Consulta de provisión contable
- Consulta de requerimientos de pago
- Consulta de embargos por bancos, cliente, entidades recaudadoras, bienes
- Consulta única de expedientes judiciales y arbitrales (Otras Gerencias)
- Consulta única de expedientes administrativos (Otras Gerencias)
- Consulta de requerimientos de pago (Otras Gerencias)

- Consulta de embargos por bancos, clientes, entidades recaudadoras, bienes (Otras Gerencias)

Reportes definidos:

- Reporte de la Ficha de Datos Comunes por Expediente (TODOS)
- Reporte de la Ficha de Instancias y Actos Procesales (TODOS)
- Reporte para la Prefectura por Asesores (TODOS)
- Reporte para la Prefectura por Peritos (TODOS)
- Reporte de Provisión para Contingencias (TODOS)
- Listado de expedientes sensibles y/o relevantes que este reporte a parte de listar los expedientes genere los montos involucrados , 2) Listado de expedientes por forma de finalización (excepción, conciliación judicial, desistimiento, negociación extra-judicial) (LABORAL)
- Listado de expedientes cuyos montos pretendidos sean mayores a un monto (determinar la cuantía o que este campo sea flexible) (LABORAL)
- Reporte que permita generar la última actuación del expediente (este campo debe salir de las fechas ingresadas en la pantalla de eventos) (LABORAL)
- Reportes de Audiencias (LABORAL)
- Reporte de Demandantes - Personal Activo del Grupo (LABORAL)
- Reporte de expedientes por Instancia (LABORAL)
- Reporte de expedientes por Instancia (PENAL)
- Reporte de expedientes por Instancia (CIVIL)
- Reporte de expedientes por Instancia (ADMINISTRATIVOS)
- Reportes de Honorarios Especiales (TODOS)
- Reporte que genere el total de tasas judiciales pagadas por expediente (TODOS)

- Reporte por Excepciones (TODOS)
- Reporte de expedientes colectivos (LABORAL)
- Reporte de expedientes acumulados (LABORAL)
- Reporte de expedientes ordinarizados (LABORAL)
- Reporte de expedientes (LABORAL)
- Reporte de expedientes (CIVIL)
- Reporte de expedientes (PENAL)
- Reporte de expedientes (ADMINISTRATIVOS)
- Reportes medidas cautelares por Expediente (TODOS)
- Reporte de gastos por expediente (TODOS)
- Reporte de gastos por expediente (DAÑOS A LA PLANTA)
- Reporte de Expediente (DAÑOS A LA PLANTA)
- Reporte de Facturas Emitidas (DAÑOS A LA PLANTA)
- Reporte de Verificación de Embargos para Coactivos  
(ADMINISTRATIVOS)
- Reporte de la Ficha de Seguimiento (TODOS)
- Reporte de Cobranza Coactiva (ADMINISTRATIVOS)

### 3.5.3 ETAPA DE DISEÑO EXTERNO

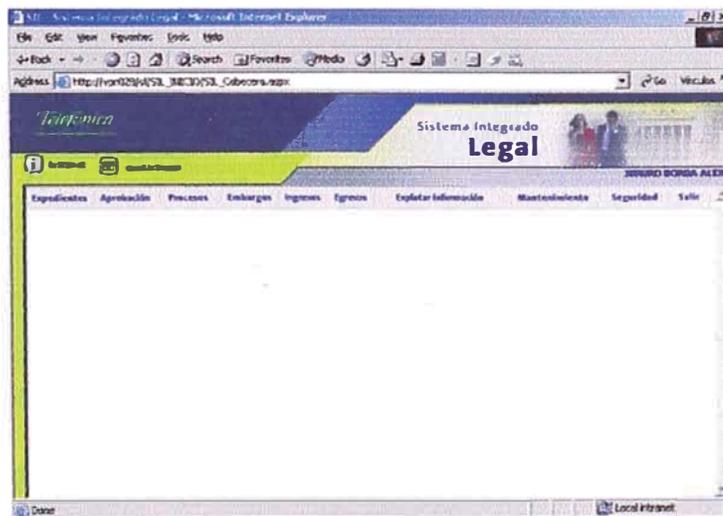
#### 3.5.3.1 Prototipo del Sistema

Flujo Básico: Proceso Prefectura de Actos Procesales

##### 1.- Ingreso al Sistema:



##### 2.- Menú Principal del Sistema



### 3.- Bandeja de Registro de un Expediente Legal

**Sistema Integrado Legal**

**Expediente Laboral**

Mes Exped.: [ ] Fecha Notificación: [ ]  
 Acontecimiento: [ ] Asesor: [ ]  
 Departamento: [Relaciones] [Resultados] [Col. RRH] [ ]  
 Nombre: [ ] Demanda(s): [ ] Demandado(s): [ ]

Código	Línea	Expediente	Asesor	Asesoría	Institución	Asesor
<input type="checkbox"/>	800034414	433-2095	CLAUDIA SEGUNDA	LEINA ROSALES GUTIERREZ	ICA - CHECHIA	ESTUDIO FERRER, LIMA, ROSALES Y NEGOCIOS ABOGADOS
<input type="checkbox"/>	800034414	433-2094	NO DEFINIDO	OSCAR ALEJANDRO VELAZ DE LAMA	ICA - CHECHIA	ESTUDIO LANGE, ABEDA, CELY & ASOC.
<input type="checkbox"/>	800030733	433-2094	CLAUDIA SEGUNDA	MARTHA LEONOR JARBE	ICA - CHECHIA	DR. DANIELA
<input type="checkbox"/>	800032336	433-2093	IMPAKIN POR DAÑOS Y REPARACIONES	FORTUNATO RAFAEL PALCAZ SALAZAR	LIMA - LIMA	ESTUDIO MORALES ROSALES ABOGADOS

[ Nuevo ] [ Modificar ] [ Eliminar ]

### 4.- Ficha de un Expediente Legal

**Sistema Integrado Legal**

**Expediente Laboral**

Mes Exped.: [433-2095] \*Acontecimiento: [NO DEFINIDO]  
 Mes Exped. Arguido: [Fecha/Valor] \*Fecha Notificación: [31/03/2004]  
 Monto Pagado (C.V.): [51,720.00] \*Tipo Expediente: [Relaciones]  
 \*Materia: [ICA] \*Demandante: [ICA]  
 \*Procedencia: [CHECHIA] \*Destino: [Relaciones]  
 Demandante:  
 ESTUDIO LANGE, ROSALES, CELY & ASOC. 15/11/2004  
 ESTUDIO TELEFONICA DEL PERU, CALERON & ABOGADOS ASOCIADOS S.R.L. 03/07/2004  
 Demandado:  
 OSCAR ALEJANDRO Encarcelado Suizo  
 TELEFONICA DEL PERU Encarcelado Suizo  
 VELAZ DE LAMA Telefonista S.A.A. S.A.A.  
 \*Materia: [Relaciones] \*Procedencia: [CHECHIA]  
 \*Fecha Finalización: [No] \*Monto Finalización: [6000000]  
 Personal: [ ] Rel. de: [ ] Monto Pag. Celo: [ ]  
 Efectos: No Anulado A Ningun Expediente  
 OTRAS ACCIONES: [ ]

[ Guardar ] [ Modificar ] [ Eliminar ]

### 5.- Registro de Demandantes y Demandados: Persona Natural

The screenshot shows a web browser window titled 'SIL - Sistema Integrado Legal - Microsoft Internet Explorer'. The page header includes 'Sistema Integrado Legal'. The main content area is titled 'Buscar Persona' and contains the following fields:

- Tipo: Natural (dropdown menu)
- Tercero Civilmente Responsable
- \*Paterno: VELASQUEZ
- \*Materno: MARTINEZ
- \*Nombres: JEANNIRA
- \*Dirección: URB. FICUS
- \*Tipo Doc.: DM (dropdown menu)
- \*Nro. Doc.: 43535345
- Contrata: Alcatel (dropdown menu)
- Observaciones: Observaciones del Demandante. (text area)

At the bottom of the form are two buttons: 'aceptar' and 'cancelar'.

### 6.- Registro de Demandantes y Demandados: Persona Jurídica

The screenshot shows a web browser window titled 'SIL - Sistema Integrado Legal - Microsoft Internet Explorer'. The page header includes 'Sistema Integrado Legal'. The main content area is titled 'Buscar Persona' and contains the following fields:

- Tipo: Juridica (dropdown menu)
- Tercero Civilmente Responsable
- \*Razón Social: EMPRESA RUBI S.A.
- \*Nro. Ruc: 12345678901
- \*Dirección: URB. VILLA ALEGRE
- \*Departamento: PASCO (dropdown menu)
- \*Provincia: OXAPAMPA (dropdown menu)
- \*Distrito: OXAPAMPA (dropdown menu)
- Observaciones: Observaciones del Demandante. (text area)

At the bottom of the form are two buttons: 'aceptar' and 'cancelar'.

