



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE
SISTEMAS**

**IMPLEMENTACIÓN DE UN APLICATIVO MÓVIL EN LA GESTIÓN DE
REGISTRO DE CONSULTAS, RECLAMOS E INTERVENCIÓN DE
BUENOS OFICIOS EN SUSALUD**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
INGENIERO DE SISTEMAS**

AUTOR:

CUENTAS TURPO, JOSÉ NORBERTO

ASESOR:

ING. JUAN CARLOS, SANCHEZ TORRES

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:


SISTEMAS DE INFORMACIÓN TRANSACCIONALES

LIMA - PERÚ


2015

PÁGINA DEL JURADO


Presidente:



Secretario:



Vocal:



DEDICATORIA:

A mis padres, por brindarme siempre el apoyo que necesita un hijo para lograr sus metas. A mis hermanos alegrarme los días con su presencia.

AGRADECIMIENTO:

Agradezco a Dios, por darme la fuerza que necesito. A mis profesores por formar a un joven amante de la tecnología.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo CUENTAS TURPO, JOSÉ NORBERTO, con DNI N° 70893065, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ingeniería, escuela de Ingeniería de Sistemas, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, Diciembre de 2015



José Norberto Cuentas Turpo

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Presento ante ustedes la Tesis intitulada **“implementación de un aplicativo móvil en la gestión de registro de consultas, reclamos e intervención de buenos oficios en SUSALUD”** con la finalidad de presentar la implementación de este aplicativo y mejorar la gestión en el registro de consultas, reclamos e intervención de buenos oficios que se maneja en la **Intendencia de Protección de Derechos en Salud** perteneciente a la institución pública en mención, la misma que sometemos a vuestra consideración. Ello en cumplimiento del Reglamento de Grados y títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Ingeniero de Sistemas.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

José Norberto Cuentas Turpo

INDICE

DEDICATORIA:	iii
AGRADECIMIENTO:	iv
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. Introducción	13
1.1. Realidad problemática.....	15
1.2. Trabajos previos	18
1.3. Teorías relacionadas al tema	23
1.4. Formulación del problema	36
1.5. Justificación del estudio.....	37
1.6. Objetivos.....	38
1.7. Hipótesis.....	39
II. Metodológico	40
2.1. Diseño de investigación.....	40
2.2. Variables, operacionalización	41
2.3. Población y muestra	44
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad 45	
2.4.1. Técnica de recolección de datos:.....	45
2.4.2. Instrumento de recolección de datos	46
2.5. Métodos de análisis de datos	46
2.6. Aspectos éticos	47
III. Resultados	48
3.1. Resultados de la investigación	48
3.1.1. Pruebas de normalidad.....	48
3.1.2. Comprobación de hipótesis específicas.....	52
IV. Discusión	61
V. Conclusión	63

VI. Recomendaciones	64
referencias bibliografias	65
anexos.....	68
anexo 1: matriz de consistencia	69
anexo 2: ficha de observación.....	71
anexo 3: validacion del instrumento	77
anexo 4: registro manual de consultas, reclamos e ibos en la superintendencia nacional de salud.	82
anexo 5 acta de reunion.....	84
anexo 6: manual de usuario	85
anexo 7: manual tecnico	101
anexo 8: metodología de desarrollo de sistemas	118

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de Variable Aplicativo móvil.	42
Tabla 2: Operacionalización de Variable Gestión de registro de consultas, reclamos e ibos	43
Tabla 3: Población.....	44
Tabla 4 Pruebas de normalidad Shapiro-Wilk	49
Tabla 5 Pruebas de normalidad Shapiro-Wilk	49
Tabla 6 Pruebas de normalidad Shapiro-Wilk	50
Tabla 7 Pruebas de normalidad Shapiro-Wilk	50
Tabla 8 Pruebas de normalidad Shapiro-Wilk	51
Tabla 9 Pruebas de normalidad Shapiro-Wilk	51
Tabla 10: PRUEBA DE T STUDENT.....	52
Tabla 11 Estadísticos de muestras relacionadas hipótesis especifica 1	52
Tabla 12 Prueba de muestras relacionadas hipótesis especifica 1	53
Tabla 13 Estadísticos de muestras relacionadas hipótesis especifica 2	55
Tabla 14 Prueba de muestras relacionadas hipótesis especifica 2	55
Tabla 15 Estadísticos de muestras relacionadas hipótesis especifica 2	57
Tabla 16 Prueba de muestras relacionadas hipótesis especifica 2	58

INDICE DE ILUSTRACIONES

Figura 1 Tiempo de registro	16
Figura 2: Problema actual	17
Figura 3 Formula de Productividad	33
Figura 4: Diseño Pre-experimental.....	41
Figura 5 Tiempo de registro (pre-post).....	54
Figura 6 Tiempo de registro media (pre-post)	54
Figura 7 Nivel de eficiencia (pre-post).....	56
Figura 8 Nivel de eficiencia media (pre-post)	56
Figura 9 Nivel de productividad (pre-post)	59
Figura 10 Nivel de productividad media (pre-post).....	59

RESUMEN

El presente trabajo de investigación es de tipo cuantitativo, pre-experimental, cuyo objetivo es determinar la influencia de la implementación de un aplicativo móvil en la gestión de registro de consultas, reclamos e intervención de buenos oficios en SUSALUD. La muestra estuvo conformada por 9 delegados de la Intendencia de Protección de Derechos en Salud en SUSALUD. Los datos recolectados fueron procesados y analizados empleando el software SPSS versión 20. El nivel eficiencia aumento en el post test, observándose que se incrementó un 109.89% el nivel eficiencia en el registro. El tiempo de registro disminuyo en el post test, observándose que se redujo un 86.10% el tiempo de registro. El nivel productividad después de la intervención del aplicativo móvil se evidencio un incremento de un 109.89%. En la productividad de la gestión de registro. A través de la prueba estadística T de student se probó, con un nivel de significancia de 5%, que la implementación de un aplicativo móvil influyo aumentando la eficiencia e incrementando la productividad en la gestión de registro de consultas, reclamos e intervención de buenos oficios en SUSALUD.

Palabras Clave: Aplicación Móvil, reclamos, consultas, salud.

ABSTRACT

This research is quantitative, pre-experimental, which aims to determine the influence of the implementation of a mobile application management registration inquiries, complaints and intervention of good offices in SUSALUD. The sample consisted of 9 representatives of the Administration for Protection of Rights in Health SUSALUD. The collected data were processed and analyzed using version 20. The increase in the efficiency level post test SPSS software, showing a 109.89% the efficiency level increased registration. Registration time decreased in the post test, showing a 86.10% reduced registration time. The productivity level postoperatively mobile application an increase of 109.89% was evident. Productivity management record. Through statistical Student t test was tested with a significance level of 5%, the implementation of a mobile application influenced increasing efficiency and increasing productivity in managing registration inquiries, complaints and intervention of good offices in SUSALUD.

Keywords: Mobile Application, complaints, consultations, health.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad las organizaciones se abastecen de grandes volúmenes de información, en muchos de estos casos la información se ingresa en un documento, por lo cual acceder a esta información que se ha ido adquiriendo tiene un considerable grado de dificultad.

En la Intendencia de Protección de Derechos en Salud (IPROT), encargada de proteger los derechos en salud como usuario de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – IPRESS (hospitales, clínicas, centros médicos y establecimientos de salud en general) y de Instituciones Administradores de Fondo de Aseguramiento en Salud – IAFAS (Seguros). Teniendo como principal inconveniente la modalidad en la que se realizaba un registro por lo delegados de IPROT, habiendo sido esta de forma manual.

El estudio se ha desarrollado en sendos capítulos determinados por la Universidad César Vallejo en su reglamento. Como parte del Capítulo I se explica a detalle algunas investigaciones realizadas en diversos países con escenarios similares al que se plantea, así tenemos a RODRÍGUEZ Julio con la tesis “Sistema de Gestión para Automatizar Reclamos en Servicio al Cliente” para optar el título de Ingeniero en Sistemas con mención en informática para la gestión, desarrollada en la UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA de Ecuador. Presentando como objetivo desarrollar un sistema de gestión y automatización de reclamos. En donde se propone brindar una solución sistematizada mediante la implementación de un sistema de mejora al servicio al cliente, con el fin de medir la eficacia y eficiencia de los empleados para establecer políticas de mejora continua y capacitación a los mismos. Rodríguez resalta que es necesario analizar cada punto de contacto entre la empresa y su cliente para diseñar las acciones que debe emprender para producir en ellos experiencias de clientes favorables y sorprendentes.

El capítulo 1 presenta el marco teórico, en ella se sustentan las ideas básicas para formular y desarrollar la presente investigación, explicando los conceptos que se involucran dentro del desarrollo de un aplicativo móvil y su efecto con la gestión de registro de consultas, reclamos e intervención de buenos oficios (IBOS). La investigación se justifica a nivel tecnológico, económico, social y operacional pues siguió con los pasos de la investigación científica, contribuyendo al uso de herramientas tecnológicas modernas e innovadoras como son las aplicaciones móviles, para facilitar el registro de información, permitiendo responder al problema ¿Cómo influye la implementación de un aplicativo móvil en la gestión de registro de consultas, reclamos e intervención de buenos oficios en SUSALUD?, planteando como objetivo determinar la influencia de la implementación de un aplicativo móvil en la gestión de registro de consultas, reclamos e intervención de buenos oficios en SUSALUD.

El capítulo II se explica la parte metodológica asociada a un estudio cuantitativo experimental, de diseño pre-experimental, aquí se dan a conocer las variables y métodos de análisis a desarrollar en la investigación

El capítulo III, tiene como objetivo presentar el desarrollo de la aplicación móvil, con lo que se obtuvo los resultados de la investigación.

El capítulo IV, se plantea la discusión de los resultados obtenidos en contraste con los antecedentes de otras investigaciones con lo que en el capítulo V y VI se detalla las conclusiones y sugerencias, se brinda también las referencias bibliográficas consultadas y los anexos sustentatorios con las respectivas hojas de validación.

1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA

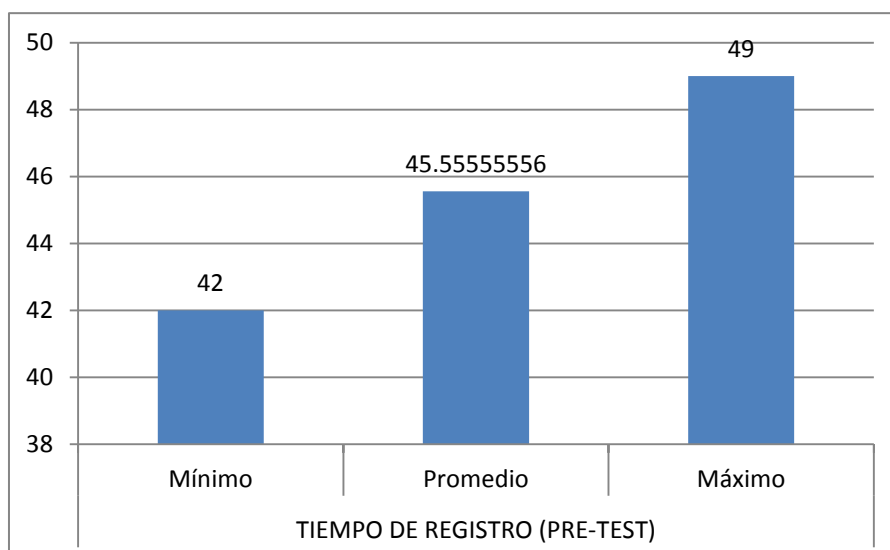
Actualmente en la Superintendencia Nacional de Salud, entidad encargada de proteger los derechos en salud de cada peruano para lo cual orienta sus acciones a empoderar y colocar al ciudadano en el centro del sistema de salud nacional, sin importar donde se atienda o su condición de asegurado. Cuenta con delegados pertenecientes a la Intendencia de Protección de Derechos en Salud, los cuales se encuentran distribuidos en diferentes en distintos hospitales con la finalidad de orientar y proteger los derechos en salud de cada ciudadano, interviniendo de manera inmediata, resolviendo consultas, reclamos. Orientando sobre diversos medios de solución para atender la insatisfacción en salud.

Al realizar estas tareas la persona encargada de un caso en particular, que podría ser una consulta, reclamo o intervención de buenos oficios, debe realizar un registro en donde indica los hechos que fueron vulnerados, las gestiones que realizo para solucionar el problema, los datos de la persona solicitante y afectada.

Al ser los registros manuales y rudimentarios, repercuten en la eficiencia y la productividad de cada uno de los delegados. Como efecto de ello, es que no se logra realizar en corto tiempo un registro. A su vez entorpece el seguimiento del mismo, dificultando al delegado resolver todas las solicitudes de los ciudadanos, lo que ocasiona que la productividad se vea afectada.

En la figura N° 1, se observa el tiempo promedio, mínimo y máximo que demora el registrar una consulta, reclamo e ibos. Por un periodo de una semana.

Figura 1 Tiempo de registro



Fuente: Software Excel

Esto ocasiona en muchos casos una demora al momento de realizar un registro, y en algunos casos que un delegado no pueda resolver todas las solicitudes que los ciudadanos lo requieran, por la demora es un registro. Cabe destacar que por tratarse de un tema de salud, la mayoría de estos casos tienen una prioridad de alta respuesta.

Uno de los problemas que se observa en el registro de reclamos, es el manejo de la información una vez registrada en papel, a su vez el tiempo que lleva registrar un formato manual sin la comodidad de tener un lugar donde escribir, lo cual hace difícil la tarea de registrar información de un reclamo. A su vez, si se quiere hacer un seguimiento de un reclamo que fue ya registrada hace un par de semanas, esto puede llegar a tomar entre 10 a 15 días, sacar un reporte de los expedientes es una tarea difícil y explotar la información que se vino registrando es casi una tarea imposible debido a que no se manejan estándares que puedan ayudar a realizar una consulta adecuada.

Este proceso se ha convertido en necesidad, por consiguiente, la tecnología es un importante apoyo para que la institución pueda gestionar su información, así agilizar los procesos, en los que es importante tener un tiempo de respuesta rápida y eficaz, para que permita al delegado darle una solución al ciudadano de una manera mucho más rápida y sin necesidad de usar un lapicero o papel.

De modo que la carencia de un sistema, ha sido un problema para llevar un seguimiento y mejorar el servicio de los distintos hospitales, a su vez, otra de las debilidades que se tiene, es que no se puede tener un control de los delegados, por lo cual muchas veces no se sabe si el formulario fue llenado por el requerimiento de un ciudadano.

Figura 2: Problema actual



En la Figura N° 2, se logra observar las dificultades del delegado para realizar la gestión de registro de consultas, reclamos e ibos. De las cuales nos hemos enfocado agrupando algunas de estas en la eficiencia y productividad.

1.2. TRABAJOS PREVIOS

- En el año 2009. Vega Roció elaboro la tesis “Análisis, diseño e implementación de un sistema de administración de incidencia de atención al cliente para una empresa de telecomunicaciones” para optar el título de Ingeniero Informativo, desarrollada en la UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ. El problema identificado se basa en que el registro de atención al cliente se realizaba de forma manual. Es decir sin utilizar un sistema de información, lo cual no le permitía poder competir con las diferentes empresas, puesto que la velocidad de ejecución para satisfacer las demandas del cliente va exigir mucho más tiempo. El objetivo que permitirá tener una solución sistematizada en lo que a la gestión de incidencia de atención al cliente, proveyendo al usuario interno la información y las herramientas necesarias para brindar una atención oportuna y adecuada a los reclamos, solicitudes y/o consultas, cumpliendo siempre los requerimientos estipulados por el ente regulador. El autor propuso brindar una solución sistematizada para la gestión de incidentes en atención al cliente, proporcionando al usuario la información y herramientas necesarias para brindar una atención oportuna y adecuada a los reclamos, solicitudes y/o consultas. Los resultados del estudio según el autor, la implementación de este sistema de información permitió, el manejo de los tiempos con celeridad en la generación, atención y resolución de reclamos y solicitudes de los clientes, dado que es vital el tiempo de respuesta en cualquier proceso de atención al cliente, la reducción en un 40% el tiempo de atención de reclamos y solicitudes respecto al manejo sin sistema de información. Vale mencionar también que todo esto incide a la vez en una economía de costos a favor de la empresa.

De este trabajo de investigación se tomará como aporte, una de las conclusiones resaltadas por el autor, al desarrollar un producto para usuario que requieren un ingreso ágil de datos es importante tener cuidado al momento de elaborar los prototipos de las pantallas donde el usuario tenga mayor facilidad de ingreso de datos.

- En el año 2013, Gamarra Luis elaboro la tesis “Diseño e implementación de una aplicación móvil para la presentación de estadísticas del módulo de incidencias de un Sistema de Gestión de Servicios” para optar el título de Ingeniero de las Telecomunicaciones, desarrollada en la UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ. La problemática es que si una empresa no posee una herramienta que automatice, centralice, y ponga a disposición los cuadros de resumen; entonces su generación de estos mismo se vuelve tedioso, laborioso e ineficiente, debido a que implica tener un recurso dedicado a la elaboración, interpretación y distribución de los mismos. El autor propuso brindar una solución sistematizada mediante el diseño e implementación de una aplicación móvil que automatizara, centralizara, y mantendrá disponible los cuadros de resumen. El objetivo general de la investigación es coadyuvar al proceso de gestión de incidencias a través del mejoramiento del proceso de construcción y presentación de cuadros de resumen que muestren métricas e indicadores de la gestión de incidencias. Los resultados del estudio según el autor, la aplicación minimizo la cantidad de datos trasmitidos entre los servidores de aplicación y el dispositivo móvil, permitió visualizar a través de cuadros resumen las estadísticas de los indicadores y métricas del proceso de gestión de incidencias definidos por ITIL, permite el funcionamiento de la aplicación desde un dispositivo

conectado a un punto de acceso de internet o por un plan de datos de celular. Con respecto con la gestión de incidencias, Gamarra destaca, que se pueden generar en los servicios brindados por la organización. Las incidencias pueden ser fallas, preguntas o consultas reportadas por los usuarios, personal técnico o herramientas de monitoreo que detectan fallas o comportamientos anómalos.

De este trabajo de investigación se tomará como aporte una de las recomendaciones mencionadas por el autor,

“Para la implementación en ambientes corporativos se recomienda la evaluación del parque de dispositivos móviles y el sistema operativo de estos como uno de los primeros pasos de la implementación. Esta es una restricción importante para la implementación de la aplicación en ambientes de producción”. (Gamarra Luis, 2013, 67p.)

- En el año 2012. Añez Arnaldo y Rodríguez Marco elaboraron la tesis “Implementación de un sistema de gestión de incidencias para la empresa Servicios Fv Venezuela 2010”, para optar por el título de Licenciado en Computación, desarrollada en la UNIVERSIDAD NUEVA ESPARTA. El problema identificado es que actualmente se tiene un sistema que no es lo suficientemente efectivo, por lo cual los procesos son realizados de forma semi-automática y manual. El software utilizado es una hoja de cálculos. El autor propuso brindar una solución mediante un sistema de gestión de incidencias a fin de optimizar y automatizar los procesos que se ven involucrados en la gestión de incidencias, para reflejar un mayor impacto sobre la calidad del servicio. El objetivo general de la investigación es Implantar un sistema de gestión de incidencias para la empresa Servicios Fv Venezuela 2010. Los resultados del estudio según el autor, la

implementación aseguro el correcto funcionamiento del sistema, a través de la carga de datos y la preparación inicial para la puesta en producción del mismo en la empresa.

De este trabajo de investigación se tomará como aporte, una de las conclusiones resaltadas por el autor, antes del desarrollo del sistema, a través de una serie de procedimientos se logró determinar con claridad todos los requerimientos que poseían con respecto a las incidencias.

- En el año 2010. Rodríguez Julio elaboro la tesis “Sistema de Gestión para Automatizar Reclamos en Servicio al Cliente” para optar el título de Ingeniero en Sistemas con mención en informática para la gestión, desarrollada en la UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA de Ecuador. El problema identificado se encuentra en el área de servicio al cliente, cuando el operador no puede resolver el inconveniente al instante y envía el reclamo al departamento correspondiente. Una de las posibles causas es la mala estructuración del proceso de reclamos, la falta de un sistema que les permita el manejo de información organizada. El autor propuso brindar una solución sistematizada mediante la implementación de un sistema de mejora al servicio al cliente, con el fin de medir la eficacia y eficiencia de los empleados para establecer políticas de mejora continua y capacitación a los mismos. El objetivo general de la investigación es Desarrollar un sistema de gestión y automatización de reclamos. Según el autor, afirma que un cliente satisfecho puede ayudar a crecer a la Empresa, puesto que si está contento con el servicio adquirido, obviamente lo va a recomendar. Es por ello la importancia de brindar un servicio que llene las expectativas de los clientes.

De este trabajo de investigación se tomará como aporte, una de las conclusiones resaltadas por el autor, es necesario analizar cada punto de contacto entre la empresa y su cliente para diseñar las acciones que debe emprender para producir en ellos experiencias de cliente favorables y sorprendentes.

- En el año 2009, Moreno María elaboro la tesis “Indicadores de gestión de un sistema de quejas y reclamos de una entidad bancaria” para optar el título de Ingeniero Administrador, desarrollada en la UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA. El objetivo general de la investigación es el analizar los resultados de un sistema de medición de indicadores, para los procesos de una Entidad Financiera, enfocados en la teoría del cuadro de mando integral de Balanced Scorecard (BSC) y teoría de control de procesos, dando críticas y propuestas que permitan mejorar los resultados de los procesos que intervienen en el sistema. Los resultados del estudio según el autor, cuando se trata de un servicio al cliente se debe realizar toda clase de mejoras y cambios para llegar a este cumplimiento e incluso tener límites más estrictos que nos ayuden a asegurar un excelente resultado del proceso. Con respecto a la gestión de reclamos, Moreno destaca que una institución u organización debe tener presente en su estrategia corporativa, la definición de indicadores que le permitan evaluar los resultados obtenidos en cada uno de los procesos y así obtener el control de estos que le permita lograr los objetivos propuestos.

De este trabajo de investigación se tomará como aporte uno de los puntos que menciona el autor, que es la importancia de un adecuado sistema de control de las quejas y los resultados que este permita obtener determinaran la calidad del servicio.

1.3. TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA

Bases teóricas de la Primera Variable: Aplicativo móvil

- **Dispositivos móviles**

Los dispositivos móviles son pequeños para poder portarse y ser fácilmente empleados durante su transporte. En muchas ocasiones pueden ser sincronizados con algún sistema de la computadora para actualizar aplicaciones y datos. Otra característica es el que se pueda conectar a una red inalámbrica. Este tipo de dispositivos se comportan como si estuvieran directamente conectados a una red mediante un cable, dando la impresión al usuario que los datos están almacenados en el propio dispositivo. (Guevara, 2010)

- **Aplicación Móvil**

Software desarrollado para correr bajo Smartphone. Está diseñada para educar, entretener o ayudar en la vida diaria a sus usuarios/consumidores. Estas funcionalidades que antes sólo estaban disponibles en PC ahora pueden ser ejecutadas en los dispositivos móviles. (Avilés, 2011)

- **Ventajas de un dispositivo móvil**

Los dispositivos móviles han progresado de tal forma que pueden considerarse computadoras de bolsillo debido a su gran gama de funciones. Estas características han llamado la atención de muchos usuarios que ven como atracción lo fácil que es manejar un dispositivo móvil que cuenta con una gran

cantidad de características que le ayudan con sus actividades diarias. (Macarlo Felipe, 2013)

Movilidad: La movilidad es una ventaja ya que son ligeros (las tabletas pesan menos de 1kg, mientras que las laptops están entre los 3 kg aproximadamente), con esta ventaja pueden transportar con gran facilidad a los lugares deseados.

Conectividad: Actualmente los dispositivos móviles cuentan con conexión Wifi, Bluetooth, 3G, 4G que permiten el acceso a Internet desde cualquier parte (siempre y cuando la cobertura esté disponible).

Funcionalidades: Aunque anteriormente los celulares simplemente se limitaban a proporcionar funciones de llamadas, actualmente los Smartphone brindan otras funciones como fotografías, agenda, álbumes, libros electrónicos, juegos, calculadoras, GPS, acelerómetro.

- **Sistemas de información**

Ralph Stair (2000) afirma que, un sistema de información es “un tipo especializado de sistema que puede definirse de muchas maneras. Como ya se dijo, un SI es un conjunto de elementos o componentes interrelacionados para recolectar (entrada), manipular (proceso) y diseminar (salida) datos e información y para proveer un mecanismo de retro-alimentación en pro del cumplimiento del objetivo”.

- **Funcionalidad**

Es la capacidad del producto de software para proveer las funciones que satisfacen las necesidades explícitas e implícitas cuando este se utiliza bajo condiciones específicas (RIVERO, GUZMÁN, MARTÍNE, 2009).

Capacidad de la interfaz visual: capacidad del producto de software para mostrar los resultados del modo más legible posible.

Informes, estadísticas: capacidad del producto de software para ofrecer los informes y estadísticas de la manera más precisa posible según la necesidad.

Seguridad: se refiere a la habilidad de prevenir el acceso no autorizado, sea accidental o premeditado, a los programas y datos.

- **Confiabilidad**

Se refiere a la capacidad del software de mantener su nivel de ejecución bajo condiciones normales en un período de tiempo establecido (RIVERO, GUZMÁN, MARTÍNE, 2009).

Nivel de madurez: Permite medir la frecuencia de falla por errores en el software.

Tolerancia a fallas: se refiere a la habilidad de mantener un nivel específico de funcionamiento en caso de fallas del software o en caso de ocurrencia de infracciones de su interfaz específica.

Recuperación: se refiere a la capacidad de restablecer el nivel de operación y recobrar los datos que fueron afectados directamente por una falla, así como el tiempo y el esfuerzo necesarios para lograrlo.

- **Usabilidad**

Se refiere a la capacidad del producto de software de ser entendido, aprendido, utilizado y ser atractivo al usuario, cuando se emplea bajo las condiciones especificadas (RIVERO, GUZMÁN, MARTÍNE, 2009).

Entendimiento: capacidad del producto de software para permite ir al usuario entender si el software es adecuado, y cómo puede utilizarse para las tareas y las condiciones particulares de la aplicación.

Aprendizaje: capacidad del producto de software para permite ir al usuario aprender su aplicación. Un aspecto importante a considerar aquí es la documentación del producto.

Operabilidad: capacidad del producto de software para permitir al usuario operarlo y controlarlo.

Atracción: capacidad del producto de software de ser atractivo al usuario.

- **Portabilidad**

Facilidad de instalación: capacidad del software para ser instalado en un ambiente especificado.

Adaptabilidad: capacidad del software para ser adaptado a diferentes entornos especificados sin aplicar acciones o medios diferentes de los previstos para el propósito del software considerado.

Coexistencia: capacidad del software para coexistir con otros productos de software independientes dentro de un mismo entorno, compartiendo recursos comunes.

- **Métrica v.3**

Según el Ministerio de Administraciones Públicas, la metodología métrica está orientada a la administración pública para la planificación, desarrollo y mantenimiento de sistemas informáticos. Permitiendo alcanzar los siguientes objetivos:

- Proporcionar o definir Sistemas de Información que ayuden a conseguir los fines de la Organización mediante la definición de un marco estratégico para el desarrollo de los mismos.
- Dotar a la Organización de productos software que satisfagan las necesidades de los usuarios dando una mayor importancia al análisis de requisitos.
- Mejorar la productividad de los departamentos de Sistemas y Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, permitiendo una mayor capacidad de adaptación a los cambios y teniendo en cuenta la reutilización en la medida de lo posible.
- Facilitar la comunicación y entendimiento entre los distintos participantes en la producción de software a lo largo del ciclo de vida del proyecto, teniendo en cuenta su

papel y responsabilidad, así como las necesidades de todos y cada uno de ellos.

- Facilitar la operación, mantenimiento y uso de los productos software.

- **Procesos principales de Métrica v3:**

Planificación de sistemas de información (PSI): El objetivo es proporcionar un marco estratégico de referencia para los Sistemas de Información de un determinado ámbito de la organización. El resultado del Plan de Sistemas debe, por tanto, orientar las actuaciones en materia de desarrollo de Sistemas de Información con el objetivo básico de apoyar la estrategia corporativa, elaborando una arquitectura de información y un plan de proyectos informáticos para dar apoyo a los objetivos estratégicos. (Ministerio de Administración Pública, 2015).

Desarrollo de sistemas de información: Contiene todas las actividades y tareas que se deben de llevar a cabo para desarrollar un sistema, cubriendo desde el análisis de requisitos hasta la instalación del software. El desarrollo en Métrica v.3 lo constituyen los procesos: (Ministerio de Administración Pública, 2015).

- **Estudio de viabilidad del sistema (EVS):** El propósito de este proceso es analizar un conjunto concreto de necesidades, con la idea de proponer una solución a corto plazo. Los criterios con los que se hace esta propuesta no serán estratégicos sino tácticos y relacionados con aspectos económicos, técnicos, legales y operativos. Los resultados constituirán la base para tomar la decisión de

seguir adelante o abandonar. (Ministerio de Administración Pública, 2015).

- **Análisis del sistema de información (ASI):** El propósito de este proceso es conseguir la especificación detallada del sistema de información, a través de un catálogo de requisitos y una serie de modelos que cubran las necesidades de información de los usuarios para los que se desarrollará el sistema de información y que serán la entrada para el proceso de Diseño del Sistema de Información. (Ministerio de Administración Pública, 2015).

- **Diseño del sistema de información (DSI):** El propósito es obtener la definición de la arquitectura del sistema y del entorno tecnológico que le va a dar soporte, junto con la especificación detallada de los componentes del sistema de información. A partir de dicha información, se generan todas las especificaciones de construcción relativas al propio sistema, así como la especificación técnica del plan de pruebas, la definición de los requisitos de la implantación y el diseño de los procedimientos de migración y carga inicial, estos últimos cuando proceda. (Ministerio de Administración Pública, 2015).

- **Construcción del sistema de información (CSI):** Se tiene como objetivo final la construcción y prueba de los distintos componentes del sistema de información, a partir del conjunto de especificaciones lógicas y físicas del mismo, obtenido en el Proceso de Diseño del Sistema de Información (DSI). Se desarrollan los procedimientos de operación y seguridad y se elaboran los manuales de usuario final y de explotación, estos últimos cuando proceda. Se recoge la información relativa al producto del diseño de especificaciones de construcción del sistema de

información, se prepara el entorno de construcción, se genera el código de cada uno de los componentes del sistema de información y se van realizando, a medida que se vaya finalizando la construcción. (Ministerio de Administración Pública, 2015).

- **Implantación y aceptación del sistema (IAS):** Este proceso tiene como objetivo principal, la entrega y aceptación del sistema en su totalidad, que puede comprender varios sistemas de información desarrollados de manera independiente, según se haya establecido en el proceso de Estudio de Viabilidad del Sistema (EVS), y un segundo objetivo que es llevar a cabo las actividades oportunas para el paso a producción del sistema. (Ministerio de Administración Pública, 2015).

Mantenimiento de Sistemas de Información (MSI): El objetivo de este proceso es la obtención de una nueva versión de un sistema de información desarrollado con Métrica, a partir de las peticiones de mantenimiento que los usuarios realizan con motivo de un problema detectado en el sistema o por la necesidad de una mejora del mismo. (Ministerio de Administración Pública, 2015).

Bases teóricas de la Segunda Variable: Gestión de registro de consultas, reclamos e intervención de buenos oficios.

- **Solución eficaz de las quejas:**

Según, el libro la Creación del valor la clave de la gestión competitiva.

“Algunos de los datos contenidos en la retroalimentación incluirán quejas, Pero las quejas no son solo, motivo de disgusto. Si se atiende las quejas con eficiencia, y de forma oportuna y productiva, es posible consolidar un alto nivel de buena voluntad entre los clientes. Un eficaz sistema de control y solución de las quejas puede, también ser una herramienta poderosa para mantenerse en contacto con los clientes y responder a sus necesidades y expectativas futuras.”
(Band Willian, 293 p.)

- **Recepción y resolución de quejas y reclamos**

Según, Gestión de calidad en servicios Odontológicos. (ADOLFO, 2008).

“Un reclamo es un llamado de atención, indica que un producto o servicio no está cumpliendo con su propósito fundamental que es satisfacer las necesidades del cliente- usuario, es una declaración acerca de las expectativas que no han sido cumplidas por el producto o servicio brindado por una organización.”

La información del reclamo permite analizar las causas de la insatisfacción o la falta de conformidad y llevarnos a los puntos del proceso que necesitan mejoras.

- **Sistema de gestión de reclamos:**

Según, la revista (SANTANDER, 2013) es un software que le permite a nuestra Institución el manejo de todo el proceso de atención de reclamos, quejas y sugerencias a través del

registro de diferentes tipos de incidentes provenientes de los diferentes clientes de la Organización.

Aparte de los datos de entrada, los incidentes también irán incorporando información a medida que se trabaje sobre los mismos hasta que se concluya su procesamiento (esta información será anexada en forma de Actuaciones).

