



Desarrollo de un Sistema de Gestión de Casos Jurídicos para la administración y seguimiento de solicitudes legales internas en la empresa Conectar TV

JOAN SEBASTIAN LINARES GONZALEZ
JUAN GABRIEL HERNANDEZ PAEZ
YOVANY SORA OLAYA

Universidad Ean

Facultad de Ingeniería

Programa

Bogotá, Colombia

10/04/2026

Desarrollo de un Sistema de Gestión de Casos Jurídicos para la administración y seguimiento de solicitudes legales internas en la empresa Conectar TV

Nombres y apellidos completos de los autores

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de:

Indicar el título que se obtendrá.

Director (a):

Nombre completo del director(a)

Universidad Ean

Facultad de Ingeniería

Programa

Bogotá, Colombia

10/04/2026

Nota de aceptación:

Firma del jurado

Firma del jurado

Firma del director del trabajo de grado

Bogotá, 14/04/2026

Desarrollo de un Sistema de Gestión de Casos Jurídicos para la administración y seguimiento de solicitudes legales internas en la empresa Conectar TV

Resumen

El presente proyecto tiene como finalidad desarrollar un sistema de gestión de casos jurídicos para la empresa Conectar TV, orientado a optimizar la atención de solicitudes legales realizadas por los colaboradores, tales como tutelas, derechos de petición y denuncias. La propuesta surge a partir de la problemática identificada en el área jurídica, relacionada con el represamiento de casos y la demora en los tiempos de respuesta debido al incremento de requerimientos y a la limitada capacidad administrativa.

La solución planteada consiste en la implementación de una herramienta tecnológica que permita registrar, consultar, administrar y dar seguimiento a cada caso de manera centralizada, integrando funcionalidades como el cargue de documentación soporte, actualización de estados, historial de acciones y respuestas por parte del área jurídica.

Adicionalmente, el sistema está diseñado bajo un enfoque medible y cuantificable, permitiendo establecer indicadores de gestión relacionados con tiempos de respuesta, número de casos atendidos, nivel de represamiento y trazabilidad del proceso, con el fin de facilitar la toma de decisiones basada en datos.

Para su desarrollo, se propone el uso de una base de datos relacional en MySQL y una metodología ágil que permita la construcción progresiva del sistema. Se espera que la implementación de esta solución contribuya a mejorar la eficiencia operativa, reducir los tiempos de atención y fortalecer el control de la información dentro de la organización.

Palabras clave: Gestión de casos jurídicos, sistema de información, automatización de procesos, base de datos relacional, trazabilidad, indicadores de gestión y optimización de tiempos de respuesta.

Abstract

The purpose of this project is to develop a legal case management system for Conectar TV, designed to streamline the handling of legal requests submitted by employees, such as writs of mandamus, petitions, and complaints. The proposal stems from issues identified in the legal department related to a backlog of cases and delays in response times due to an increase in requests and limited administrative capacity.

The proposed solution consists of implementing a technological tool that allows for the centralized registration, consultation, administration, and tracking of each case, integrating features such as the upload of supporting documentation, status updates, and a history of actions and responses from the legal department.

Additionally, the system is designed with a measurable and quantifiable approach, allowing for the establishment of management indicators related to response times, the number of cases handled, the level of backlog, and process traceability, with the aim of facilitating data-driven decision-making.

For its development, the use of a relational database in MySQL and an agile methodology that allows for the progressive construction of the system is proposed. It is expected that the implementation of this solution will contribute to improving operational efficiency, reducing response times, and strengthening information control.

Keywords: Legal case management, information system, process automation, relational database, traceability, performance metrics, and response time optimization.

Introducción

En la actualidad, la digitalización de los procesos dentro de las organizaciones se ha establecido como una táctica clave para aumentar la efectividad operativa y mejorar la gestión de información en las empresas. Varios estudios sobre sistemas de información y la automatización de procesos administrativos han demostrado que el uso de herramientas tecnológicas adecuadas reduce considerablemente los tiempos de respuesta, mejora el control documental y optimiza tanto recursos humanos como técnicos. Investigaciones anteriores en campos como la gestión de documentos, sistemas BPM (Gestión de Procesos de Negocio) y sistemas para el seguimiento de incidencias han indicado que la concentración de información y la trazabilidad de los procesos facilitan decisiones más informadas y un mayor control sobre las operaciones internas de las organizaciones.