### 7.- Registro de Demandantes y Demandados: Empleado Tdp

**Sistema Integrado Legal**

Buscar Persona

Tipo :

Paterno :

Materno :

Nombre :

Nro. CIP :

Sel.	Nombre	CIP	Fecha Ingreso	Fecha Cese	Sindicato
------	--------	-----	---------------	------------	-----------

### 8.- Bandeja de Mantenimiento de Tarifarios de Asesores

**Sistema Integrado Legal**

Mantenimiento de Tarifario de Asesor

Por Asesor  Por Materia

Materia :

Sel.	Tarifario	Tipo Tarifario	Fecha Inicio	Fecha Fin
<input type="checkbox"/>	TARIFARIO 01	Per Acto	01/01/2003	31/12/2003
<input type="checkbox"/>	TARIFARIO 02	Per Acto	01/01/2004	

### 9.-Detalle del Mantenimiento de Tarifarios

Sistema Integrado Legal

**Tarifario De Asesores - Por Materia**

Materia : Laboral  
 Tipo : Por Acto  
 Número : TAREMIAMO 02 Fecha Inide : 01/01/2008

Del.	Acto Procesal	Instancia	Monto Único	Estado
<input checked="" type="checkbox"/>	Contestación	1 - INSTANCIA	250.00	En Giro
<input type="checkbox"/>	Recuración	1 - INSTANCIA	150.00	En Ejecución
<input type="checkbox"/>	Recuración	1 - INSTANCIA	150.00	En Giro
<input type="checkbox"/>	Audiencias	1 - INSTANCIA	125.00	En Giro
<input type="checkbox"/>	Sentencia o Auto que resuelve excepción que pone fin al proceso	1 - INSTANCIA	200.00	En Giro
<input type="checkbox"/>	Apelación de autos que no	1 - INSTANCIA	150.00	En Giro

grabar cancelar img\_hono\_estado

### 10.- Registro de Tarifario

Sistema Integrado Legal

**Agregar Valor Por Acto**

\*Instancia : 1 - INSTANCIA  
 \*Acto Procesal : Contestación  
 \*Estado :  
 \*Monto Único : 250.00 Soles

grabar cancelar

### 11.-Bandeja de Registro de Actos Procesales

Sistema Integrado Legal

Actos Procesales

Acto	Instancia	Fecha Inide	Estado	Valor
Contestación de Peticia	1 - INSTANCIA	01/01/2008	En Giro	250.00

Registrar Actos Procesales Registrar Tarifarios Registrar Tarifarios

## 12.- Registro de Actos Procesales

SIL - Sistema Integrado Legal - Microsoft Internet Explorer

**Sistema Integrado Legal**

**Nueva Acto Procesal**

\*Acto Procesal : Informe oral      Asesor : ESTUDIO FERRERO

\*Fecha Verificación : 29/09/2005

Instancia : INSTANCIA      \*Fecha De Acto : 01/01/2005

Dependencia : JUZ. CONTENCIOSO      Nro. Dep : 343-2005

Secretario : Jose Belarde      Nro. Exp : 433-2005

Observaciones : Observaciones del Acto Procesal

## 13.- Bandeja de Prefectura de Actos Procesales

Sistema Integrado Legal

Explicación    Aprobación    Proceso    Embargo    Ingresos    Egresos    Análisis Informativo    Mantenimiento    Seguridad    Lado

Matrícula :    Tipo De Prefectura :    Periodo :    Criterio :

Activo :    (Impreso PDF) :    Colaborador :

Nº	Nº Expediente	Fecha Verificación	Fecha De Acto	Asesor	Monto Total	Estado
<input type="checkbox"/>	000002429	18/07/2005	20/07/2005	ESTUDIO S. FERRERO & ASOCIADOS S.R.L.	S/. 230.00	Temporal
<input type="checkbox"/>	000002429	18/07/2005	20/07/2005	ESTUDIO A. FERRERO & ASOCIADOS S.R.L.	S/. 375.00	Temporal
<input type="checkbox"/>	000002427	18/07/2005	19/07/2005	ESTUDIO A. FERRERO & ASOCIADOS S.R.L.	S/. 28119.00	Temporal

#### 14.- Generación de Paquete de Prefactura

SIL - Sistema Integrado Legal - Microsoft Internet Explor... [-] [ ] [X]

**Sistema Integrado  
Legal**

---

**Generar Pre-Factura**

Materia : Laboral

\*Fecha : 01/01/2005 [ ] [ ] 31/01/2005 [ ] [ ]

\*Asesor : AVENDAÑO2 [ ]

\*Empresa Tdp : FUNDACION TELEFONICA [ ]

\*Tipo Doc. Pago : Factura [ ]

\*Moneda : Dolares [ ]

[ ] aceptar [X] cancelar [ ] reporte

#### 15.- Liquidación de Prefactura

SIL - Sistema Integrado Legal - Microsoft Interne... [-] [ ] [X]

**Sistema Integrado  
Legal**

---

**Liquidar Pre-Factura**

Código : 0000002429

Periodo : 15/07/2005 - 18/07/2005

Asesor : ESTUDIO J. FRANCISCO GIRALDO PRATO  
E.I.R.L.

Monto (S/.): 350.00

\*Nro. SAP : 11111 [ ]

Documento Pago : Factura [ ]

Nro. Doc. : 11111 [ ]

Monto Final : 416.50 [ ] Nuevos Soles [ ]

Fecha Conformidad : 01/01/2005 [ ] [ ]

Observaciones : Observaciones [ ] [ ]

[ ] grabar [X] cancelar



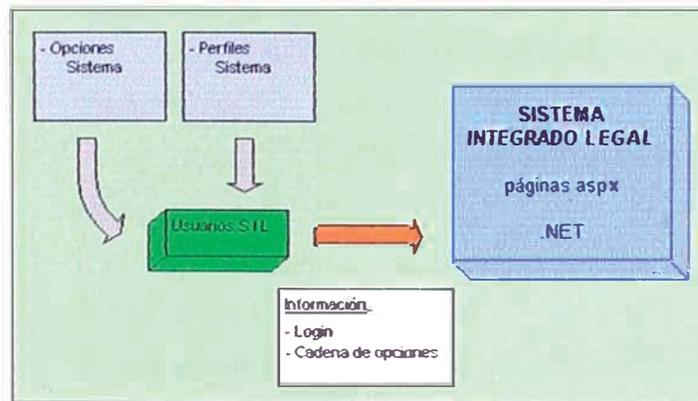
### 3.5.3.2 Diseño Externo del sistema

#### 3.5.3.2.1 Acceso al Sistema

El acceso al Sistema Integrado de Legal, esta basado en el nivel de seguridad que otorgue el propio sistema, el cual se responsabiliza de la definición, registro y validación de la información relacionada a:

- Perfiles
- Opciones
- Usuarios
- Opciones por perfil
- Perfiles por usuario

El siguiente diagrama muestra como se realiza la administración de la información de los usuarios para su ingreso al sistema.



### 3.5.3.2.2 Interfaz Principal del Sistema



Objetivo	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ingresar al aplicativo SIL mediante Seguridad Integrada, a través de la Página Principal del Sistema (Home Principal).</li></ul>
Descripción de la Interface	<p><u>Botones de Acción</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>INGRESAR:</b> Permitirá al usuario ingresar al “Sistema SIL”.</li><li>• <b>CANCELAR:</b> Retoma a la página de la Intranet Corporativa.</li></ul>
Reglas del Negocio	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ El sistema recuperara el login ingresado al momento de iniciar su session.</li><li>➤ Por medio del login se ubicara los datos del usuario empleado TDP, como son: Código CIP, Nombres, Empresa TDP (Meta 4). Perfil y Opciones.</li></ul>
Consideraciones y/o Validaciones	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ No podrá ingresar al sistema si para SIL el usuario logeado se encuentra bloqueado, su fecha fin de acceso a caducado o no esta ingresando fuera del horario permitido.</li></ul>

### 3.5.3.2.3 Opciones del Sistema

A continuación se muestra una tabla con todas las opciones y sub opciones pre definidos por el sistema:

Opción principal	Sub Opciones
Expedientes	<p><u>ADMINISTRATIVO:</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Permite el registro de expedientes administrativos.</li></ul> <p><u>COACTIVOS:</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Permite el registro de expedientes administrativos coactivos.</li></ul> <p><u>ARBITRALES:</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Permite el registro de expedientes Arbitrales.</li></ul> <p><u>CIVIL:</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Permite el registro de expedientes Judiciales Civiles.</li></ul> <p><u>CONCILIACIONES:</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Permite el registro de expedientes Conciliaciones Extrajudiciales.</li></ul> <p><u>LABORAL:</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Permite el registro de expedientes Judiciales Laborales.</li></ul> <p><u>PENAL:</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Permite el registro de expedientes Judiciales Penales.</li></ul> <p><u>DAÑOS A LA PLANTA:</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Permite el registro de expedientes Judiciales Daños a la Planta.</li></ul> <p><u>ACUMULACION:</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Permite realizar la acumulación de expedientes a uno denominado "Principal" según criterios definidos.</li></ul>
Aprobación de Expedientes	<p><u>APROBACION ADMINISTRATIVOS:</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Permite la aprobación del registro de expedientes</li></ul>

administrativos y coactivos.

**APROBACION JUDICIALES Y ARBITRALES:**

- Permite la aprobación del registro de expedientes arbitrales, civiles, penales, laborales y daños a la planta.

Procesos

**COBRANZAS:**

- Permite realizar el proceso de facturación aplicado a los expedientes Daños a la Planta.

**PRE-FACTURA:**

- Permite realizar la pre-factura de pagos a estudios de asesores y peritos de todas las materias procesales.

**PROVISION PARA CONTINGENCIAS:**

- Permite el registro de las provisiones según expediente y ejecutar el proceso mensual de provisión para contingencias

Embargos

**BANCOS:**

- Permite el registro, asociación y liquidación de notas bancarias.

**CLIENTES**

- Permite el el registro y liquidación de notas no financieras.

**CENTROS DE RECAUDACION:**

- Permite el el registro y liquidación de notas no financieras.

Pagos

**REGISTRO DE GASTOS**

- Permite el registro de la ejecución de gastos por Honorarios Especiales, Peritos de Oficio y Otros Conceptos definidos.

**REQUERIMIENTO DE PAGOS**

- Permite el registro de pagos por mandato judicial según proceso judicial, arbitral o administrativo.

**APROBACION DE REQUERIMIENTOS DE PAGOS**

- Permite la aprobación o rechazo del registro de

requerimientos de pagos.

#### LIQUIDACION DE REQUERIMIENTOS DE PAGOS

- Permite realizar la liquidación de requerimientos de pagos aprobados.

Eventos

#### REGISTRO DE EVENTOS:

- Permite el registro de eventos según necesidad del usuario de l sistema.

#### CONSULTA DE EVENTOS

- Permite realizar la consulta de eventos registrados por usuarios determinados.

Explotar

Listado de consultas y Reportes definidos por SIL

información

Mantenimiento

#### ASESORES:

de tablas

- Permite el mantenimiento de estudios de asesores.

#### PERITOS

- Permite el mantenimiento de estudios de peritos.

#### TARIFARIO DE ASESORES

- Permite definir los tarifarios según la materia procesal o estudio de asesores.

#### TARIFARIO DE PERITOS

- Permite registrar tarifarios de estudios de peritos.