Esta aplicación permite realizar la consulta y seguimiento del estado en que se encuentra cada incidente permitiendo determinar tiempos de respuesta y mejorar la calidad del servicio. (SANTANDER, revista).

- **Análisis del Servicio al Cliente:**

El Servicio al Cliente puede dividirse en varias fases. La mayoría se pueden configurar autónomamente, estos pueden dar a la suma de subprocesos manuales. Desde que un cliente llama, hasta el cierre de la reclamación, cada proceso que se involucre puede aportar grandes beneficios a la institución. (Rodríguez, 2010)

Es importante el analizar los puntos de contacto entre un cliente y la empresa, para poder diseñar las acciones que se deben tomar para producción en los clientes experiencias favorables y sorprendentes. (Botero, 2009)

- **Productividad**

El uso de métodos de medición de la productividad permite a las organizaciones tener un mayor conocimiento del comportamiento de los procesos de producción. Del tal modo que los métodos permiten representar de forma numérica los

diferentes elementos que participan en el proceso y su interrelación, mostrando como resultado la variación en los niveles de productividad (BONILLA).

figura 3 Formula de Productividad

$$P = TP/TD$$

P= Productividad
TP = Total producido
TD = Tiempo en días.

Fuente: Técnicas e instrumentos de medición de la productividad y calidad.

- **Eficiencia**

Se refiere a la capacidad del producto de software para proveer un desempeño adecuado de acuerdo con la cantidad de recursos utilizados y bajo las condiciones planteadas. (RIVERO, GUZMÁN, MARTÍNEZ, 2009).

Tiempo de procesos: capacidad del producto de software para promover tiempos adecuados de respuesta y procesamiento, así como tiempos de rendimiento cuando realiza su función bajo las condiciones establecidas. (RIVERO, GUZMÁN, MARTÍNEZ, 2009).

- **Nivel de Eficiencia:**

En un ambiente de impulso global por contar con un mejor desempeño, una eficiente administración de activos de software puede tener un impacto positivo considerable al ayudar a disminuir los gastos relacionados con las licencias, administrar

mejor los riesgos vinculados con el cumplimiento y mejorar las eficiencias operativas generales.(Ernest y Young, 2013,p.3).

Formula:

$$NE = \frac{RC}{RP} * 100$$

Dónde:

NE: Nivel de Eficiencia

RC: Número de registro culminados

RP: Número de registros previstos

- **Tiempo**

Esta actividad implica la técnica de establecer un estándar de tiempo permisible para realizar una tarea determinada, con base de la medición del contenido de trabajo del método prescrito, con la debida consideración de la fatiga y demoras personales y los retrasos inevitables. El análisis de estudios de tiempo tiene varias técnicas que se utilizan para establecer un estándar: el estudio cronométrico de tiempo, datos estándares, datos de los movimientos fundamentales, muestreo del trabajo y estimaciones basadas en datos históricos. Obsérvese que el establecer valores de tiempo es un paso en el procedimiento sistemático de desarrollar nuevos centros de trabajo y mejorar los métodos existentes en centros de trabajo actuales (ESPINOSA, 4p.).

Objetivos de Tiempo:

Los principales objetivos de estas actividades son aumentar la productividad y reducir el costo por unidad, permitiendo así que se logre la mayor producción de bienes para un número mayor de personas. La capacidad para producir más con menos dará como resultado más trabajo para más personas durante un mayor número de horas por año. (ESPINOSA, 4p.).

Los corolarios aplicables a los objetivos principales son como sigue:

- Minimizan el tiempo requerido para la ejecución de los trabajos.
 - Conservan los recursos y minimizan los costos especificando los materiales directos e indirectos más apropiados para la producción de bienes y servicios.
 - Efectúan la producción sin perder de vista la disponibilidad de energía.
 - Proporcionan un producto que es cada vez más confiable y de alta calidad.
 - Maximizar la seguridad, la salud, y el bienestar de todos los trabajadores.
 - Realizan la producción considerando cada vez más la protección necesaria de las condiciones ambientales.
 - Aplican un programa de administración según un alto nivel humano.
-
- **Tiempo de Registro**

La variación del tiempo es la diferencia del tiempo final menos el tiempo inicial, basándose en tiempos físicos obtenidos por medio de un cronometro para así calcular y hallas el tiempo total determinado de un hecho (TIPLER, MOSCA, 2010, 27 p.).

Por ello se empleara la siguiente fórmula para hallas el tiempo de registro:

$$TR = TF - TI$$

TR = Tiempo de registro

TF = Tiempo de fin de registro

TI = Tiempo de inicio de registro.

- **Delegados en SUSALUD**

Son profesionales dedicados a darles apoyo y solución a aquellas personas que sienten que no se están respetando sus derechos en salud o que requieran obtener respuesta a una consulta o queja de forma inmediata. (SUSALUD, 2015)

- **Intendencia de Protección de Derechos en Salud**

Son la intendencia responsable de proteger tus derechos en salud como usuario de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud -IPRESS (hospitales, clínicas, centros médicos y establecimientos de salud en general) y de las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud -IAFAS (Seguro Integral de Salud - SIS, ESSALUD, Entidades Prestadoras de Salud - EPS, entidades prepagadas, autoseguros, fondos de la FFAA y de la Policía Nacional) (SUSALUD, 2015).

1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Ante la problemática descrita anteriormente se plantea las siguientes interrogantes:

Problema principal:

¿Cómo influye la implementación de un aplicativo móvil en la gestión de registro de consultas, reclamos e intervención de buenos oficios en SUSALUD?

Problemas específicos:

- **P1:** ¿Cómo influye la implementación de un aplicativo móvil en la eficiencia de la gestión de consultas, reclamos e intervención de buenos oficios en SUSALUD?
- **P2:** ¿Cómo influye la implementación de un aplicativo móvil en la productividad de la gestión de consultas, reclamos e ibos en SUSALUD?

1.5. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

1.5.1. JUSTIFICACIÓN TECNOLÓGICA

El presente proyecto de tesis contribuye al uso de herramientas de tecnológicas, aplicaciones móviles actualizadas e innovadoras para el registro de consultas, reclamos e intervención de buenos oficios, que facilita el registro de información en tiempo real, seguro y confidencial, logrando la mejora en la gestión de registro de consultas, reclamos e ibos en la Superintendencia Nacional de Salud.

1.5.2. JUSTIFICACIÓN ECONÓMICA

Con la implementación y uso de la aplicación móvil de gestión de registro de consultas, reclamos e ibos, permite el ahorro de recursos materiales (papeles, files, inmuebles de almacén) y disminuye el uso de horas hombre por cada registro de consultas, reclamos e ibos atendida.

1.5.3. JUSTIFICACIÓN SOCIAL

La necesidad de realizar un sistema que permita agilizar el proceso de registro de consultas y reclamos en una organización pública es de vital importancia, debido a que estas se encargan de resguardar que no se vulneren los derechos en salud de los ciudadanos en general.

1.5.4. JUSTIFICACIÓN OPERACIONAL

El presente proyecto de tesis permite mejorar la gestión en el registro de consultas, reclamos e intervención de buenos oficios (ibos), permitiendo agilizar este proceso.

1.6. OBJETIVOS

Objetivo General:

OG: Determinar la influencia de la implementación de un aplicativo móvil en la gestión de registro de consultas, reclamos e intervención de buenos oficios en SUSALUD.

Objetivos específicos:

- **O1:** Determinar la influencia de la implementación de un aplicativo móvil sobre la eficiencia en la gestión de consultas, reclamos e intervención de buenos oficios en SUSALUD
- **O2:** Determinar la influencia de la implementación de un aplicativo móvil sobre la productividad en la gestión de registro de consultas, reclamos e ibos en SUSALUD.

1.7. HIPÓTESIS

Hipótesis General:

- **HG:** La implementación de un aplicativo móvil influye mejorando la gestión de registro de consultas, reclamos e intervención de buenos oficios en SUSALUD.

Hipótesis Específicas:

- **H1:** La implementación de un aplicativo móvil influye mejorando la eficiencia en la gestión de registro de consultas, reclamos e intervención de buenos oficios en SUSALUD.
- **H2:** La implementación de un aplicativo móvil influye aumentando la productividad en la gestión de registro de consultas, reclamos e intervención de buenos oficios en SUSALUD.

II. METODOLOGICO

2.1. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El diseño de la presente investigación será experimental del tipo pre-experimental.

Señalando en inicio el enfoque asumido en el tipo de estudio; a partir de ello se define el diseño de investigación, luego se detalla las estrategias metodológicas que se emplearon, explicando el diseño y selección de la muestra, consecutivamente se profundiza en el proceso de recolección de datos, describiendo el instrumento utilizado finalizando con el tratamiento de los datos, donde se presenta la modalidad de análisis asumida.

La presente investigación reúne las condiciones del tipo de estudio aplicada, en razón, que busca: Implementar un aplicativo móvil en la gestión de registro de consultas, reclamos e ibos en la Superintendencia Nacional de Salud.

Según Hernández. R, Fernández. C. Y Baptista. M (2010 p.137), el diseño pre-experimental “consiste en administrar un estímulo o tratamiento a un grupo y después aplicar una medición a una o más variables para observar cuál es el nivel del grupo en éstas”. Dentro de este diseño de estudio existe también una sub clase conocida como diseño de pre prueba/ post prueba con un solo grupo, que consiste en que “a un grupo se le aplique una prueba previa al estímulo o tratamiento experimental, después se administra el tratamiento y finalmente se le aplica una prueba posterior al estímulo”. Se afirma que este diseño ofrece una ventaja ya que existe un punto de referencia inicial para ver qué cambios ocurrió después del estímulo.

Figura 4: Diseño Pre-experimental

G: O1-----X----- O2

Diseño Pre-experimental de
pre prueba/post prueba con un solo grupo

Dónde:

G: Grupo de sujetos.

X: Tratamiento

O1: Medición a los sujetos de un grupo en el pre prueba.

O2: Medición a los sujetos de un grupo en el post prueba.

2.2. VARIABLES, OPERACIONALIZACIÓN

A. Variable Independiente

Aplicativo móvil

B. Variable Dependiente:

Gestión de registro de consultas, reclamos e intervención de
buenos oficios

Variable Independiente: **X1=** Aplicativo móvil.

Tabla 1: Operacionalización de Variable Aplicativo móvil.

VARIABLE INDEPENDIENTE: APLICATIVO MÓVIL						
	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	ÍTEMS	Escala
APLICATIVO MÓVIL	Para las empresas las aplicaciones móviles suponen un salto de altura. Las ventajas que pueden conllevar éstas se refieren a un aumento de productividad, ahorro de costes o flexibilidad laboral. El software tradicional ha mutado en software destinado a Smartphone y esto permite a los empleados trabajar a distancia, en viajes, sin que su rendimiento se vea afectado. La comunicación interna también se ve mejorada, al igual que el acceso a la información por parte de ejecutivos y personas con capacidad de decisión.	Es aquella aplicación que ayudará a mejorar la gestión de registro de consultas, quejas e ibos minimizando el tiempo por expediente registrado y en tiempo real, para su análisis en cualquier momento que lo desee la Superintendencia Nacional de Salud.	-	-	-	-
			-	-	-	-
			-	-	-	-
			-	-	-	-
			-	-	-	-
			-	-	-	-
			-	-	-	-
			-	-	-	-
			-	-	-	-
			-	-	-	-

Fuente: Elaboración Propia (2015)

Variable dependiente: **Y1=** Gestión de registro de consultas, reclamos e ibos.

Tabla 2: Operacionalización de Variable Gestión de registro de consultas, reclamos e ibos

VARIABLE DEPENDIENTE: GESTIÓN DE REGISTRO DE CONSULTAS, RECLAMOS E IBOS						
GESTIÓN EN EL REGISTRO DE QUEJAS, RECLAMOS E IBOS	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	ÍTEMS	Escala
	Chávez (2015) señalo que la gestión de quejas y reclamos constituye un elemento de carácter estratégico y a su vez una herramienta gerencial para la toma de decisiones, el control y mejoramiento continuo institucional, que permite visualizar su entorno de manera transversal, toda vez que afecta o fortalece la prestación del servicio y el cumplimiento de los objetivos misionales de la Entidad.	Es el registro de consultas, reclamos e ibos realizados por gestores o administradores que se encargan de dar solución a estas incidencias. Para ayudar al ciudadano a solucionarlo a la brevedad.	Productividad	Nivel de productividad	-	Medido en cantidad de registros, siendo: $P = TP / THH$ P = Productividad TP = Total producido THH = Total horas hombre
			Eficiencia	Nivel de Eficiencia	-	Medido en porcentaje: $NE = \frac{RC}{RP} * 100$ NE: Nivel de Eficiencia RC: Número de registro culminados RP: Número de registros previstos
				Tiempo de registro	-	Medido en minutos, siendo: $TT = TF - TI$ TT = Tiempo total TF = Tiempo Final TI = Tiempo Inicial

Fuente: Elaboración Propia (2015)

2.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

Población

Para la presente investigación, la población está conformada por 64 trabajadores que forman parte de la Intendencia de Protección de Derechos en Salud (IPROT) de los cuales se hará una selección con la finalidad de llevar a cabo una prueba piloto por una semana.

Tabla 3: Población

Cargo	Cantidad
Delegado	64

Registro	Periodo	Fecha
Registros de consultas, reclamos e ibos(pre-test)	1 semana	01/09/14 – 07/08/14
Registros de consultas, reclamos e ibos(post-test)	1 semana	10/11/14 – 16/11/14

Muestra

Una muestra es una parte de la población seleccionada de acuerdo con un plan, que se observa con un propósito de obtener conclusiones y hacer decisiones relativas a la población de la cual es parte la muestra escogida. (Ruiz, 1996, p.153)

Cargo	Cantidad
Delegado que participaron en la prueba piloto	9

Registro	Periodo	Fecha	Registros
Registros de consultas, reclamos e ibos(pre-test)	1 semana	01/09/14 – 07/08/14	101
Registros de consultas, reclamos e ibos(post-test)	1 semana	10/11/14 – 16/11/14	212

Unidad de análisis:

La unidad de análisis para la presente investigación viene a ser un trabajador de la Intendencia de Protección de SUSALUD y un registro de información.

Criterios de selección:

- Personal que labora en SUSALUD
- Delegados encargados de realizar el registro de quejas, reclamos e ibos.
- Personal seleccionado para el plan de la prueba piloto.
- Personal encargado de la gestión de registro de consultas, reclamos e ibos.

Criterios de exclusión

- Personal que haya tenido algún inconveniente en la semana de prueba piloto.

2.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

La recolección de los datos se obtendrá a través de una encuesta por lo cual se tiene como:

2.4.1. TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS:

Observación directa

Esta técnica “es aquella en la cual el investigador puede observar y recoger los datos mediante su propia observación” (Tamayo, 2004, p.183).

2.4.2. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Ficha de observación

“Es el instrumento que nos permite ordenar y clasificar datos consultados, incluyendo nuestras observaciones y críticas, facilitando así la redacción de lo escrito” (Tamayo, 2004, p.182).

2.5. MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS

Se realizará un análisis cuantitativo, ya que las variables podrán ser expresadas en valores numéricos.

Esta investigación busca tomar un grupo y evaluarlo (Pre-test), posterior a ello someter al grupo a un tratamiento y finalmente repetir la evaluación (Pos –test) para así poder comparar los resultados. Es decir el análisis cuantitativo de esta investigación comparará los resultados anteriores y actuales.

Análisis ligados a las hipótesis

Hipótesis General

La implementación de un aplicativo móvil influye mejorando la gestión de registro de consultas, reclamos e intervención de buenos oficios en SUSALUD.

Hipótesis Nula

La implementación de un aplicativo móvil influye empeorando la gestión de registro de consultas, reclamos e intervención de buenos oficios en SUSALUD.

Hipótesis Específica 1

La implementación de un aplicativo móvil influye mejorando la eficiencia en la gestión de registro de consultas, reclamos e intervención de buenos oficios en SUSALUD.

Hipótesis Nula 1

La implementación de un aplicativo móvil influye empeorando la eficiencia en la gestión de registro de consultas, reclamos e intervención de buenos oficios en SUSALUD.

Hipótesis Específica 2

La implementación de un aplicativo móvil influye aumentando la productividad en la gestión de registro de consultas, reclamos e intervención de buenos oficios en SUSALUD.

Hipótesis Nula 2

La implementación de un aplicativo móvil influye disminuyendo la productividad en la gestión de registro de consultas, reclamos e intervención de buenos oficios en SUSALUD.

2.6. ASPECTOS ÉTICOS

La investigación mantiene el respeto a la información que fue proporcionada por el organismo donde se realizó la presente tesis.

Respecto a los libros, artículos y otros documentos que han servido como fuente de conocimiento para el presente estudio, se mantiene el respeto a través de las citas textuales, referencias bibliográficas cumpliendo con la protección de la información y el consentimiento informado.

III. RESULTADOS

3.1. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.1. PRUEBAS DE NORMALIDAD

Prueba de Shapiro-Wilk:

Cuando la muestra es como máximo de tamaño de 50 se puede contrastar la normalidad con la prueba de shapiro (Shapiro-Wilk). Para efectuarla se ordenan las observaciones de menor a mayor. (Universidad de Barcelona, 2015)

Se procedió a realizar la prueba de normalidad de cada uno de los indicadores mediante el método Shapiro-Wilk, ya que el tamaño de la muestra está conformado por 9 delegados, observados en una semana laboral en la Institución SUSALUD. La prueba mencionada se realizó introduciendo los datos pre-test y post-test de cada indicador en el software estadístico SPSS 21.0, para un nivel de confiabilidad del 95%.

Los resultados se analizaron bajo las siguientes condiciones:

Si: $Sig < 0.05$, significa que los datos no están normalizados, por ello se emplea una prueba no paramétrica.

Si: $Sig \geq 0.05$, significa los datos están normalizados por ello se emplea una prueba paramétrica.

- **Indicador:** Tiempo de registro en la gestión de registro de consultas, reclamos e ibos (Pre Test)

Tabla 4 Pruebas de normalidad Shapiro-Wilk

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
TIEMPO DE REGISTRO DE CONSULTA, RECLAMOS E IBOS (PRE)	,925	10	,403

Fuente: Software estadístico SPSS (2015)

Interpretación: Como se puede visualizar el valor de sig. De Shapiro-Wilk para el indicador de tiempo de registro de consulta, reclamos e ibos (Pre test) es de 0.403 > 0.05, por lo tanto se adopta una distribución normal, es decir que son datos paramétricos, por lo cual se procederá a utilizar como prueba estadística la T Student para la comprobación de hipótesis.

- **Indicador:** Nivel de Eficiencia en la gestión de registro de consultas, reclamos e ibos (Pre Test)

Tabla 5 Pruebas de normalidad Shapiro-Wilk

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
NIVEL DE EFICIENCIA DE REGISTRO DE CONSULTA, RECLAMOS E IBOS (PRE)	,928	9	,466

Fuente: Software estadístico SPSS (2015)

Interpretación: Como se puede visualizar el valor de sig. De Shapiro-Wilk para el indicador de nivel de eficiencia de registro de consulta, reclamos e ibos (Pre test) es de 0.466 > 0.05, por lo tanto se adopta una distribución normal, es decir que son datos paramétricos, por lo cual se procederá a utilizar como prueba estadística la T Student para la comprobación de hipótesis.

- **Indicador:** Nivel de Productividad en la gestión de registro de consultas, reclamos e ibos (Pre Test)

Tabla 6 Pruebas de normalidad Shapiro-Wilk

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
NIVEL DE PRODUCTIVIDAD DE GESTION DE REGISTRO DE CONSULTA, RECLAMOS E IBOS (PRE)	,963	9	,829

Fuente: Software estadístico SPSS (2015)

Interpretación: Como se puede visualizar el valor de sig. De Shapiro-Wilk para el indicador de nivel de productividad de gestión de registro de consulta, reclamos e ibos (Pre test) es de 0.829 > 0.05, por lo tanto se adopta una distribución normal, es decir que son datos paramétricos, por lo cual se procederá a utilizar como prueba estadística la T Student para la comprobación de hipótesis.

- **Indicador:** Tiempo de registro en la gestión de registro de consultas, reclamos e ibos (Post Test)

Tabla 7 Pruebas de normalidad Shapiro-Wilk

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
TIEMPO DE REGISTRO DE CONSULTA,RECLAMOS E IBOS (POST)	,935	10	,498

Fuente: Software estadístico SPSS (2015)

Interpretación: Como se puede visualizar el valor de sig. De Shapiro-Wilk para el indicador de tiempo de registro de consulta, reclamos e ibos (Post test) es de 0.498 > 0.05, por lo tanto se adopta una distribución normal, es decir que son datos paramétricos, por lo cual se procederá a utilizar como prueba estadística la T Student para la comprobación de hipótesis.

- **Indicador:** Nivel de Eficiencia en la gestión de registro de consultas, reclamos e ibos (Post Test)

Tabla 8 Pruebas de normalidad Shapiro-Wilk

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
NIVEL DE EFICIENCIA DE REGISTRO DE CONSULTA, RECLAMOS E IBOS (POST)	,892	9	,211

Interpretación: Como se puede visualizar el valor de sig. De Shapiro-Wilk para el indicador de nivel de eficiencia de registro de consulta, reclamos e ibos (Post test) es de 0. 211 > 0.05, por lo tanto se adopta una distribución normal, es decir que son datos paramétricos, por lo cual se procederá a utilizar como prueba estadística la T Student para la comprobación de hipótesis.

- **Indicador:** Nivel de Productividad en la gestión de registro de consultas, reclamos e ibos (Post Test)

Tabla 9 Pruebas de normalidad Shapiro-Wilk

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
NIVEL DE PRODUCTIVIDAD DE GESTION DE REGISTRO DE CONSULTA, RECLAMOS E IBOS (POST)	,898	9	,239

Interpretación: Como se puede visualizar el valor de sig. De Shapiro-Wilk para el indicador de nivel de productividad de gestión de registro de consulta, reclamos e ibos (Post test) es de 0.239 > 0.05, por lo tanto se adopta una distribución normal, es decir que son datos paramétricos, por lo cual se procederá a utilizar como prueba estadística la T Student para la comprobación de hipótesis.

3.1.2. COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

PRUEBA DE T STUDENT

Tabla 10: PRUEBA DE T STUDENT

1	Plantear hipótesis (H_0 –hipótesis Nula, H_a – hipótesis del investigador)
2	Nivel de significancia: 0.05
3	Método estadístico T de Student (paramétrico)
4	Valor de P 0.000
5	(Sí $p < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula y acepta la del investigador). Se desecha la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador

Contrastación de la hipótesis específica 1

H0: La implementación de un aplicativo móvil influye empeorando la eficiencia en la gestión de registro de consultas, reclamos e intervención de buenos oficios en SUSALUD.

Ha: La implementación de un aplicativo móvil influye mejorando la eficiencia en la gestión de registro de consultas, reclamos e intervención de buenos oficios en SUSALUD.

Tabla 11 Estadísticos de muestras relacionadas hipótesis específica 1

Estadísticos de muestras relacionadas					
		Media	N	Desviación típ.	Error típ. de la media
Par 1	TIEMPO_REGISTRO_PRE	45,9000	10	2,51440	,79512
	TIEMPO_REGISTRO_POST	6,3000	10	2,00278	,63333

Fuente: Software estadístico SPSS (2015)

Prueba de muestras relacionadas

Resultado estadístico de pre-post prueba sobre la implementación de un aplicativo móvil para el indicador tiempo de registro respecto a la gestión de registro de consultas, reclamos e ibos en SUSALUD

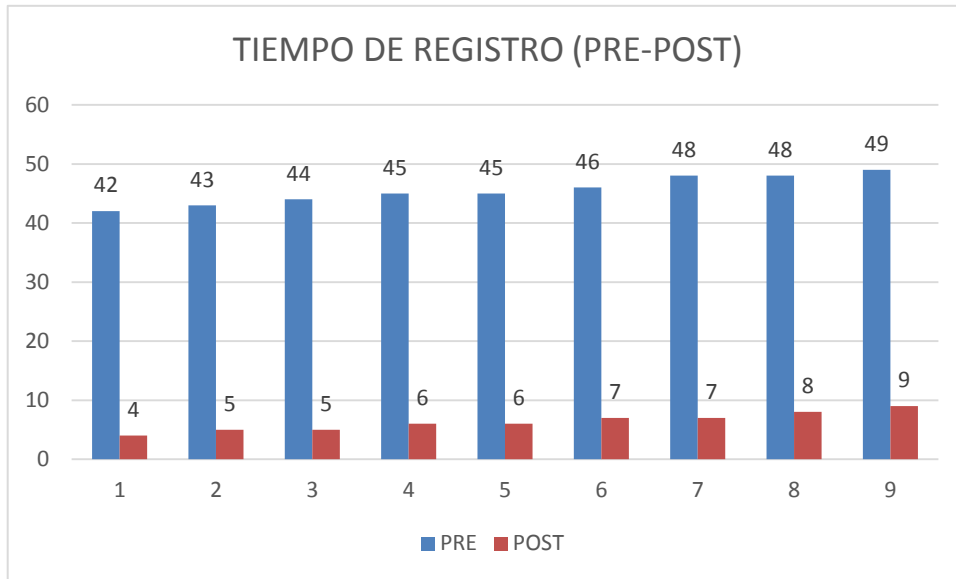
Tabla 12 Prueba de muestras relacionadas hipótesis específica 1

Prueba de muestras relacionadas									
		Diferencias relacionadas					t	gl	Sig. (bilateral)
		Media	Desviación típ.	Error típ. de la media	95% Intervalo de confianza para la diferencia				
					Inferior	Superior			
Par 1	TIEMPO_REGISTRO_ PRE – TIEMPO_REGISTRO_ POST	39,60000	,69921	,22111	39,09982	40,1001 8	179,098	9	,000

Fuente: Software estadístico SPSS (2015)

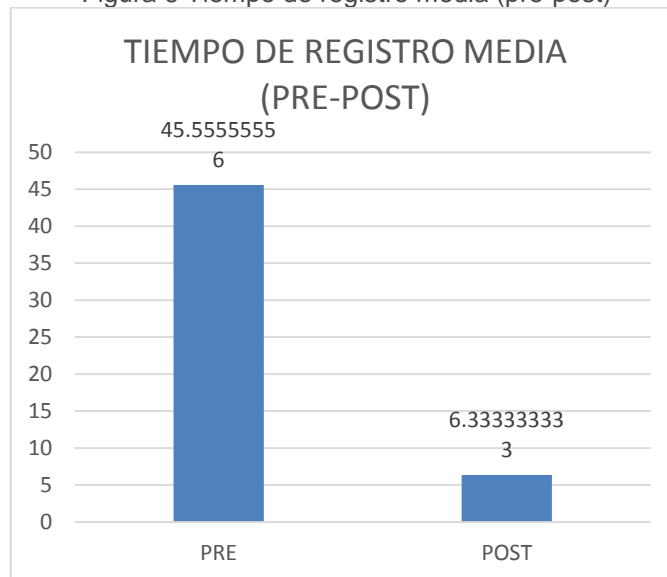
En la Figura N° 06 se muestra la comparación del pre-test y post-test del tiempo de registro de consultas, reclamos e ibos antes de ejecutar el aplicativo, obteniéndose como valor de media pre 45.55 minutos y valor de media post 6.33 minutos, que equivale al tiempo de registro de una consulta, reclamo e ibos; según de observo el tiempo de registro ha disminuido 39.22 minutos con respecto al pre-test

Figura 5 Tiempo de registro (pre-post)



Fuente: Software Excel (2015)

Figura 6 Tiempo de registro media (pre-post)



Fuente: Software Excel (2015)

Tabla 13 Estadísticos de muestras relacionadas hipótesis específica 2

Estadísticos de muestras relacionadas					
		Media	N	Desviación típ.	Error típ. de la media
Par	NIVEL_EFICIENTE_POST	117,78	9	46,173	15,391
1	NIVEL_EFICIENCIA_PRE	56,11	9	39,826	13,275

Fuente: Software estadístico SPSS (2015)

Prueba de muestras relacionadas

Resultado estadístico de pre-post prueba sobre la implementación de un aplicativo móvil para el indicador nivel de eficiencia respecto a la gestión de registro de consultas, reclamos e ibos en SUSALUD

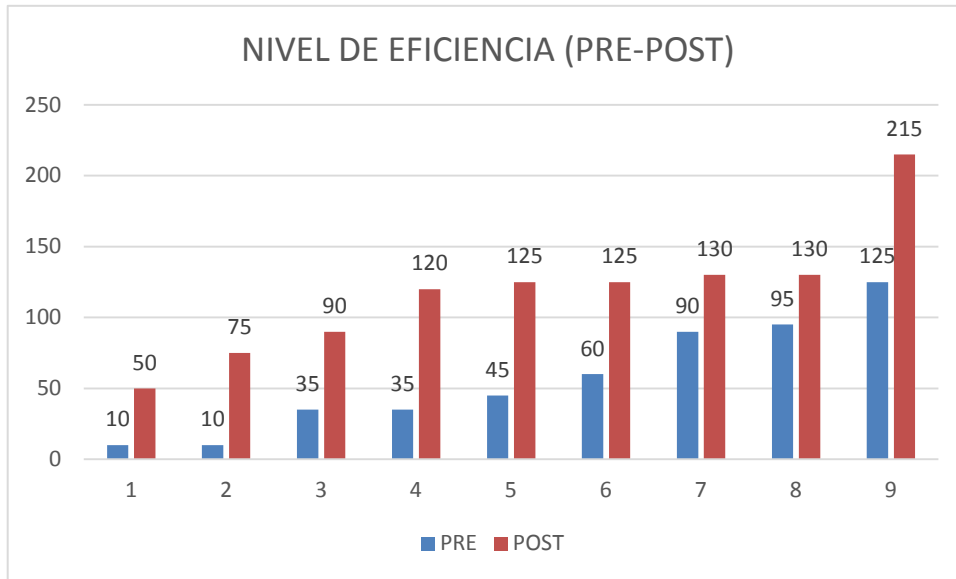
Tabla 14 Prueba de muestras relacionadas hipótesis específica 2

Prueba de muestras relacionadas									
		Diferencias relacionadas					t	gl	Sig. (bilateral)
		Media	Desviación típ.	Error típ. de la media	95% Intervalo de confianza para la diferencia				
					Inferior	Superior			
Par 1	NIVEL_EFICIENTE_POST - NIVEL_EFICIENCIA_PRE	61,667	20,616	6,872	45,820	77,513	8,974	8	,000

Fuente: Software estadístico SPSS (2015)

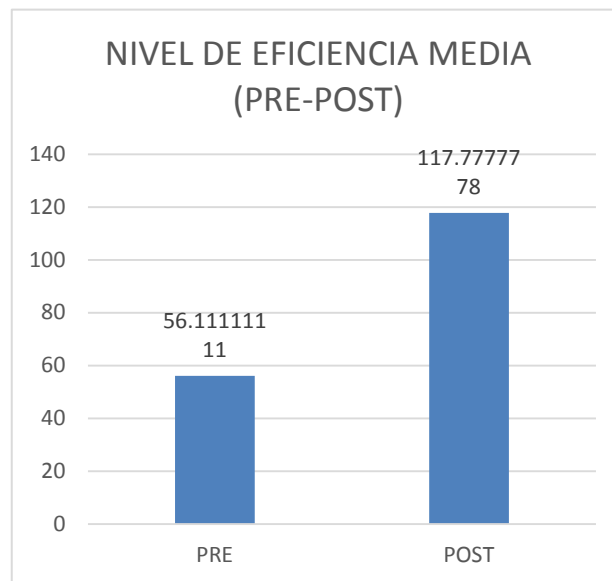
En la Figura N° 08 se muestra la comparación del pre-test y post-test del nivel de eficiencia de registro de consultas, reclamos e ibos antes de ejecutar el aplicativo, obteniéndose como valor de media pre 56.11% y valor de media post 117.77%, que equivale al nivel de eficiencia de registro de consulta, reclamo e ibos; según se observó el nivel de eficiencia de registro ha incrementado en un 109.89% con respecto al pre-test

Figura 7 Nivel de eficiencia (pre-post)



Fuente: Software Excel (2015)

Figura 8 Nivel de eficiencia media (pre-post)



Fuente: Software Excel (2015)

Interpretación:

El valor de significancia de la hipótesis es de $p < 0.05$, lo cual indica que se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis propuesta del investigador. El resultado de 0,000 indica que existe relación de tipo causal entre las variables además se encuentra en el nivel de relación causal de alta significancia.

Concluyendo que:

Efectivamente, la implementación de un aplicativo móvil influye mejorando la eficiencia en la gestión de registro de consultas, reclamos e intervención de buenos oficios en SUSALUD.

Contrastación de la hipótesis específica 2

H0: La implementación de un aplicativo móvil influye disminuyendo la productividad en la gestión de registro de consultas, reclamos e intervención de buenos oficios en SUSALUD.

Ha: La implementación de un aplicativo móvil influye aumentando la productividad en la gestión de registro de consultas, reclamos e intervención de buenos oficios en SUSALUD.