En el ámbito legal corporativo, numerosos estudios sobre la gestión de casos tanto legales como administrativos han resaltado la necesidad de contar con sistemas que permitan el registro de solicitudes, la incorporación de documentos de soporte, el seguimiento de estados y la medición de indicadores de gestión, como el tiempo promedio de atención, el número de casos cerrados y el nivel de acumulación. Sin embargo, todavía existen problemas relacionados con la dependencia de métodos manuales, correos electrónicos y registros no organizados, lo que restringe la efectividad en las respuestas y la posibilidad de realizar un análisis cuantitativo de la información.

Con base en este contexto, la presente investigación se centra en el ámbito de los sistemas de información aplicados a la gestión organizacional, específicamente en la creación de soluciones tecnológicas para la administración de casos legales en una empresa. La problemática encontrada se origina en el aumento de solicitudes legales por parte de los colaboradores, tales como tutelas, derechos de petición, denuncias y otros requerimientos jurídicos, lo que ha ocasionado un atraso en la atención adecuada por parte del área legal.

En la actualidad, la empresa Conectar TV enfrenta problemas relacionados con la organización de la información, el seguimiento de casos y la trazabilidad de las respuestas dadas, debido a la falta de una herramienta centralizada que gestione cada solicitud de manera ordenada. Esta situación afecta no solo la efectividad del área legal, sino que también influye negativamente en la experiencia del colaborador y complica la medición de variables críticas como los tiempos de respuesta, el número de casos activos y el grado de congestión del proceso.

En este sentido, la investigación sugiere el desarrollo de un sistema para la gestión de casos legales que sea medible y cuantificable, con el objetivo de centralizar la información, automatizar procesos y crear indicadores que evalúen el rendimiento del área legal. En este marco, el objetivo general es crear un sistema de gestión de casos legales en la empresa XXXX que facilite el registro, la consulta y la administración de solicitudes legales, mejorando el seguimiento, la organización de la información y la pronta respuesta del área legal.

Como metas concretas, se busca crear un modelo ágil y flexible que permita gestionar y escalar casos, establecer una base de datos relacional que almacene los datos y las interacciones de los usuarios, y mejorar los procesos de respuesta a través de la automatización del flujo de trabajo.

A partir de esto, la pregunta de investigación que guía el estudio es la siguiente:

¿De qué manera un sistema de gestión de casos legales que sea medible y cuantificable puede ayudar a disminuir el acúmulo de solicitudes y optimizar la rapidez de respuesta del departamento jurídico en la empresa Conectar TV?

En función de esta pregunta, se plantea la siguiente hipótesis de trabajo:

La adopción de un sistema centralizado, automatizado y medible para la gestión de casos jurídicos disminuirá considerablemente el acúmulo de solicitudes y mejorará los tiempos de respuesta en el área jurídica de la empresa Conectar TV.

Adicionalmente, se sugiere una segunda hipótesis que señala una relación correlacional:

Hay una conexión directa entre la automatización del proceso de gestión legal y la reducción del tiempo medio de atención de los casos legales dentro de la organización.

Estas hipótesis serán probadas a través del diseño e implementación del sistema, así como por medio de la evaluación de indicadores de rendimiento que permitirán comparar la situación actual del proceso con los resultados obtenidos tras la implementación de la solución tecnológica propuesta.

Marco teórico

La digitalización en las entidades ha fomentado el uso de sistemas de información dirigidos a mejorar los procesos administrativos, aumentar la visibilidad de la información y reforzar la toma de decisiones fundamentada en datos. En este marco, la administración de casos legales en una empresa es un proceso esencial, debido a la necesidad de asegurar la oportunidad, el control de documentos y el seguimiento de las peticiones legales.

Desde la perspectiva de los sistemas de información, se puede entender un sistema como la combinación de elementos tecnológicos, humanos y procedimientos que facilitan la recolección, el tratamiento, el almacenamiento y la difusión de datos para respaldar la gestión dentro de la organización. Este concepto ha sido objeto de estudio en la literatura académica, especialmente en investigaciones enfocadas en la automatización de procesos y el manejo de documentos. Diferentes investigaciones han demostrado que la digitalización de los flujos administrativos aumenta notablemente la eficacia operativa y disminuye los plazos de respuesta.