#### OTRAS TABLAS

- Realiza el mantenimiento a las demás tablas que se utilizan en el sistema SIL

Seguridad

#### PARAMETROS

- Permite el mantenimiento de parámetros del “Sistema SIL”..

#### USUARIOS:

- Permite el mantenimiento y registro de usuarios del sistema

#### PERIFILES:

<ul style="list-style-type: none"> <li>Permite el mantenimiento de perfiles de usuario.</li> </ul> <p><u>OPCIONES:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Permite el mantenimiento de opciones del sistema.</li> </ul> <p><u>ASIGNACION DE OPCIONES A PERFIL:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Permite la asignación de opciones a perfiles.</li> </ul> <p><u>ASIGNACION DE PERFILES A USUARIOS:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Permite la asignación de perfiles a usuarios.</li> </ul>
--

### 3.5.4 ETAPA DE DISEÑO DE ARCHIVOS FÍSICOS

#### 3.5.4.1 Diccionario de Datos

A continuación el diccionario de Datos de las principales tablas del Sistema:

Nombre Físico de la Tabla	Descripción				
<b>SILT_ACTO_PROCESAL</b>	<b>TABLA DE ACTOS PROCESALES ASOCIADOS A EXPEDIENTES</b>				
Nombre Físico del Atributo	Tipo de Dato	Null	PK	FK	Descripción
ACPRC_ID	char(10)	NOT NULL	Yes	No	Código autogenerado de la tabla
ESTUC_ID	char(10)	NOT NULL	No	Yes	Código autogenerado de la tabla SILT_Estudio
INSTT_ID	char(10)	NULL	No	Yes	Código autogenerado de la tabla

					SILT_Instancia
ACPRC_CODTIPOACTO	char(08)	NOT NULL	No	No	Código de tipo de acto procesal
ACPRC_FECACTO	datetime	NOT NULL	No	No	Fecha de acto
ACPRC_FECVERIFICACION	datetime	NULL	No	No	Fecha de verificación
ACPRC_NRORESO	varchar(20)	NULL	No	No	Número de resolución
ACPRC_CODTIPOPERITAJE	char(08)	NULL	No	No	Código de tipo de peritaje
ACPRC_FECPERITAJE	datetime	NULL	No	No	Fecha en que se realiza el peritaje
ACPRC_INDLOCPERITAJE	char(04)	NULL	No	No	Indicador de localidad
ACPRC_INDRESPERITAJE	char(04)	NULL	No	No	Indica el resultado de la pericia
ACPRC_COMENTARIOS	varchar(1000)	NULL	No	No	Observaciones
ACPRC_INDPAGO	char(04)	NULL	No	No	Indicador de pago
ACPRC_FECPAGO	datetime	NULL	No	No	Fecha de liquidación definitiva de la prefectura
ACPRC_CODTIPODOC	char(08)	NULL	No	No	Código tipo de documento

					(relacioando al registro de Gasto)
ACPRC_NRODOC	varchar(20)	NULL	No	No	Número de documento (relacioando al registro de Gasto)
ACPRC_INDMONEDA	char(04)	NULL	No	No	Indicador de moneda (relacioando al registro de Gasto)
ACPRC_MONTO	numeric(20, 2)	NULL	No	No	Monto (relacioando al registro de Gasto)
ACPRC_FECEJECPAGO	datetime	NULL	No	No	Fecha de ejecución (relacioando al registro de Gasto)
ACPRC_OBSERVACION	varchar(1000)	NULL	No	No	Observaciones (relacioando al registro de Gasto)
ACPRC_USU_CREA	varchar(20)	NOT NULL	No	No	Usuario crea registro
ACPRC_FEC_CREA	datetime	NOT NULL	No	No	Fecha creación del registro

ACPRC_USU_MODI	varchar(20)	NULL	No	No	Usuario modifica registro
ACPRC_FEC_MODI	datetime	NULL	No	No	Fecha de modificación del registro
ACPRC_USU_ELIM	varchar(20)	NULL	No	No	Usuario elimina registro
ACPRC_FEC_ELIM	datetime	NULL	No	No	Fecha de eliminación del registro
ACPRC_SITUACION_REG	char(01)	NULL	No	No	Situación del registro: "A": Activo, "I": Inactivo

<b>SILT_EXPEDIENTE</b>		<b>TABLA PRINCIPAL DE EXPEDIENTES</b>			
<b>Nombre Físico del Atributo</b>	<b>Tipo de Dato</b>	<b>Null</b>	<b>PK</b>	<b>FK</b>	<b>Descripción</b>
EXPEC_CODSIL	char(10)	NOT NULL	Yes	No	Código autogenerado de la tabla
EXPEC_IND TIPOPROC	char(04)	NOT NULL	No	No	Indicador de tipo de proceso:
EXPEC_CODENTADM	char(08)	NULL	No	No	Código de entidad administrativa

EXPEC_SECSILPROC	char(10)	NOT NULL	No	No	Código autogenerado secuencial según materia procesal
EXPEC_INDJUDEXT	char(04)	NULL	No	No	Indicador de Judicial / Extrajudicial
EXPEC_NROEXP	varchar(20)	NOT NULL	No	No	Número de Expediente
EXPEC_CODASUNTO	varchar(08)	NOT NULL	No	No	Código de asunto
EXPEC_FECING	datetime	NULL	No	No	Fecha de ingreso al juzgado
EXPEC_FECNOTIF	datetime	NULL	No	No	Fecha de notificación
EXPEC_CODREGION	char(08)	NULL	No	No	Código de region
EXPEC_CODDPTO	char(08)	NULL	No	No	Código de departamento
EXPEC_CODPROV	char(08)	NULL	No	No	Código de provincia
EXPEC_CODDIST	char(08)	NULL	No	No	Código de distrito
EXPEC_DIREC	varchar(50)	NULL	No	No	Dirección.
EXPEC_INDACUERDOC ONCIL	char(04)	NULL	No	No	Indicador de acuerdo ( Reg. Conciliaciones )

EXPEC_INDESTADO	char(04)	NOT NULL	No	No	Indicador de Estado del expediente
EXPEC_INDRELEVANCIA	char(04)	NULL	No	No	Indicador de Relevancia
EXPEC_CODVIAPROC	char(08)	NULL	No	No	Código de Vía Procedimental
EXPEC_CODFORMAFIN	char(08)	NULL	No	No	Código Forma de Finalización
EXPEC_CODPROCESAL	char(08)	NULL	No	No	Código del resultado procesal
EXPEC_INDREAL	char(04)	NULL	No	No	Indicador de resultado real
EXPEC_OBSREAL	varchar(500)	NULL	No	No	Sustento del resultado real
EXPEC_MONTOPRETENDIDO	numeric(20, 2)	NULL	No	No	Total monto pretendido del expediente
EXPEC_MONTOSENTENCIA	numeric(20, 2)	NULL	No	No	Total monto sentencia del expediente
EXPEC_FECENCARGO	datetime	NULL	No	No	Fecha de encargo
EXPEC_CODASESOR	char(08)	NULL	No	No	Código del estudio de asesores
EXPEC_ABOGADO	varchar(50)	NULL	No	No	Abogado del estudio de asesores

EXPEC_CODTIPEM BAR GO	char(08)	NULL	No	No	Código de tipo de embargo
EXPEC_IND TIPOPROC EDENCIA	char(04)	NULL	No	No	Indicador de procedencia
EXPEC_IND AMBITO	char(04)	NULL	No	No	Indicador de ámbito
EXPEC_EJ ECOACTIVO	varchar(100)	NULL	No	No	Ejecutor coactivo
EXPEC_AUX COACTIVO	varchar(100)	NULL	No	No	Auxiliar coactivo
EXPEC_TIT UCOBRANZ A	varchar(100)	NULL	No	No	Titular cobranza
EXPEC_ENT DELEGADA	varchar(100)	NULL	No	No	Entidad delegada
EXPEC_COM ENTARIO	varchar(800 0)	NULL	No	No	Comentarios u observaciones
EXPEC_IND ACUMULAC ION	char(04)	NULL	No	No	Indicador de acumulación
EXPEC_COD SILPRINC	char(10)	NULL	No	No	Código SIL del expediente principal
EXPEC_IND APROB	char(04)	NULL	No	No	Indicador de aprobación del expediente
EXPEC_FEC APROB	datetime	NULL	No	No	Fecha de aprobación del expediente
EXPEC_USU APROB	varchar(20)	NULL	No	No	Usuario que realiza la aprobación del expediente