Tabla 15 Estadísticos de muestras relacionadas hipótesis específica 2

	Media	N	Desviación típ.	Error típ. de la media
Par 1 NIVEL_PRODUCTIVIDAD _PRE	11,22	9	8,555	2,852
NIVEL_PRODUCTIVIDAD _POST	23,56	9	13,902	4,634

Fuente: Software estadístico SPSS (2015)

Prueba de muestras relacionadas

Resultado estadístico de pre-post prueba sobre la implementación de un aplicativo móvil para la dimensión productividad respecto a la gestión de registro de quejas, reclamos e ibos en SUSALUD

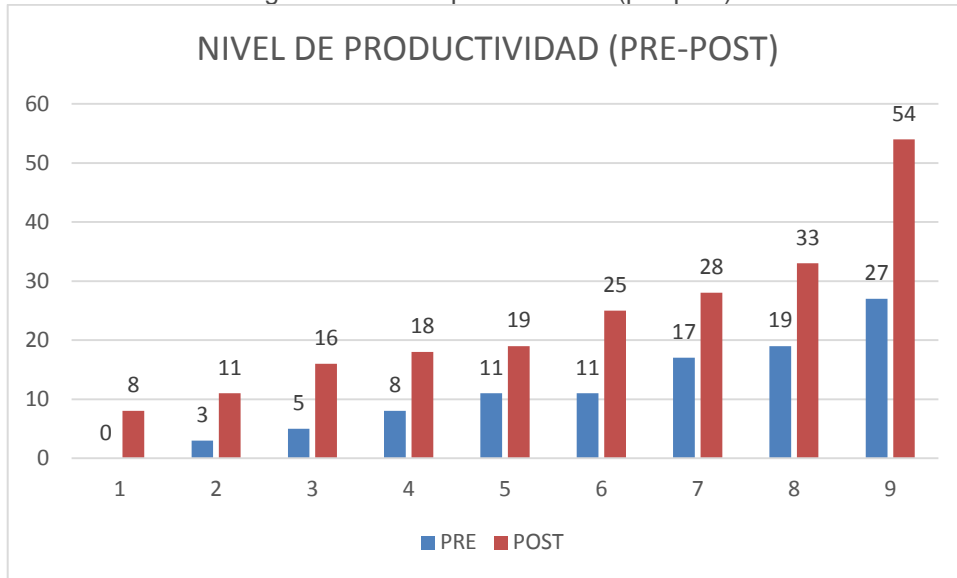
Tabla 16 Prueba de muestras relacionadas hipótesis específica 2

	Diferencias relacionadas					t	gl	Sig. (bilateral)
	Media	Desviación típ.	Error típ. de la media	95% Intervalo de confianza para la diferencia				
				Inferior	Superior			
Par 1 NIVEL_PRODUCTIVIDAD _PRE- NIVEL_PRODUCTIVIDAD _POST	12,333	5,979	1,993	7,737	16,929	6,188	8	,000

Fuente: Software estadístico SPSS (2015)

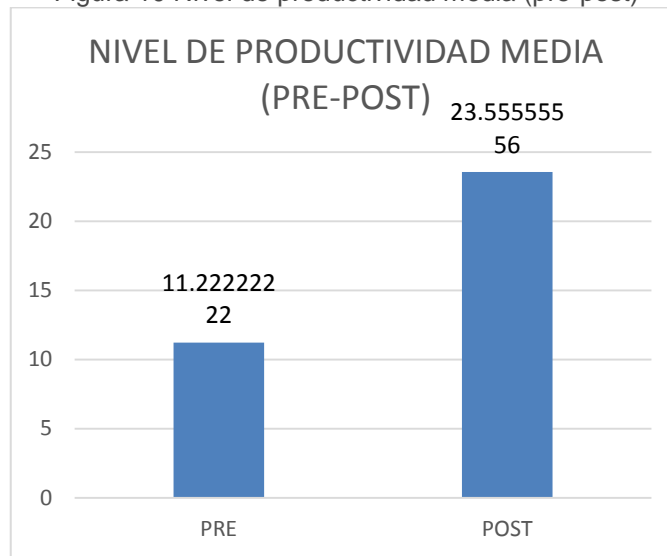
En la Figura N° 10 se muestra la comparación del pre-test y post-test del nivel de productividad en la gestión de registro de consultas, reclamos e ibos antes de ejecutar el aplicativo, obteniéndose como valor de media pre 11.22 registros y valor de media post 23.55 registros, que equivale al nivel de productividad en la gestión de registro de consulta, reclamo e ibos; según de observo el nivel de productividad incremento en un 109.89% con respecto al pre-test

Figura 9 Nivel de productividad (pre-post)



Fuente: Software Excel (2015)

Figura 10 Nivel de productividad media (pre-post)



Fuente: Software Excel (2015)

Interpretación:

El valor de significancia de la hipótesis es de $p < 0.05$, lo cual indica que se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis propuesta del investigador. El resultado de 0,000 indica que existe relación de tipo causal entre las variables además se encuentra en el nivel de relación causal de alta significancia.

Concluye que:

Efectivamente, La implementación de un aplicativo móvil influye aumentando la productividad en la gestión de registro de consultas, reclamos e intervención de buenos oficios en SUSALUD.

IV. DISCUSIÓN

Luego de haber aplicado las diferentes técnicas de investigación, se procede a realizar el análisis de los resultados.

En el trabajo de investigación titulado “Implementación de un aplicativo móvil en la gestión de registro de consultas, reclamos e intervención de buenos oficios en SUSALUD”, los resultados encontrados guardan una relación directa según el procesamiento de la ficha de observación de gestión de registro de consultas, reclamos e ibos.

Hipótesis Específica 1: La implementación de un aplicativo móvil influye mejorando la eficiencia en la gestión de registro de consultas, reclamos e intervención de buenos oficios en SUSALUD.

Se tiene que el nivel eficiencia promedio de registro de consultas, reclamos e ibos es 56.11% con respecto a los 20 registros esperados, y con el uso de la aplicación móvil para la gestión de registro es de 117.77% con respecto a los 20 registros esperados y el porcentaje incrementado es de 109.89%. También se tiene que el tiempo de registro de una consulta, reclamo e ibos tiene como promedio 45.55 minutos y con el uso de la aplicación móvil para la gestión de registro es de 6.33 minutos, se puede observar que el tiempo de registro disminuye 38.22 minutos, que en porcentaje es de 86.10% del tiempo disminuido

Por lo tanto, se puede afirmar que el aplicativo móvil mejora la eficiencia en la gestión de consultas, reclamos e ibos. En relación a la investigación desarrollada por Vega Roció, el cual logro disminuir en un 40% el tiempo de atención de reclamos y solicitudes, demostrando que un sistema de información si logro disminuir el tiempo atención.

Hipótesis Específica 2: La implementación de un aplicativo móvil aumenta la productividad en los delegados de gestión de quejas, reclamos e ibos en SUSALUD.

Se tiene que la productividad promedio de registro de consultas, reclamos e ibos es de 11.22 registros, y con el uso de la aplicación móvil para la gestión de registro es de 23.55 registros y el porcentaje aumentado es de 109.89%.

Por lo tanto, se puede afirmar que el aplicativo móvil aumenta la productividad en la gestión de registro de consultas, reclamos e ibos. En relación a la investigación desarrollada por Añez Armando, el cual logro mejorar la productividad en la gestión de incidencias en la empresa Servicios Fv Venezuela 2010, demostrando que un sistema de información si logro incrementar la productividad en la gestión de incidencias.

Asimismo, los resultados señalados de la presente investigación, fundamentada en los diferentes antecedentes, concluye que la implementación de un aplicativo móvil influye mejorando la gestión de registro de consultas, reclamos e ibos, obteniendo resultados similares a las investigaciones de otros autores.

V. CONCLUSIÓN

En conclusión la gestión de registro de consultas, reclamos e ibos mejoro considerablemente con el uso del aplicativo móvil, de acuerdo a los resultados obtenidos:

- La eficiencia en la gestión de registro de una consulta, reclamo e ibos con el proceso manual en promedio con los 20 registros esperados es de 56.11% mientras que la eficiencia en la gestión de registro de una consulta, reclamo e ibos con el aplicación móvil es de 117.77%, esto representa un incremento de 109.89%. con respecto a lo utilizado anteriormente.
- La productividad en la gestión de registro de una consulta, reclamo e ibos con el proceso manual tiene como promedio 11.22 registros, mientras que la productividad en la gestión de registro de una consulta, reclamo e ibos con el aplicativo móvil tiene un promedio 23.55 registros, esto representa un incremento de 109.89%. en la productividad. Por tanto se produce un incremento en la productividad por el uso de un aplicativo móvil.
- En base a los resultados obtenidos de los indicadores planteados en esta investigación, se concluye que la implementación de un aplicativo móvil influyó mejorando la gestión de registro de consultas, reclamos e intervención de buenos oficios en SUSALUD.

VI. RECOMENDACIONES

- Respecto a la eficiencia que se tiene en el registro, se debe analizar causas y consecuencias detalladas que se originan en la gestión, para así determinar, identificar y describir otros problemas que afectan la gestión de registro de quejas, reclamos e intervención de buenos oficios(ibos).
- Se sugiere que los errores que pudiera generarse en la utilización del aplicativo móvil para la gestión de registro sean descritos en documentos para que se tenga presente al momento de hacer algún mantenimiento de la aplicación.
- Se sugiere plantear posteriores investigación o ampliar el ya existente, con el fin de mejorar otros procesos desarrollados en SUSALUD, involucrados en el proceso de gestión de quejas, reclamos e ibos. De esta manera se podrá realizar un desarrollo bajo la necesidad del usuario.
- Por otro lado también se sugiere a SUSALUD, estar siempre de la mano con la tecnología que permita facilitar información importante a los ciudadanos. Para poder lograr satisfacer las necesidades de los mismos.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- ADOLFO Fernández Oscar, Gestión de calidad en servicios Odontológicos. 2008 [en línea]. Universidad de Buenos Aires. [Fecha de consulta: 26 Noviembre 2015]. Disponible en: [http://www.intramed.net/UserFiles/archivos/gestion\(1\).pdf](http://www.intramed.net/UserFiles/archivos/gestion(1).pdf)
- AÑEZ Araujo, Armando, Implementación de un sistema de gestión de incidencias para la empresa Servicios Fv Venezuela 2010. Venezuela, Marzo 2012, 235 p. Venezuela
- AVILES E. Estrategia de Desarrollo de Aplicaciones Móviles [en línea]. [Fecha de consulta: 24 Septiembre 2015] .Disponible en: <http://www.slideshare.net/techmi/charlaestrategia-desarrollo-aplicaciones-mviles-universidad-girona>
- BAND William, Creación del valor la clave de la gestión competitiva. 1ra Ed. Editorial Díaz de Santos, S.A. 1994. 293 pp. ISBN: 94-7978-174-2
- BONILLA Javier, REYES P., PADILLA J., Técnicas e instrumentos de medición de la productividad y la calidad. Guía técnica N° 4
- BOTERO, Luis, Términos inspirados en servicio al cliente. 2009 [en línea]. [Fecha de consulta: 15 Noviembre 2015]. Disponible en: <http://www.degerencia.com/articulo/5-terminos-inspiradores-en-servicio-al-cliente>
- CHAVEZ Leandro, Informe de seguimiento a la recepción, trámite y resolución de quejas, sugerencias y reclamos en la ese clínica de maternidad rafael calvo c. 2015
- ESPINOSA Fernando. Apunte sobre métodos y tiempo. Universidad de Talca [en línea]. Facultad de Ingeniería. [Fecha de consulta: 11 Noviembre 2015]. Disponible en: http://campuscurico.otalca.cl/~fepinos/22-Metodos_tiempos.pdf
- FELIPE Lazaro Macario. Aplicación basada en tecnología móvil para el control de marcaje forestal maderable en la organización UZACHI. 2013 [en línea]. [Fecha de consulta: 27 Octubre 2015]. Disponible en: <https://sites.google.com/site/2014scsandovalfernando/marco-referencial/tesis-5>

- GAMARRA Luis, Diseño e implementación de una aplicación móvil para la presentación de estadísticas del módulo de incidencias de un Sistema de Gestión de Servicios. Diciembre 2013. Perú.
- GUEVARA Soriano Anaid, Seguridad – Cultura de prevención para TI. 2010 [en línea]. [Fecha de consulta: 14 Septiembre 2015] Disponible en: <http://revista.seguridad.unam.mx/numero-07/dispositivos-m%C3%B3viles>
- HERNÁNDEZ Roberto., Fernández C. y Baptista M. Metodología de la Investigación. 5. Ed. México, D.F: McGraw-Hill.
- HERNÁNDEZ Sampieri Roberto. et al. Metodología de la investigación, 4a ed. México McGraw-Hill Interamericana, 2008. 137 pp.
ISBN: 970 10 5753 8
- MIK Mann, Introduccion a Android [en línea]. [Fecha de consulta: 14 Septiembre 2015]. Disponible en: http://books.google.com.pe/books?id=zt3BJl4nc8C&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- MORENO María, Indicadores de gestión de un sistema de quejas y reclamos de una entidad bancaria. Colombia, 2009.
- RALPH M. Stair, GEORGE W. REYNOLDS. Principios de sistemas de información. Ed. Ediciones Paraninfo. 2000. ISBN: 9789687529974
- RIVERO Yaidelyn, GUZMÁN V., MARTÍNEZ Y., Modelo de evaluación para software que emplean indicadores métricos en la vigilancia científico tecnológica [en línea] 2009. SciELO Cuba.[Fecha de consulta: 24 Septiembre 2015] Disponible en: http://scieloprueba.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352009001200003&lng=es&nrm=iso
- RODRÍGUEZ Macías, Julio, Sistema de Gestión para Automatizar Reclamos en Servicio al Cliente. 2010, 274 p. Ecuador.
- SANTANDER, Gestión de Reclamos, Quejas y Sugerencias. 2013 [en línea]. [Fecha de consulta: 16 Octubre 2015]. Disponible en: https://www.santander.com.uy/Documentos/Gestion_Reclamos.pdf
- Superintendencia Nacional de Salud – SUSALUD [en línea] [Fecha de consulta: 14 Agosto 2015]. Disponible en: <http://www.susalud.gob.pe>

- TAMAYO Mario. (2004). Proceso de la investigación científica. Limusa México.
- TIPLER P., MOSCA G. Física para la ciencia y tecnología. 2010.
- Universidad de Barcelona [en línea]. [Fecha de consulta: 02 Diciembre 2015]. Disponible en: http://www.ub.edu/aplica_infor/spss/cap5-6.htm
- VEGA Bustamante, Roció. Análisis, diseño e implementación de un sistema de administración de incidentes en atención al cliente para una empresa de telecomunicaciones. Junio 2009, 202 p. Perú.

-

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: "IMPLEMENTACIÓN DE UN APLICATIVO MÓVIL EN LA GESTIÓN DE REGISTRO DE CONSULTAS, RECLAMOS E INTERVENCIÓN DE BUENOS OFICIOS EN SUSALUD"										
AUTOR: JOSÉ NORBERTO CUENTAS TURPO										
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	OPERACIONALIZACION DE VARIABLES							
			VARIABLE DEPENDIENTE: GESTIÓN EN EL REGISTRO DE QUEJAS, RECLAMOS E IBOS							
Problema principal	Objetivo principal	Hipótesis principal	GESTIÓN EN EL REGISTRO DE QUEJAS, RECLAMOS E IBOS	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	ÍTEMS	Escala	
¿En qué medida la Implementación de un aplicativo móvil influye en la gestión de registro de quejas, reclamos e ibos en SUSALUD?	Determinar la influencia de un aplicativo móvil en la gestión de registro de quejas, reclamos e ibos en SUSALUD.	La implementación de un aplicativo móvil mejora la gestión en el registro de quejas, reclamos e ibos en SUSALUD.		GESTIÓN EN EL REGISTRO DE QUEJAS, RECLAMOS E IBOS	Chávez (2015) señalo que la gestión de quejas y reclamos constituye un elemento de carácter estratégico y a su vez una herramienta gerencial para la toma de decisiones, el control y mejoramiento continuo institucional, que permite visualizar su entorno de manera transversal, toda vez que afecta o fortalece la prestación del servicio y el cumplimiento de los objetivos misionales de la Entidad.	Es el registro de consultas, reclamos e ibos realizados por gestores o administradores que se encargan de dar solución a estas incidencias. Para ayudar al ciudadano a solucionarlo a la brevedad.	Productividad	Nivel de productividad	-	Medido en cantidad de registros, siendo: $P = TP / TD$ P = Productividad TP = Total producido TD = Tiempo en Días
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicos					Eficiencia	Nivel de Eficiencia	-	Medido en porcentaje: $NE = (RC/RP) * 100$ NE: Nivel de Eficiencia RC: Número de registro culminados RP: Número de registros previstos
P1: ¿En qué medida la implementación de un aplicativo móvil influye en la eficiencia de la gestión de quejas, reclamos e ibos en SUSALUD?	O1: Determinar la influencia de un aplicativo móvil sobre la eficiencia en la gestión de registro de quejas, reclamos e ibos en SUSALUD.	H1: La implementación de un aplicativo móvil aumenta la eficiencia en la gestión de registro de quejas, reclamos e ibos en SUSALUD.								

ANEXO 2: FICHA DE OBSERVACIÓN

Ficha de Observación			
Investigador	José Norberto Cuentas Turpo	Tipo de prueba	Pre Test
Institución investigada	IPROT - SUSALUD		
Dirección	Sede Central Av. Velasco Astete 1398, Santiago de Surco, Lima - Perú		
Motivo de investigación	Tiempo de registro de consultas, reclamos e ibos		
Fecha inicio	01/09/2014	Fecha fin	07/09/2014

Variable	Indicador	Medida	Formula
Gestión en el registro de quejas, reclamos e ibos.	Tiempo de registro	Minutos	Tf - Ti

Item	Tipo	Fecha	Tiempo Inicial (Ti) (hh:mm)	Tiempo Final (Tf) (hh:mm)	Tiempo Total (Tf-Ti) Tiempo en minutos
1	IBOS	01/09/2014	11:18 a.m.	11:38 a.m.	12
2	IBOS	05/09/2014	12:30 p.m.	12:48 p.m.	13
3	IBOS	06/09/2014	11:33 a.m.	11:52 a.m.	14
4	IBOS	01/09/2014	08:53 a.m.	09:13 a.m.	12
5	IBOS	03/09/2014	08:45 a.m.	09:02 a.m.	13
6	IBOS	04/09/2014	07:00 p.m.	07:16 p.m.	14
7	IBOS	02/09/2014	08:52 a.m.	09:10 a.m.	13
8	IBOS	05/09/2014	12:47 a.m.	01:04 a.m.	14
9	IBOS	05/09/2014	12:47 a.m.	01:05 a.m.	13
10	IBOS	05/09/2014	01:26 p.m.	01:45 p.m.	14
11	Reclamo	01/09/2014	11:53 a.m.	12:08 p.m.	15
12	Reclamo	01/09/2014	11:05 a.m.	11:19 a.m.	14
13	Reclamo	02/09/2014	11:33 a.m.	11:48 a.m.	15
14	Reclamo	02/09/2014	08:53 a.m.	09:07 a.m.	14
15	Reclamo	04/09/2014	08:45 a.m.	08:59 a.m.	14
16	Reclamo	03/09/2014	07:00 p.m.	07:15 p.m.	15
17	Reclamo	03/09/2014	08:52 a.m.	09:06 a.m.	14
18	Reclamo	02/09/2014	12:47 a.m.	01:02 a.m.	15
19	Reclamo	05/09/2014	11:23 a.m.	11:37 a.m.	14
20	Reclamo	06/09/2014	02:12 p.m.	02:27 p.m.	15
21	Consulta	05/09/2014	12:20 p.m.	12:32 p.m.	12
22	Consulta	05/09/2014	09:23 a.m.	09:36 a.m.	13
23	Consulta	06/09/2014	10:15 a.m.	10:29 a.m.	14
24	Consulta	07/09/2014	12:01 p.m.	12:13 p.m.	12
25	Consulta	06/09/2014	07:59 p.m.	08:12 p.m.	13
26	Consulta	07/09/2014	07:00 p.m.	07:14 p.m.	14
27	Consulta	06/09/2014	08:52 a.m.	09:05 a.m.	13
28	Consulta	06/09/2014	12:47 a.m.	01:01 a.m.	14
29	Consulta	06/09/2014	12:47 a.m.	01:00 a.m.	13
30	Consulta	01/09/2014	01:26 p.m.	01:40 p.m.	14
Promedio IBOS					18
Promedio Reclamos					15
Promedio Consultas					13


 Eng. Luis Delgado

Ficha de Observación			
Investigador	José Norberto Cuentas Turpo	Tipo de prueba	Post Test
Institución investigada	IPROT - SUSALUD		
Dirección	Sede Central Av. Velasco Astete 1398, Santiago de Surco, Lima - Perú		
Motivo de investigación	Tiempo de registro de consultas, reclamos e ibos		
Fecha inicio	10/11/2014	Fecha fin	16/11/2014

Variable	Indicador	Medida	Formula
Gestión en el registro de quejas, reclamos e ibos.	Tiempo de registro	Minutos	Tf - Ti

Item	Tipo	Fecha	Tiempo Inicial (Ti) (hh:mm)	Tiempo Final (Tf) (hh:mm)	Tiempo Total (Tf-Ti) Tiempo en minutos
1	IBOS	11/11/2014	11:17 a.m.	11:18 a.m.	1
2	IBOS	15/11/2014	12:29 p.m.	12:30 p.m.	2
3	IBOS	10/11/2014	11:31 a.m.	11:33 a.m.	2
4	IBOS	11/11/2014	08:51 a.m.	08:53 a.m.	2
5	IBOS	13/11/2014	08:43 a.m.	08:45 a.m.	2
6	IBOS	14/11/2014	06:57 p.m.	07:00 p.m.	3
7	IBOS	12/11/2014	08:49 a.m.	08:52 a.m.	3
8	IBOS	15/11/2014	12:44 a.m.	12:47 a.m.	4
9	IBOS	15/11/2014	12:44 a.m.	12:47 a.m.	4
10	IBOS	15/11/2014	01:22 p.m.	01:26 p.m.	4
11	Reclamo	11/11/2014	11:51 a.m.	11:53 a.m.	2
12	Reclamo	11/11/2014	11:02 a.m.	11:05 a.m.	2
13	Reclamo	12/11/2014	06:30 p.m.	06:32 p.m.	2
14	Reclamo	12/11/2014	07:37 a.m.	07:40 a.m.	3
15	Reclamo	14/11/2014	10:04 p.m.	10:07 p.m.	3
16	Reclamo	13/11/2014	12:09 p.m.	12:12 p.m.	3
17	Reclamo	13/11/2014	11:53 p.m.	11:56 p.m.	3
18	Reclamo	12/11/2014	03:10 p.m.	03:14 p.m.	3
19	Reclamo	10/11/2014	11:20 a.m.	11:23 a.m.	4
20	Reclamo	10/11/2014	02:08 p.m.	02:12 p.m.	4
21	Consulta	15/11/2014	12:20 p.m.	12:21 p.m.	1
22	Consulta	15/11/2014	09:23 a.m.	09:23 a.m.	1
23	Consulta	16/11/2014	10:15 a.m.	10:16 a.m.	1
24	Consulta	10/11/2014	12:01 p.m.	12:01 p.m.	1
25	Consulta	16/11/2014	07:59 p.m.	08:00 p.m.	1
26	Consulta	10/11/2014	11:43 a.m.	11:44 a.m.	1
27	Consulta	16/11/2014	07:54 p.m.	07:55 p.m.	1
28	Consulta	16/11/2014	08:19 p.m.	08:20 p.m.	1
29	Consulta	16/11/2014	08:06 p.m.	08:07 p.m.	1
30	Consulta	11/11/2014	11:24 a.m.	11:25 a.m.	1
Promedio IBOS					3
Promedio Reclamos					3
Promedio Consultas					1

EI dka
Ing. Luis Delgado

Ficha de Observación			
Investigador	José Norberto Cuentas Turpo	Tipo de prueba	Pre Test
Institución investigada	IPROT - SUSALUD		
Dirección	Sede Central Av. Velasco Astete 1398, Santiago de Surco, Lima - Perú		
Motivo de investigación	Nivel de Eficiencia en la gestión de registro de consultas, reclamos e ibos		
Fecha inicio	01/09/2014	Fecha fin	07/09/2014

Variable	Indicador	Medida	Formula
Gestión en el registro de quejas, reclamos e ibos.	Eficiencia	Porcentaje (%)	$NE = \frac{RC}{RP} * 100$

Item	Fecha	Registros Culminados(RC)	Registros Previstos (RP)	Nivel de Eficiencia (NE)
1	01/09/2014 - 07/09/2014	2	20	10
2	01/09/2014 - 07/09/2014	12	20	60
3	01/09/2014 - 07/09/2014	19	20	95
4	01/09/2014 - 07/09/2014	25	20	125
5	01/09/2014 - 07/09/2014	7	20	35
6	01/09/2014 - 07/09/2014	2	20	10
7	01/09/2014 - 07/09/2014	18	20	90
8	01/09/2014 - 07/09/2014	7	20	35
9	01/09/2014 - 07/09/2014	9	20	45
Promedio		11.22	20	56.11

EJDC/2
 Ing. Luis Delgado

Ficha de Observación			
Investigador	José Norberto Cuentas Turpo	Tipo de prueba	Post Test
Institución investigada	IPROT - SUSALUD		
Dirección	Sede Central Av. Velasco Astete 1398, Santiago de Surco, Lima - Perú		
Motivo de investigación	Nivel de Eficiencia en la gestión de registro de consultas, reclamos e ibos		
Fecha inicio	10/11/2014	Fecha fin	16/11/2014

Variable	Indicador	Medida	Formula
Gestión en el registro de quejas, reclamos e ibos.	Eficiencia	Porcentaje (%)	$NE = \frac{RC}{RP} * 100$

Item	Fecha	Registros Culminados(RC)	Registros Previstos (RP)	Nivel de Eficiencia (NE)
1	10/11/2014 - 16/11/2014	18	20	90
2	10/11/2014 - 16/11/2014	25	20	125
3	10/11/2014 - 16/11/2014	15	20	75
4	10/11/2014 - 16/11/2014	10	20	50
5	10/11/2014 - 16/11/2014	26	20	130
6	10/11/2014 - 16/11/2014	43	20	215
7	10/11/2014 - 16/11/2014	26	20	130
8	10/11/2014 - 16/11/2014	25	20	125
9	10/11/2014 - 16/11/2014	24	20	120
Promedio		23.55	20	117.77

EJTC
 Ing. Luis Dalgado

Ficha de Observación			
Investigador	José Norberto Cuentas Turpo	Tipo de prueba	Pre Test
Institución investigada	IPROT - SUSALUD		
Dirección	Sede Central Av. Velasco Astete 1398, Santiago de Surco, Lima - Perú		
Motivo de investigación	Productividad en la gestión de registro de consultas, reclamos e ibos		
Fecha inicio	01/09/2014	Fecha fin	07/09/2014

Variable	Indicador	Medida	Formula
Gestión en el registro de quejas, reclamos e ibos.	Productividad	Cantidad	$P = TP/TD$

Item	Fecha	Total Producido (TP)	Tiempo en Días (TD)	Productividad (P)
1	01/09/2014 - 07/09/2014	2	7	0.285714286
2	01/09/2014 - 07/09/2014	12	7	1.714285714
3	01/09/2014 - 07/09/2014	19	7	2.714285714
4	01/09/2014 - 07/09/2014	25	7	3.571428571
5	01/09/2014 - 07/09/2014	7	7	1
6	01/09/2014 - 07/09/2014	2	7	0.285714286
7	01/09/2014 - 07/09/2014	18	7	2.571428571
8	01/09/2014 - 07/09/2014	7	7	1
9	01/09/2014 - 07/09/2014	9	7	1.285714286
Promedio		11.22	7	1.603174603

ELO
 Ing. Luis Delgado

Ficha de Observación			
Investigador	José Norberto Cuentas Turpo	Tipo de prueba	Post Test
Institución investigada	IPROT - SUSALUD		
Dirección	Sede Central Av. Velasco Astete 1398, Santiago de Surco, Lima - Perú		
Motivo de investigación	Productividad en la gestión de registro de consultas, reclamos e ibos		
Fecha inicio	10/11/2014	Fecha fin	16/11/2014

Variable	Indicador	Medida	Formula
Gestión en el registro de quejas, reclamos e ibos.	Productividad	Cantidad	$P = TP/TD$

Item	Fecha	Total Producido (TP)	Tiempo en Días (TD)	Productividad (P)
1	10/11/2014 - 16/11/2014	18	7	2.571428571
2	10/11/2014 - 16/11/2014	25	7	3.571428571
3	10/11/2014 - 16/11/2014	15	7	2.142857143
4	10/11/2014 - 16/11/2014	10	7	1.428571429
5	10/11/2014 - 16/11/2014	26	7	3.714285714
6	10/11/2014 - 16/11/2014	43	7	6.142857143
7	10/11/2014 - 16/11/2014	26	7	3.714285714
8	10/11/2014 - 16/11/2014	25	7	3.571428571
9	10/11/2014 - 16/11/2014	24	7	3.428571429
Promedio		23.55	7	3.365079365

Eldk/s
 Ing. Luis Delgado

ANEXO 3: VALIDACION DEL INSTRUMENTO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO

DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador: Dejarano Villar, Luis Antonio
- 1.2 Cargo e Institución donde labora: Especialista QA / SUSALUD
- 1.3 Especialidad del validador: Inv. de Software
- 1.4 Nombre del Instrumento de Evaluación: Observación directa - Ficha de observación
- 1.5 Título de la Investigación: IMPLEMENTACIÓN DE UN APLICATIVO MÓVIL EN LA GESTIÓN DE REGISTRO DE CONSULTAS, RECLAMOS E INTERVENCIÓN DE BUENOS OFICIOS EN SUSALUD.
- 1.6 Autor del Instrumento: José Norberto Cuentas Turpo

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.				70	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				70	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				80	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				70	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				70	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				70	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos				70	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				70	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				70	
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.				70	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 71.1 %.

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:

.....

Firma del Experto Informante.

DNI. N° 72003602 Teléfono N° 956 830785



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador: Huamán Villar José Luis
 1.2 Cargo e Institución donde labora: Docente LICU
 1.3 Especialidad del validador: Tecnología TI
 1.4 Nombre del Instrumento de Evaluación: Observación directa - Ficha de observación
 1.5 Título de la Investigación: IMPLEMENTACIÓN DE UN APLICATIVO MOVIL EN LA GESTIÓN DE REGISTRO DE CONSULTAS, RECLAMOS E INTERVENCIÓN DE BUENOS OFICIOS EN SUSALUD.
 1.6 Autor del Instrumento: José Norberto Cuentas Turpo

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente mente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.				80%	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				80%	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				80%	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				80%	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				80%	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				80%	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos				80%	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				80%	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				80%	
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.				80%	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN					80%	

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 80 %.

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: Lima Diciembre 2014

.....
 Firma del Experto Informante.

DNI. N° 10074214 Teléfono N° 947007793



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador: CASIMIR SANCHEZ IVAN
 1.2 Cargo e Institución donde labora: UCV
 1.3 Especialidad del validador: ING. SISTEMAS
 1.4 Nombre del Instrumento de Evaluación: Observación directa - Ficha de observación
 1.5 Título de la Investigación: IMPLEMENTACIÓN DE UN APLICATIVO MÓVIL PARA LA GESTIÓN EN EL REGISTRO DE QUEJAS, RECLAMOS E IBOs EN SUSALUD.
 1.6 Autor del Instrumento: José Norberto Cuentas Turpo

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.				75%	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				75%	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				75%	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				75%	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				75%	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				75%	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos				75%	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				75%	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				75%	
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.				75%	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN					75%	

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 75 %.

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:

Firma del Experto Informante.

DNI N° 09926419 Teléfono N° 999 332984



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador: José Norberto Cuentas Turpo
 1.2 Cargo e Institución donde labora: Asoc. Sur
 1.3 Especialidad del validador: _____
 1.4 Nombre del instrumento y finalidad de su aplicación: _____
 1.5 Título de la investigación: **IMPLEMENTACIÓN DE UN APLICATIVO MÓVIL PARA LA GESTIÓN EN EL REGISTRO DE QUEJAS, RECLAMOS E IBCs EN SUSALUD.**
 1.6 Autor del instrumento: José Norberto Cuentas Turpo

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.				80	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				80	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				80	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				80	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				80	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos				80	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				80	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				80	
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.				80	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN					80	

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 80 %.

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- 06.11.15 (X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 Lugar y fecha: () El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.



 Firma del Experto Informante.

DNI. N° _____ Teléfono N° 995274243



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador: MESWA FIGUEROA, JUSTO CÉSAR
 1.2 Cargo e institución donde labora: coordinador DE - UCV LIMA
 1.3 Especialidad del validador: Metodología
 1.4 Nombre del Instrumento de Evaluación: Observación directa - Ficha de observación
 1.5 Título de la Investigación: IMPLEMENTACIÓN DE UN APLICATIVO MÓVIL PARA LA GESTIÓN EN EL REGISTRO DE QUEJAS, RECLAMOS E IBOs EN SUSALUD.
 1.6 Autor del Instrumento: José Norberto Cuentas Turpo

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.				80%	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				80%	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				80%	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				80%	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				80%	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				80%	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos				80%	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				80%	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				80%	
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.				80%	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 80 %

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:


Firma del Experto Informante.