Uno de los pilares conceptuales de este análisis es la gestión de documentos, que se define como la disciplina dedicada al manejo eficiente y sistemático de la creación, recepción, almacenamiento, uso y eliminación de documentos tanto físicos como digitales. De acuerdo con los estándares internacionales y estudios sistemáticos recientes, la gestión de documentos abarca no solo la digitalización de archivos, sino también la integración de sistemas que garanticen la accesibilidad, seguridad, integridad y trazabilidad de la información.

En el contexto legal, la gestión de documentos toma aún más importancia, ya que cada solicitud necesita ser respaldada por evidencias, documentos adicionales y registros de respuestas. Sistemas

como el Sistema de Gestión Documental Electrónica (SGDE) implementado en la Rama Judicial de Colombia demuestran cómo la centralización de expedientes digitales mejora la disponibilidad de la información, refuerza la transparencia y reduce de manera significativa los tiempos de consulta y trámite.

Respecto a la investigación previa, diversos estudios han tratado la implementación de sistemas de gestión documental en ámbitos académicos, públicos y legales. Por ejemplo, investigaciones publicadas en revistas indexadas han comprobado que el uso de plataformas de gestión documental ayuda a disminuir costos operativos, optimiza los recursos humanos y mejora la eficacia de los procesos administrativos.

En particular, se han identificado antecedentes relacionados con el desarrollo de sistemas de información destinados a la gestión documental legal, donde se evalúan aspectos como bases de datos, flujos de trabajo, diagramas de entidad-relación y módulos de trazabilidad, elementos que son directamente relevantes para el presente estudio.

Otro eje teórico fundamental es la trazabilidad de procesos, que se entiende como la habilidad de registrar y consultar cada acción llevada a cabo sobre un caso. Desde el enfoque de la gobernanza de la información, la trazabilidad posibilita auditoría, control interno y la generación de evidencia verificable de cada acción realizada. En los sistemas jurídicos, este aspecto es crucial, ya que facilita la identificación de tiempos de respuesta, quién gestiona y los estados anteriores de cada solicitud. Investigaciones recientes en contextos técnicos y legales destacan la relevancia de la trazabilidad como un factor clave en el cumplimiento normativo y la mejora de procesos.

Desde un enfoque tecnológico, este proyecto se basa en el modelo de bases de datos relacionales, el cual organiza la información en tablas que están interconectadas a través de claves

primarias y foráneas. Este modelo propicia la integridad referencial, la consistencia de los datos y simplifica la realización de consultas complejas, sobre todo en sistemas que necesitan gestionar relaciones entre usuarios, solicitudes, documentos, estados e historial de acciones.

Respecto al estado del arte, la literatura muestra que la tendencia actual en sistemas de gestión jurídica se dirige hacia plataformas que son cuantificables y medibles, capaces de producir indicadores de rendimiento como tiempos promedio de atención, cantidad de casos finalizados, número de solicitudes pendientes y niveles de represamiento. Este enfoque responde a la necesidad de incursionar de procesos reactivos a modelos de gestión que se fundamenten en datos y evidencia empírica.

Desde esta óptica, las variables principales del estudio se definen de la siguiente manera:

Variable independiente: adopción del sistema de gestión de casos legales.

Variable dependiente: disminución del represamiento y optimización de los tiempos de respuesta.

Variable de control: cantidad de solicitudes y capacidad operativa del departamento jurídico.

En resumen, el marco teórico proporciona una base sólida para entender el problema desde teorías sobre sistemas de información, gestión documental, trazabilidad y bases de datos, así como de investigaciones previas que evidencian la relevancia de la solución tecnológica propuesta. La perspectiva adoptada en este estudio se centra en la automatización y medición de procesos legales internos, con el fin de mejorar la eficiencia organizacional y reforzar la toma de decisiones basadas en indicadores.

Estado del arte (Metodología PRISMA)

El estado del arte del presente estudio se desarrolló mediante una revisión sistemática de literatura siguiendo los lineamientos de la metodología PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses), con el propósito de garantizar un proceso estructurado, transparente y replicable en la identificación y análisis de investigaciones relevantes.