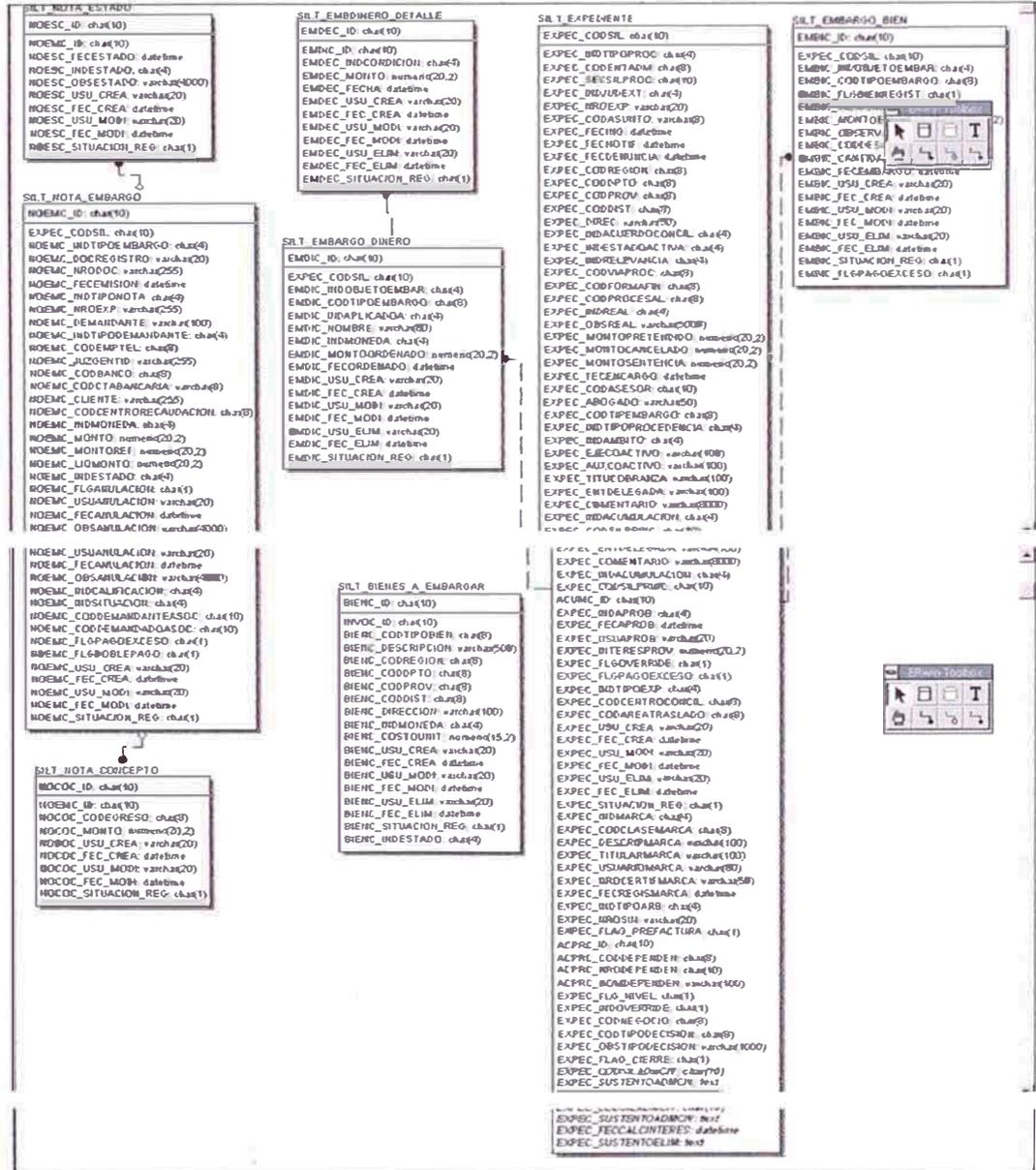
EXPEC_INTERESPROV	numeric(20, 2)	NULL	No	No	Monto del interes producto del proceso de provisión
EXPEC_FLGOVERRIDE	char(01)	NULL	No	No	Flag de override
EXPEC_FLGPAGOEXC ESO	char(01)	NULL	No	No	Flag de pago en exceso
EXPEC_USU_CREA	varchar(20)	NOT NULL	No	No	Usuario crea registro
EXPEC_FEC_CREA	datetime	NOT NULL	No	No	Fecha creación del registro
EXPEC_USU_MODI	varchar(20)	NULL	No	No	Fecha de modificación del registro
EXPEC_FEC_MODI	datetime	NULL	No	No	Fecha de modificación del registro
EXPEC_USU_ELIM	varchar(20)	NULL	No	No	Usuario elimina registro
EXPEC_FEC_ELIM	datetime	NULL	No	No	Fecha de eliminación del registro
EXPEC_SITUACION_REG	char(1)	NULL	No	No	Situación del registro

#### 3.5.4.2 Modelo de Datos

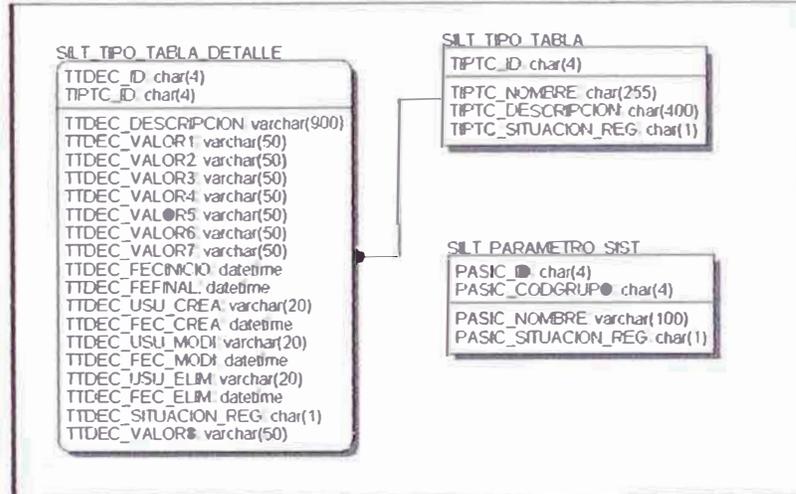
A continuación el modelo de datos de las principales entidades del Sistema:



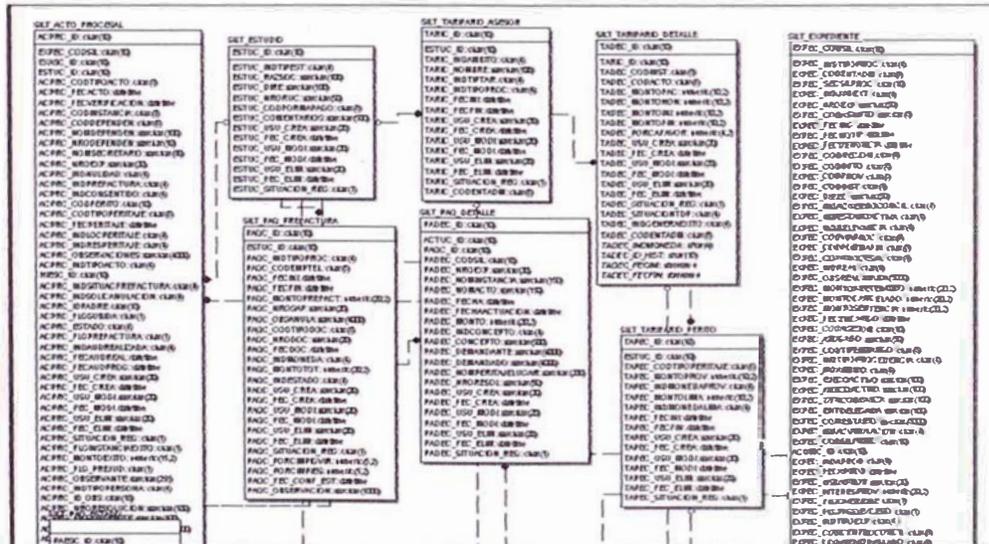
# EMBARGOS



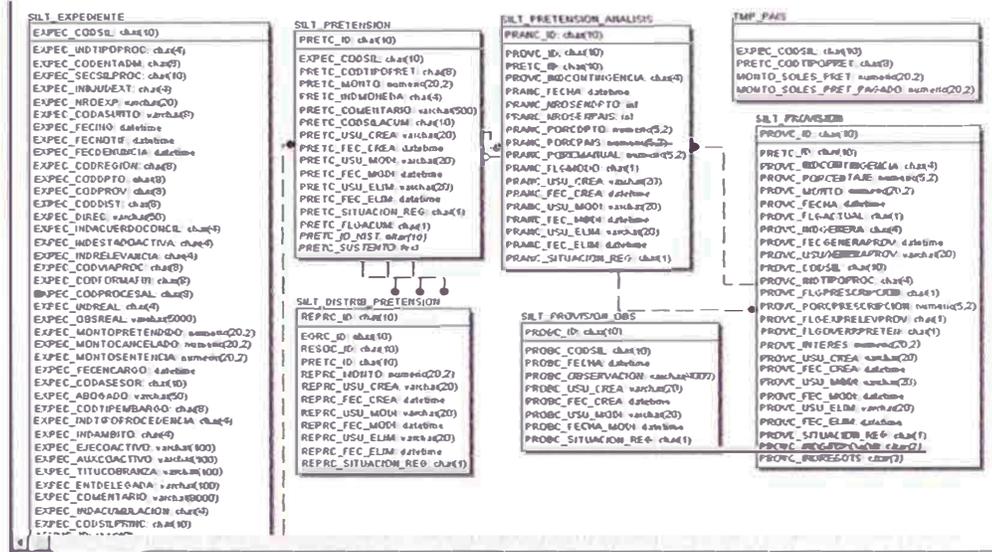
# MANTENIMIENTO



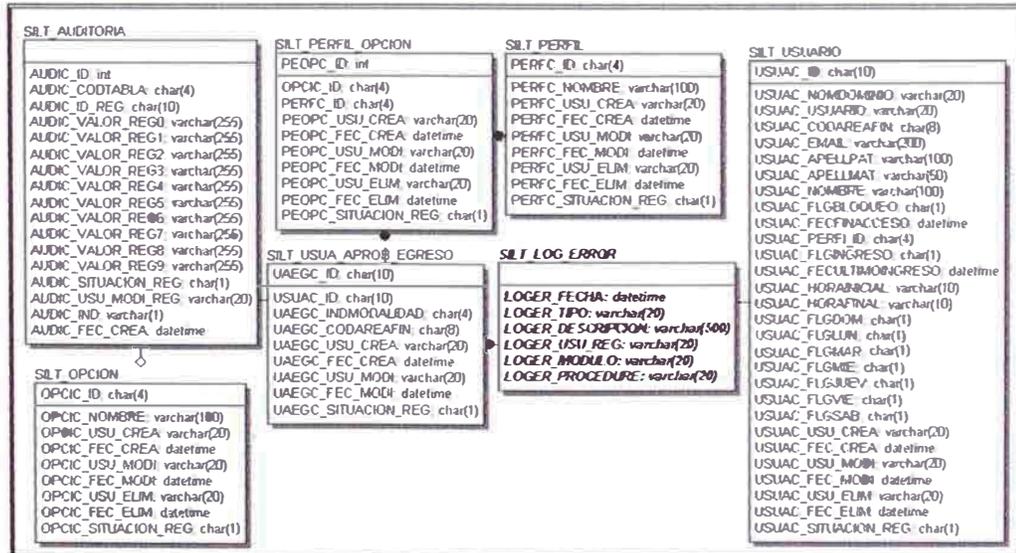
# PREFACTURA



# PROVISIONES



# SEGURIDAD Y AUDITORÍA



### 3.5.5 Etapa de Implantación

El plan de Implantación permitirá definir las actividades a seguir por parte de la Subgerencia de Producción de la GSI, área encargada de ejecutar la implantación del proyecto.