DNI. N° 09929084 Teléfono N° 995577873

ANEXO 4: REGISTRO MANUAL DE CONSULTAS, RECLAMOS E IBOS EN LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD.



FECHA: 02/02/19

14204935

FICHA DE INTERVENCIÓN

Admisible Inadmisible *ppd*
✓-sur

DATOS DE SOLICITANTE:

Nombres y Apellidos:
 N° de Documento: Sexo: F M Teléfono:
 Domicilio:
 DNI LM Pasaporte P. de Nacimiento CIP RUC Carnet de Extranjería S/D Otros

DATOS DE LA PERSONA AFECTADA:

Nombres y Apellido: María Cecilia Niquera Mellera Sexo: F M
 N° Documento: 06167735 HCL: 430808 Edad: 59 Teléfono: 956572885
 Domicilio: M.R.D., L.T.H., Av. Bolívar, D.T.
 DNI LM Pasaporte P. de Nacimiento CIP RUC Carnet de Extranjería S/D Otros

GRADO DE INSTRUCCIÓN: Sin Instrucción Pre Escolar Primaria Secundaria Superior No Precisa

TIPO DE SEGURO: EsSalud SIS SOAT Privado Ninguno Otros

FORMA DE INGRESO

Personal De Oficio Fax
 Tramite documentario Correo Electrónico Otros.....
 INFOSALUD Teléfono DST

TIPO DE INTERVENCIÓN: Queja IBOs Consulta Consejería

ESTABLECIMIENTO DE SALUD: (H) C. de Fertileza

DEPARTAMENTO O SERVICIO:

Consultorio Externo Farmacia Oficina de Seguros
 Emergencia Diagnostico por Imágenes Organismos Externos
 Hospitalización Servicios Generales Reniec
 Laboratorio Oficina de Administración Otros.....

HECHO VULNERATORIO

N°:	1	N°:	1	N°:	1
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

MOTIVO DE INTERVENCIÓN

(Queja e ineficacia) 10:27 hrs. Rec. en atención por que no se le ha
 atención la aguantamos por no haber atendido por ineficacia
 igual al último sobre su estado en favor del Seguro
luz
de

TIVO DE INTERVENCIÓN:

Recurrente refiere que presenta su queja por motivo que la historia clínica de su señora madre se extravió. El cual tiene inconvenientes para ser atendida en el Servicio de oncología ginecológica. Por lo tanto solicita solución en el menor tiempo posible.

ACIONARIO QUEJADO (X) - PERSONAL DE APOYO () [En Caso De IBOs]

ombres y Apellidos:

30: Sr. Quinto (Jefe del área de Archivo), Lic. Cecilia (Jefa de enfermeras del Pab. 5-F de ginecología)

ACIONES INMEDIATAS

16-10-14 -> Se audió al área de archivo y se conversó con el Sr. Mezari encargado de la serie quien informó que en estos momentos va a realizar la búsqueda de la historia clínica de la paciente. Posteriormente dicho personal indicó que hasta el momento no la ubica. Por lo tanto manifestó que coordine con el responsable o encargado del área.

17-10-14 -> Se coordinó con el sr. Adolfo Quinto jefe del área de archivo a quien se le explicó sobre el caso. Al respecto procedió a verificar en el sistema evidenciando que el día 26 de Septiembre 2014 se trasladó la historia clínica completa al pabellón 5-F hospital.

OP DE ATENCIÓN PRIORITARIA:

Realización de ginecología oncológica ya que la paciente fue internada. Sin embargo

- Niño(a), adolescente Víctimas de violencia familiar
- Gestantes Adolescentes Víctimas de violencia política
- Madre gestante VIH
- Mujer TBC
- Adulto(a) mayor Personas con discapacidad
- Comunidades Nativas / Comunidades Campesinas Personas privadas de libertad
- Neonatos Otros


manifestó que dicho servicio se realizó la devolución incompleta de la HC faltando los otros datos del SRE quirúrgico, ginecología oncológica y traumatología. Motivo por el cual indicó que el día a mañana 18 de octubre 2014 se opusiere la recurrente al establecimiento a las 09:30 am para acudir al pabellón 5-F y conversar con la Jefa de enfermería para que realice la búsqueda de la HC

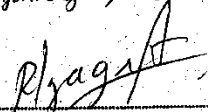
incluido: SI (X) NO () SEGUIMIENTO ()

Nos comunicamos con la recurrente a quien se le brindó dicha información.

Adjunta documentación:

18-10-14 -> Conjuntamente con el jefe del área de archivo y la recurrente se acudió al pabellón 5-F y se conversó con la Lic. Cecilia Jefa de enfermería quien informó que ya ubica la otra parte faltante de la historia clínica. Por lo tanto ofició los disculpas del caso.


Srta. Cynthia Rodríguez
Delegada BDU PESS
Intendencia de Protección de Derechos en Salud
Superintendencia Nacional de Salud
Susalud


Persona Usaria
(Nombres y apellidos)

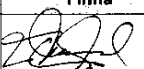
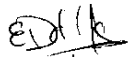


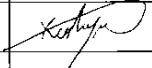
Finalmente recurrente procedió a verificar la historia clínica de su señora madre indicando que se están completando las atenciones. Motivo por el cual manifestó que queda conforme.

ANEXO 5 ACTA DE REUNION

 SUSALUD <small>Superintendencia Nacional de Salud</small>	Proyecto del Sistema Móvil de Atención de Quejas y Reclamos v 1.0	<small>Formato: AR V 1.0</small>
	ACTA DE REUNION	<small>Elaborado: JSR Aprobado: IID</small>

I. DATOS GENERALES:							
Entidad	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD – SUSALUD						
Intendencia	DE INVESTIGACION Y DESARROLLO - IID			Referencia	Convocatoria JSR – IID		
Fecha	Martes, 28/10/14	Lugar	IID SUSALUD	Hora de Inicio	8:40 am	Hora de Termina	11:30 am
Marco Normativo	DL N° 1158, RS 160-SUNASA/CD						
Proceso Asociado	Promoción y Protección de los derechos de los usuarios de los servicios de salud						

Agenda:
1. Presentación y aprobación de los nuevos cambios de la primera versión de la aplicación móvil.

II. PARTICIPANTES:				
Intendencia	Nombres y Apellidos	Cel/Tel.	Correo electrónico	Firma
IID	Juan Carlos Revolledo Ricaldi	3726150 – 5709	jrevolledo@susalud.gob.pe	
IID	Luis E. Delgado Quispe	3726150 – 5705	ldelgado@susalud.gob.pe	
IID	Gianmarcos Sotelo Mota	3726150 – 5705	gsotelo@susalud.gob.pe	
IID	José Norberto Cuentas Turpo	3726150 – 5705	jcuentas@susalud.gob.pe	
IPROT	Janine Karina Ayala Valverde	4336524	jayala@susalud.gob.pe	
IPROT	Cynthia Araseli Horigome Rodriguez	4336524	chorigome@susalud.gob.pe	

III. DESARROLLO DE LA REUNION:	
Nro.	Descripción
1	IID, presentó los avances realizados de la primera versión de la aplicación móvil, a fin de socializar y explicar los cambios realizados en atención a las sugerencias recibidas por el grupo de tarea.
2	IID, revisó en forma conjunta con el personal de IPROT la funcionalidad actual del registro de datos (Reclamos, IBOs, Consultas) y Consulta de Expediente implementados en la primera versión del aplicativo móvil.
3	Se redefinió realizar el Piloto de la etapa de desarrollo de la Aplicación móvil en tres Hospitales Nacionales.
4	IPROT, aprobó los cambios realizados en la aplicación y señaló cambiar Reclamo por Queja en la aplicación móvil.

ACUERDOS Y COMPROMISOS:		
Nro.	Descripción	Fecha
1	IID, realizará el cambio de "Reclamo" por "Queja".	Antes del 29/10/14
2	IPROT, identificará en el catálogo cuáles son los hechos vulneratorios para Quejas y cuáles son para IBOs (Intervención de buenos oficios) para su implementación en el aplicativo móvil.	Hasta el 31/10/14
3	IID, realizará las gestiones para la configuración de las tablets una vez que estas hayan ingresado a almacén de SUSALUD y se cuente con el chip respectivo de plan de voz y datos.	Depende de OGA
4	IPROT, definirá los Hospitales en donde se realizará la prueba piloto del aplicativo móvil.	Hasta el 31/10/14

ANEXO 6: MANUAL DE USUARIO



MANUAL DE USUARIO APLICATIVO MOVIL DE REGISTRO DE QUEJAS Y/O RECLAMOS

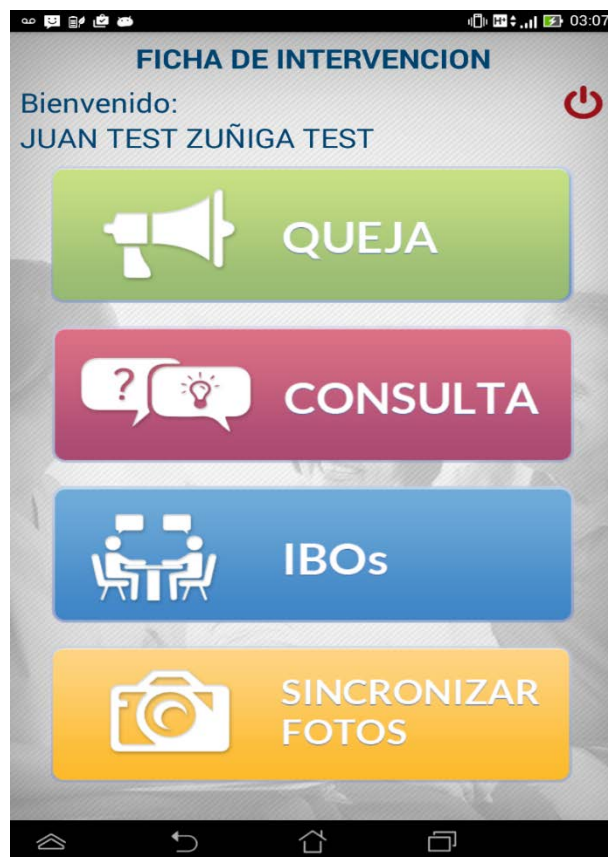
**SERVICIO:
IMPLEMENTACIÓN DE UNA APLICACIÓN MOVIL PARA EL
REGISTRO DE QUEJAS Y/O RECLAMOS**

Intendencia de Investigación y Desarrollo

Versión 1.0

1. INTRODUCCIÓN A LA GESTIÓN DOCUMENTAL

La aplicación móvil de captura de información de quejas y reclamos, realiza el registro de información del tipo de intervención que son “Quejas”, “Consulta” e “IBO's”, también permite la opción de capturar fotos en el registro para después sincronizar las fotos con la opción “Sincronizar fotos”.



1.1. Situación sin la aplicación móvil de captura de información de quejas y/o reclamos

En los hospitales se acercan las personas, pacientes o sus familiares hacia el delegado para solicitar su apoyo y ayuda con un problema que se le presenta en el hospital, posteriormente el delegado registra el caso dependiendo del tipo de intervención en su ficha de intervención física, en ciertas ocasiones el delegado se ve en la obligación de anotar los datos capturados en un borrador para después pasarlo a su ficha de intervención física, después de transcribir los datos capturados en la ficha de intervención física, deben de ingresar a una página web para realizar el registro de la ficha de intervención para que se pueda registrar y almacenar esta información.

Es en este punto donde se requiere una solución que sea capaz de aportarnos al menos lo siguiente:

- Facilitar el registro de captura de información de quejas y reclamos.
- Permitir que los delegados puedan registrar y almacenar los datos en tiempo real.
- Facilitar a la persona solicitante del registro, que se pueda resolver su caso en el menor tiempo posible.
- Mejorar la accesibilidad de la información almacenada.

1.2. Ventajas de la aplicación móvil de captura de información de quejas y/o reclamos

Gestión y control efectivo: sencillez, rapidez y ahorro. De una forma sencilla, los registros se realizaran en tiempo real por parte de los delegados, se podrá tener acceso a la información almacenada a través de los registros que se realicen con la Tablet, permitiendo llevar un control de la cantidad de registros que se han realizado y en que hospitales se han realizado los registros.

Ahorro en el uso de los recursos: Realizar los registros a través de un dispositivo móvil, permitirá ahorrar los recursos, como la ficha de intervención física, también permite ahorrar el tiempo que se demora en realizar un registro en una ficha de intervención física a comparación del registro a través de la Tablet.

Productividad y valor añadido: Permite que el delegado pueda resolver un caso en el menor tiempo posible, ya que la Tablet permite capturar la información de manera sencilla y rápida, también validara los datos del solicitante y afectado a través del DNI, como también consultar los hechos vulneratorios y gestiones o acciones inmediatas.

2. APLICATIVO MOVIL – LOGIN

Al iniciar la aplicación, se tendrá que ingresar la cuenta del usuario (usuario y password del delegado).

A continuación pulsaremos el botón “INGRESAR” para acceder y realizar el registro de la ficha de intervención en la Tablet.

Figura N° 1 – Selección del icono “SUSALUD Móvil”

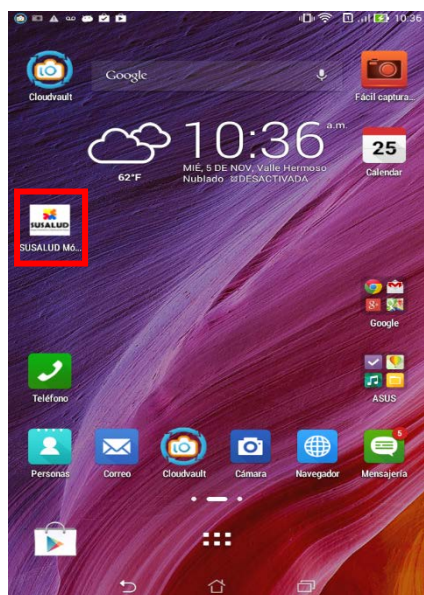


Figura N° 2 – Pantalla de bienvenida

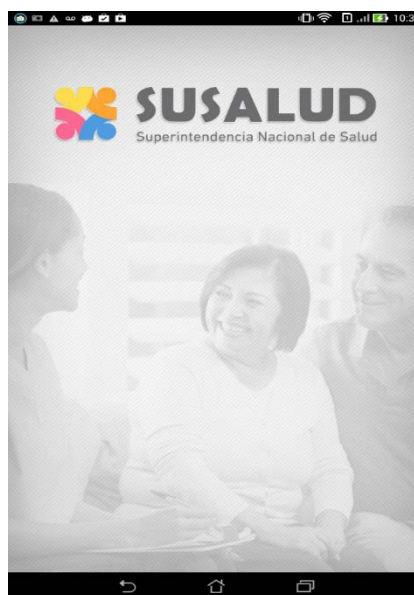
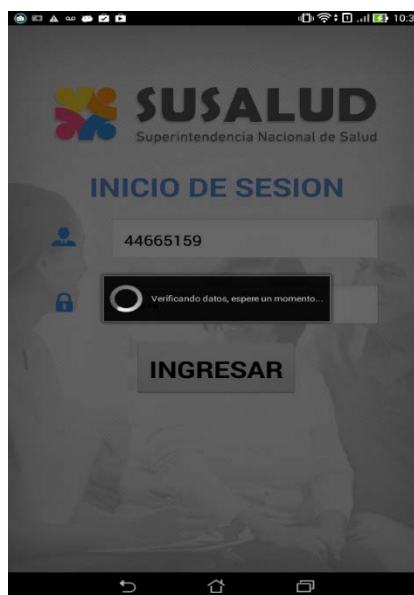


Figura N° 3 – Ingresar cuenta de usuario

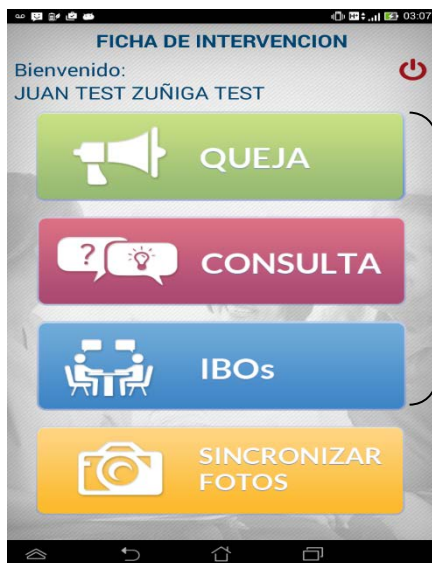


Figura N° 4 – Validación de cuenta de usuario



3. APLICATIVO MOVIL – REGISTRO DE LA FICHA DE INTERVENCION

Una vez introducidos los datos del login correctamente, se accederá al menú donde se seleccionara el tipo de intervención (Queja, Consulta o IBO's) para realizar el registro de la intervención.

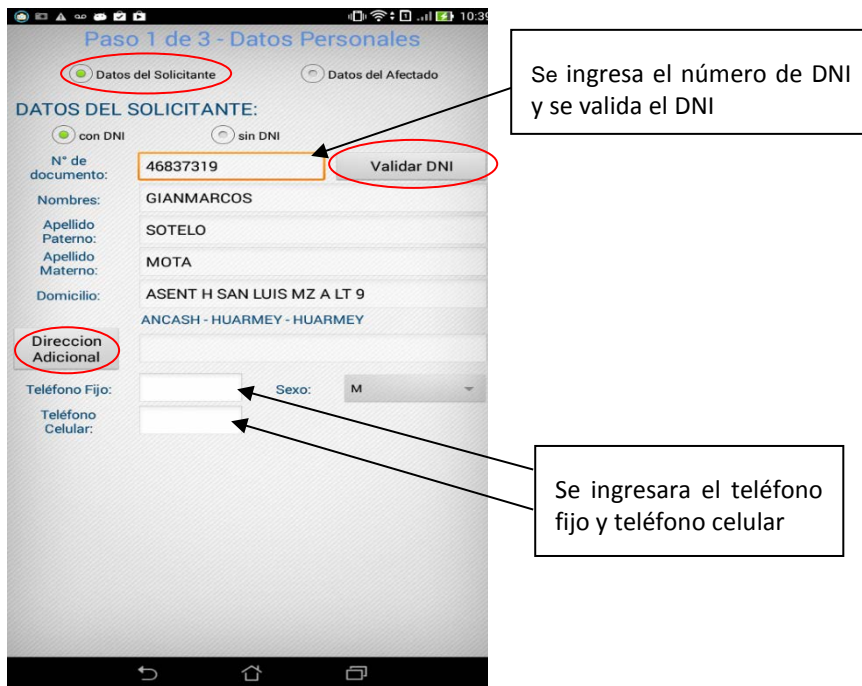


Se selecciona el tipo de intervención del registro.

Se ingresaran los datos del solicitante y afectado.

Solicitante:

- Cuando este seleccionado "con DNI", se podrá ingresar el número del DNI, luego se buscaran los datos validando el DNI (con el botón "Validar DNI").
- Se ingresara el número del teléfono fijo y teléfono celular.
- Si el domicilio es diferente al DNI, se selecciona el botón "Dirección Adicional"



- Al haber seleccionado el botón “Dirección Adicional”, se podrá agregar el domicilio actual y se podrá seleccionar el departamento, provincia y distrito actual.



- Si no se cuenta con DNI, seleccionamos “sin DNI”, luego seleccionamos el tipo de documento, y empezamos a llenar los datos, como el número de documento (puede estar vacío), el nombre, apellido paterno y materno, la dirección, el departamento, provincia, distrito y el sexo de la persona.

Paso 1 de 3 - Datos Personales

Datos del Solicitante Datos del Afectado

DATOS DEL SOLICITANTE:

con DNI sin DNI RUC

N° de documento: 99468399999

Nombres: PEDRO

Apellido Paterno: SUAREZ

Apellido Materno: SUAREZ

Domicilio: AV. SANTA ROSA

LIMA LIMA SAN JUAN DE L.

Teléfono Fijo: Sexo: M

Teléfono Celular:

Afectado:

- Seleccionamos “Datos del afectado”.
- Si el afectado es el mismo solicitante, con el botón “Es igual al solicitante”, se captura los mismos datos del solicitante en el afectado.
- En caso contrario el afectado es diferente al solicitante, cuando este seleccionado “con DNI”, se podrá ingresar el número del DNI, luego se buscaran los datos validando el DNI (con el botón “Validar DNI”).
- Se ingresara el historial clínico (HCL), el tipo de seguro y el grado de instrucción de la persona afectada.

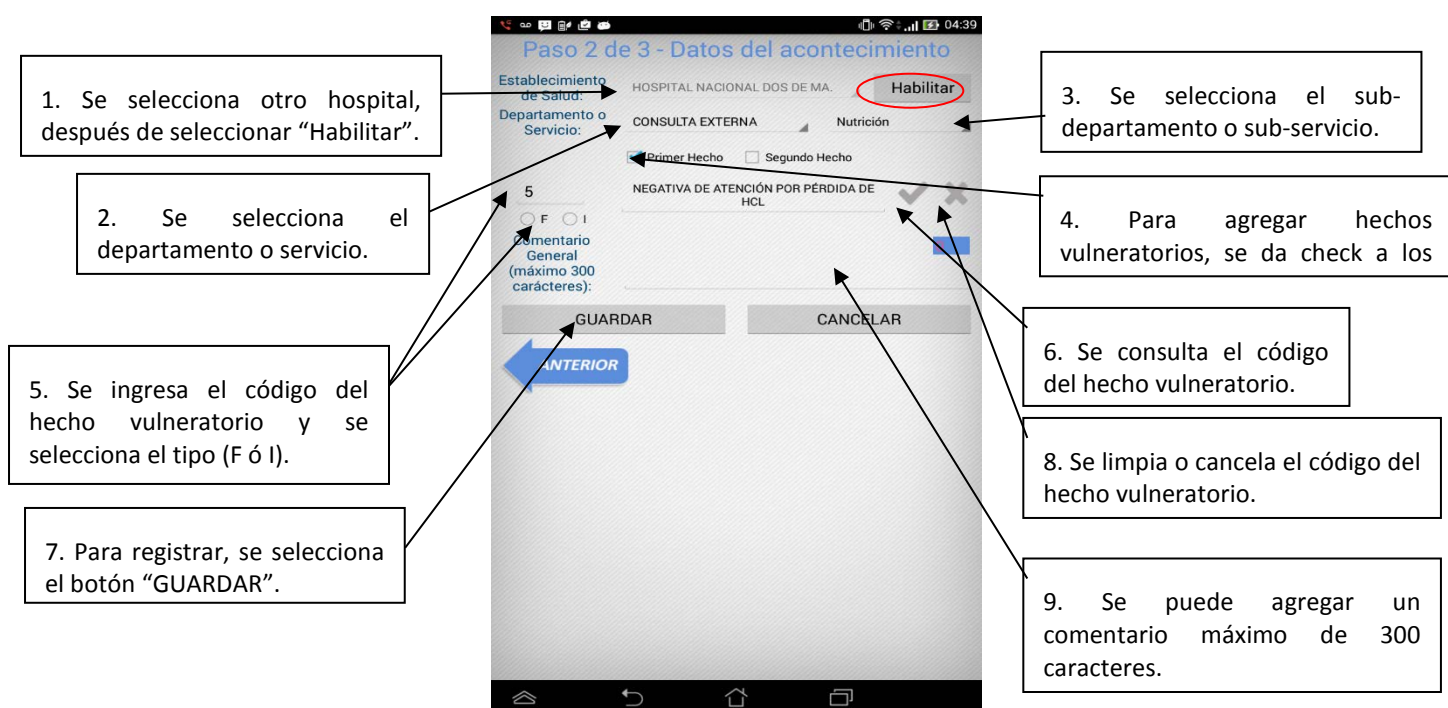


- Si no se cuenta con DNI, seleccionamos “sin DNI”, luego seleccionamos el tipo de documento, y empezamos a llenar los datos, como el número de documento (puede estar vacío), el nombre, apellido paterno y materno, la dirección, el departamento, provincia, distrito, la edad y el sexo de la persona.

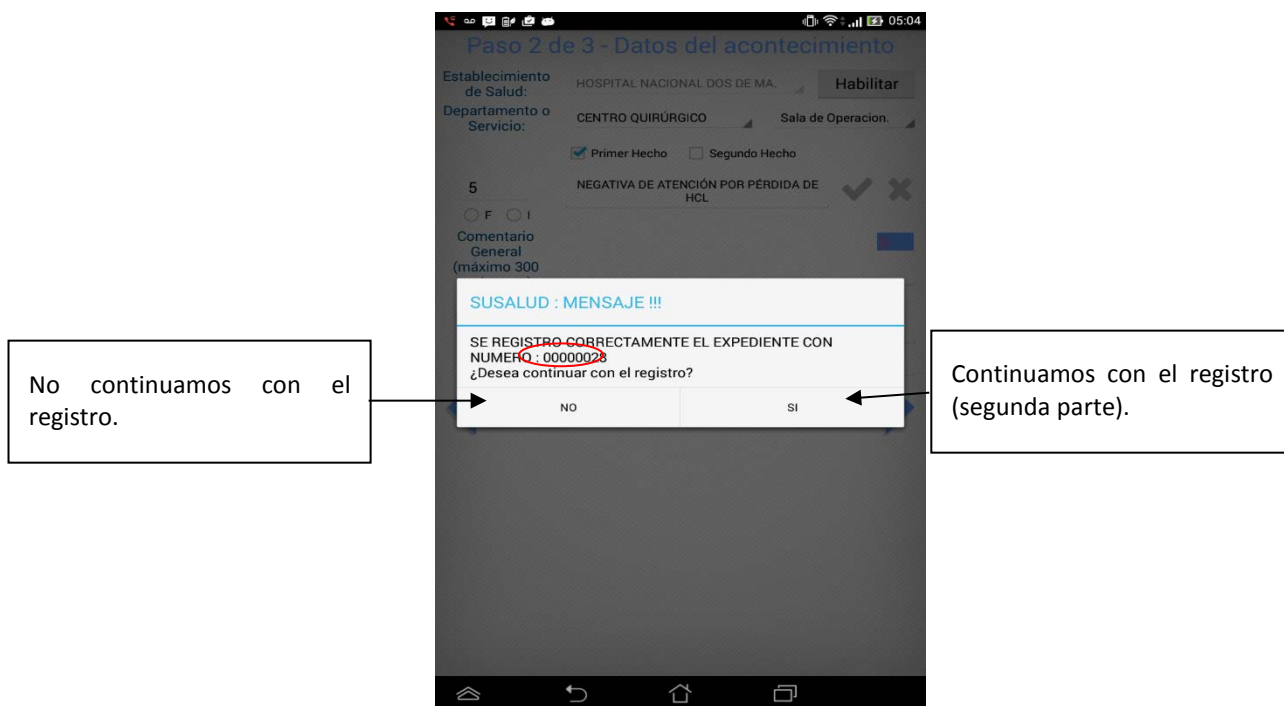


Se ingresaran los datos del acontecimiento.

- Por defecto, se selecciona el hospital que se le ha asignado al usuario (a través de su cuenta de usuario), para modificar, se selecciona “Habilitar” y se selecciona otro hospital.
- Se selecciona el departamento o servicio, después se selecciona el sub-departamento o sub-servicio
- Para agregar hechos vulneratorios (debe registrarse obligatoriamente el primer hecho vulneratorio), debe darse “check” al hecho vulneratorio (existen 3 hechos vulneratorios) para registrar un hecho vulneratorio debe tener mínimo el código del hecho vulneratorio, para no registrar el hecho vulneratorio, se le quita el check al hecho vulneratorio.
- Se debe consultar el código del hecho vulneratorio para poder realizar su registro.
- Cada hecho vulneratorio, tiene su tipo “F” e “I” (Fundado e Infundado respectivamente).
- También se puede agregar un comentario general a los hechos vulneratorios que han sido agregados (opcional).
- Se selecciona el botón “GUARDAR” para realizar el registro.



- Cuando se realiza el registro, nos muestra un mensaje con el código de la intervención que se ha generado, nos pregunta si deseamos continuar con el registro, SI (seguimos registrando la segunda parte, que son las gestiones) y NO (regresamos al menú)



- En el registro de “QUEJA” e “IBO’s”, se selecciona si es “Funcionario Quejado” o “Personal de Apoyo”, se ingresa el nombre completo y cargo del personal (en el registro de “CONSULTA” no existen estos campos).

Paso 2 de 3 - Datos del acontecimiento

Establecimiento de Salud: HOSPITAL NACIONAL DOS DE M. Habilitar

Departamento o Servicio: Hospitalización Cirugía

Primer Hecho Segundo Hecho Tercer Hecho

45 INADECUADA ATENCIÓN EN EL SERVICIO SOCIAL Consultar

F I

15 INCUMPLIMIENTO EN LA PRESCRIPCIÓN DE MEDICAMENTOS GENÉRICOS Consultar

F I

Comentario General (máximo 300 caracteres): HECHOS VULNERATORIOS

Funcionario Quejado Personal de Apoyo

Nombres y Apellidos: JOSE CARRANZA

Cargo: ASISTENTE

ANTERIOR SIGUIENTE

En el registro tipo de intervención "Consulta" no se registran estos campos.

Se ingresaran datos de las gestiones a realizar

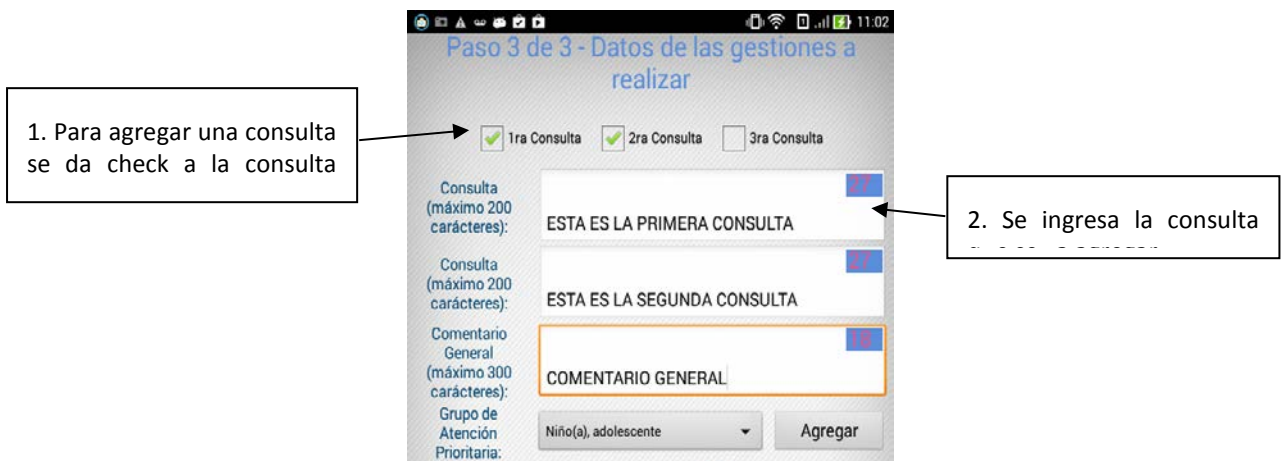
Si el tipo de intervención es "Queja" ó "IBO's":

- Para agregar gestiones inmediatas, debe darse "check" a la gestión inmediata (existen 3 gestiones inmediatas) para registrar una gestión inmediata debe seleccionarse los 4 niveles de la gestión inmediata, para no registrar la gestión inmediata, se le quita el check a la gestión inmediata.
- Cada gestión inmediata, tiene su estado Positivo ó Negativo.
- Cada gestión inmediata, tiene para agregar su propio comentario (máximo 100 caracteres).
- También se puede agregar un comentario general a las gestiones inmediatas que han sido agregadas (opcional).



Si el tipo de intervención es “Consulta”.

- Para agregar las consultas, debe darse “check” a la consulta (existen 3 consultas) para registrar una consulta se debe de agregar la descripción de la consulta, para no registrar la consulta, se le quita el check a la consulta.



Se seleccionan los grupos de atención prioritaria que se van a agregar, seleccionando el botón "Agregar".

Se selecciona el resultado de la intervención.

Si se desea adjuntar foto, se selecciona "Si" en "Se adjuntan fotos", caso contrario se selecciona "No".

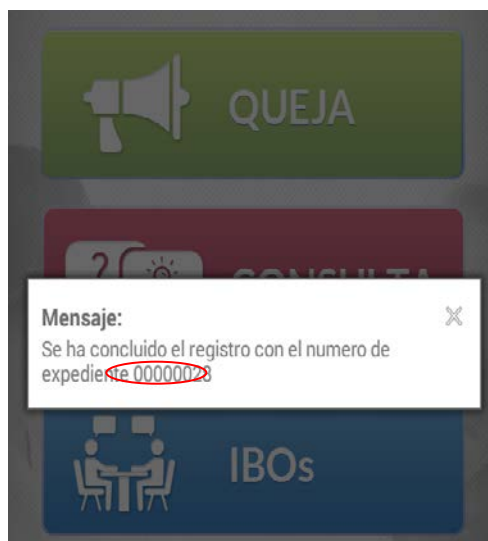
Seleccionar el grupo de atención prioritaria que se va a agregar, para agregar seleccionar el botón "Agregar".