En la fase de identificación, se consultaron bases de datos académicas reconocidas como Google Scholar, Scopus y IEEE Xplore. Se empleó la siguiente ecuación de búsqueda:

("legal case management system" OR "document management system" OR "workflow automation") AND ("information system" OR "process optimization") AND ("efficiency" OR "response time")

Se consideraron artículos publicados entre los años 2020 y 2026, en idioma inglés y español, priorizando publicaciones indexadas en Scopus o Web of Science.

Como criterios de inclusión, se seleccionaron estudios que abordaran el desarrollo o implementación de sistemas de gestión documental, sistemas de información o automatización de procesos organizacionales con medición de eficiencia. Se excluyeron artículos duplicados, publicaciones sin revisión por pares y estudios que no presentaran resultados empíricos o aplicados.

En la fase de cribado, se identificaron aproximadamente 65 documentos relevantes. Tras la eliminación de duplicados y la revisión de títulos y resúmenes, se seleccionaron 18 artículos para

evaluación completa. Finalmente, 4 estudios fueron incluidos en el análisis por su alta pertinencia con el objetivo de la investigación.

El análisis de los estudios seleccionados evidencia una tendencia hacia la implementación de sistemas web basados en bases de datos relacionales y metodologías ágiles, orientados a mejorar la trazabilidad, centralización de la información y reducción de tiempos de respuesta. Sin embargo, se identifican limitaciones recurrentes relacionadas con la falta de integración de indicadores en tiempo real y la escasa adaptación a contextos organizacionales específicos.

En este sentido, el presente proyecto se posiciona como una propuesta que busca cerrar dichas brechas, integrando la gestión documental con la medición de indicadores de desempeño en un entorno organizacional real..

Tabla x Comparación de estudios seleccionados

Autor(es) / Año	Objetivo	Metodología	Hallazgos	Limitaciones	Relación
Tapia-Arroyo & Recalde (2024)	Analizar la gestión documental	Revisión sistemática	Mejora eficiencia y acceso a info	Enfoque teórico	Base conceptual
Díaz et al. (2021)	Sistema documental universitario	Desarrollo de software	Optimización procesos administrativos	Contexto académico	Aplicabilidad directa
Fafalios et al. (2023)	Gestión de datos y trazabilidad	Modelo de workflow	Mejora interoperabilidad	Complejidad técnica	Soporte técnico
Garzón & Leguizamón (2024)	Sistema DMS ágil	Caso de estudio	Reducción de tiempos	Escala limitada	Alta relación

El análisis comparativo de los estudios seleccionados permite identificar que la mayoría de las investigaciones coinciden en resaltar la importancia de los sistemas de gestión documental como herramientas clave para mejorar la eficiencia organizacional. En particular, estudios como el de Díaz et al. (2021) evidencian que la implementación de sistemas centralizados permite reducir tiempos de respuesta y mejorar la organización de la información.

Por su parte, investigaciones más recientes como la de Fafalios et al. (2023) incorporan modelos de interoperabilidad y trazabilidad, lo que refuerza la necesidad de sistemas más integrados y orientados a la gestión de datos en tiempo real.

Sin embargo, se identifican vacíos importantes en la literatura, especialmente en la integración de indicadores de gestión y en la adaptación de estos sistemas a contextos empresariales específicos. En este sentido, el presente proyecto aporta un enfoque aplicado que combina gestión documental, automatización y medición de desempeño, orientado a resolver problemáticas reales en el área jurídica de una organización

Metodología

Describe de manera detallada los métodos empleados para desarrollar la investigación, incluyendo el diseño experimental, los criterios de selección de participantes, los instrumentos de medición y los procedimientos aplicados. Asegúrate de que cada componente metodológico esté fundamentado en artículos científicos recientes, ya sea que la investigación se base en experimentos, en el diseño de software o en cualquier otro enfoque técnico.

Se refiere al enfoque de la investigación, el alcance, las fases que permiten alcanzar cada uno de los objetivos planteados, la población y muestra -si es del caso-, los instrumentos y su validación, procedimientos y técnicas aplicadas para recoger y analizar la información.