#### 3.5.5.1 Centros de Implantación

- Servidores de Producción a instalar: SAPLCSM186 (WEB Y COMPONENTES)
- Servidores de Producción SQL SERVER a instalar: SAPLCSM187 (BASE DE DATOS SQL SERVER)
- Servidores de Producción ORACLE a instalar: SUN4D7 (BASE DE DATOS CANALC en producción)
- Requerimientos de la infraestructura
  - En el Ambiente de Producción
  - En el Servidor Web
    - Instalación de Windows 2000
    - Instalación de Net Framework 1.0 SP2
    - Instalación del MS Excel 2000
    - En el Servidor Base de Datos SQL SERVER Producción
    - Instalación de Windows 2000
    - Instalación de SQL 7.0

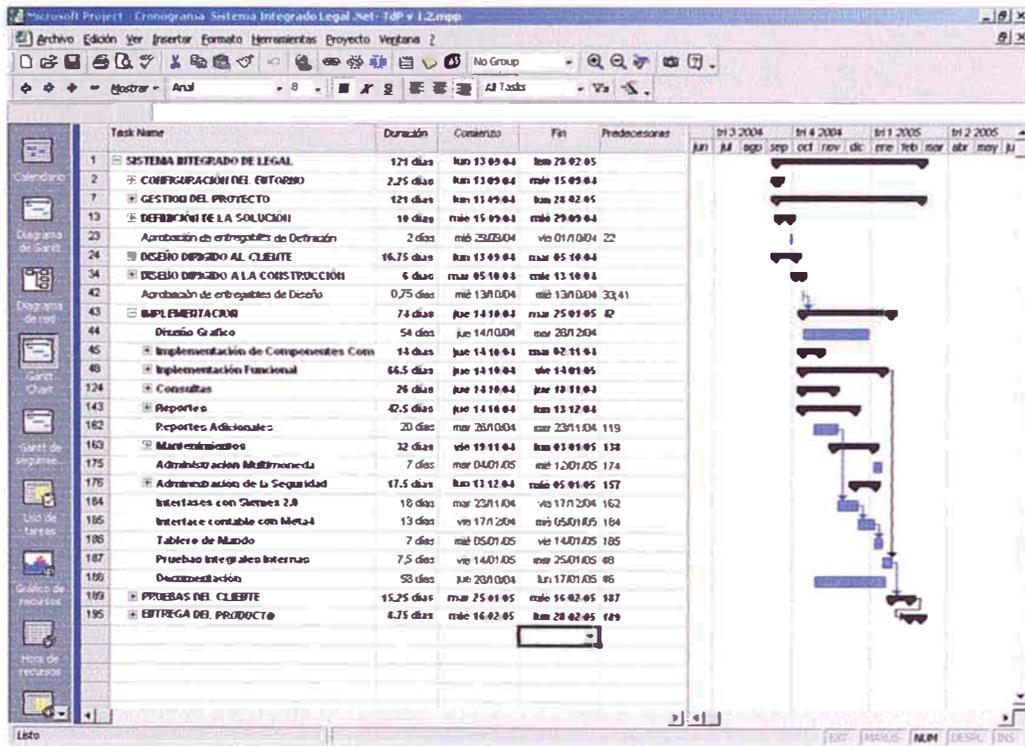
#### 3.5.5.2 Recursos y servicios de producción

- Servicios del Area Software Base, base de datos SQL Server
- Servicios del Area Software Base, base de datos ORACLE
- Servicios del Area de Sistemas Centrales (Webmaster)
- Servicios del Area de Soporte a Usuarios
- Servicios del Area de Testing (actualmente Testing pertenece a la Subgerencia de Proyectos)

#### 3.5.5.3 Estrategia de liberación de release

- Como parte de la estrategia de liberación del Proyecto SIL por parte de GSI, se realizarán tres releases.
- En el primer release se realizará el pase a producción del website, la creación de la BD y la creación de todos los objetos de la base de datos. Este release será desplegado el 25-05. En este release no se considera uno de los módulos del SIL (Módulo de Embargos).
- El segundo release considera el pase a producción de algunos requerimientos de criticidad baja pero que GSI se comprometió con el negocio de Secretaría General. Este release será desplegado el 01-06 e incluirá cambios en objetos de la base de datos así como modificación y creación de nuevas páginas y componentes del website.
- El tercer release considera el pase a producción del Módulo de Embargos del Proyecto SIL. Este release será desplegado el 08-06 e incluirá cambios en objetos de la base de datos así como modificación y creación de nuevas páginas y componentes del website.

### 3.5.6 Cronograma del Proyecto



## CAPITULO IV

### EVALUACIÓN DE RESULTADOS

Como resultado de la decisión tomada en referencia al estado inicial se pudo observar los siguientes resultados

ANTES DE LA IMPLANTACIÓN	DESPUÉS DE LA IMPLANTACIÓN
<p>Problemas de Gestión</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Era necesaria la Implantación de un Sistema Integrado Legal.</li><li>• Había demora y retraso en procesos de Gestión Documentaria Legal</li><li>• Había falta de automatización de control de pagos ó cobranzas, esto hace que haya un nivel mayor de morosidad hacia los asesores</li><li>• No se prevenía la Ejecución de Embargos. Así como el seguimiento y el control de los mismos.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se realizó la implantación del Sistema integrado legal.</li><li>• Los tiempos de respuesta mejoraron en 80% debido a la automatización de los mismos.</li><li>• Las prefecturas a los asesores se realizan automáticamente en menos de 5 minutos, a lo que antes demoraba en promedio casi una semana usando el excel.</li><li>• Se realizó un sistema de alarma contra embargos y la empresa podía prever posibles embargos ante cuentas bancarias y bienes.</li></ul>

<p><b>Problemas Operativos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los Procesos de Provisión de Contingencias ante posibles desembolsos de dinero y el Proceso de Prefectura a los Asesores se realizaban manualmente mediante hojas de cálculo, estos procesos contienen cálculos matemáticos, lo cual resulta tedioso y es una pérdida de tiempo.</li> </ul> <p><b>Problemas de Soporte y Cobertura de Sistemas de Información</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• No había mayor relación entre los empleados de Telefónica y los Procesos Legales de Telefónica del Perú (automatización)</li> <li>• No existía unificación de Procesos Legales entre las Áreas Laboral, Civil, Penal, Arbitral y Administrativo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los procesos de Provisiones luego de la implementación de los mismos demoran en promedio 3 horas, esto debido a que todo el proceso de cálculo y trabajo operativo se realiza mediante tareas que se ejecutan en el servidor de base de datos</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El Sistema implementado se comunica simultáneamente con la base de datos de empleados y de empresas de telefónica del Perú habiendo una respuesta real.</li> <li>• Todas las materias legales se unificaron en un solo Sistema de tal manera que pueden relacionarse a través del mismo.</li> </ul>
---	--

## **CAPITULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1 CONCLUSIONES**

- La necesidad de automatización de los principales procesos fueron cubiertos debido a que el Sistema Integrado Legal se fundamenta en la necesidad del usuario en automatizar todo proceso manual realizado antes de desarrollarse el Sistema, lo cual fue cubierto.
- Los procesos de Prefectura de los expedientes Legales fueron automatizados en forma general desde el mantenimiento de Tarifarios de Asesores hasta el Reporte de Prefectura a los Asesores
- Los procesos de Provisión de Contingencias ante pérdidas de juicios fueron automatizados, desde el registro de pretensiones de los demandados pasando por el cálculo de provisiones en base a sentencias emitidas por departamento y por país y el reporte de provisiones por cada mes.
- Los egresos fueron relacionados y automatizados en base a los pagos realizados por la sentencias dictadas en los juicios perdidos.
- Las alarmas contra embargos fueron punto clave para prevenir posibles bloqueos de cuentas bancarias y posibles embargos de bienes poseídos por Telefónica del Perú como consecuencia de la pérdida de juicios.
- Los Ingresos correspondientes a Recuperos por Daños a la Planta fueron relacionados a los expedientes de dicha materia y a los financiamientos de deuda con los demandados.

- Se logro la integración de todas las áreas legales (laboral, penal, civil, administrativo, arbitral, conciliacion, coactivo, daños a la planta) en un solo gran sistema el cual da soporte a las mismas y configurable con los requerimientos.
- Se logró la automatización de Expedientes Empresariales y Acumulados los cuales representan a un grupo de Procesos que por similitud en demandantes, demandados o Tipos de Pretensiones deben ser representados por un solo expediente.
- La automatización de la gestión de procesos legales puede llevarse a cabo desde el inicio del expediente hasta el archivamiento del Expediente.
- Se logró la emisión de una variedad de Consultas y Reportes (todos exportables a excel) sobre la información ingresada y procesada por el SIL con una multiple variedad de filtros por cada una, lo cual representa una importante funcionalidad del Usuario que deseaba la información en línea y con los filtros mas variados posibles.
- La seguridad de Ingreso al Sistema así como los perfiles soportados para el ingreso a los diferentes módulos son totalmente configurables, de esta manera se pueden definir múltiples perfiles de usuario y opciones a los cuales ingresar y será más difícil el acceso a información de usuarios no debidos al Sistema.

## 5.2 RECOMENDACIONES

- Es recomendable continuar la automatización del flujo legal como por ejemplo la interacción de los asesores y estudios jurídicos directamente con el Sistema a través de Internet, de esta manera podrá tenerse la información en línea y saber el estado real de un reporte de expedientes de acuerdo a la necesidad.
- Es necesario que el personal que labora en el área legal de Telefónica conozca la funcionalidad completa del Sistema Integrado Legal, solo de esta manera podrán aprovechar las ventajas en automatización de información que ésta ofrece.
- Es necesario que haya una constante mejora al Sistema debido a que constantemente cambian y se renuevan los procesos y normas legales y estos afectan a la funcionalidad del Sistema, que a pesar de ser configurable obedece un flujo definido inicialmente.
- Es importante que la infraestructura técnica (Potencia de los Servidores, Espacio en las mismas) en la cual está levantada el Sistema Integrado Legal sea la más óptima posible, debido a que el número de expedientes legales aumenta constantemente y esto puede traer consigo la necesidad de una mejor eficiencia en servidor de aplicaciones.
- Es recomendable que el usuario al interactuar con el Sistema no deje de ingresar a opciones que por temor o desconocimiento evite su ingreso, esto puede traer consigo que no se complete algún flujo de información como parte de un proceso y por lo tanto se quede estancado imposibilitando su culminación.
- Es necesario que haya una revisión exhaustiva de todos los flujos principales del sistema sobre todo los procesos de cálculo automático los cuales manejan montos de dinero, como prefactura o provisión de contingencias debido a que esto representa una interacción directa con el dinero que maneja la empresa y para corregir algún imprevisto, si lo hubiera, existe de por medio la garantía del producto.