Se selecciona el resultado de la intervención.

Si se van a agregar fotos, se selecciona "Si".

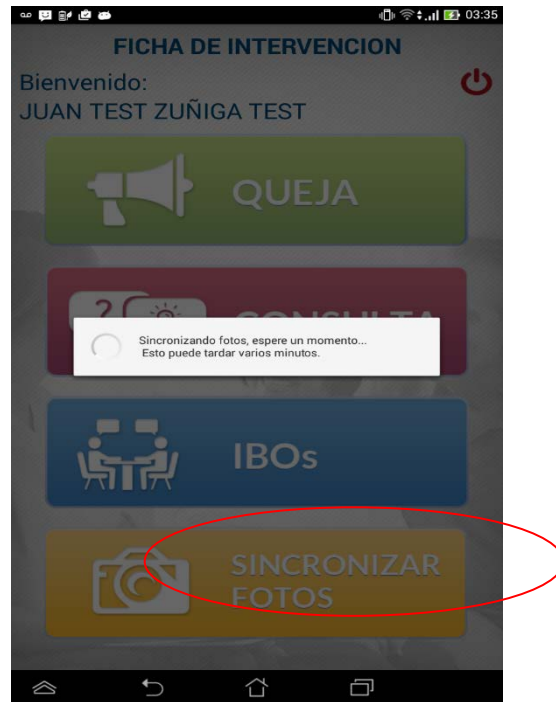
Para tomar foto seleccionar el icono de la cámara.

Para guardar el registro, se selecciona el botón "GUARDAR", nos mostrara el mensaje que se ha concluido con el registro con su código de intervención.

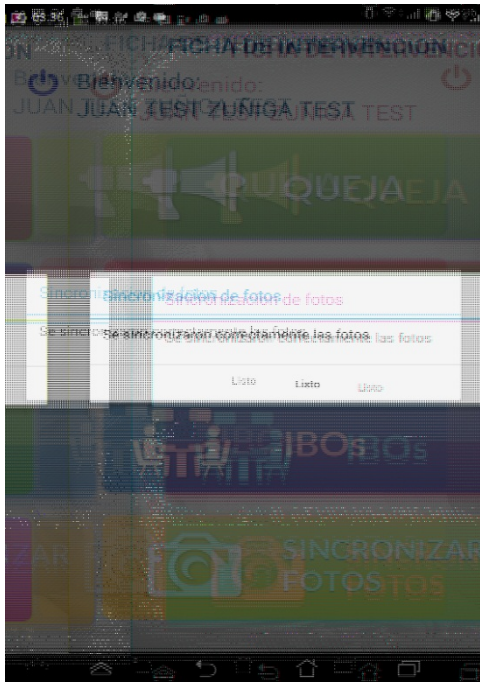


4. APLICATIVO MOVIL - SINCRONIZAR FOTOS

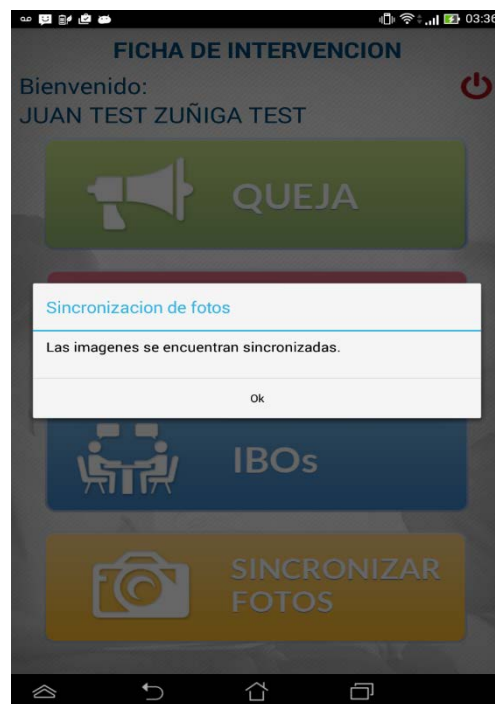
Al agregar fotos en los registros de las intervenciones, se puede sincronizar las fotos más adelante, seleccionando el botón “Sincronizar fotos”, esto puede demorar varios minutos dependiendo de las fotos que se han agregado en los registros.



Cuando termine la sincronización, mostrara un mensaje diciendo que “Se sincronizaron correctamente las fotos”.

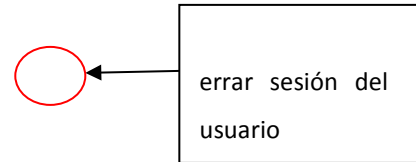


Si no hay fotos por sincronizar, mostrara un mensaje diciendo que “Las imágenes se encuentran sincronizadas”.



5. APLICATIVO MOVIL - CERRAR SESION DEL USUARIO

Para cerrar la sesión del usuario, seleccionaremos el botón de cerrar sesión.



De esta manera el aplicativo se cierra.



ANEXO 7: MANUAL TECNICO



**MANUAL TÉCNICO DE LA APLICACIÓN
MÓVIL
REGISTRO DE QUEJAS Y/O RECLAMOS**

**SERVICIO:
IMPLEMENTACIÓN DE UNA APLICACIÓN MÓVIL PARA EL
REGISTRO DE QUEJAS Y/O RECLAMOS**

INTENDENCIA DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO

Versión 1.0

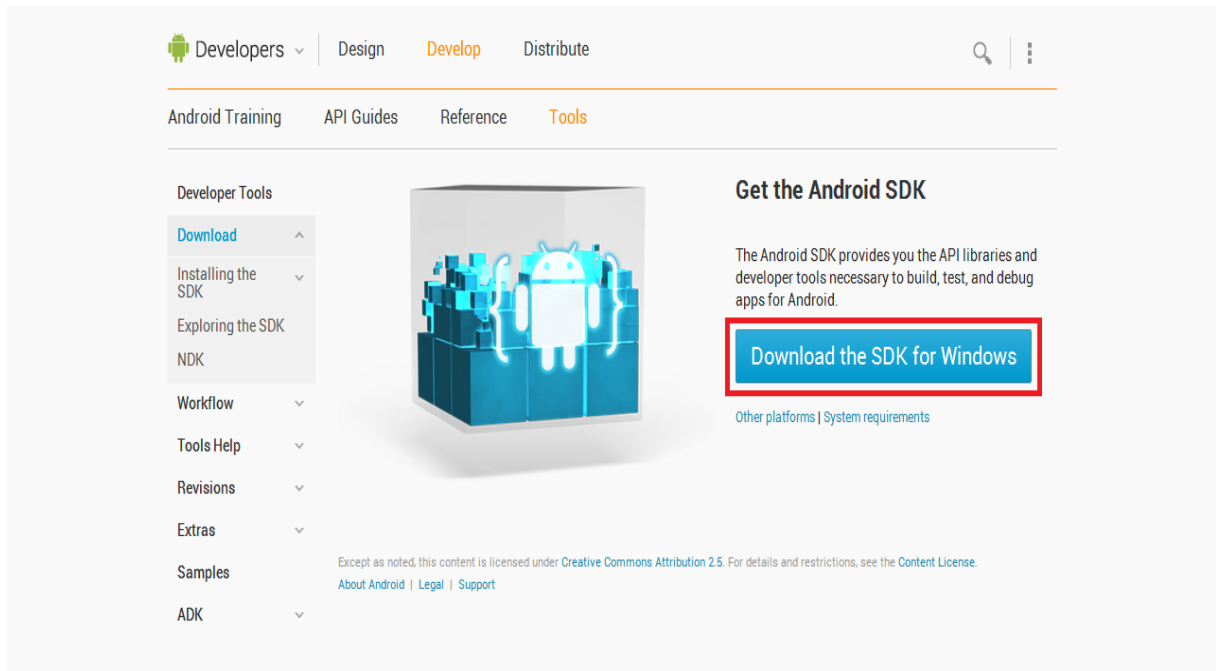
MANUAL TÉCNICO DEL APLICATIVO MOVIL DE REGISTRO DE QUEJAS Y/O RECLAMOS

Continuamos descargando

el

SDK de

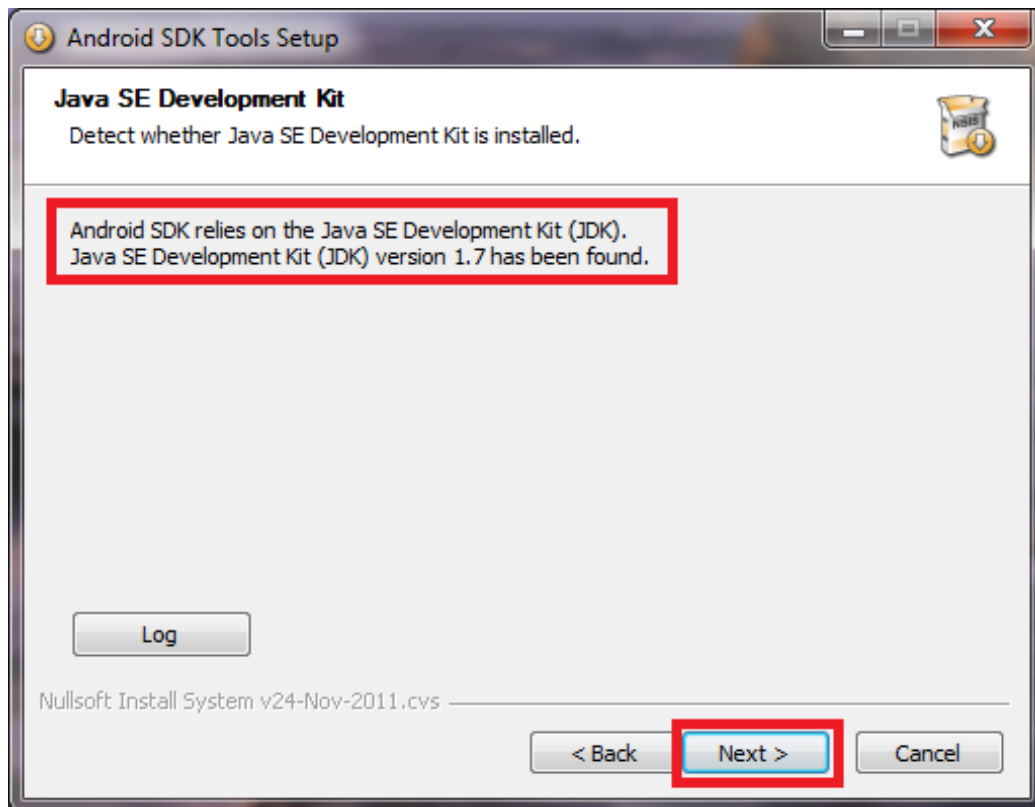
Android de: <http://developer.android.com/sdk/index.html>



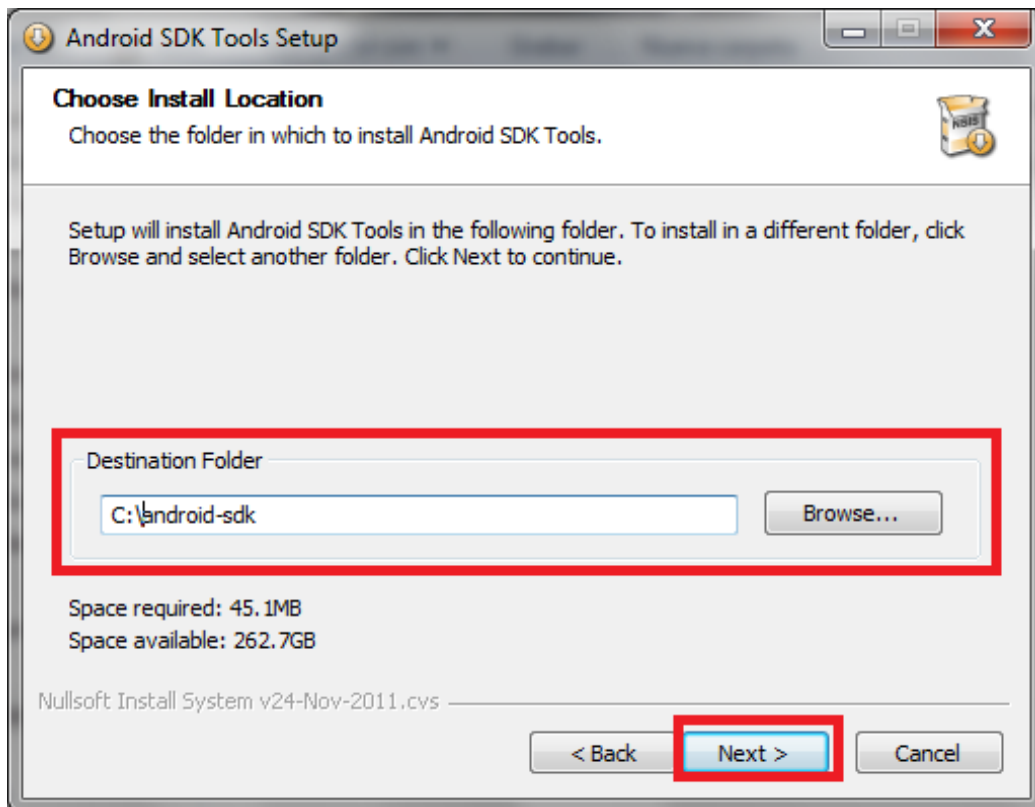
The screenshot shows the Android Developer website's 'Tools' section. The navigation bar includes 'Developers', 'Design', 'Develop', and 'Distribute'. Below the navigation, there are links for 'Android Training', 'API Guides', 'Reference', and 'Tools'. A sidebar on the left lists 'Developer Tools' with sub-items: 'Download', 'Installing the SDK', 'Exploring the SDK', 'NDK', 'Workflow', 'Tools Help', 'Revisions', 'Extras', 'Samples', and 'ADK'. The main content area features a 3D graphic of the Android robot and a section titled 'Get the Android SDK'. This section explains that the SDK provides API libraries and developer tools. A prominent blue button with a red border is labeled 'Download the SDK for Windows'. Below this button, there are links for 'Other platforms' and 'System requirements'. At the bottom of the main content, there is a Creative Commons Attribution 2.5 license notice and links for 'About Android', 'Legal', and 'Support'.

Ejecutamos el instalador y pulsamos una vez en “Next”.

Detecta el instalador que el JDK de Java está instalado, a continuación pulsamos en “Next”.



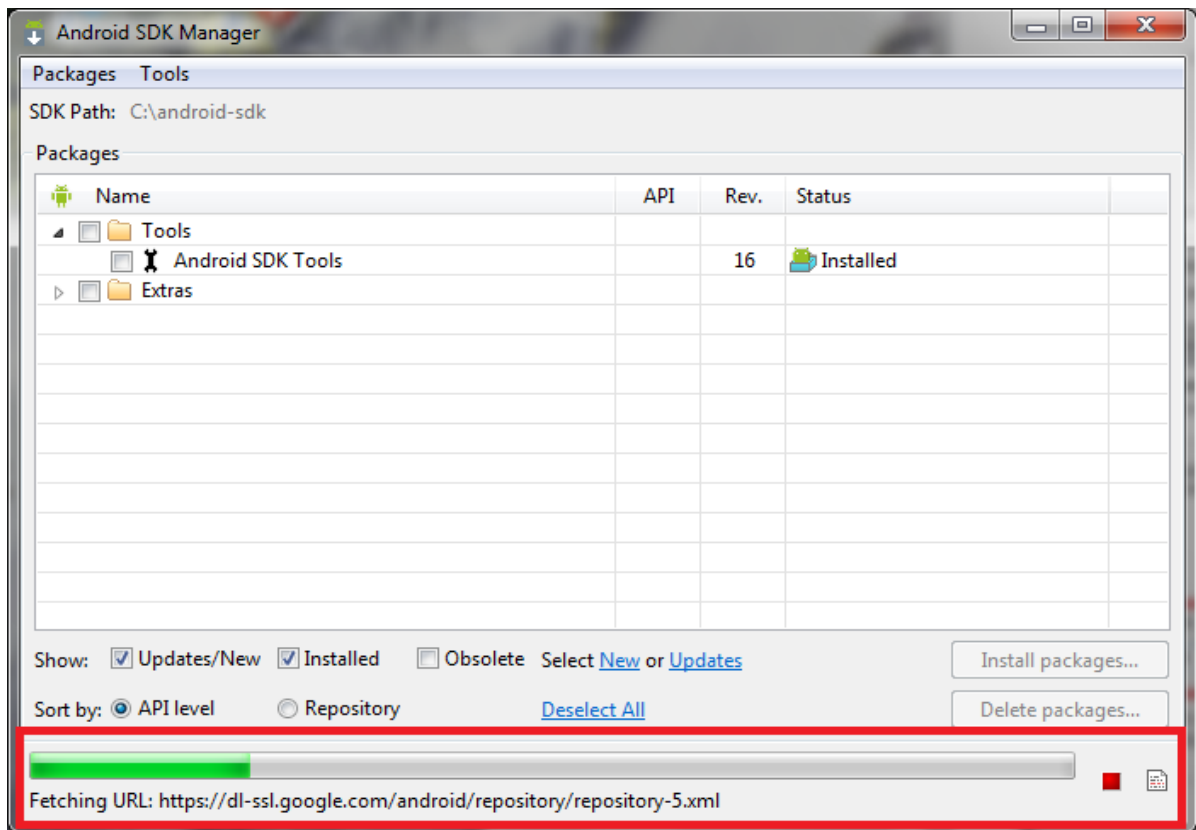
Una vez llegado al punto de elegir ruta, seleccionamos la dirección a la cual se instalara, para evitar problemas futuros. Normalmente es la unidad "C". Bastará con poner "C:android-sdk" para que se cree en una carpeta que se llame "android-sdk".



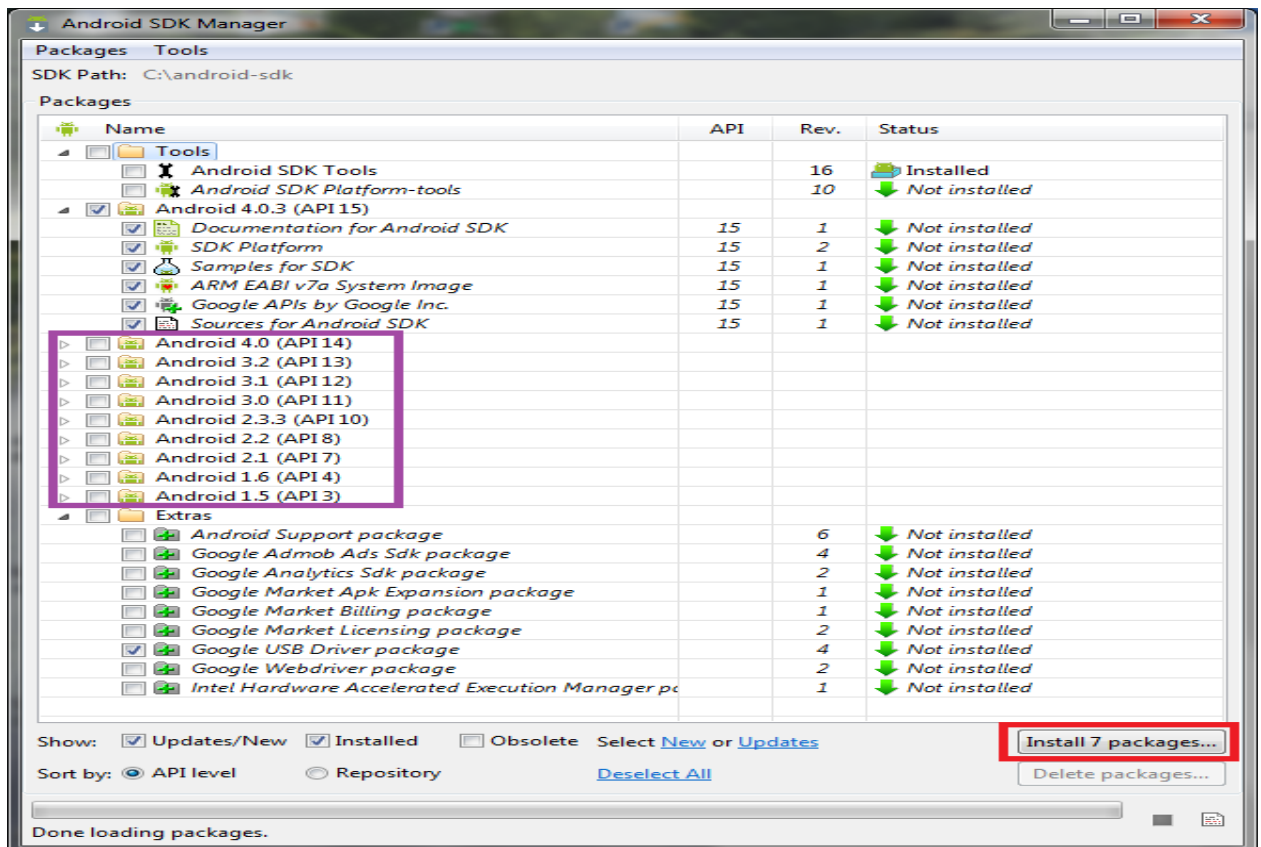
Pulsamos las veces que faltan **“Next” hasta que se instale**. Cuando se instale continuar, y cuando arrancamos el SDK cuando el instalador llegue al final y diga que si queremos **ejecutar el SDK** -que tenga la casilla marcada **“Start SDK Manager (to download system images, etc.)”**- le decimos que terminar.

En este momento habremos instalado el SDK de Android. Se nos abrirá una parte del SDK que se llama **“Android SDK Manager”**, que estará vacío, es decir, que no tiene ningún sistema operativo Android como tal.

Esperamos a que la barra busque en Internet lo que podemos descargar. Para que funcione el emulador **necesitamos al menos un sistema operativo**.

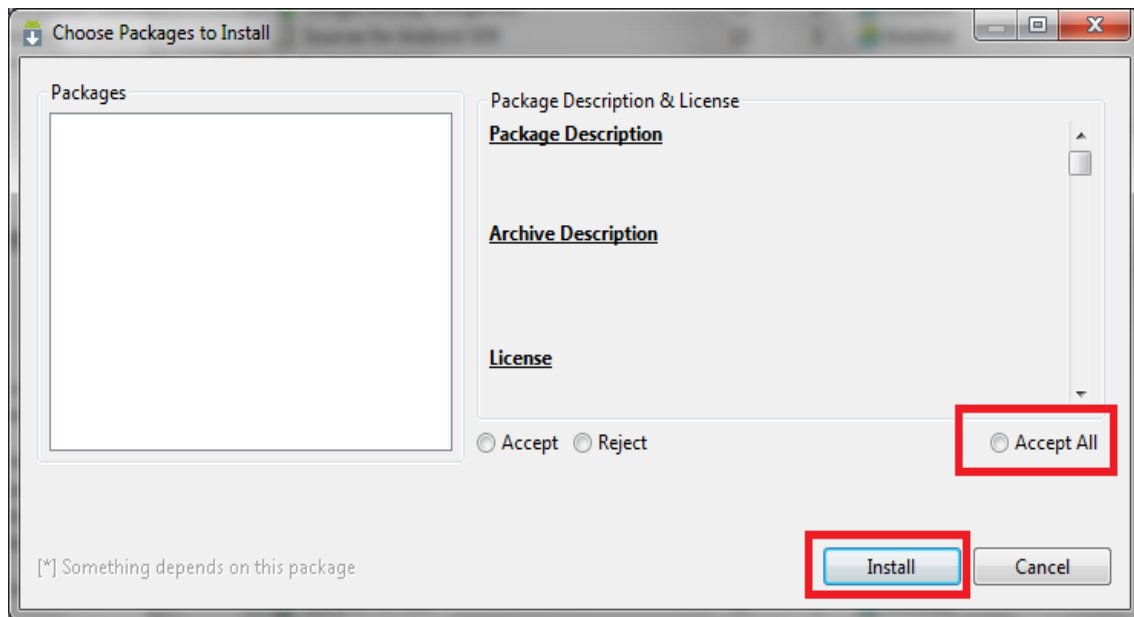


Cuando acabe de buscar, se nos darán algunas opciones ya marcadas para instalar. Se podrán instalar drivers y nuevas versiones de Android (API).



Para instalar, debemos marcar las casillas que nos puedan interesar. Podemos marcar todas para probar, pero se descargarán varios Gigas.

Pulsamos el botón de “**install X packages...**”. Se abrirá una nueva ventana en la que aceptaremos todo -se puede pulsar sobre “**Acept All**”- pulsamos “**Install**” -si no nos deja, será porque existe algún paquete que dependa de otro no instalado, nos fijamos en cual es, cancelamos, desmarcamos su casilla y rehacemos los pasos- y esperamos.

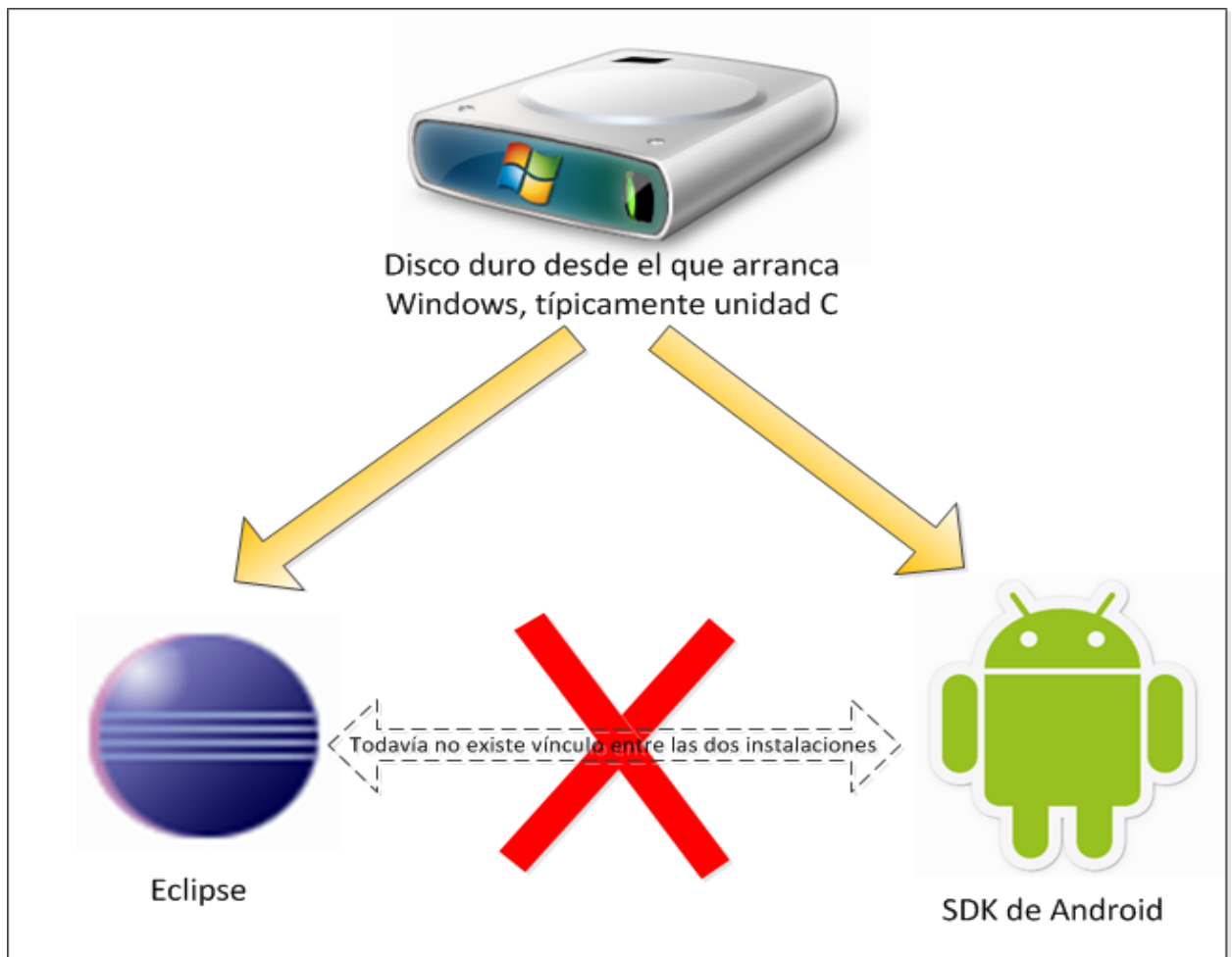


Puede que durante la instalación se nos abra un recuadro pidiéndonos usuario y contraseña entre otra información; como no tenemos nada de eso pulsamos “Cancelar”, esa parte no se instalará (no es importante, son privadas y algunas de pago), continuará el resto.

Mientras se instala, comentar que tenemos dos programas que son individuales, nada vinculados:

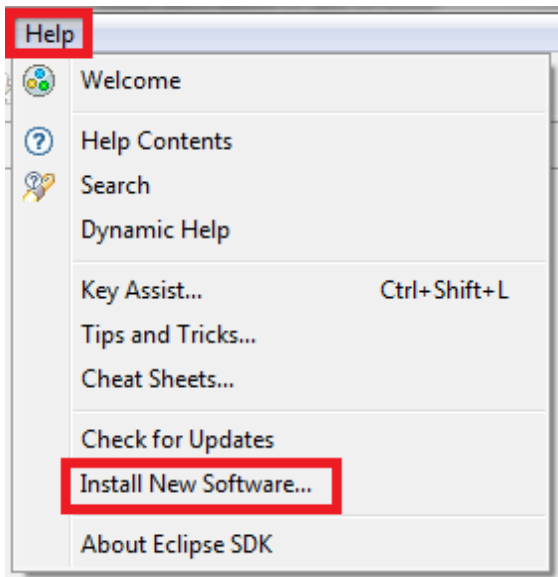
Por un lado tenemos el SDK de Android -la ventana que tenemos descargando es el asistente de descargas, forma parte del SDK de Android.

Por otro lado tenemos Eclipse. Si lo abrimos veremos que no hay nada nuevo. Quiere decir que no hay nada vinculado con Eclipse, por lo tanto, tenemos que vincularlo para que se reconozcan entre ellos.



Cuando se haya descargado todo lo que queremos cerramos la ventana de “Android SDK Manager”.