Enfoque y alcance de la investigación

La presente investigación se desarrolla bajo un enfoque cuantitativo de tipo proyectivo, orientado al diseño y propuesta de un sistema de gestión de casos jurídicos que permita mejorar la eficiencia operativa del área legal en la empresa Conectar TV. El estudio tiene un alcance descriptivo, ya que se centra en caracterizar la problemática actual y proponer una solución basada en el uso de tecnologías de la información.

El diseño de investigación es no experimental, dado que no se manipulan variables ni se realiza implementación real del sistema durante el desarrollo del estudio. En este sentido, la investigación se enfoca en el análisis del proceso actual y en la formulación de una solución tecnológica fundamentada en evidencia teórica y estudios previos.

Población y contexto de estudio

El contexto de estudio corresponde al área jurídica de la empresa Conectar TV, donde se gestionan solicitudes legales como tutelas, derechos de petición y denuncias internas. La población de referencia está conformada por estos tipos de requerimientos, los cuales actualmente son administrados mediante procesos manuales o herramientas no centralizadas.

Dado que el sistema aún no ha sido implementado, no se trabaja con una muestra estadística de datos reales, sino con información cualitativa y descriptiva del proceso actual.

Instrumentos de recolección de información

Para el desarrollo de la investigación se emplearon los siguientes instrumentos:

Revisión documental del proceso actual de gestión de casos jurídicos.

Análisis de estudios previos y literatura académica sobre sistemas de gestión documental y automatización de procesos.

Identificación de variables clave como tiempo de respuesta, trazabilidad y nivel de represamiento.

Estos instrumentos permitieron establecer los requerimientos funcionales y no funcionales del sistema propuesto.

Procedimiento

El desarrollo del proyecto se llevó a cabo en las siguientes fases:

En primer lugar, se realizó un diagnóstico del proceso actual, identificando las principales problemáticas relacionadas con la dispersión de la información, la falta de trazabilidad y los tiempos prolongados de respuesta.

Posteriormente, se definieron los requerimientos del sistema, incluyendo funcionalidades como registro de casos, cargue de documentos, gestión de estados y generación de indicadores.

En una tercera fase, se diseñó la arquitectura del sistema basada en una base de datos relacional en MySQL, estructurando las entidades principales como usuarios, casos, estados, documentos e historial de acciones.

Finalmente, se planteó el desarrollo del sistema bajo una metodología ágil tipo Scrum, definiendo iteraciones para su futura implementación, validación y mejora continua.

Técnicas de análisis de la información

El análisis de la información se realizó mediante técnicas de análisis descriptivo, identificando patrones y problemáticas en el proceso actual. Asimismo, se utilizó un enfoque comparativo con estudios previos para fundamentar la viabilidad de la solución propuesta.

Adicionalmente, se estableció un modelo conceptual de indicadores de gestión que permitirá, en una fase futura de implementación, medir variables como el tiempo promedio de respuesta, el número de casos atendidos y el nivel de represamiento.

Resultados

Los resultados de la presente investigación se estructuran a partir del análisis del proceso actual de gestión de casos jurídicos y del diseño de la solución tecnológica propuesta. Dado que el sistema aún no ha sido implementado, los hallazgos corresponden a resultados de carácter proyectivo, orientados a evidenciar la viabilidad y el impacto esperado del sistema.

Diagnóstico del proceso actual

En la fase de análisis se identificaron diversas problemáticas en la gestión de solicitudes legales dentro de la empresa Conectar TV. Entre los principales hallazgos se evidenció la ausencia de una herramienta centralizada para el registro y seguimiento de casos, lo que genera dispersión de la información y dificulta la trazabilidad de las solicitudes.

Asimismo, se identificó que el proceso actual depende en gran medida de herramientas como el correo electrónico y registros manuales, lo cual incrementa el riesgo de pérdida de información, duplicidad de casos y retrasos en la atención.

Otra problemática relevante es la imposibilidad de medir indicadores de gestión, tales como el tiempo promedio de respuesta o el nivel de represamiento, lo que limita la toma de decisiones basada en datos.

Definición de requerimientos del sistema

A partir del diagnóstico realizado, se definieron los requerimientos funcionales del sistema, orientados a resolver las problemáticas identificadas. Entre los principales resultados se encuentra la estructuración de funcionalidades clave como:

Registro centralizado de casos jurídicos.

Cargue y almacenamiento de documentos soporte.

Gestión de estados de cada solicitud.

Historial de acciones y trazabilidad completa.