- Es necesario que haya una constante comunicación entre la Empresa (Telefónica del Perú) y los proveedores de la Solución debido a que de esta manera podrá atenderse cualquier incidente presentado en el Sistema y cubrirse como parte de la garantía que ofrece está a los clientes.

## GLOSARIO DE TÉRMINOS

**PROCESO LEGAL:** Conjunto de actos coordinados y sistemáticamente regulados por la ley procesal estableciendo un orden preclusivo y ligados entre sí.

**EXPEDIENTE:** Legajo en el que se archivan todas las actuaciones procesales y demás incidencias que recaigan en un proceso judicial, arbitral o administrativo

**DEMANDA:** Acto por el que se inicia un proceso judicial o administrativo

**MEGON:** Es un conjunto de procedimientos de alto nivel orientado a todo tipo de proyectos.

**SISTEMA SAP:** (Systeme, Anwendungen und Produkte (Sistemas, Aplicaciones y Productos). Sistema Producto Integrado. El sector en que trabaja SAP es de Enterprise Resource Planning ERP. El principal producto es R/3, en el que la R significa procesamiento en tiempo real y el numero 3 se refiere a las tres capas de la arquitectura de proceso: bases de datos, servidor de aplicaciones y cliente. El predecesor de R/3 fue R/2.

**VISUAL .NET:** Herramienta de Desarrollo de Software que es la nueva versión del Producto Visual Studio de Microsoft, el cual soporta grandemente la tecnología XML para la construcción de Web Services. También trae un nuevo lenguaje de programación: C#.

## BIBLIOGRAFIA

- 1.- "Informe de Clasificación de Riesgo de Telefónica del Perú S.A.A. ("Tdp)", realizada el 31 de marzo del 2005 por la empresa clasificadora de riesgo: Class & Asociados S.A.
- 2.- Pagina Web Corporativa de Telefónica del Perú. Información de Productos y Servicios. < <http://www.telefonica.com.pe>> [Consulta: 21 de agosto de 2005]
- 3.- Pagina de la Intranet de Telefonica del Perú. Información pública del Negocio y Gestión. <<http://intranet/>> [Consulta: 15 de agosto de 2005]
- 4.- Página de Osiptel <http://www.osiptel.gob.pe> [Consulta: 15 de agosto de 2005]
- 5.- Documento de Especificación de Requisitos y Diseño Externo del Sistema Integral Legal de Telefónica del Perú: Cosapisoft S.A. Agosto 2005.
- 6.- Documento de Diseño de Procesos y Archivos Físicos del Sistema Integral Legal de Telefónica del Perú: Cosapisoft S.A. Agosto 2005.

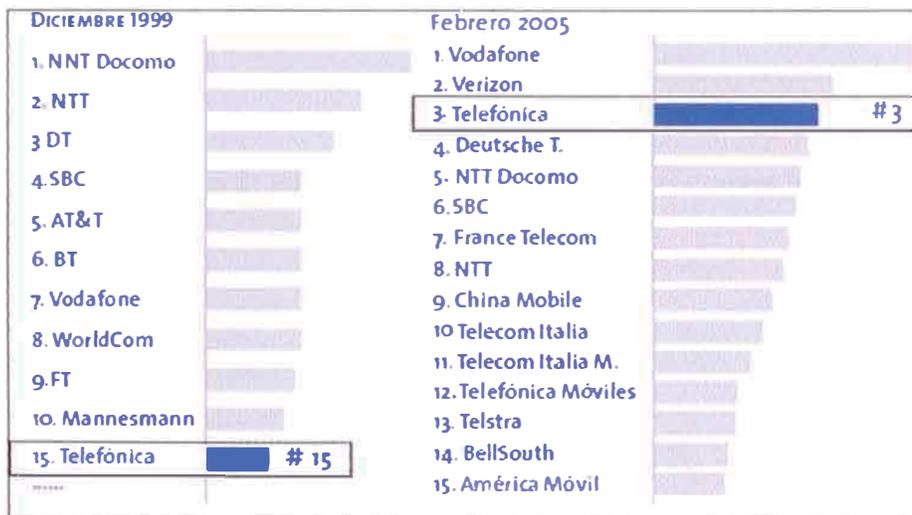
## **ANEXOS**

- Anexo 1: Ranking Grupo Telefónica a nivel mundial.
- Anexo 2: Ranking Telefónica del Perú a nivel nacional.
- Anexo 3: WBS del Proyecto SIL.
- Anexo 4: Formato de Casos de Prueba
- Anexo 5: Reporte de Expedientes Legales por **Materia y Monto** Pretendido por el Demandante.

**Anexo 1: Ranking Grupo Telefónica a nivel mundial.**

Telefónica se sitúa hoy entre los mayores operadores de telecomunicaciones por capitalización bursátil. Los mercados financieros han certificado el éxito de la estrategia de Telefónica y su firme compromiso con sus accionistas.

El 28 de febrero de 2005, Telefónica estaba situada en el tercer puesto mundial por capitalización bursátil en el sector de las compañías de telecomunicaciones y el quinto en el ranking EuroStoxx50. Telefónica se sitúa actualmente entre los mayores operadores de telecomunicaciones por capitalización bursátil.



**Anexo 2: Ranking Telefónica del Perú a nivel Nacional.**

## TELEFONIA FIJA

### A) Indicadores del Sector: Telefonía Fija

#### Indicadores de Telefonía Fija (1994 - Junio 2005)

	<b>Líneas Instaladas</b>	<b>Líneas en servicio (1)</b>	<b>% de líneas en servicio</b>	<b>Densidad Telefónica (2)</b>
<b>1994</b>	874.436	759.191	86,8%	3,21
<b>1995</b>	1.359.743	1.088.176	80,0%	4,53
<b>1996</b>	1.765.019	1.332.356	75,5%	5,45
<b>1997</b>	1.919.307	1.537.341	80,1%	6,18
<b>1998</b>	2.012.141	1.553.874	77,2%	6,14
<b>1999</b>	2.000.689	1.609.884	80,5%	6,26
<b>2000</b>	2.021.689	1.617.582	80,0%	6,19
<b>2001 (3)</b>	2.027.355	1.570.956	77,5%	5,92
<b>2002</b>	2.045.435	1.656.624	81,0%	6,15
<b>2003</b>	2.249.508	1.839.165	81,8%	6,72
<b>2004</b>	2.395.262	2.049.822	85,6%	7,33
<b>2005 - Jun</b>	2.495.651	2.156.214	86,4%	7,66

#### Notas:

-Todos los datos corresponden a diciembre de cada año, excepto el año 2005 que corresponde al mes señalado.

-La población de cada año se estimó sobre la base de los datos de población publicados por el INEI para junio de cada año, asumiendo una tasa de crecimiento mensual constante.

(1) Sólo incluye líneas de abonado.

(2) Líneas en servicio por cada 100 habitantes. Considerando las estimaciones de población del INEI.

(3) A partir del año 2001 se incluye a los nuevos operadores de telefonía fija.

Fuente: Telefónica del Perú S.A.A., AT&T Perú S.A., Telefónica Móviles S.A., Americatel Perú S.A., IMPSAT S.A. e INEI.

Elaboración: OSIPTEL

## B) Indicadores del Sector: Líneas por Empresa

Líneas por empresa (2003 - Junio 2005)

Empresas	2003		2004		Junio 2005	
	Líneas Instaladas	Líneas en Servicio	Líneas Instaladas	Líneas en Servicio	Líneas Instaladas	Líneas en Servicio
Telefónica	2.200.673	1.797.919	2.307.247	1.970.594	2.396.113	2.061.926
Telmex Perú (1)	15.328	8.839	18.176	11.787	20.736	16.773
Telefónica Móviles S.A.(1)	32.107	32.107	65.383	65.383	73.866	73.866
Americatel (1)(2)	1.400	300	4.300	1.902	4.300	3.013
Impsat (1)	-	-	156	156	636	636
<b>TOTAL</b>	<b>2.249.508</b>	<b>1.839.165</b>	<b>2.395.262</b>	<b>2.049.822</b>	<b>2.495.651</b>	<b>2.156.214</b>

Todos los datos corresponden a diciembre de cada año.

(1) Telmex Perú, Telefónica Móviles S.A., Americatel e Impsat operan solamente en Lima.

(2) Líneas digital/inalámbrico y analógico/alámbrico

Fuente: Telefónica del Perú S.A.A., AT&T Perú S.A., Telefónica Móviles S.A., Americatel Perú S.A. e IMPSAT S.A.