Ahora **trabajaremos con Eclipse, hay que vincular el SDK** a nuestro entorno de desarrollo. Esto se realiza mediante la instalación de un **plugin para Eclipse denominado ADT** (Android Development Tools). Tiene lógica que el plugin sean las herramientas de desarrollo de Android, ya que Eclipse como entorno de trabajo requiere de estas herramientas que no tiene para programar en Android. En el menú vamos a “**Help**”, ahí elegimos “**Install New Software...**”

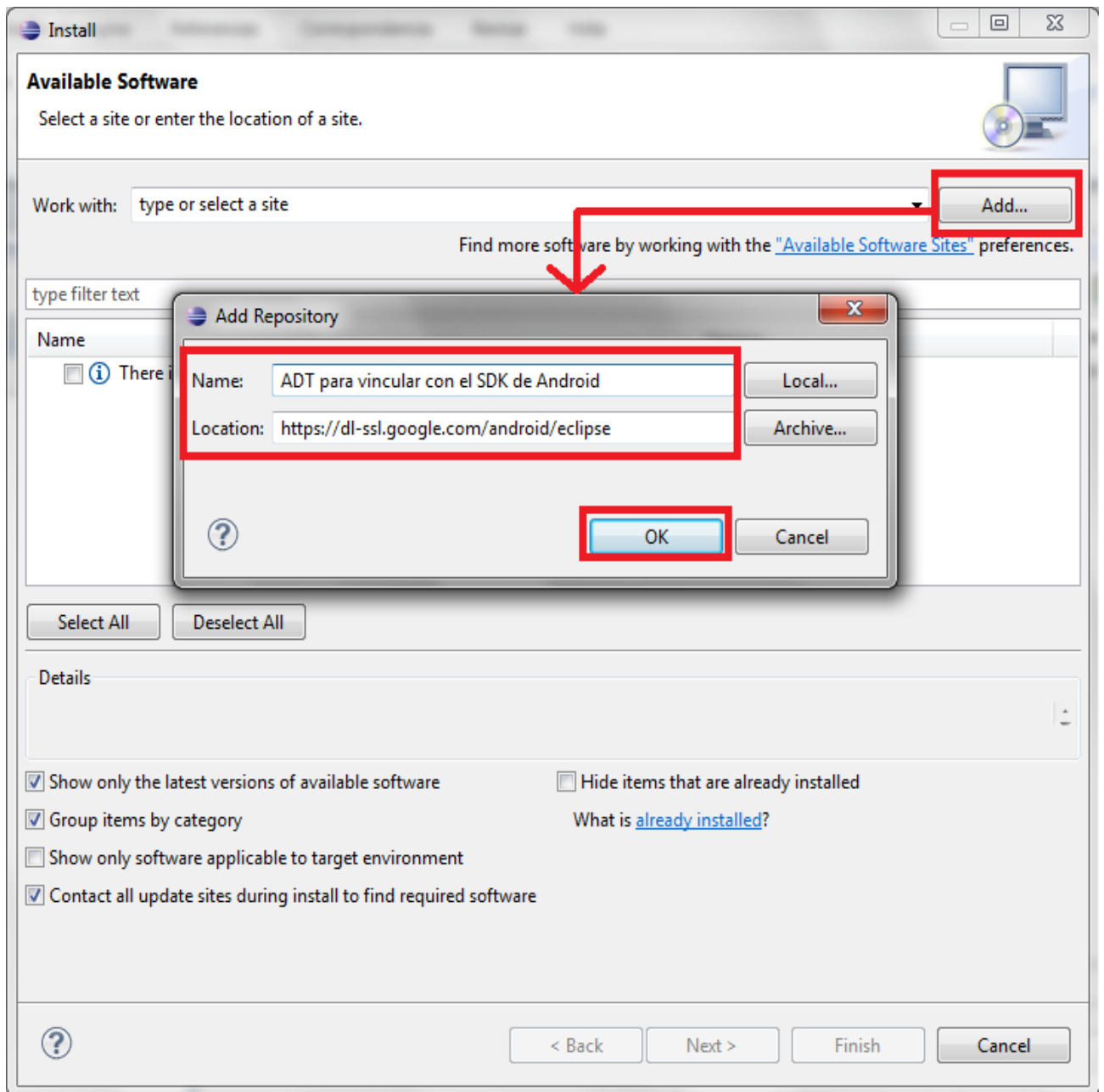


Se nos abrirá una nueva ventana. Pulsamos en “**Add...**”, y en la mini-ventana emergente que nos sale **le ponemos el nombre** que queramos que tenga el Plugin -Como por ejemplo: “ADT para vincular con el SDK de Android”. En el campo **URL** la siguiente dirección para descargar el plugin del ADT:

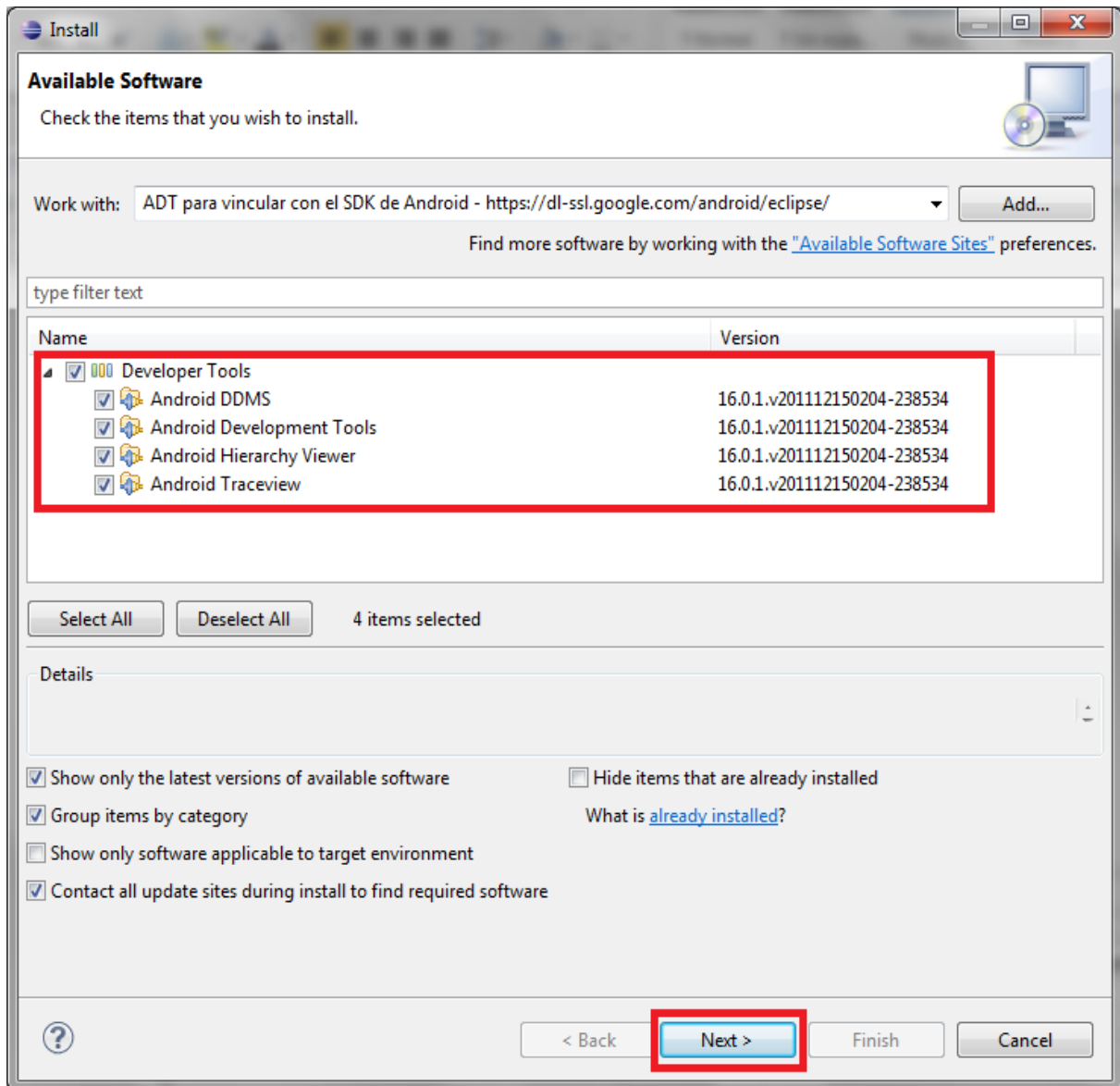
<https://dl-ssl.google.com/android/eclipse/>

Nota: Si quieres copiarla de la fuente original de Android Developers está en:<http://developer.android.com/sdk/installing/installing-adt.html>

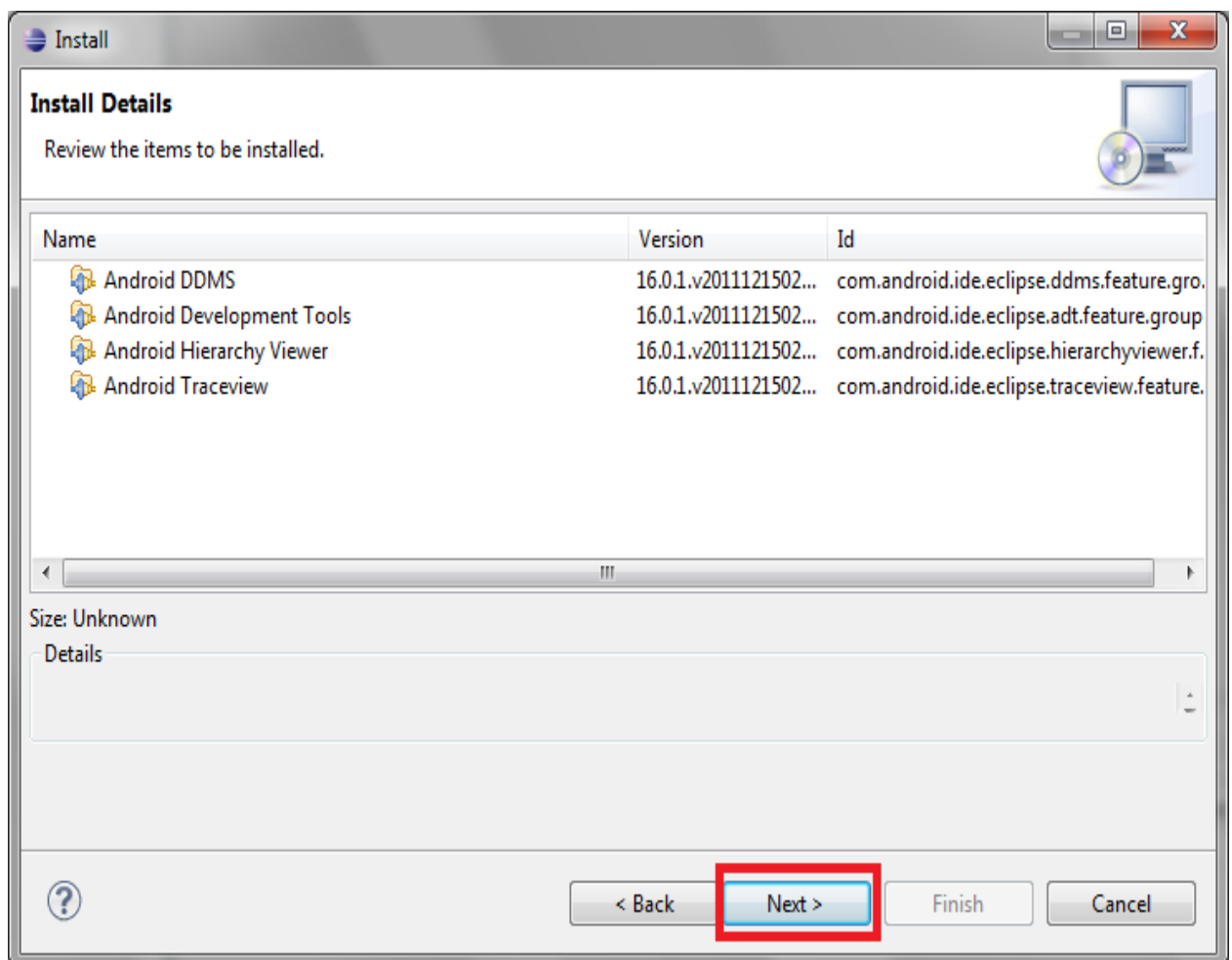
Cuando acabemos aceptamos la mini-ventana emergente.



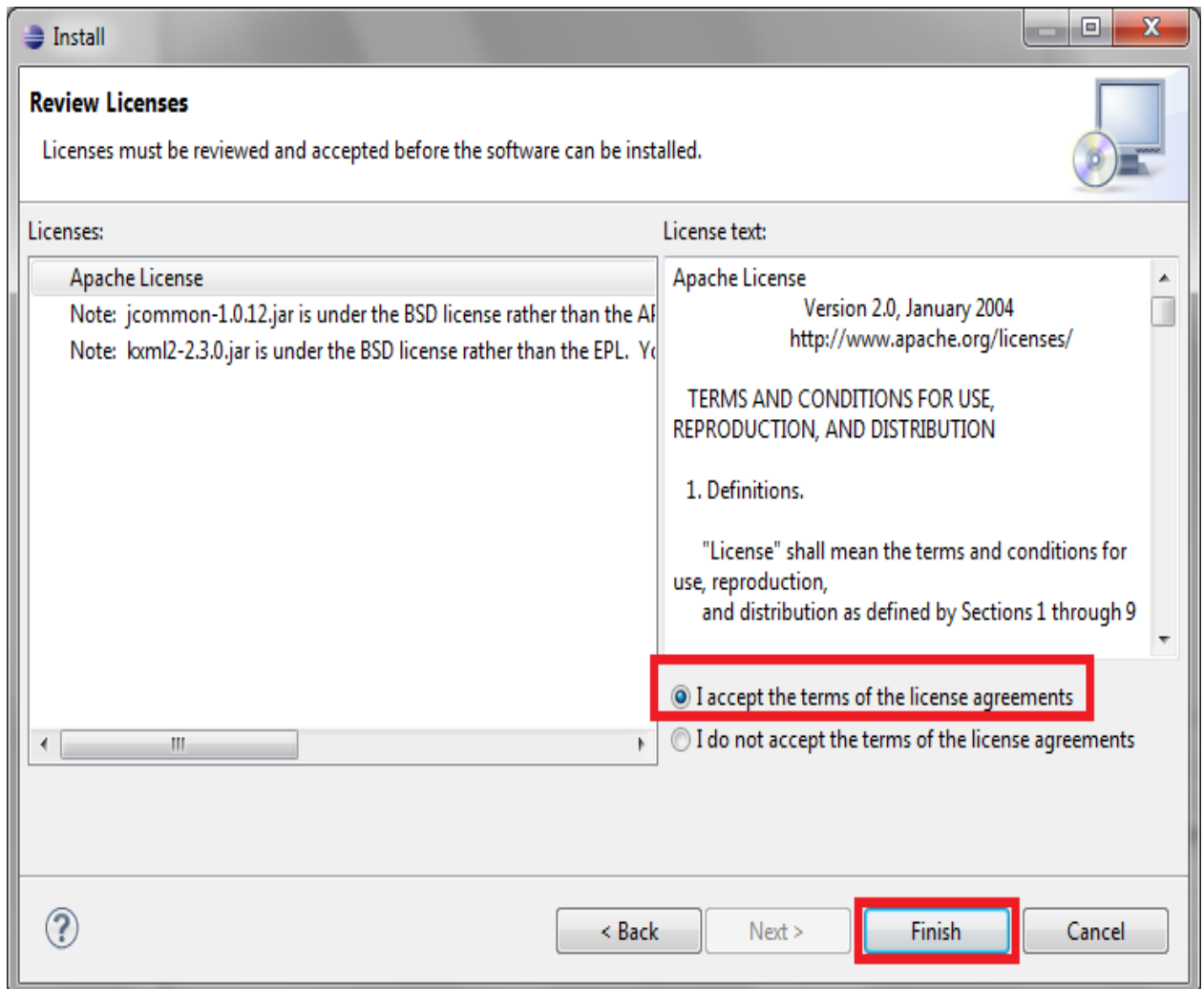
Ahora **marcamos la casilla de “Developer Tools”** para que se marquen todas y pulsamos en siguiente.



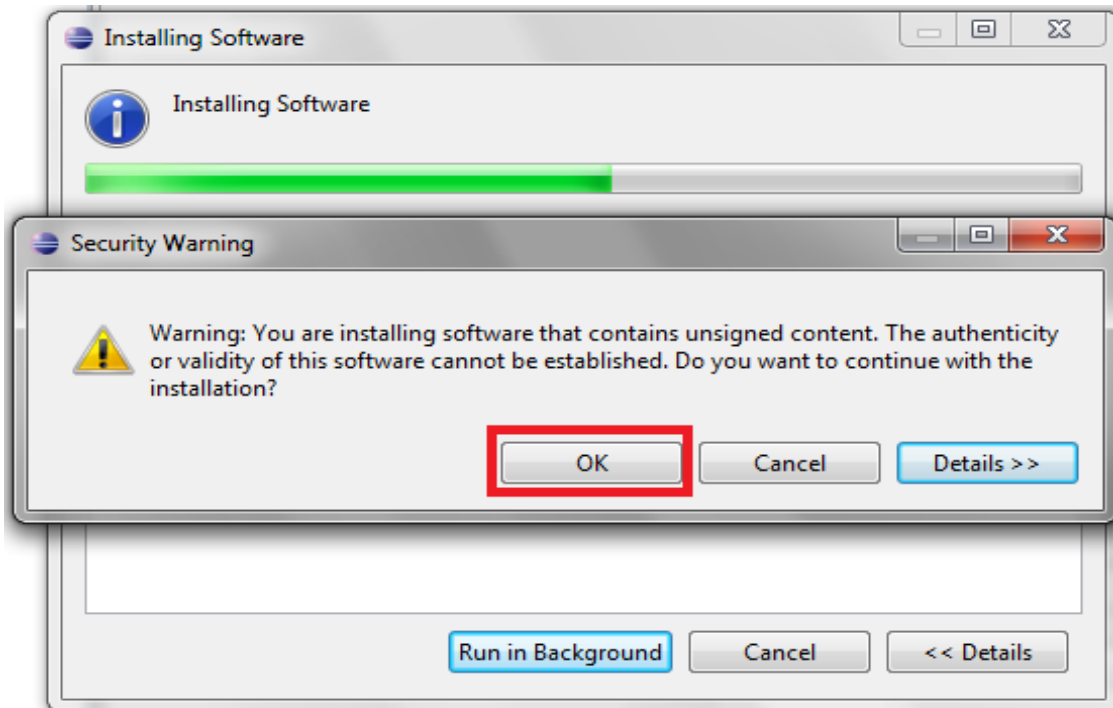
En el siguiente paso pulsamos directamente a siguiente.



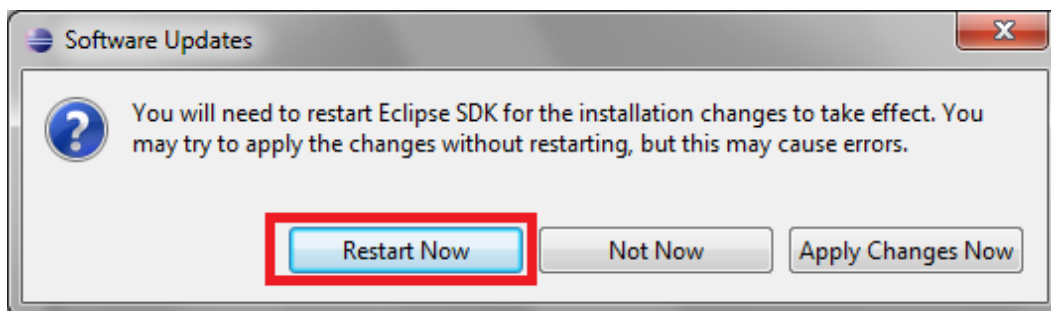
Llegaremos a otro paso que tenemos que **aceptar la licencia** y pulsamos terminar.



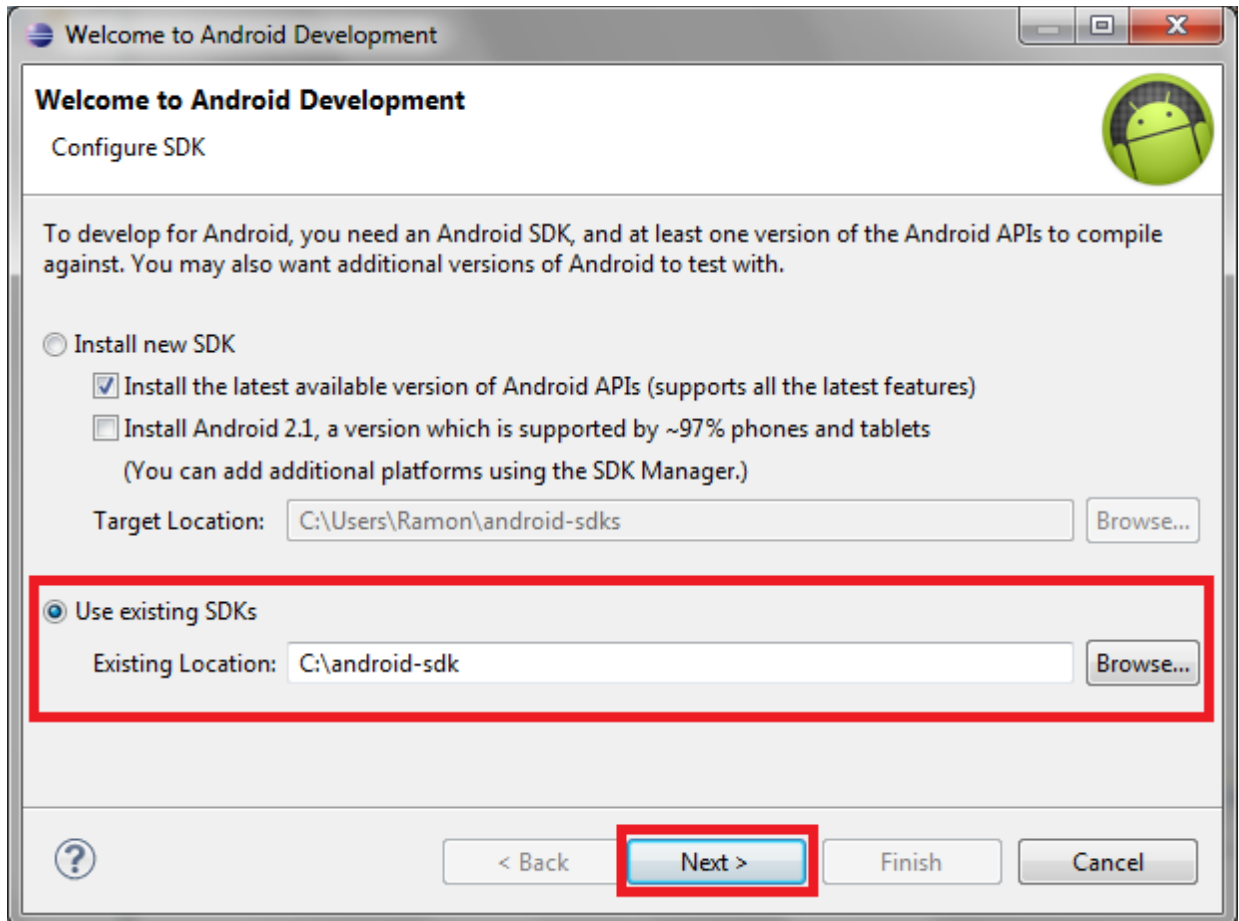
Entonces empezará la instalación. Seguramente a mitad de la instalación nos salga una ventana de advertencia avisándonos que existe contenido no firmado y que no puede validarlo, simplemente pulsamos en “OK” y esperamos a que termine.



Al terminar nos pedirá reiniciar Eclipse. Le decimos que reinicie ahora.

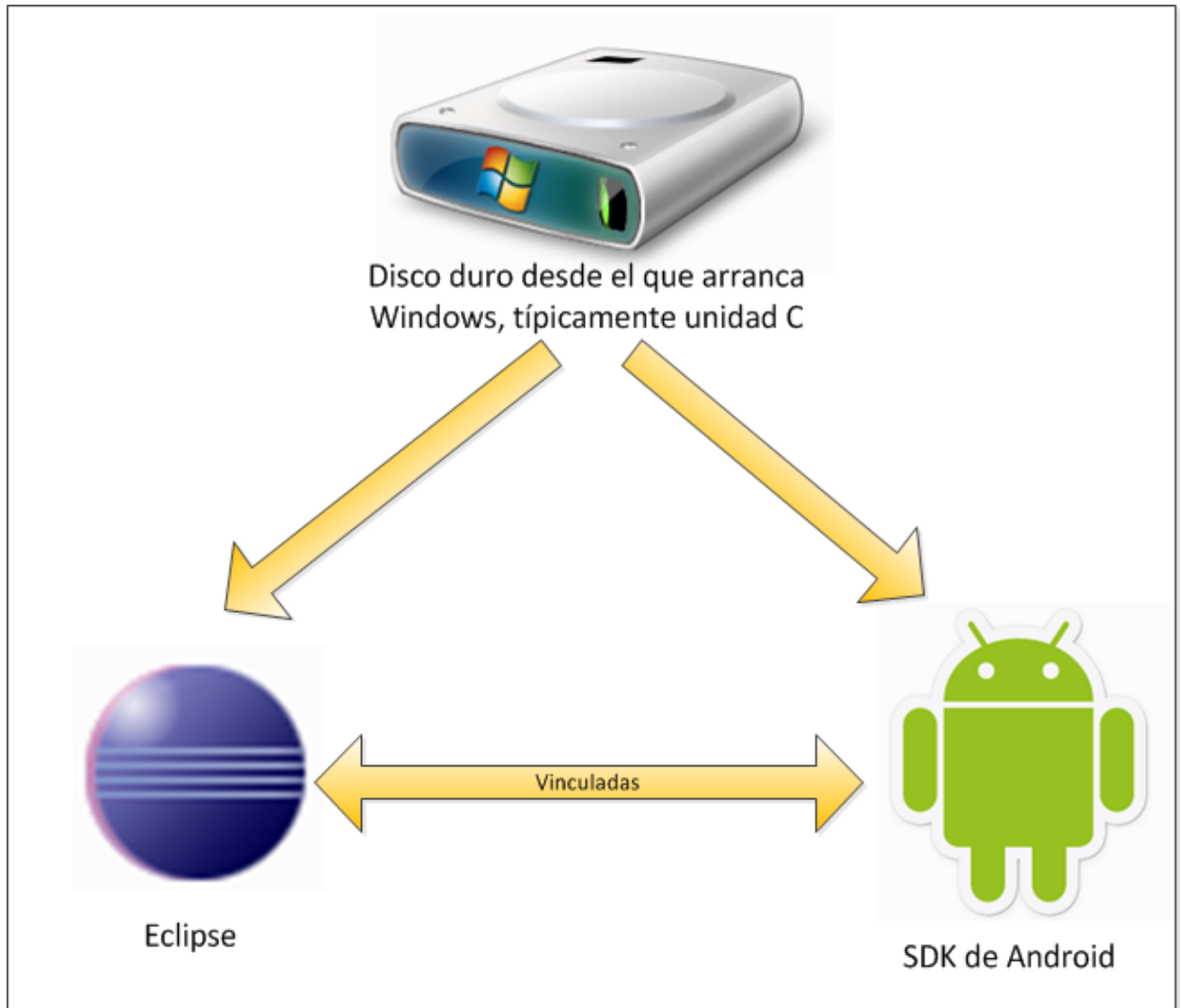


Al reiniciarse Eclipse nos saldrá una ventana que nos dirá que si queremos instalar el SDK. El SDK ya está instalado, con lo que pulsamos en **“Use existing SDKs”** y elegimos la carpeta donde instalamos anteriormente el SDK.



En la siguiente ventana nos preguntará si queremos enviar estadísticas de uso a Google. Si queremos colaborar con Google le decimos que sí, sino que no y pulsamos en terminar.

Ya tenemos vinculados Eclipse con el SDK de Android.



Con un vistazo rápido a Eclipse veremos las nuevas herramientas instaladas, a las cuales podremos acceder desde diferentes lugares.

ANEXO 8: METODOLOGÍA DE DESARROLLO DE SISTEMAS



SUSALUD

Superintendencia Nacional de Salud

METODOLOGIA DE DESARROLLO DE SISTEMAS

PROYECTO:

**Aplicación móvil de quejas reclamos e IBOS
vía móvil**

2015

Versión 1.0

CONTENIDO

Introducción.....	123
Información General del Proyecto de Desarrollo	123
ANALISIS DEL SISTEMA DE INFORMACION (ASI).....	123
DEFINICION DEL SISTEMA (ASI 1)	123
DETERMINACION DEL ALCANCE DEL SISTEMA (ASI 1.1).....	123
IDENTIFICACION DEL ENTORNO TECNOLOGICO (ASI 1.2).....	125
ESPECIFICACION DE ESTANDARES Y NORMAS (ASI 1.3).....	126
IDENTIFICACION DE LOS USUARIOS PARTICIPANTES Y FINALES (ASI 1.4)	126
ESTABLECIMIENTO DE REQUERIMIENTOS (ASI 2)	127
OBTENCIÓN DE REQUISITOS (ASI 2.1)	127
ESPECIFICACIÓN DE CASOS DE USO (ASI 2.2).....	133
133	
IDENTIFICACION DE SUBSISTEMAS DE ANALISIS (ASI 3).....	149
DETERMINACIÓN DE SUBSISTEMAS DE ANÁLISIS (ASI 3.1)	149
ANALISIS DE CASOS DE USO (ASI 4).....	149
IDENTIFICACION DE CLASES ASOCIADAS A UN CASO DE USO (ASI 4.1)	149
DESCRIPCION DE LA INTERACCION DE OBJETOS (ASI 4.2)	149
ANALISIS DE CLASES (ASI 5).....	150
IDENTIFICACION DE RESPONSABILIDAD Y ATRIBUTOS (ASI 5.1)	150
IDENTIFICACION DE ASOCIACIONES Y AGREGACIONES, GENERALIZACIONES (ASI 5.2)	150
DEFINICION DE INTERFACES DE USUARIO (ASI 8).....	155
ESPECIFICACIÓN DE LA INTERFACE DE USUARIO (ASI 8.1).....	155
IDENTIFICACIÓN DE PERFILES (ASI 8.2).....	158

ESPECIFICACIÓN DEL COMPORTAMIENTO DINÁMICO DE LA INTERFACE (ASI 8.4).....	159
ESPECIFICACIÓN DE FORMATOS DE IMPRESIÓN (ASI 8.5)	159
ESPECIFICACION DEL PLAN DE PRUEBAS (ASI 10)	159
OBJETIVO GENERAL	159
OBJETIVOS ESPECIFICOS	160
DEFINICION ALCANCE DE PRUEBAS (ASI 10.1)	161
➤ Pruebas unitarias.	161
➤ Pruebas del sistema.....	161
➤ Pruebas de implementación.....	161
➤ Pruebas de aceptación.....	161
DEFINICIÓN DE REQUISITOS DEL ENTORNO DE PRUEBAS (ASI 10.2)	162
DEFINICIÓN DE LAS PRUEBAS DE ACEPTACIÓN DEL SISTEMA (ASI 10.3)	162
APROBACION DEL ANALISIS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN (DSI 11)162	
PRESENTACIÓN Y APROBACIÓN DEL ANALISIS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN (ASI 11.1).....	162
DISEÑO DEL SISTEMA DE INFORMACION (DSI).....	162
DEFINICION DE LA ARQUITECTURA DEL SISTEMA (DSI 1).....	163
DEFINICIÓN DE NIVELES DE ARQUITECTURA (DSI 1.1)	163
ENTORNO TECNOLÓGICO DEL SISTEMA (DSI 1.6)	163
ESPECIFICACIÓN DE REQUISITOS DE OPERACIÓN Y SEGURIDAD (DSI 1.7)	164
DISEÑO DE LA ARQUITECTURA DE SOPORTE (DSI 2).....	164
DISEÑO DE SUBSISTEMAS DE SOPORTE (DSI 2.1).....	164
DISEÑO DE CASOS DE USO REALES (DSI 3)	165
DISEÑO DE LA REALIZACIÓN DE LOS CASOS DE USO (DSI 3.2) ..	165

REVISION DE LA INTERFAZ DE USUARIO (DSI 3.3).....	180
DISEÑO DE CLASES (DSI 4).....	181
DISEÑO DE ASOCIACIONES Y AGREGACIONES E IDENTIFICACIÓN DE ATRIBUTOS Y OPERACIONES DE LAS CLASES (DSI 4.2, 4.3, 4.4)	181
DISEÑO FÍSICO DE DATOS (DSI 6).....	181
GENERACION DE ESPECIFICACIONES DE CONSTRUCCION (DSI 8)	182
ESPECIFICACIÓN DEL ENTORNO DE CONSTRUCCIÓN (DSI 8.1) ..	182
ELABORACION DE ESPECIFICACIONES DEL MODELO FISICO DE DATOS (DSI 8.4).....	183
ESPECIFICACION TECNICA DEL PLAN DE PRUEBAS (DSI 10)	196
ESPECIFICACIÓN TÉCNICA DE NIVELES DE PRUEBA (DSI 10.2) ..	196
ESTABLECIMIENTO DE REQUISITOS DE IMPLANTACION (DSI 11)	196
ESPECIFICACION DE LA DOCUMENTACION DE USUARIO (DSI 11.1)	196
REQUERIMIENTOS DE IMPLANTACION (DSI 11.2)	196
APROBACION DEL DISEÑO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN (DSI 12)	196
PRESENTACIÓN Y APROBACIÓN DEL DISEÑO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN (ASI 12.1).....	196
CONSTRUCCION Y PRUEBAS DEL SISTEMA DE INFORMACION (CSI) .	196
PREPARACION DEL ENTORNO DE GENERACION Y CONSTRUCCION (CSI 1)	196
IMPLEMENTACION DEL BASE DE DATOS FISICA.....	196
PREPARACION DEL ENTORNO DE CONSTRUCCION (CSI 1.2)	196
GENERACION DE CODIGO DE LOS COMPONENTES Y PROCEDIMIENTOS (CSI 2).....	197
GENERACION CODIGO FUENTE DE COMPONENTES (CSI 2.1).....	197
Como repositorio de la gestión de versiones se ha definido utilizar el SVN VERSIÓN 1.8 o superior.....	197
EJECUCIÓN DE LAS PRUEBAS DE SISTEMA (CSI 5).....	197
ELABORACION DE MANUALES DE USUARIO (CSI 6).....	197

DEFINICIÓN DE LA FORMACIÓN DE USUARIOS FINALES (CSI 7)	197
DEFINICIÓN DEL ESQUEMA DE FORMACIÓN (CSI 7.1).....	197
ESPECIFICACIÓN DE LOS RECURSOS Y ENTORNOS DE FORMACIÓN (CSI 7.2).....	197
CONSTRUCCIÓN DE LOS COMPONENTES Y PROCEDIMIENTOS DE MIGRACIÓN Y CARGA INICIAL DE DATOS (CSI 8).....	197
APROBACIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN (CSI 9).....	198
PRESENTACIÓN Y APROBACIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN (CSI 9.1)	198
IMPLANTACION Y ACEPTACION DEL SISTEMA (ISI)	198
PRUEBAS DE IMPLANTACION DEL SISTEMA (ISI 5).....	198
REALIZACION Y EVALUACION DE LAS PRUEBAS DE IMPLEMENTACIÓN (ISI 5.2, 5.3)	198
PRUEBAS DE ACEPTACION DEL SISTEMA (ISI 6)	201
PASO A PRODUCCION (ISI 10)	203

Introducción

El presente documento, tiene por objetivo especificar las características técnicas a implementar en la aplicación móvil registro de quejas, reclamos e IBOS vía móvil.