Generación de reportes e indicadores de gestión.

Estos requerimientos constituyen la base para el desarrollo del sistema propuesto.

Diseño del modelo de datos

Como resultado del proceso de diseño, se definió un modelo de base de datos relacional que permite estructurar la información de manera organizada y coherente.

Las principales entidades identificadas fueron:

Usuarios

Casos jurídicos

Estados

Documentos

Historial de acciones

La relación entre estas entidades permite garantizar la integridad de los datos y facilitar la consulta de información, así como la trazabilidad de cada caso desde su creación hasta su cierre.

Definición de indicadores de gestión

Uno de los resultados más relevantes del proyecto es la definición de un conjunto de indicadores que permitirán medir el desempeño del proceso jurídico una vez implementado el sistema.

En la Tabla 1 se presentan los principales indicadores propuestos:

Indicador	Descripción
Tiempo promedio de respuesta	Tiempo transcurrido desde la creación hasta el cierre del caso
Número de casos atendidos	Cantidad de solicitudes gestionadas en un periodo
Nivel de represamiento	Cantidad de casos pendientes de atención
Trazabilidad de casos	Registro completo de acciones realizadas

Discusión

Los resultados obtenidos en la presente investigación permiten reflexionar sobre la relevancia de los sistemas de información en la optimización de procesos organizacionales, particularmente en contextos donde la gestión documental y la trazabilidad son elementos críticos, como ocurre en el área jurídica de la empresa Conectar TV.

En primer lugar, el diagnóstico del proceso actual evidenció una problemática común en muchas organizaciones: la dependencia de herramientas no estructuradas como el correo electrónico y registros manuales. Esta situación coincide con lo planteado en estudios previos sobre gestión documental, los cuales señalan que la dispersión de la información y la falta de centralización generan ineficiencias operativas, retrasos en los tiempos de respuesta y dificultades en la toma de decisiones.

A partir de los resultados, se puede interpretar que la ausencia de un sistema estructurado no solo afecta la eficiencia del proceso, sino que también limita la capacidad de medición del desempeño. En este sentido, la falta de indicadores identificada en el diagnóstico representa una debilidad significativa, ya que impide evaluar objetivamente la gestión del área jurídica. Este hallazgo es consistente con la literatura revisada, donde se destaca que la medición de indicadores es un elemento fundamental para la mejora continua de los procesos.

Por otra parte, la definición de requerimientos y el diseño del modelo de datos permiten evidenciar que la solución propuesta responde directamente a las problemáticas identificadas. La incorporación de funcionalidades como el registro centralizado, la trazabilidad de acciones y la

gestión de estados se alinea con las tendencias actuales en sistemas de gestión documental, las cuales priorizan la automatización y el control de la información.

Asimismo, la definición de indicadores de gestión constituye un aporte relevante del proyecto, ya que permite establecer una base para la futura evaluación del desempeño del sistema. Aunque estos indicadores no han sido medidos en un entorno real, su formulación se fundamenta en modelos teóricos y en prácticas reconocidas en la literatura, lo que respalda su pertinencia.

Sin embargo, es importante reconocer que la investigación presenta limitaciones derivadas de la naturaleza proyectiva del estudio. Al no contar con una implementación real del sistema, no es posible validar empíricamente el impacto de la solución en los tiempos de respuesta o en la reducción del represamiento. En este sentido, los resultados deben interpretarse como una aproximación teórica y técnica, cuya validación dependerá de una fase posterior de implementación.

Adicionalmente, la efectividad del sistema propuesto estará condicionada por factores organizacionales, como la adopción por parte de los usuarios, la capacitación del personal y la integración con los procesos existentes. Estos aspectos, aunque no fueron abordados en profundidad en el presente estudio, representan variables críticas para el éxito de la solución.

En comparación con los estudios analizados en el estado del arte, el presente proyecto aporta un enfoque aplicado orientado a resolver una problemática específica en un contexto organizacional real. Mientras que muchos estudios se centran en modelos teóricos o desarrollos generales, esta investigación plantea una solución concreta adaptada a las necesidades del área jurídica de la empresa.