Elaboración: OSIPTEL

### C) Líneas en Servicio por Área Local

#### Líneas en Servicio por Área Local (2000 - Junio 2005)

Departamento	2000	2001 (1)	2002	2003	2004	2005 - Jun
Amazonas	3.677	3.548	3.713	4.537	5.686	6.093
Ancash	39.811	36.718	38.884	44.294	49.980	53.268
Apurímac	4.478	4.464	4.815	5.577	6.229	6.501
Arequipa	75.420	75.085	80.492	88.641	97.931	101.785
Ayacucho	9.450	9.286	9.830	11.035	12.582	13.129
Cajamarca	15.554	15.452	16.877	20.946	25.164	27.388
Cuzco	35.040	33.449	35.041	39.235	41.322	42.651
Huancavelica	1.786	1.653	1.827	2.204	2.791	3.090
Huánuco	10.433	9.775	10.489	11.319	12.427	13.152
Ica	36.413	33.927	36.414	40.338	44.475	46.583
Junín	38.207	36.563	39.004	44.246	50.231	53.129
La Libertad	78.364	76.495	81.919	91.164	105.665	113.709
Lambayeque	46.127	44.175	49.785	56.132	64.971	69.228
Loreto	21.457	20.338	22.640	25.457	27.306	29.493
Madre de Dios	2.316	2.319	2.446	2.504	2.869	3.024
Moquegua	8.478	7.890	8.082	9.061	9.855	10.357
Pasco	3.120	2.889	2.939	3.857	4.418	4.652
Piura	43.118	40.758	47.570	54.238	65.652	70.801
Puno	18.411	16.612	16.858	19.876	21.724	22.719
San Martín	12.409	13.136	14.360	16.266	18.815	21.071
Tacna	19.551	17.505	17.715	18.655	19.964	20.856
Tumbes	7.118	6.367	7.146	7.978	9.203	9.729
Ucayali	12.086	11.094	12.340	13.835	15.217	15.983
Lima y Callao	1.074.758	1.051.458	1.095.438	1.207.770	1.335.345	1.397.823
<b>TOTAL</b>	<b>1.617.582</b>	<b>1.570.956</b>	<b>1.656.624</b>	<b>1.839.165</b>	<b>2.049.822</b>	<b>2.156.214</b>

**Notas:**

- Todos los datos corresponden a diciembre de cada año, excepto los del año 2005 que corresponden al mes señalado.

- Sólo incluye líneas de abonado.

(1) A partir del año 2001 se incluye a los nuevos operadores de telefonía fija.

Fuente: Impsat S.A Telefonía del Perú S.A.A., AT&T Perú S.A., Telefonía Móviles S.A., Americatel Perú S.A e IMPSAT S.A.

En el 2004 se incluye a Telmex en vez de AT&T Perú S.A.

Elaboración: OSIPTEL

## TELEFONÍA MOVIL

### D) Indicadores de Servicios Móviles

#### Indicadores de Servicios Móviles (1993- Junio 2005)

<b>1993</b>	36.881	0,16
<b>1994</b>	52.000	0,22
<b>1995</b>	75.397	0,31
<b>1996</b>	201.895	0,83
<b>1997</b>	435.706	1,75
<b>1998</b>	736.294	2,91
<b>1999</b>	1.045.710	4,06
<b>2000</b>	1.339.667	5,12
<b>2001</b>	1.793.284	6,76
<b>2002</b>	2.306.943	8,56
<b>2003</b>	2.930.343	10,71
<b>2004</b>	4.092.558	14,74
<b>2005 - Junio</b>	4.655.214	16,54

**Notas:**

-Todos los datos corresponden a diciembre de cada año, excepto los datos del año 2005 que corresponden al mes señalado.

-Algunos de los valores proporcionados por las empresas para el período 1994-1996 fueron reportados en miles, por lo que los datos no son exactos.

-Incluye telefonía móvil celular, servicio de comunicaciones personales (PCS) y trunking digital.

-La población de cada año se estimó sobre la base de los datos de población publicados por el INEI para junio de cada año, asumiendo una tasa de crecimiento mensual constante.

(1) Líneas por cada 100 habitantes. Considerando las estimaciones de población del INEI.

Fuente: Empresas operadoras e INEI.

Elaboración: OSIPTEL

## B) Participación por Empresa

### Participación por empresa: Número de Líneas (1993 - Junio 2005)

	Telefónica (1/)	Comunicaciones Móviles del Perú (antes BellSouth Perú S.A.)	Nextel	TIM	TOTAL
1993	59,3%	40,7%	-	-	36.881
1994	57,7%	42,3%	-	-	52.000
1995	56,7%	43,3%	-	-	75.397
1996	64,8%	35,2%	-	-	201.895
1997	73,4%	26,6%	-	-	435.706
1998	68,6%	31,3%	0,1%	-	736.294
1999	68,1%	30,0%	1,9%	-	1.045.710
2000	67,0%	27,8%	5,1%	-	1.339.667
2001	60,4%	23,9%	6,1%	9,5%	1.793.284
2002	53,7%	23,8%	5,6%	16,8%	2.306.943
2003	51,4%	22,2%	5,0%	21,4%	2.930.343
2004	51,9%	16,6%	4,5%	26,9%	4.092.558
2005 - Junio	64,2%	-	4,6%	31,3%	4.655.214

**Notas:**

(1/) Los datos de junio 2005 corresponden a la empresa Telefónica Móviles S.A. (empresa fusionada en junio 2005)

-Incluye telefonía móvil celular, servicio de comunicaciones personales (PCS) y trunking digital.

-Algunos de los valores proporcionados por las empresas para el período 1994-1996 fueron reportados en miles, por lo que los datos no son exactos.

Fuente: Empresas operadoras.

Elaboración: OSIPTEL.

### C) Líneas por Empresa: Modalidad Prepago y Contrato

Líneas por empresa: Modalidades pre-pago y contrato (2004 - Junio 2005)

#### Modalidad Pre-pago

	Lima		Provincias		Total	
	dic-04	jun-05	dic-04	jun-05	dic-04	jun-05
Telefónica*	1.063.016	1.507.605	688.942	931.333	1.751.958	2.438.938
Comunicaciones Móviles del Perú (antes BellSouth Perú S.A.)	406.253	-	149.797	-	556.050	-
TIM	682.599	914.008	251.128	348.680	933.727	1.262.688
Nextel (2)	15.424	27.859	0	0	15.424	27.859
<b>TOTAL</b>	<b>2.167.292</b>	<b>2.449.472</b>	<b>1.089.867</b>	<b>1.280.013</b>	<b>3.257.159</b>	<b>3.729.485</b>

#### Modalidad Contrato (1)

	Lima		Provincias		Total	
	dic-04	jun-05	dic-04	jun-05	dic-04	jun-05
Telefónica*	236.093	364.040	136.725	184.257	372.818	548.297
Comunicaciones Móviles del Perú (antes BellSouth Perú S.A.)	98.873	-	25.570	-	124.443	-
TIM	123.622	137.681	45.045	54.881	168.667	192.562
Nextel (2)	169.471	184.870	0	0	169.471	184.870
<b>TOTAL</b>	<b>628.059</b>	<b>686.591</b>	<b>207.340</b>	<b>239.138</b>	<b>835.399</b>	<b>925.729</b>

(1) Dentro de la modalidad contrato se incluye a las líneas post-pago y las líneas de consumo controlado.

(2) La empresa no diferencia las líneas en Lima y Provincias.

(\*) Los datos de junio 2005 corresponden a la empresa Telefónica Móviles S.A. (empresa fusionada en junio 2005)

Fuente: Empresas operadoras.

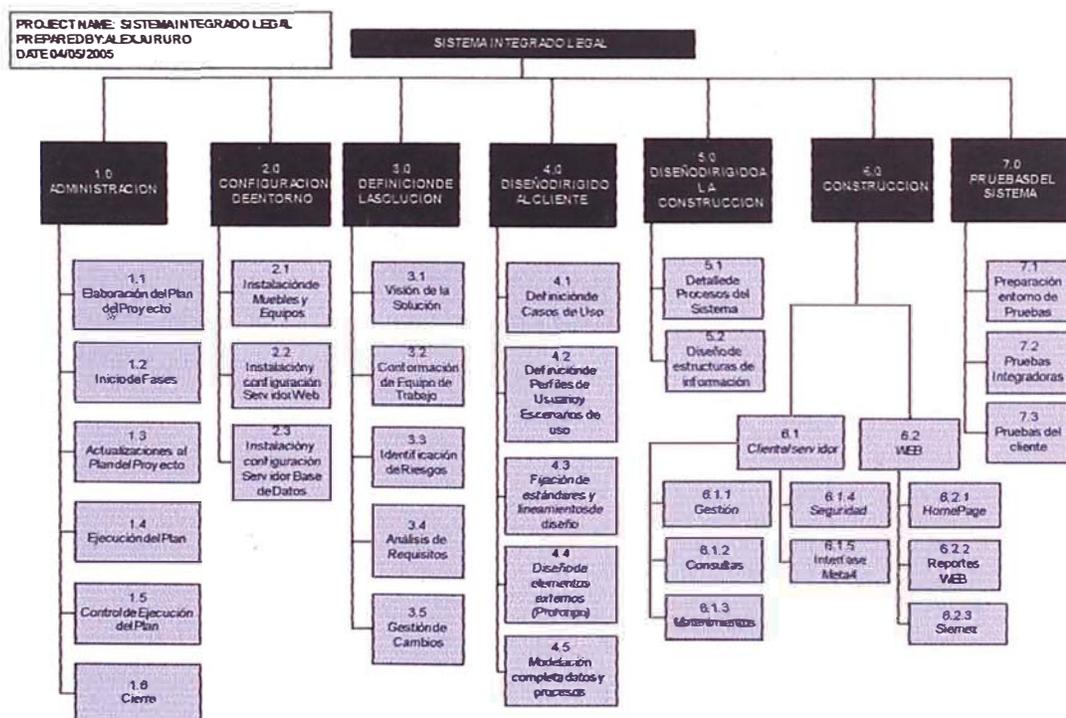
Elaboración: OSIPTEL.

### **Anexo 3: WBS del Proyecto SIL**

## WBS (Work BreakDown Structure)

Para poder delimitar adecuadamente el alcance del proyecto Sistema Integrado Legal se ha elaborado un diagrama de Estructura de descomposición del Trabajo (Work Break Down Structure) el cual se presenta a continuación, bajo las dos alternativas de Solución Propuestas.