Este documento, contiene los elementos que se crean durante las fases de análisis de requerimientos y la fase de diseño del sistema de información según lo descrito en la Metodología de Desarrollo de Sistemas de Información.

Información General del Proyecto de Desarrollo

Código del proyecto		
Nombre del proyecto	Desarrollo de la aplicación Móvil de quejas , reclamos e IBOS	
Objetivo del Proyecto	Desarrollar una aplicación móvil que sirva de apoyo para el registro de Quejas, Reclamos e IBOS del ciudadano en hospitales de Lima metropolitana, atendidos por delegadas, personal de la Intendencia de IPROT.	
Plazos del Proyecto	Inicio Planificado	
	Fin Planificado	
Estimación Planificada	Etapa	Esfuerzo Estimado (horas-persona)
	Análisis de Requerimientos	
	Diseño	
	Construcción	
	Pruebas	
	Implantación	
	TOTAL (horas-personas)	

ANALISIS DEL SISTEMA DE INFORMACION (ASI)

DEFINICION DEL SISTEMA (ASI 1)

La aplicación móvil de registro de quejas, reclamos e IBOS, es una plataforma tecnológica que sirve como herramienta de apoyo para los usuarios (delegadas) de IPROT que realizan el registro de algún incidente relacionado a la atención de los usuarios en los hospitales de Lima Metropolitana, con la finalidad de agilizar los procedimientos y seguimiento de cada uno de los casos reportados, así como contar con información almacenada en base de datos en tiempo real.

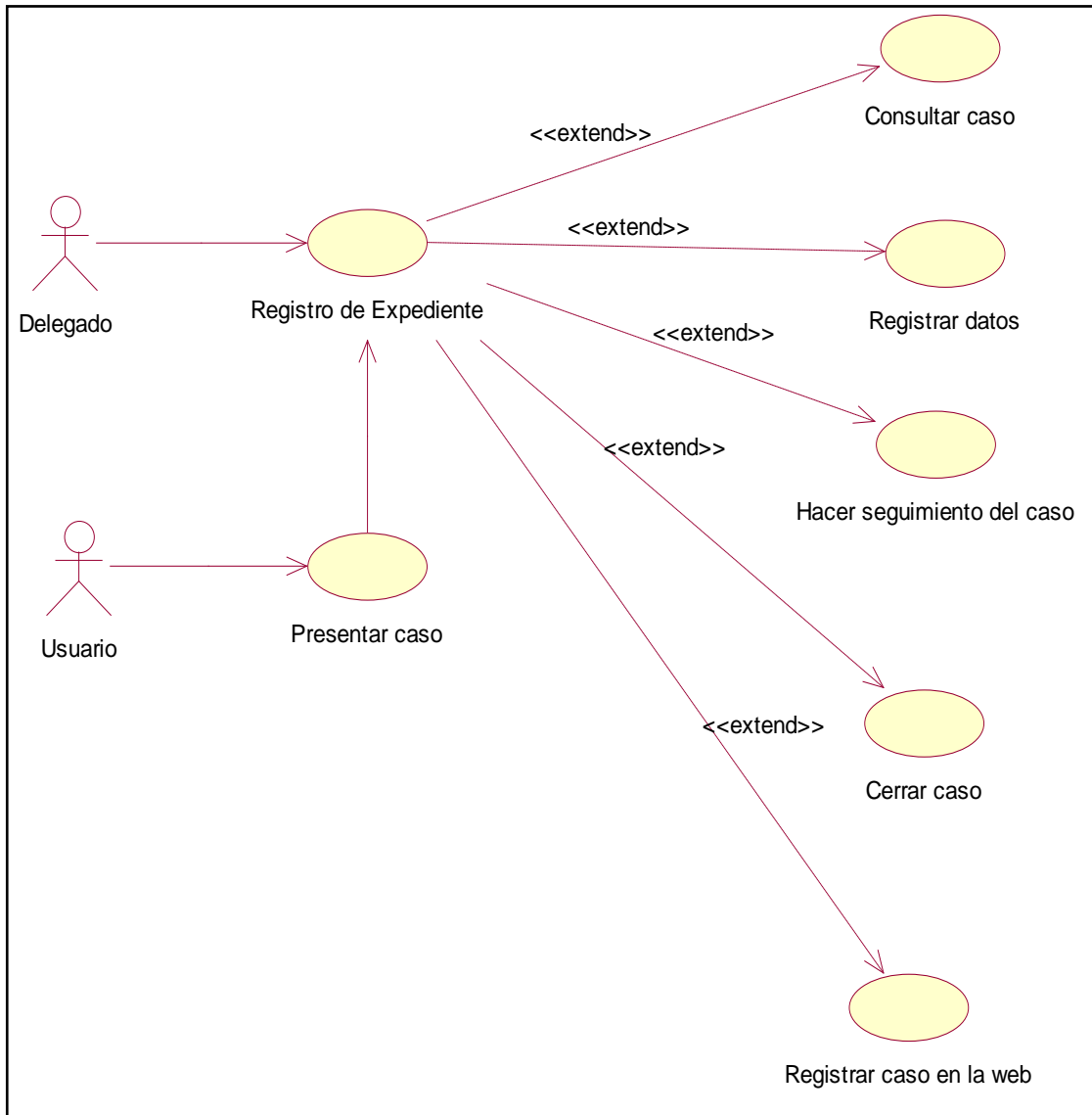
DETERMINACION DEL ALCANCE DEL SISTEMA (ASI 1.1)

• Alcance del sistema de información

La aplicación móvil de registro de Quejas, Reclamos e IBOS comprende los siguientes módulos:

- Login de acceso, que permite validar la autenticación de los usuarios a la aplicación
- Módulo registrar queja
- Módulo registrar consulta
- Módulo registrar IBOS
- Módulo consultar expediente
- Módulo sincronizar fotos
- Módulo consultar afiliación
- Capturar fotos

- Envío de mensaje de texto al celular del usuario afectado como evidencia de haber realizado la captura de su queja.
 - Consulta y seguimiento de expedientes registrados
- **Glosario de términos de sistema**
 - **IPROT:** Intendencia de Protección de Derechos en Salud.
 - **Aplicativo móvil:** Solución informática diseñada para funcionar en dispositivos inteligentes móviles o tablets.
 - **Captura de datos:** Tecnología que permite capturar datos para su almacenamiento y procesamiento de la misma convirtiéndola en información, disminuyendo tiempos, procesos, inserción, etc.
 - **IID** Intendencia de Investigación y desarrollo.
 - **IPRESS:** Instituciones prestadoras de servicios de salud.
 - **SUSALUD.** Superintendencia Nacional de Salud.
 - **Usuario IPROT.** Personal de Susalud denominados usuarios finales (Delegadas) de la aplicación móvil, debido a que cumplen la función de atención al usuario en Hospitales de Lima Metropolitana.
 - **Sincronizar.** Proceso que respeta el orden de los eventos enviando de una ubicación a otros datos o información.
 - **Tablets.** Computadora portátil que integra la pantalla táctil permitiendo interactuar con diversidad de aplicaciones.
 - **Delegados.** Personal representante de SuSalud ubicados en las distintas IPRESS, que se encuentran acreditados para brindar a los usuarios de los servicios de Salud orientación respecto a sus derechos, velar por la protección de los mismos, interponer buenos oficios para la solución de los reclamos planteados, así como recabar las quejas de los mismos para su correspondiente tramitación.
 - **Plataforma de Atención al usuario.** Es el espacio físico, recurso y personal responsable de la recepción, procesamiento y atención de los reclamos, consultas y sugerencias, presentados por los usuarios ante una IAFAS, IPRESS o UGIPRESS.
 - **Queja.** Manifestación mediante la cual el afectado indica su insatisfacción del servicio de salud brindado por la IPRESS o por aspectos relacionados a la cobertura de las IAFAS.
 - **Reclamo.** Manifestación mediante el cual el usuario afectado indica su insatisfacción del servicio de salud brindado por la IPRESS, o por aspectos relacionados a la cobertura de las IAFAS.
 - **Modelo de Negocio**



IDENTIFICACION DEL ENTORNO TECNOLOGICO (ASI 1.2)

Nodo	Características del Hardware	
Base de Datos	Base de datos Oracle: Servidor Oracle 11gr2 con alta disponibilidad	
Cliente	Sistema Operativo Windows Server	Servidor:
Servidor de Aplicaciones	Windows server Apache Tomcat 7	
Servidor de Correos	No aplica	

ESPECIFICACION DE ESTANDARES Y NORMAS (ASI 1.3)

Estándares:

Para el proyecto Desarrollo de la aplicación móvil de registro de quejas, reclamos e IBOS a través de móvil, se ha aplicado la metodología Métrica Versión 3, instrumento que permite la sistematización de las actividades que dan soporte al ciclo de vida del desarrollo del software.

Para garantizar la seguridad de los usuarios e información que se maneja para dicho aplicativo, se integra la solución al sistema de seguridad de la Superintendencia Nacional de Salud.

El control de calidad de la solución se realiza mediante un procedimiento definido por la Intendencia de Investigación y Desarrollo mediante el plan de pruebas, las mismas que serán validadas por un especialista en la materia, permitiéndonos así reducir, eliminar y prevenir las deficiencias de calidad del producto final.

Normas:

- N° 042-201 4.SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD/CD
- DECRETO SUPREMO N° 008-2014-SA

IDENTIFICACION DE LOS USUARIOS PARTICIPANTES Y FINALES (ASI 1.4)

• Usuarios Participantes

N°	Nombre	Código	Rol en el Proyecto	Relación al Proyecto
1	José Hamblett Villegas Ortega	JVO	Patrocinador	SUSALUD
2	Luis Delgado Quispe	LDQ	Gestor del Proyecto	SUSALUD
3	Tania Huamán Leonardo	THL	Analista Funcional	SUSALUD
4	José Cuentas Turpo	JCT	Analista Programador	SUSALUD
5	Luis Bejarano Villar	LBV	Analista de Calidad	SUSALUD
6	Luis Alberto Mora Pantoja	LAMP	Diseñador	SUSALUD
7	Joe Malca Pérez	JMP	Administrador de Servidores	SUSALUD

• Usuarios finales

N°	Nombre	Código	Rol en el Proyecto	Relación al Proyecto
1	Luis Alberto Trujillo Pomiano	LATP	Usuario final	IPROT

2	Janine Valverde	Karina Ayala	JKAV	Usuario final	IPROT
---	-----------------	--------------	------	---------------	-------

ESTABLECIMIENTO DE REQUERIMIENTOS (ASI 2)

OBTENCIÓN DE REQUISITOS (ASI 2.1)

La obtención de requisitos del aplicativo de registro de quejas, reclamos e IBOS vía móvil, se ha realizado a través de fuentes documentales y entrevistas al equipo involucrado de la Intendencia de Protección en Derechos en Salud IPROT, con el fin de identificar y documentar los fines cometidos de la organización, su estructura, su entorno legal y normativo, así como los factores críticos y debilidades en relación al registro de atención al usuario.

• Requerimientos Funcionales

Los requisitos funcionales explican a detalle las funcionalidades primordiales que deberá de tener la solución a fin de cumplir con el objetivo de registro de quejas, reclamos e IBOS, vía móvil.

Nro	Nombre del Requisito Funcional	Descripción detallada	Prioridad
1	Autenticación para acceder al sistema.	<p>Función que permitirá solo a usuarios autorizados acceder a la aplicación móvil.</p> <p>Los usuarios que accedan a la aplicación deben de cumplir los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Su usuario de dominio deberá de estar matriculado para acceder a la aplicación móvil. • Los usuarios deberán de pertenecer a la Intendencia de IPROT, y deben de cumplir la función de delegadas (personal de Susalud, encargado de realizar la atención de los usuarios en hospitales de Lima Metropolitana.) <p>El formulario deberá de permitir digitar el usuario y contraseña para ser validado, si existe en base de datos accede a la aplicación caso contrario, muestra un mensaje de advertencia indicando que el usuario y contraseña son erróneos.</p>	Alta.
2	Registrar queja	<p>Función que debe de permitir a los usuarios acceder a un formulario donde debe de registrar los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Interfaz de registro de datos del solicitante: <input type="checkbox"/> Registro con DNI .Permite realizar un registro automático al buscar con el DNI los nombres y apellidos del afectado. <input type="checkbox"/> Registro sin DNI. Permite a los usuarios realizar el registro digitando cada uno de los campos. <input type="checkbox"/> N° de documento: Documento de identidad. <input type="checkbox"/> Nombres <input type="checkbox"/> Apellido paterno <input type="checkbox"/> Apellido materno <input type="checkbox"/> Domicilio <input type="checkbox"/> Dirección adicional <input type="checkbox"/> Teléfono fijo <input type="checkbox"/> Teléfono celular <input type="checkbox"/> Sexo 	Alta

		<p><input type="checkbox"/> Interfaz de registro de datos del afectado</p> <p><input type="checkbox"/> Registro con DNI .Permite realizar un registro automático al buscar con el DNI los nombres y apellidos del afectado.</p> <p><input type="checkbox"/> Registro sin DNI. Permite a los usuarios realizar el registro digitando cada uno de los campos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - N° de documento: Documento de identidad. - Nombres - Apellido paterno - Apellido materno - Domicilio - Historia Clínica HCL - Edad - Tipo de seguro - Sexo - Grado de instrucción <p><input type="checkbox"/> Interfaz de registro de datos del acontecimiento.</p> <p>Deberá de llenar los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Establecimiento de salud (puede ser editado) - Departamento o servicio (seleccionar) - Primer Hecho - Segundo Hecho - Tercer Hecho - Código de hecho vulneratorio (Fundado / infundado) - Digitar el hecho vulneratorio - Comentario (opcional 300 caracteres) <p>- Al registrar una queja deberá de llenar obligatoriamente los siguientes campos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Funcionario quejado (nombres, apellidos, cargo) - Personal de apoyo (nombres,apellidos,cargo) <p><input type="checkbox"/> Interfaz de registro de Datos de las gestiones a realizar.</p> <p>Deberá de llenar los siguientes datos:</p> <p>Primera gestión. Deberá de registrar los pasos a seguir de manera obligatoria a realizar para dar por el concluido el caso. La segunda y tercera gestión son campos a llenar opcionales, estos se toman en consideración cuando el caso registrado se debe de continuar gestionando.</p> <p>Segunda gestión. Registro opcional</p> <p>Tercera gestión .Registro opcional</p> <p>Seleccionar el departamento de atención</p> <p>Digitar un comentario opcional</p> <p>Grupo de atención prioritaria (seleccionar y agregar)</p> <p>Resultado de la intervención en el cual se tiene la opción de elegir entre (concluido, derivar o seguimiento)</p> <p>Adjuntar 4 fotos como máximo</p> <p>Guardar el registro.</p>	
--	--	--	--

3	Registrar consulta	<p>Manifestación que debe de registrarse por medio de una aplicación móvil, en la cual un usuario cualquiera que se encuentra en una determinada IPRESS, solicita que se absuelva alguna inquietud, respecto a los servicios de salud o aspectos relacionados a los servicios.</p> <p>Para realizar el registro de una consulta el usuario del aplicativo debe de tomar los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Interfaz para registro de datos personales. <p>Datos del solicitante</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Registro con DNI .Permite realizar un registro automático al buscar con el DNI los nombres y apellidos del afectado. <input type="checkbox"/> Registro sin DNI. Permite a los usuarios realizar el registro digitando cada uno de los campos. <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> N° de documento: Documento de identidad. <input type="checkbox"/> Nombres <input type="checkbox"/> Apellido paterno <input type="checkbox"/> Apellido materno <input type="checkbox"/> Domicilio <input type="checkbox"/> Dirección adicional <input type="checkbox"/> Teléfono fijo <input type="checkbox"/> Teléfono celular <input type="checkbox"/> Sexo <p>Datos del afectado</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Registro con DNI .Permite realizar un registro automático al buscar con el DNI los nombres y apellidos del afectado. <input type="checkbox"/> Registro sin DNI. Permite a los usuarios realizar el registro digitando cada uno de los campos. <ul style="list-style-type: none"> - N° de documento: Documento de identidad. - Nombres - Apellido paterno - Apellido materno - Domicilio - Historia Clínica HCL - Edad - Tipo de seguro - Sexo - Grado de instrucción <input type="checkbox"/> Interfaz para registro de datos de acontecimiento. <p>Deberá de llenar los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Establecimiento de salud (puede ser editado) - Departamento o servicio (seleccionar) - Primer Hecho - Segundo Hecho - Tercer Hecho - Código de hecho vulneratorio (Fundado / infundado) - Digitalar el hecho vulneratorio 	Alta
---	---------------------------	---	------

		<ul style="list-style-type: none"> - Comentario (opcional 300 caracteres) - Al registrar una queja deberá de llenar obligatoriamente los siguientes campos. - Funcionario quejado (nombres, apellidos, cargo) - Personal de apoyo (nombres,apellidos,cargo) <p><input type="checkbox"/> Interfaz para registro de datos de las gestiones a realizar.</p> <p>Deberá de llenar los siguientes datos.</p> <p>Primera gestión. Deberá de registrar los pasos a seguir de manera obligatoria a realizar para dar por el concluido el caso. La segunda y tercera gestión son campos a llenar opcionales, estos se toman en consideración cuando el caso registrado se debe de continuar gestionando.</p> <p>Segunda gestión. Registro opcional</p> <p>Tercera gestión .Registro opcional</p> <p>Seleccionar el departamento de atención</p> <p>Digitar un comentario opcional</p> <p>Grupo de atención prioritaria (seleccionar y agregar)</p> <p>Resultado de la intervención en el cual se tiene la opción de elegir entre (concluido, derivar o seguimiento)</p> <p>Adjuntar 4 fotos como máximo (opcional)</p> <p>Guardar el registro.</p>	
4	Registrar IBOS	<p>El registro de una intervención de buenos oficios IBOS lo realizan los delegados de SuSalud, este procedimiento registra las acciones que realizan los delegados para solucionar de forma rápida y efectiva las inconformidades en el mismo lugar donde se producen a fin de restituir el derecho a la Salud que se pueda estar vulnerando.</p> <p>Para realizar el registro se debe de llenar los siguientes datos:</p> <p><input type="checkbox"/> Datos personales Datos del solicitante.</p> <p><input type="checkbox"/> Registro con DNI .Permite realizar un registro automático al buscar con el DNI los nombres y apellidos del afectado.</p>	Alta

		<p><input type="checkbox"/> Registro sin DNI. Permite a los usuarios realizar el registro digitando cada uno de los campos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> N° de documento: Documento de identidad. <input type="checkbox"/> Nombres <input type="checkbox"/> Apellido paterno <input type="checkbox"/> Apellido materno <input type="checkbox"/> Domicilio <input type="checkbox"/> Dirección adicional <input type="checkbox"/> Teléfono fijo <input type="checkbox"/> Teléfono celular <input type="checkbox"/> Sexo <p>Datos del afectado</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Registro con DNI .Permite realizar un registro automático al buscar con el DNI los nombres y apellidos del afectado. <input type="checkbox"/> Registro sin DNI. Permite a los usuarios realizar el registro digitando cada uno de los campos. <ul style="list-style-type: none"> - N° de documento: Documento de identidad. - Nombres - Apellido paterno - Apellido materno - Domicilio - Historia Clínica HCL - Edad - Tipo de seguro - Sexo - Grado de instrucción <p><input type="checkbox"/> Datos del acontecimiento</p> <p>Deberá de llenar los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Establecimiento de salud (puede ser editado) - Departamento o servicio (seleccionar) - Primer Hecho - Segundo Hecho - Tercer Hecho - Código de hecho vulneratorio (Fundado / infundado) - Digitar el hecho vulneratorio - Comentario (opcional 300 caracteres) - Botón guardar el registro. <p><input type="checkbox"/> Interfaz para registro de datos de las gestiones a realizar.</p> <p>Deberá de llenar los siguientes datos.</p> <p>Primera gestión. Deberá de registrar los pasos a seguir de manera obligatoria a realizar para dar por el concluido el caso. La segunda y tercera gestión son campos a llenar opcionales, estos se toman en consideración cuando el caso registrado se debe de continuar gestionando.</p>	
--	--	---	--

		<p>Segunda gestión. Registro opcional.</p> <p>Tercera gestión .Registro opcional</p> <p>Seleccionar el departamento de atención</p> <p>Digitar un comentario opcional de 300 caracteres</p> <p>Grupo de atención prioritaria (seleccionar y agregar)</p> <p>Resultado de la intervención en el cual se tiene la opción de elegir entre (concluido, derivar o seguimiento)</p> <p>Adjuntar 4 fotos como máximo (opcional)</p> <p>Guardar el registro.</p>	
5	Consultar Expediente	<p>Proceso que permite a los usuarios (delegados) realizar la consulta de los expedientes generados de acuerdo a una determinada fecha.</p> <p>Adicionalmente se tiene la opción de consultar los expedientes de acuerdo a su estado:</p> <ul style="list-style-type: none"> - En proceso de registro - En seguimiento - Derivado - Concluido <p>Una vez ubicado el expediente, el usuario puede realizar la edición de dicho registro con solo dar clic en el registro.</p>	Alta
6	Sincronizar fotos	Funcionalidad que permitirá a los usuarios realizar el proceso de enviar las fotos capturadas de los expedientes registrados a la base de datos central.	Alta
7	Consultar afiliación	Funcionalidad que permitirá realizar la consulta por tipo de documento de identidad, para mostrar el tipo de seguro del usuario.	Alta
8			

• **Requerimientos no Funcionales**

Nro	Nombre del Requisito No Funcional	Descripción detallada	Prioridad
1	Seguridad	La autenticación de acceso para el usuario deberá de realizarse utilizando el Sistema de Seguridad de SuSalud, por lo que se ha considerado que la cuenta de acceso será mediante la cuenta de dominio.	
2	Desarrollo y documentación de acuerdo a la Metodología Métrica Versión 3	La Documentación del proyecto se deberá de realizar de acuerdo a la Metodología Métrica versión 3.	
3			
4			
5			

ESPECIFICACIÓN DE CASOS DE USO (ASI 2.2)

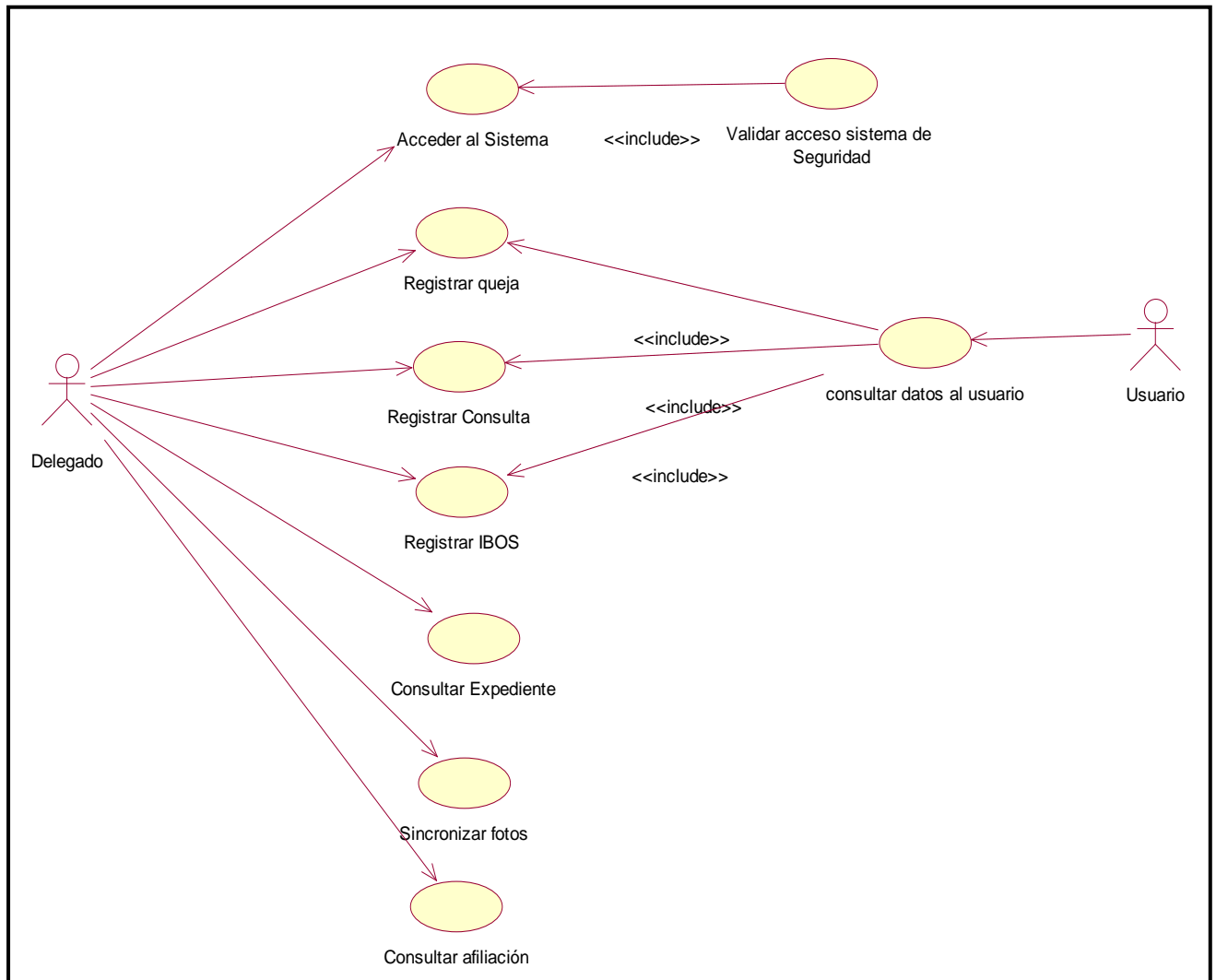
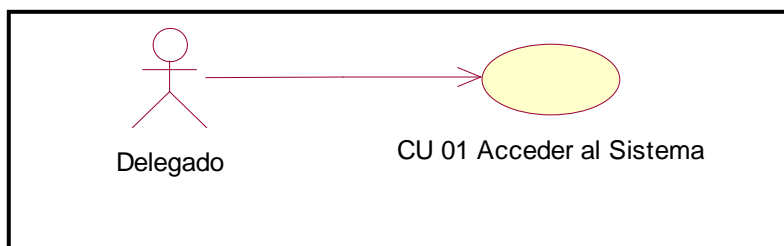


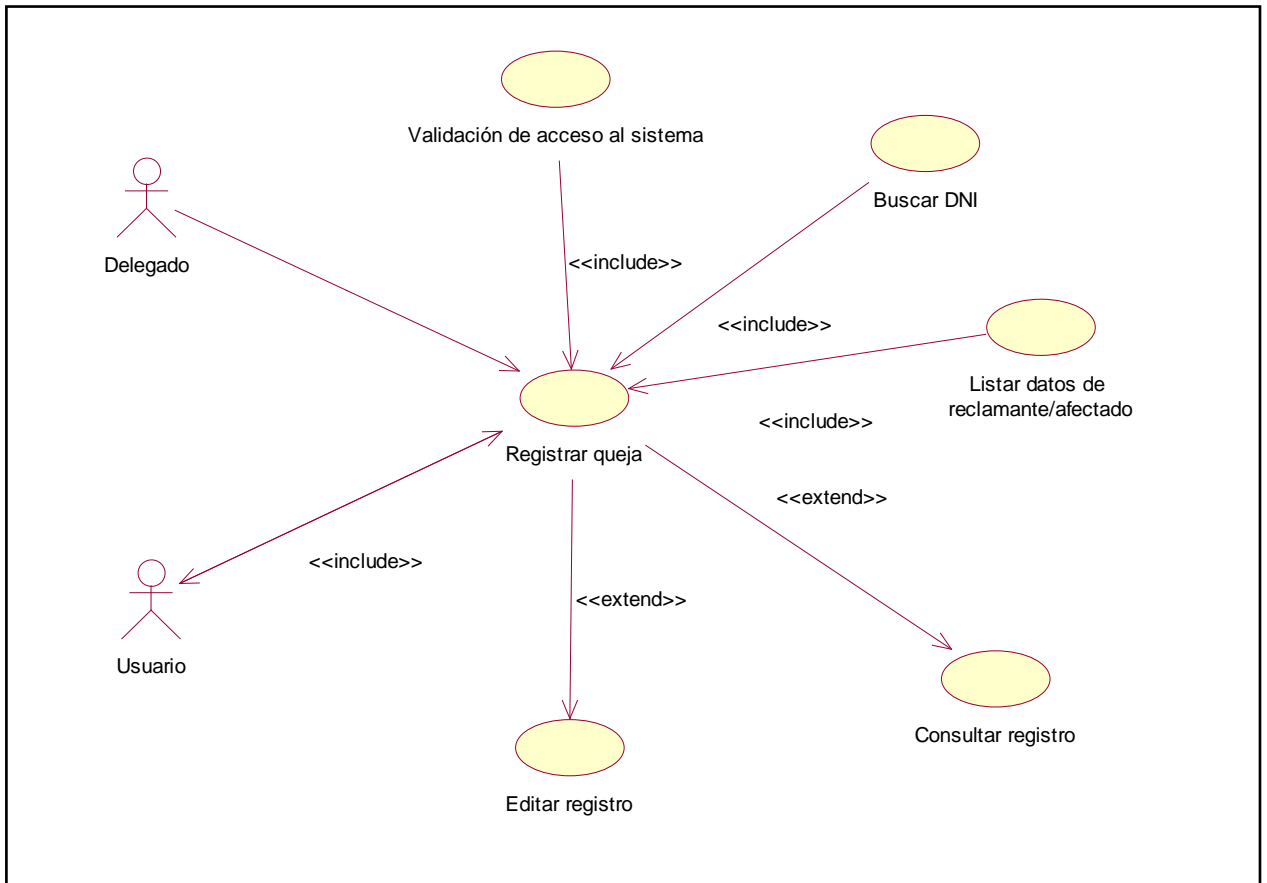
Diagrama de Casos de Uso del Sistema (Gráfico)



Especificación de los Casos de Uso del Sistema

1. Nombre del Caso de Uso del Sistema		CU.01 Acceder al sistema.
2. Descripción del Caso de Uso		
Funcionalidad que permite validar el acceso a la aplicación mediante el control de usuarios registrados en el Sistema de Seguridad (personal de IPROT), por lo que se utiliza la cuenta de dominio para acceder a la aplicación.		
3. Actor(es)		
- Delegado		
4. Precondiciones		
<ul style="list-style-type: none"> - Pertenecer a la Intendencia de Protección de Derechos en Salud IPROT y tener asignado el cargo de Delegado a fin de realizar la atención del público en general en Hospitales de Lima Metropolitana en cuanto a Atención de quejas, reclamos e IBOS. - Tener debidamente instalada la aplicación en el dispositivo móvil. 		
5. Poscondiciones		
-		
6. Flujo de eventos		
Nro.	Acción del Actor	Respuesta del Sistema
1	Usuario IPROT: presiona el ícono del aplicativo.	Sistema: Muestra la interfaz de inicio de sesión.
2	Usuario IPROT : digita usuario y contraseña y presiona el botón ingresar	Sistema: valida en base de datos, si el usuario existe y pertenece a la Intendencia IPROT Si el usuario existe le mostrará la interfaz del menú de la aplicación. Caso contrario el sistema devuelve un mensaje de alerta indicando que vuelva a digitar lo datos solicitados.
3		
..		
7. Requisito asociado (Funcional, No Funcional)		
8. Prototipo de interfaz de usuario		

Diagrama de Casos de Uso del Sistema (Gráfico)