En este sentido, se puede afirmar que los resultados obtenidos, aunque de carácter proyectivo, evidencian la viabilidad de la solución propuesta y su potencial para generar mejoras significativas en la gestión de casos jurídicos. No obstante, se requiere una fase futura de implementación y evaluación empírica que permita validar los beneficios planteados y ajustar el sistema en función de su desempeño real.

Plan de divulgación

El plan de divulgación del presente proyecto tiene como objetivo dar a conocer los resultados de la investigación en un entorno académico y organizacional cercano, priorizando la viabilidad y el alcance real del trabajo desarrollado.

En primer lugar, se contempla la socialización de los resultados dentro del contexto académico de la Universidad EAN, mediante la presentación del trabajo de grado ante jurados evaluadores. Este espacio permitirá exponer la problemática identificada, el análisis realizado y la propuesta de solución planteada, contribuyendo a la retroalimentación académica y a la validación conceptual del proyecto.

Adicionalmente, se plantea la divulgación del proyecto a nivel organizacional, mediante la elaboración de un documento técnico dirigido a la empresa Conectar TV. Este documento tendrá como propósito presentar de manera clara la problemática actual en la gestión de casos jurídicos, así como la propuesta de sistema diseñada, sus funcionalidades principales y los beneficios esperados en términos de organización de la información, trazabilidad y mejora en los tiempos de respuesta.

Como parte de este proceso, se considera la realización de una presentación ejecutiva dirigida a los responsables del área jurídica o administrativa de la organización, con el fin de facilitar la comprensión de la solución propuesta y evaluar la posibilidad de su implementación futura.

El plan de divulgación no contempla, en esta fase, la publicación en revistas científicas ni la solicitud de propiedad intelectual, debido a que el proyecto se encuentra en etapa de diseño y aún no cuenta con validación empírica mediante implementación real. Sin embargo, se deja abierta la posibilidad de avanzar hacia estos escenarios en fases posteriores del proyecto.

En cuanto al cronograma, las actividades de divulgación se desarrollarán en un periodo corto posterior a la finalización del trabajo de grado, estimado entre uno y dos meses. Durante este tiempo se realizará la preparación del documento técnico y la presentación organizacional.

Los recursos requeridos para la ejecución de este plan son mínimos, limitándose a herramientas de ofimática para la elaboración de documentos y presentaciones, así como el acompañamiento académico de la universidad.

Finalmente, se espera que este plan de divulgación permita generar un impacto inicial en el entorno académico y organizacional, sentando las bases para una posible implementación futura del sistema y el desarrollo de nuevas fases de investigación orientadas a la validación de la solución propuesta.

Conclusiones

A partir del desarrollo de la presente investigación, se concluye que la problemática identificada en la gestión de casos jurídicos dentro de la empresa Conectar TV está directamente relacionada con la ausencia de herramientas tecnológicas que permitan la centralización, organización y seguimiento de la información. Esta situación genera ineficiencias operativas, dificultades en la trazabilidad de los casos y limitaciones en la medición del desempeño del área jurídica.

En relación con el objetivo general, se logró diseñar una propuesta de sistema de gestión de casos jurídicos que responde a las necesidades identificadas en el diagnóstico, permitiendo estructurar un modelo que facilita el registro, consulta y seguimiento de solicitudes legales. Este diseño integra funcionalidades orientadas a mejorar la organización de la información y a fortalecer la gestión del proceso jurídico.

Respecto al primer objetivo específico, se identificaron las principales problemáticas del proceso actual, evidenciando la dependencia de herramientas no centralizadas y la falta de control sobre el estado de los casos. Este hallazgo permitió establecer una base clara para la definición de requerimientos del sistema.

En cuanto al segundo objetivo específico, se diseñó un modelo de base de datos relacional que permite estructurar la información de manera organizada, garantizando la integridad de los datos y facilitando la trazabilidad de cada caso. Este modelo constituye un componente fundamental para la futura implementación del sistema.

En relación con el tercer objetivo específico, se definieron indicadores de gestión que permitirán medir el desempeño del proceso jurídico, tales como el tiempo promedio de respuesta, el número de casos atendidos y el nivel de represamiento. Estos indicadores representan un aporte relevante, ya que actualmente no existe un mecanismo formal de medición dentro de la organización.