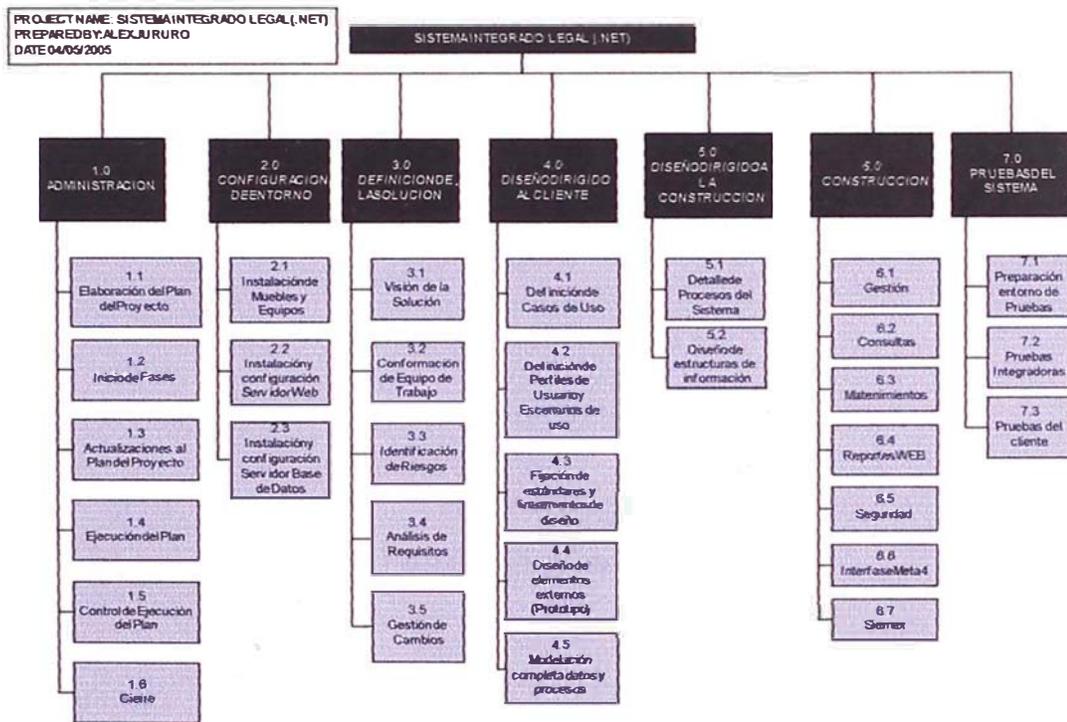
- ❖ **Arquitectura Mixta (C/S y Web)**
  - Arquitectura Cliente/Servidor: Módulo de Gestión de Expedientes
  - Arquitectura Web: Módulo de Consultas, Reportes y Gestión de Embargos





## Arquitectura Única (.NET)

- Arquitectura Web para todos los modulo, aplicando la tecnología Microsoft .Net.



## **Anexo 4: Formato de Casos de Prueba**



Proyecto: SISTEMA DE INTEGRACION  
LEGAL v 2.0

Versión: 1.0

Entregable: CASOS DE PRUEBA

Fecha: 17 de Octubre del  
2.005

Cliente: TELEFONICA

<b>Caso de Prueba:</b> 1	<b>Opción:</b> 1) Expedientes - Pretensiones	<b>Programa:</b>	<b>Estado del caso:</b>		
<b>Requisitos de Prueba:</b> Tener expedientes registrados.					
<b>Objetivo del Caso de Prueba:</b> Verificar la modificación y/o sustento de modificación de pretensiones					
Paso	Instrucción	Resultados Esperados	Resultados Reales	Levantado Por:	Fecha /hora Levant am.obs
1	a) Ingresar al módulo de expedientes – pretensiones. b) Para un expediente en estado En Giro: a. Si el expediente no tiene embargos asociados, agregar y/o modificar una pretension. b. Si el expediente si tiene embargos asociados, agregar y/o modificar una pretension.Realizar c) Para un expediente en estado En Ejecución: a. Si el expediente no tiene egresos del tipo principal o interes ni embargos asociados, agregar y/o modificar una pretension. b. Si el expediente si tiene egresos del tipo principal o interes ni embargos asociados, agregar y/o modificar una pretension. d) Hacer clic en el botón "Ver Historial de Pretensiones	a) Se observará la bandeja de registro de pretensiones. b) a)El Sistema debe mostrar un mensaje de grabación exitosa. b)El Sistema debe mostrar un mensaje que no se puede realizar dicha acción. c) a)El Sistema debe permitir realizar dicha acción pero informará al usuario que luego debe modificar la distribución de sentencia en base a los nuevos montos de pretensión. b) El Sistema debe mostrar un mensaje que no se puede realizar dicha acción.			
2	El caso de prueba ha terminado.				

**Anexo 5: Reporte de Expedientes Legales de Telefónica por  
Departamento y Monto de Pretensión**

**Anexo 5: Reporte De Expedientes Legales Por Departamento Y Materia.**

<b>Departamento</b>	<b>Materia</b>	<b>Monto Pretendido (S/.)</b>	<b>Numero de Expedientes</b>
AMAZONAS	Administrativo	223499.50	5
AMAZONAS	Civil	900000.00	1
AMAZONAS	Daños a la Planta	11616.38	1
AMAZONAS	Laboral	327420.95	13
AMAZONAS	Penal	.00	14
ANCASH	Administrativo	129679295.55	53
ANCASH	Civil	776591.10	53
ANCASH	Daños a la Planta	367975.71	19
ANCASH	Laboral	24322711.57	432
ANCASH	Penal	.00	112
APURIMAC	Administrativo	780000.00	1
APURIMAC	Laboral	655879.78	6
APURIMAC	Penal	.00	3
AREQUIPA	Administrativo	39075252.28	53
AREQUIPA	Civil	5575032.42	47
AREQUIPA	Daños a la Planta	1084394.20	139
AREQUIPA	Laboral	46799726.88	572
AREQUIPA	Penal	.00	95
AYACUCHO	Administrativo	2141.50	1
AYACUCHO	Civil	124000.00	9
AYACUCHO	Laboral	278915.16	27
AYACUCHO	Penal	.00	5
CAJAMARCA	Administrativo	60435.59	7
CAJAMARCA	Civil	766885.50	9
CAJAMARCA	Daños a la Planta	41362.16	5
CAJAMARCA	Laboral	11038155.86	118
CAJAMARCA	Penal	.00	22
CERRO DE PASCO	Administrativo	113454.40	4
CERRO DE PASCO	Laboral	58503.00	4
CERRO DE PASCO	Penal	.00	1

CUSCO	Administrativo	17944273.30	8
CUSCO	Civil	4627215.92	27
CUSCO	Daños a la Planta	277676.56	19
CUSCO	Laboral	13530159.10	275
CUSCO	Penal	.00	244
HUANCAVELICA	Administrativo	19380.00	1
HUANCAVELICA	Laboral	14329541.10	34
HUANCAVELICA	Penal	.00	5
HUANUCO	Administrativo	15427093.00	5
HUANUCO	Civil	4997901.23	24
HUANUCO	Daños a la Planta	3940.97	2
HUANUCO	Laboral	42644331.26	442
HUANUCO	Penal	.00	42
ICA	Administrativo	86437836.00	51
ICA	Civil	4065723.00	54
ICA	Daños a la Planta	380205.58	21
ICA	Laboral	356046568.56	4898
ICA	Penal	.00	72
JUNIN	Administrativo	8834447.58	64
JUNIN	Civil	12309200.00	39
JUNIN	Daños a la Planta	196499.32	23
JUNIN	Laboral	64802432.61	464
JUNIN	Penal	.00	73
LA LIBERTAD	Administrativo	45000573.90	35
LA LIBERTAD	Civil	2479565.49	41
LA LIBERTAD	Daños a la Planta	983576.59	17
LA LIBERTAD	Laboral	142014814.47	2819
LA LIBERTAD	Penal	600.00	336
LAMBAYEQUE	Administrativo	21715736.68	10
LAMBAYEQUE	Civil	2423306.00	33
LAMBAYEQUE	Daños a la Planta	199526.64	22
LAMBAYEQUE	Laboral	16755049.76	656
LAMBAYEQUE	Penal	.00	89
LIMA	Administrativo	333990913.29	941
LIMA	Arbitral	.00	2
LIMA	Arbitral - Administrativo	.00	10
LIMA	Civil	593773846.86	1189
LIMA	Conciliaciones	3128945.11	9
LIMA	Daños a la Planta	11991617.52	1218
LIMA	Laboral	2543743493.80	6995
LIMA	Penal	43760.64	3373

LORETO	Administrativo	133670.38	8
LORETO	Civil	144017.80	5
LORETO	Daños a la Planta	88105.22	21
LORETO	Laboral	1842130.34	163
LORETO	Penal	.00	25
MADRE DE DIOS	Administrativo	44490.00	2
MADRE DE DIOS	Laboral	7919.00	1
MOQUEGUA	Civil	14620.00	3
MOQUEGUA	Daños a la Planta	111568.28	11
MOQUEGUA	Laboral	249733.41	67
MOQUEGUA	Penal	.00	5
NO DEFINIDO	Administrativo	39378.68	5
NO DEFINIDO	Laboral	NULL	1
PASCO	Administrativo	55313269.90	19
PASCO	Civil	70000.00	1
PASCO	Daños a la Planta	2463.91	1
PASCO	Laboral	16805709.64	56
PASCO	Penal	.00	2
PIURA	Administrativo	1377143.26	6
PIURA	Civil	811773.90	16
PIURA	Daños a la Planta	262421.04	17
PIURA	Laboral	16052096.94	370
PIURA	Penal	.00	53
PUNO	Civil	75000.00	2
PUNO	Daños a la Planta	286366.31	9
PUNO	Laboral	2500418.19	104
PUNO	Penal	.00	16
SAN MARTIN	Administrativo	11153409.00	5
SAN MARTIN	Civil	36010936.00	10
SAN MARTIN	Daños a la Planta	1281.10	2
SAN MARTIN	Laboral	15850894.75	33
SAN MARTIN	Penal	.00	6
TACNA	Civil	392000.00	8
TACNA	Daños a la Planta	124753.00	16
TACNA	Laboral	4272767.11	282
TACNA	Penal	.00	30
TUMBES	Civil	149000.00	5
TUMBES	Daños a la Planta	173822.13	10
TUMBES	Laboral	8513992.51	31
TUMBES	Penal	.00	5
UCAYALI	Administrativo	920640.00	3
UCAYALI	Civil	10604.99	6

UCAYALI	Conciliaciones	.00	1
UCAYALI	Daños a la Planta	48378.98	11
UCAYALI	Laboral	19150612.52	136
UCAYALI	Penal	.00	7