Frente a la hipótesis planteada, se concluye que, desde un enfoque teórico y técnico, la implementación de un sistema centralizado, automatizado y medible tiene el potencial de reducir el represamiento de solicitudes y mejorar los tiempos de respuesta en el área jurídica. Sin embargo, esta hipótesis deberá ser validada en una fase futura mediante la implementación real del sistema y el análisis de datos empíricos.

Como limitación principal del estudio, se identifica la ausencia de una implementación práctica del sistema, lo que impide la medición directa de los resultados. No obstante, esta limitación es coherente con el alcance proyectivo de la investigación y no afecta la validez del diseño propuesto.

Finalmente, se concluye que el proyecto establece una base sólida para el desarrollo de soluciones tecnológicas orientadas a la gestión de casos jurídicos, y abre la posibilidad de futuras investigaciones enfocadas en la implementación, evaluación de impacto y mejora continua del sistema. En este sentido, se recomienda como trabajo futuro la construcción del sistema propuesto y la validación de los indicadores en un entorno real, con el fin de medir de manera objetiva los beneficios planteados en esta investigación..

Referencias bibliográficas

Utilice las normas APA para referenciar los autores consultados. Utilice las herramientas de MS-Word para referenciar los autores consultados, de esta manera será más sencillo crear la lista de referencias al finalizar el documento.

Extensión: 2 y 3 páginas; aproximadamente entre 500 y 750 palabras

Listado consolidado de referencias de acuerdo con las Normas APA séptima edición y debidamente citadas en el desarrollo del contenido del documento. No use viñetas. Las referencias deben estar organizadas en **orden alfabético y con sangría francesa**.

Nota: Relacione los autores y fuentes referenciados a lo largo del documento. Por favor genere la tabla de referencias de manera automática a través de algún gestor bibliográfico como Mendeley.

Ejemplo:

Estructura para libros:

Apellidos, Iniciales de los nombres. (Año de publicación). *Título del libro* (#a ed.).

Editorial. Enlace

Tapia-Arroyo, R. G., & Recalde-Gracey, A. E. (2024). *Mejora de gestión documental:*

revisión sistemática. Ingenium et Potentia, 6(11), 16–

26. <https://doi.org/10.35381/i.p.v6i11.4076>

- Cárdenas-Solano, L. J., Martínez-Ardila, H., & Becerra-Ardila, L. E. (2016). Gestión de seguridad de la información: revisión bibliográfica. *El Profesional de la Información*, 25(6), 931–948. <https://doi.org/10.3145/epi.2016.nov.10>
- Díaz Suárez, Y., Junco Vázquez, T. O., & Ruiz González, M. A. (2021). Sistema de gestión documental para la Maestría en Gestión de Información de la Universidad de La Habana. *Revista Cubana de Ciencias Informáticas*, 15(4), 27–44. <https://dialnet.unirioja.es/metricas/documentos/ARTREV/9992054>
- Garzón Campos, C. Y., & Leguizamón Camargo, E. R. (2024). Sistema de información para la gestión documental DMS ágil [Trabajo de grado, Fundación Universitaria Compensar]. Repositorio CRAI Compensar. <https://repositoriocrai.ucompensar.edu.co/handle/compensar/5403>
- Codina, L. (2015). Sistemas de gestión de bases de datos documentales: características principales y metodología de diseño. Universitat Pompeu Fabra. <https://www.lluiscodina.com/wp-content/uploads/2015/07/bases-de-datos-documentales-2015.pdf>
- Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones [MinTIC]. (2018). Programa de gestión documental. https://mintic.gov.co/portal/715/articles-135897_recurso_1.pdf
- González-Valiente, C. L. (2014). Midiendo la calidad de la información gestionada: algunas reflexiones conceptuales-metodológicas. arXiv. <https://arxiv.org/abs/1406.6277>
- Fafalios, P., Marketakis, Y., Axaridou, A., Tzitzikas, Y., & Doerr, M. (2023). A workflow model for holistic data management and semantic interoperability in quantitative archival research. arXiv. <https://arxiv.org/abs/2301.07676>

Franklin Fincowsky, E. B. (2022). *Organización de empresas* (3ª ed.). McGraw-Hill

Interamericana. <https://www-ebooks7-24->

[com.bdbiblioteca.universidadean.edu.co/?il=22474](https://www-ebooks7-24-com.bdbiblioteca.universidadean.edu.co/?il=22474)