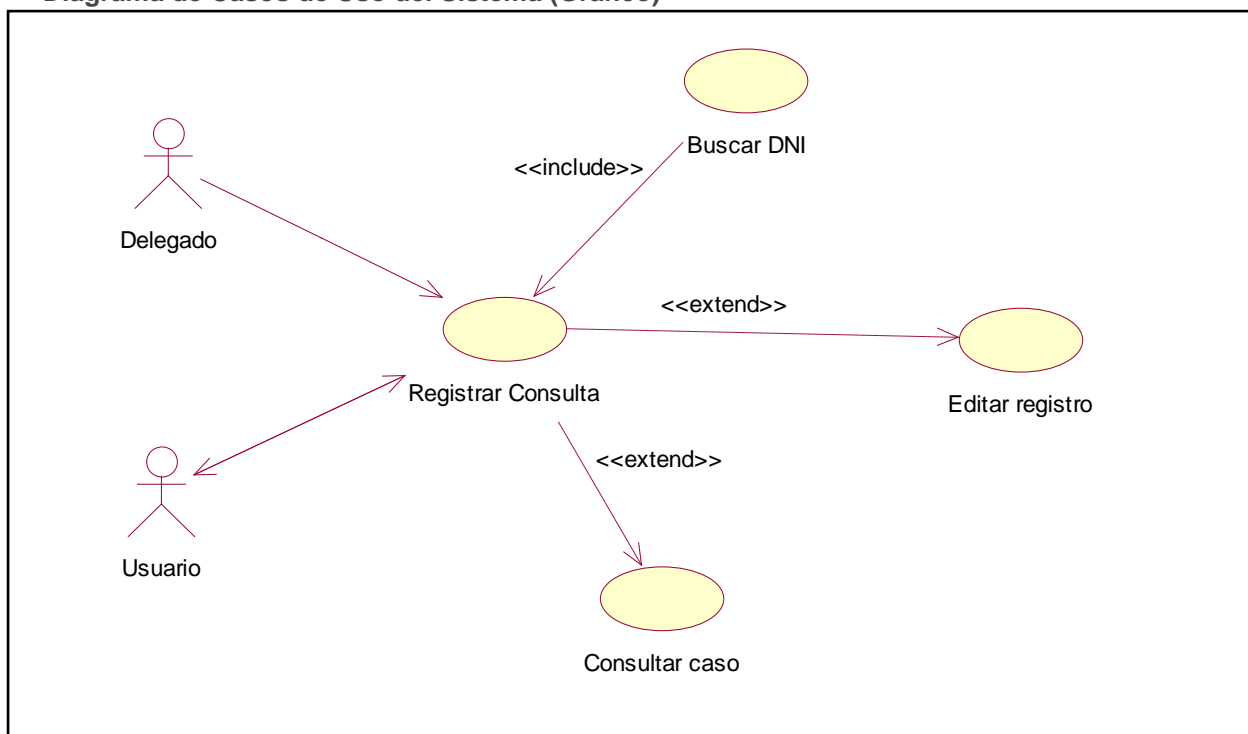
1. Nombre del Caso de Uso del Sistema	CU.02 Registrar Queja.
2. Descripción del Caso de Uso	
<p>Funcionalidad que permite a los usuarios una vez que hayan accedido a la aplicación realizar el registro de una queja para lo cual deberán de llenar los siguientes datos:</p> <p>Registro de datos personales.</p> <p>Datos del solicitante (DNI , nombres y apellidos, dirección, teléfono, celular, sexo) Datos del afectado (DNI, nombres y apellidos, dirección, historia clínica, edad, tipo de seguro, sexo, grado de instrucción) Datos del acontecimiento (Establecimiento de salud, departamento o servicio, primer hecho, segundo hecho o tercer hecho vulneratorio asimismo se debe de definir cuando el registro es fundado e infundado, funcionario quejado y/o personal de apoyo (nombres, apellidos y cargo)).</p> <p>Para el caso del registro considerar que se debe de llenar en etapas por lo que una segunda etapa debe de permitir capturar los siguientes datos:</p> <p>Registro de datos de acontecimiento.</p> <p>Establecimiento de salud (puede ser editado) Departamento o servicio (seleccionar) Primer Hecho Segundo Hecho</p>	

<p>Tercer Hecho Código de hecho vulneratorio (Fundado / infundado) Digitar el hecho vulneratorio Comentario (opcional 300 caracteres)</p> <p>Al registrar una queja se deberá de considerar como obligatorio el registro de los siguientes datos:</p> <p>Funcionario quejado (nombres,apellidos,cargo) Personal de apoyo (nombres,apellidos,cargo)</p> <p>Para culminar con el registro la aplicación deberá de generar en automático un número correlativo de la queja.</p> <p>Registro de datos de las gestiones a realizar.</p> <p>En dicha opción el usuario deberá de registrar la siguiente información:</p> <p><i>Primera gestión.</i> Deberá de registrar los pasos a seguir de manera obligatoria a realizar para dar por el concluido el caso. La segunda y tercera gestión son campos a llenar opcionales, estos se toman en consideración cuando el caso registrado se debe de continuar gestionando. <i>Segunda gestión.</i> Registro opcional <i>Tercera gestión.</i> Registro opcional Seleccionar el departamento de atención Digitar un comentario opcional Grupo de atención prioritaria (seleccionar y agregar) Resultado de la intervención en el cual se tiene la opción de elegir entre (concluido, derivar o seguimiento) Adjuntar 4 fotos como máximo Guardar el registro.</p>		
3. Actor(es)		
<ul style="list-style-type: none"> - Delegado. - Usuario final 		
4. Precondiciones		
<ul style="list-style-type: none"> - Pertener a la Intendencia de Protección de Derechos en Salud IPROT y tener asignado el cargo de Delegado a fin de realizar la atención del público en general en Hospitales de Lima Metropolitana en cuanto a Atención de quejas, reclamos e IBOS. - Tener debidamente instalada la aplicación en el dispositivo móvil. 		
5. Poscondiciones		
-		
6. Flujo de eventos		
Nro.	Acción del Actor	Respuesta del Sistema
1	Usuario IPROT: presiona el ícono del aplicativo.	Sistema: Muestra la interfaz de inicio de sesión.
2	Usuario IPROT: digita usuario y contraseña y presiona el botón ingresar.	Sistema: valida en base de datos, si el usuario existe y pertenece a la Intendencia IPROT Si el usuario existe le mostrará la interfaz del menú de la aplicación. Caso contrario el sistema devuelve un mensaje de alerta indicando que vuelva a digitar lo datos solicitados.
3	Usuario IPROT: Selecciona desde el menú la opción de registrar queja	Sistema: Muestra automáticamente la interfaz donde el delegado deberá de realizar el registro.
4	Usuario IPROT: Deberá de	Sistema: Habilita la interfaz dependiendo el caso si el

	consultar el número de DNI al usuario que solicita el registro de la queja. Deberá de decidir si el registro lo realiza con DNI o sin DNI.	registro es con DNI:
5	Usuario IPROT: Deberá de digitar el número de DNI del usuario que realiza la queja, previamente deberá de solicitar dicho número. Selecciona el botón buscar DNI.	Sistema: Consulta en base de datos de RENIEC, si el DNI existe mostrará los campos de nombres y apellidos y edad con datos. Caso contrario mostrará un mensaje de alerta indicando que el DNI digitado no existe.
6	Usuario IPROT: si el registro se va a ser con otro tipo de documento que no es el DNI, el usuario deberá de digitar el número de documento y digitar los nombres, apellidos, dirección, historia clínica, edad, tipo de seguro, sexo, grado de instrucción, de tal modo que la data a mostrar será:	<p>Sistema: Muestra los campos con la data digitada como: Datos del solicitante:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Registro con DNI. Permite digitar DNI y buscar en base de datos para llenar de modo automático en los campos (nombres y apellidos) <input type="checkbox"/> Registro sin DNI. Opción en la que el usuario deberá de digitar el número de documento de identidad nombres, apellidos. <ul style="list-style-type: none"> • N° de documento: Digitar número de documento. • Nombres: • Apellido paterno • Apellido materno • Domicilio: Digitar la dirección • Dirección Adicional: En caso desee referenciar una dirección adicional. • Teléfono Fijo: • Teléfono Celular • Sexo <p>Datos del afectado:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Registro con DNI .Permite realizar un registro automático al buscar con el DNI los nombres y apellidos del afectado. <input type="checkbox"/> Registro sin DNI. Permite a los usuarios realizar el registro digitando cada uno de los campos. <ul style="list-style-type: none"> • N° de documento: Documento de identidad. • Nombres • Apellido paterno • Apellido materno • Domicilio • HCL: Historia clínica • Edad • Tipo de seguro • Grado de instrucción • Sexo
7	Usuario IPROT: deberá de llenar la siguiente data	Sistema: deberá de mostrar los siguientes datos <ul style="list-style-type: none"> • Establecimiento de salud (puede ser editado) • Departamento o servicio (seleccionar) • Primer Hecho • Segundo Hecho • Tercer Hecho • Código de hecho vulneratorio (Fundado / infundado)

		<ul style="list-style-type: none"> • Digitar el hecho vulneratorio • Comentario (opcional 300 caracteres) <p>Al registrar una queja deberá de llenar obligatoriamente los siguientes campos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funcionario quejado (nombres,apellidos,cargo) • Personal de apoyo (nombres,apellidos,cargo) <p>Al culminar el registro se deberá de mostrar el número de queja realizado, el cual servirá como código único de identificación al caso.</p>
8	Usuario IPROT: deberá de registrar los datos de las gestiones que va a realizar	<p>Sistema: Deberá de registrar los siguientes datos:</p> <p>Primera gestión. Deberá de registrar los pasos a seguir de manera obligatoria a realizar para dar por el concluido el caso. La segunda y tercera gestión son campos a llenar opcionales, estos se toman en consideración cuando el caso registrado se debe de continuar gestionando.</p> <p>Segunda gestión. Registro opcional.</p> <p>Tercera gestión .Registro opcional. Seleccionar el departamento de atención. Digitar un comentario opcional. Grupo de atención prioritaria (seleccionar y agregar) Resultado de la intervención en el cual se tiene la opción de elegir entre (concluido, derivar o seguimiento) Adjuntar 4 fotos como máximo Guardar el registro.</p>
7. Requisito asociado (Funcional, No Funcional)		
8. Prototipo de interfaz de usuario		

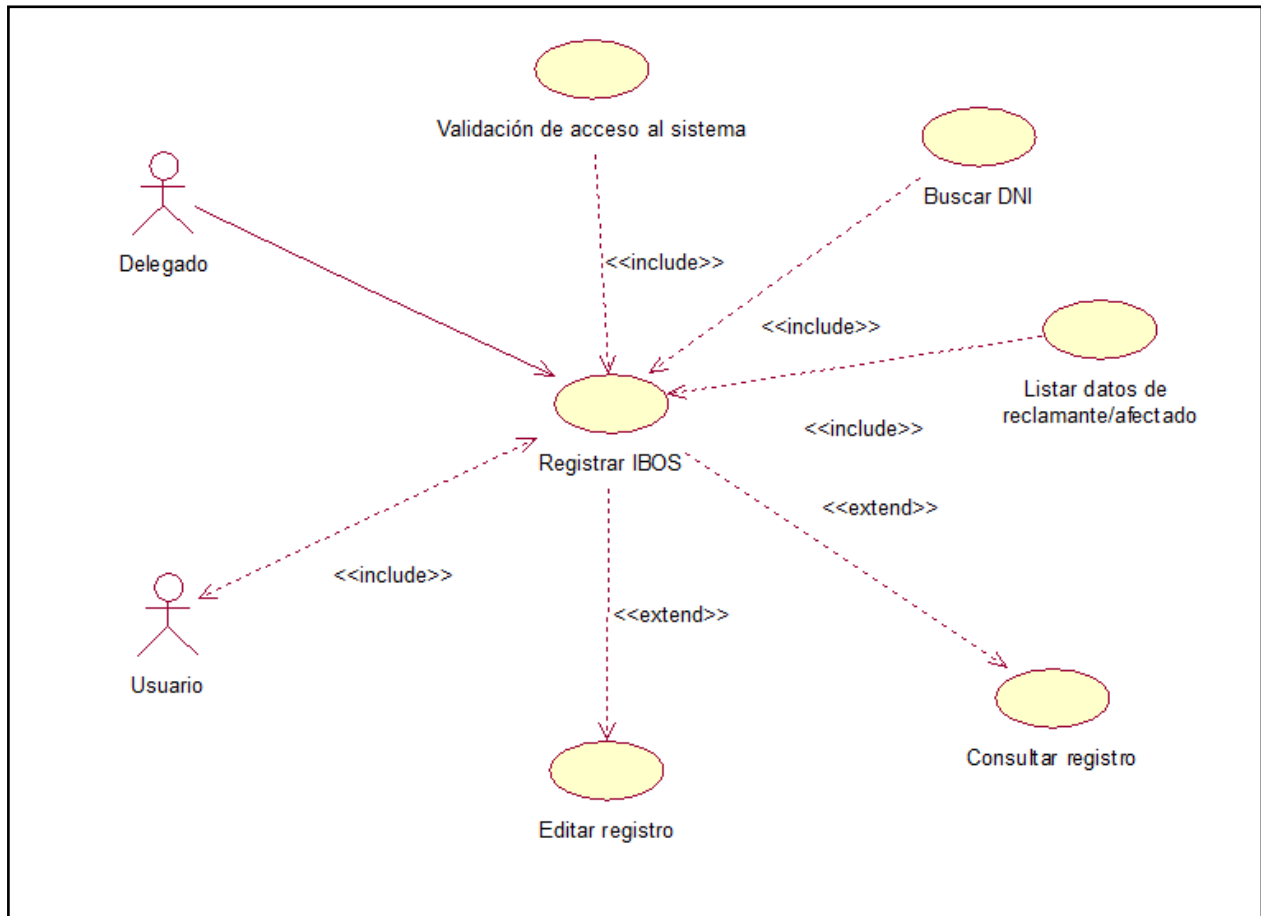
Diagrama de Casos de Uso del Sistema (Gráfico)



1. Nombre del Caso de Uso del Sistema	CU.03 Registrar consulta.	
2. Descripción del Caso de Uso	Funcionalidad que permite realizar el registro de una consulta a los usuarios delegados.	
3. Actor(es)	- Delegado	
4. Precondiciones	<ul style="list-style-type: none"> - Pertener a la Intendencia de Protección de Derechos en Salud IPROT y tener asignado el cargo de Delegado a fin de realizar la atención del público en general en Hospitales de Lima Metropolitana en cuanto a Atención de quejas, IBOS, Consultas. - Tener debidamente instalada la aplicación en el dispositivo móvil. 	
5. Poscondiciones	-	
6. Flujo de eventos		
Nro.	Acción del Actor	Respuesta del Sistema
1	Usuario IPROT: presiona el ícono del aplicativo.	Sistema: Muestra la interfaz de inicio de sesión.
2	Usuario IPROT : digita usuario y contraseña y presiona el botón ingresar	Sistema: valida en base de datos, si el usuario existe y pertenece a la Intendencia IPROT Si el usuario existe le mostrará la interfaz del menú de la aplicación. Caso contrario el sistema devuelve un mensaje de alerta indicando que vuelva a digitar lo datos solicitados.
3	Usuario IPROT: Accede al menú de la aplicación y selecciona el módulo consulta.	Sistema: Muestra la interfaz para registra los siguientes datos: Datos personales: Datos del solicitante (DNI , nombres y apellidos, dirección, teléfono, celular, sexo)

		<p>Datos del afectado (DNI, nombres y apellidos, dirección, historia clínica, edad, tipo de seguro, sexo, grado de instrucción)</p> <p>Datos del acontecimiento: Establecimiento de salud Departamento o servicio Registro de primer hecho Registro de segundo hecho Registro de tercer hecho Comentario general</p> <p>Al término del registro el usuario deberá de seleccionar la opción de guardar registro, la misma que permitirá generar un número único del registro de la consulta.</p> <p>Datos de las gestiones a realizar: El usuario deberá de llenar los siguientes datos: Primera gestión. Deberá de registrar los pasos a seguir de manera obligatoria a realizar para dar por el concluido el caso. La segunda y tercera gestión son campos a llenar opcionales, estos se toman en consideración cuando el caso registrado se debe de continuar gestionando. Segunda gestión. Registro opcional Tercera gestión .Registro opcional Seleccionar el departamento de atención Digitar un comentario opcional Grupo de atención prioritaria (seleccionar y agregar) Resultado de la intervención en el cual se tiene la opción de elegir entre (concluido, derivar o seguimiento) Adjuntar 4 fotos como máximo (opcional) Guardar el registro.</p>
..		
7. Requisito asociado (Funcional, No Funcional)		
8. Prototipo de interfaz de usuario		

Diagrama de Casos de Uso del Sistema (Gráfico)



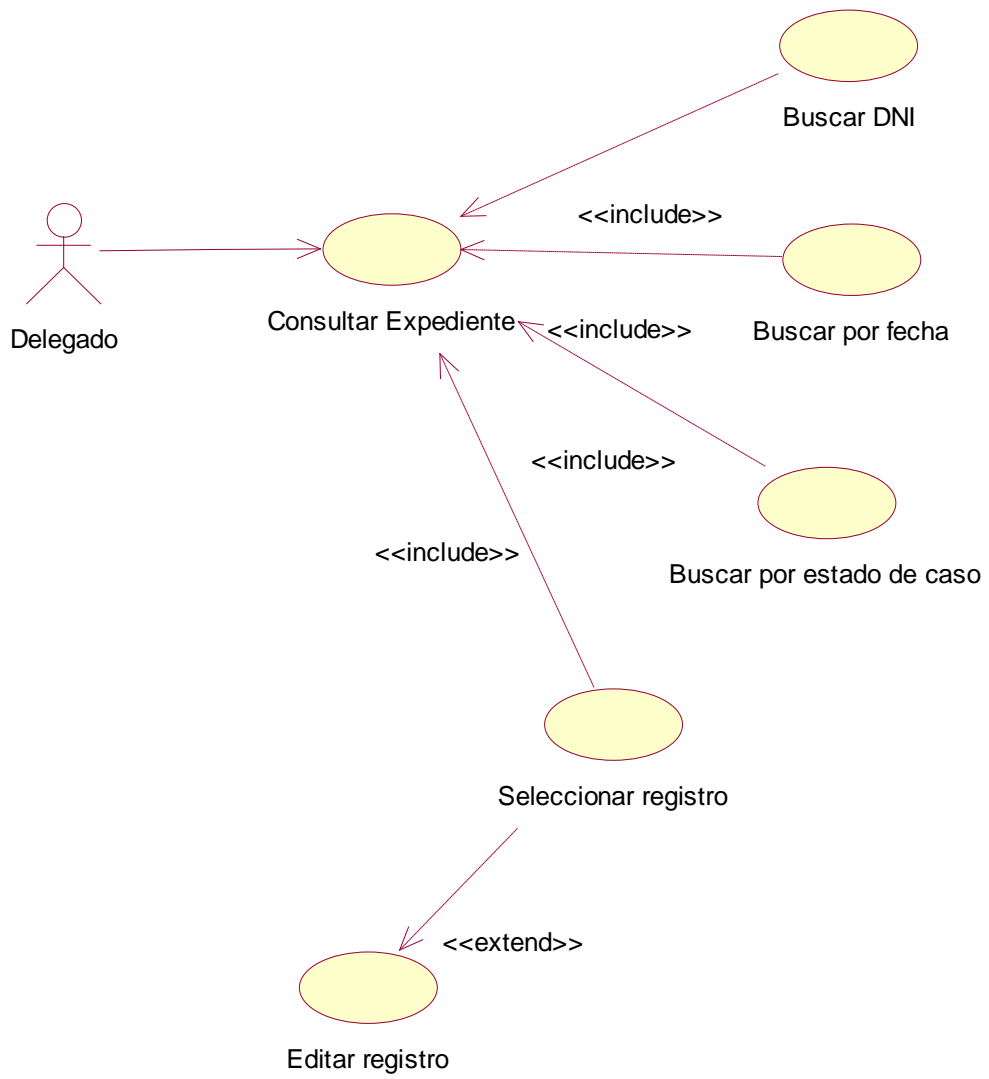
1. Nombre del Caso de Uso del Sistema	CU.04 Registrar IBOS.
2. Descripción del Caso de Uso	<p>Funcionalidad que permite a los usuarios una vez que hayan accedido a la aplicación realizar el registro de Intervención de buenos oficios IBOS, para lo cual deberán de llenar los siguientes datos:</p> <p>Registro de datos personales.</p> <p>Datos del solicitante (DNI , nombres y apellidos, dirección, teléfono, celular, sexo) Datos del afectado (DNI, nombres y apellidos, dirección, historia clínica, edad, tipo de seguro, sexo, grado de instrucción) Datos del acontecimiento (Establecimiento de salud, departamento o servicio, primer hecho, segundo hecho o tercer hecho vulneratorio asimismo se debe de definir cuando el registro es fundado e infundado, funcionario quejado y/o personal de apoyo (nombres, apellidos y cargo)).</p> <p>Para el caso del registro considerar que se debe de llenar en etapas por lo que una segunda etapa debe de permitir capturar los siguientes datos:</p> <p>Registro de datos de acontecimiento.</p> <p>Establecimiento de salud (puede ser editado) Departamento o servicio (seleccionar) Primer Hecho Segundo Hecho</p>

<p>Tercer Hecho Código de hecho vulneratorio (Fundado / infundado) Digitar el hecho vulneratorio Comentario (opcional 300 caracteres)</p> <p>Al registrar una queja se deberá de considerar como obligatorio el registro de los siguientes datos:</p> <p>Funcionario quejado (nombres,apellidos,cargo) Personal de apoyo (nombres,apellidos,cargo)</p> <p>Para culminar con el registro la aplicación deberá de generar en automático un número correlativo del IBOS.</p> <p>Registro de datos de las gestiones a realizar.</p> <p>En dicha opción el usuario deberá de registrar la siguiente información:</p> <p><i>Primera gestión.</i> Deberá de registrar los pasos a seguir de manera obligatoria a realizar para dar por el concluido el caso. La segunda y tercera gestión son campos a llenar opcionales, estos se toman en consideración cuando el caso registrado se debe de continuar gestionando. <i>Segunda gestión.</i> Registro opcional <i>Tercera gestión.</i> Registro opcional Seleccionar el departamento de atención Digitar un comentario opcional Grupo de atención prioritaria (seleccionar y agregar) Resultado de la intervención en el cual se tiene la opción de elegir entre (concluido, derivar o seguimiento) Adjuntar 4 fotos como máximo Guardar el registro.</p>		
3. Actor(es)		
<ul style="list-style-type: none"> - Delegado. - Usuario final 		
4. Precondiciones		
<ul style="list-style-type: none"> - Pertener a la Intendencia de Protección de Derechos en Salud IPROT y tener asignado el cargo de Delegado a fin de realizar la atención del público en general en Hospitales de Lima Metropolitana en cuanto a Atención de quejas, reclamos e IBOS. - Tener debidamente instalada la aplicación en el dispositivo móvil. 		
5. Poscondiciones		
-		
6. Flujo de eventos		
Nro.	Acción del Actor	Respuesta del Sistema
1	Usuario IPROT: presiona el ícono del aplicativo.	Sistema: Muestra la interfaz de inicio de sesión.
2	Usuario IPROT: digita usuario y contraseña y presiona el botón ingresar.	Sistema: valida en base de datos, si el usuario existe y pertenece a la Intendencia IPROT Si el usuario existe le mostrará la interfaz del menú de la aplicación. Caso contrario el sistema devuelve un mensaje de alerta indicando que vuelva a digitar lo datos solicitados.
3	Usuario IPROT: Selecciona desde el menú la opción de registrar IBOS	Sistema: Muestra automáticamente la interfaz donde el delegado deberá de realizar el registro.
4	Usuario IPROT: Deberá de	Sistema: Habilita la interfaz dependiendo el caso si el

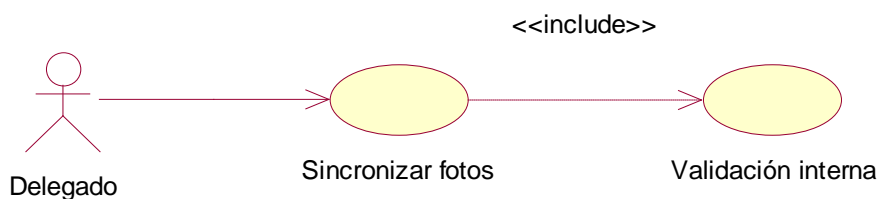
	consultar el número de DNI al usuario que solicita el registro de la queja. Deberá de decidir si el registro lo realiza con DNI o sin DNI.	registro es con DNI:
5	Usuario IPROT: Deberá de digitar el número de DNI del usuario que realiza la queja, previamente deberá de solicitar dicho número. Selecciona el botón buscar DNI.	Sistema: Consulta en base de datos de RENIEC, si el DNI existe mostrará los campos de nombres y apellidos y edad con datos. Caso contrario mostrará un mensaje de alerta indicando que el DNI digitado no existe.
6	Usuario IPROT: si el registro se va a ser con otro tipo de documento que no es el DNI, el usuario deberá de digitar el número de documento y digitar los nombres, apellidos, dirección, historia clínica, edad, tipo de seguro, sexo, grado de instrucción, de tal modo que la data a mostrar será:	<p>Sistema: Muestra los campos con la data digitada como: Datos del solicitante:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Registro con DNI. Permite digitar DNI y buscar en base de datos para llenar de modo automático en los campos (nombres y apellidos) <input type="checkbox"/> Registro sin DNI. Opción en la que el usuario deberá de digitar el número de documento de identidad nombres, apellidos. <ul style="list-style-type: none"> • N° de documento: Digitar número de documento. • Nombres: • Apellido paterno • Apellido materno • Domicilio: Digitar la dirección • Dirección Adicional: En caso desee referenciar una dirección adicional. • Teléfono Fijo: • Teléfono Celular • Sexo <p>Datos del afectado:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Registro con DNI .Permite realizar un registro automático al buscar con el DNI los nombres y apellidos del afectado. <input type="checkbox"/> Registro sin DNI. Permite a los usuarios realizar el registro digitando cada uno de los campos. <ul style="list-style-type: none"> • N° de documento: Documento de identidad. • Nombres • Apellido paterno • Apellido materno • Domicilio • HCL:Historia clínica • Edad • Tipo de seguro • Grado de instrucción • Sexo
7	Usuario IPROT: deberá de llenar la siguiente data	Sistema: deberá de mostrar los siguientes datos <ul style="list-style-type: none"> • Establecimiento de salud (puede ser editado) • Departamento o servicio (seleccionar) • Primer Hecho • Segundo Hecho • Tercer Hecho • Código de hecho vulneratorio (Fundado / infundado)

		<ul style="list-style-type: none"> • Digitar el hecho vulneratorio • Comentario (opcional 300 caracteres) <p>Al registrar una queja deberá de llenar obligatoriamente los siguientes campos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funcionario quejado (nombres,apellidos,cargo) • Personal de apoyo (nombres,apellidos,cargo) <p>Al culminar el registro se deberá de mostrar el número de queja realizado, el cual servirá como código único de identificación al caso.</p>
8	Usuario IPROT: deberá de registrar los datos de las gestiones que va a realizar	<p>Sistema: Deberá de registrar los siguientes datos:</p> <p>Primera gestión. Deberá de registrar los pasos a seguir de manera obligatoria a realizar para dar por el concluido el caso. La segunda y tercera gestión son campos a llenar opcionales, estos se toman en consideración cuando el caso registrado se debe de continuar gestionando.</p> <p>Segunda gestión. Registro opcional.</p> <p>Tercera gestión .Registro opcional. Seleccionar el departamento de atención. Digitar un comentario opcional. Grupo de atención prioritaria (seleccionar y agregar) Resultado de la intervención en el cual se tiene la opción de elegir entre (concluido, derivar o seguimiento) Adjuntar 4 fotos como máximo Guardar el registro.</p>
7. Requisito asociado (Funcional, No Funcional)		
8. Prototipo de interfaz de usuario		

Diagrama de Casos de Uso del Sistema (Gráfico)




1. Nombre del Caso de Uso del Sistema	CU.05 Consultar expediente.	
2. Descripción del Caso de Uso		
Funcionalidad que permite validar el acceso a la aplicación mediante el control de usuarios registrados en el Sistema de Seguridad (personal de IPROT), por lo que se utiliza la cuenta de dominio para acceder a la aplicación.		
3. Actor(es)		
- Delegado		
4. Precondiciones		
<ul style="list-style-type: none"> - Pertenecer a la Intendencia de Protección de Derechos en Salud IPROT y tener asignado el cargo de Delegado a fin de realizar la atención del público en general en Hospitales de Lima Metropolitana en cuanto a Atención de quejas, reclamos e IBOS. - Tener debidamente instalada la aplicación en el dispositivo móvil. 		
5. Poscondiciones		
-		
6. Flujo de eventos		
Nro.	Acción del Actor	Respuesta del Sistema
1	Usuario IPROT: presiona el ícono del aplicativo.	Sistema: Muestra la interfaz de inicio de sesión.
2	Usuario IPROT : digita usuario y contraseña y presiona el botón ingresar	Sistema: valida en base de datos, si el usuario existe y pertenece a la Intendencia IPROT Si el usuario existe le mostrará la interfaz del menú de la aplicación. Caso contrario el sistema devuelve un mensaje de alerta indicando que vuelva a digitar lo datos solicitados.
3	Usuario IPROT : Ingresa al menú de la aplicación y selecciona la opción de consultar expediente	Sistema: Automáticamente debe de mostrar los criterios de búsqueda de los registros, facilitando habilitar los campos de gestiones realizadas para que el usuario pueda registrar dicha información. Los criterios de búsqueda a considerar son: fecha de registro,DNI,estado del registro (en proceso de registro, en seguimiento, derivado, concluido)
..		
7. Requisito asociado (Funcional, No Funcional)		
8. Prototipo de interfaz de usuario		



1. Nombre del Caso de Uso del Sistema	CU.06 Sincronizar fotos.	
2. Descripción del Caso de Uso		
Funcionalidad que permite validar el acceso a la aplicación mediante el control de usuarios registrados en el Sistema de Seguridad (personal de IPROT), por lo que se utiliza la cuenta de dominio para acceder a la aplicación.		
3. Actor(es)		
- Delegado		
4. Precondiciones		
<ul style="list-style-type: none"> - Pertener a la Intendencia de Protección de Derechos en Salud IPROT y tener asignado el cargo de Delegado a fin de realizar la atención del público en general en Hospitales de Lima Metropolitana en cuanto a Atención de quejas, reclamos e IBOS. - Tener debidamente instalada la aplicación en el dispositivo móvil. 		
5. Poscondiciones		
-		
6. Flujo de eventos		
Nro.	Acción del Actor	Respuesta del Sistema
1	Usuario IPROT: presiona el ícono del aplicativo.	Sistema: Muestra la interfaz de inicio de sesión.
2	Usuario IPROT : digita usuario y contraseña y presiona el botón ingresar	Sistema: valida en base de datos, si el usuario existe y pertenece a la Intendencia IPROT Si el usuario existe le mostrará la interfaz del menú de la aplicación. Caso contrario el sistema devuelve un mensaje de alerta indicando que vuelva a digitar lo datos solicitados.
3	Usuario IPROT:Accede al menú de la aplicación a la opción de sincronizar fotos	Sistema: valida si el dispositivo cuenta con fotos y tiene internet envía las fotos al servidor central, caso contrario muestra una alerta.
..		
7. Requisito asociado (Funcional, No Funcional)		
8. Prototipo de interfaz de usuario		

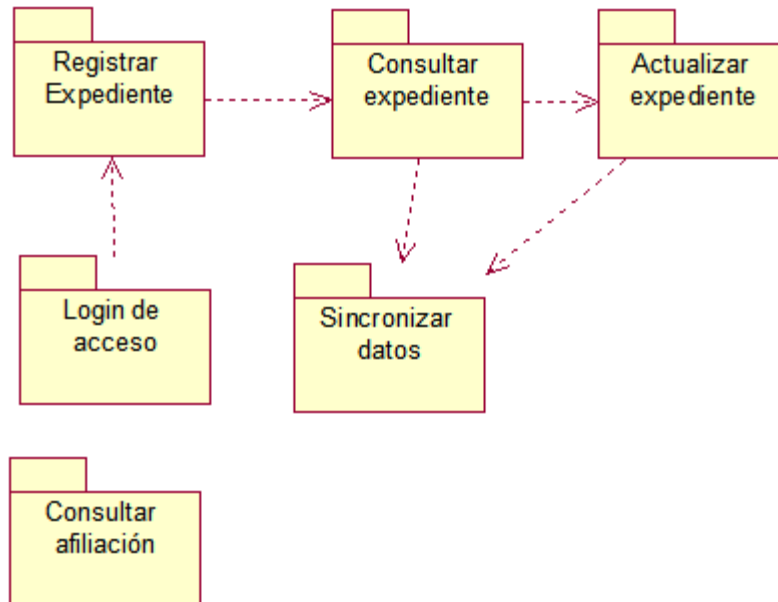
1. Nombre del Caso de Uso del Sistema	CU.07 Consultar afiliación	
2. Descripción del Caso de Uso		
Funcionalidad que permite realizar la consulta de afiliados de los usuarios de los servicios de salud, para lo cual se requiere digitar el número de identidad.		
3. Actor(es)		
- Delegado		
4. Precondiciones		
- Pertener a la Intendencia de Protección de Derechos en Salud IPROT y tener asignado		

<p>el cargo de Delegado a fin de realizar la atención del público en general en Hospitales de Lima Metropolitana en cuanto a Atención de quejas, reclamos e IBOS.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tener debidamente instalada la aplicación en el dispositivo móvil. 		
5. Poscondiciones		
<ul style="list-style-type: none"> - Consulta de afiliados a los servicios de salud. 		
6. Flujo de eventos		
Nro.	Acción del Actor	Respuesta del Sistema
1.	Usuario IPROT: Presionar el ícono del aplicativo.	Sistema: Muestra la interfaz de inicio de sesión.
2.	Usuario IPROT : digitar usuario y contraseña y presiona el botón ingresar	Sistema: valida en base de datos, si el usuario existe y pertenece a la Intendencia IPROT Si el usuario existe le mostrará la interfaz del menú de la aplicación. Caso contrario el sistema devuelve un mensaje de alerta indicando que vuelva a digitar lo datos solicitados.
3.	Usuario IPROT: Accede al menú de la aplicación a la opción de consulta de afiliados	Sistema: muestra interfaz de consulta.
4.	Usuario IPROT: Digita documento de identidad para la consulta y da clic en el botón buscar.	Sistema. Si el DNI que ha buscado se encuentra registrado en base de datos de los usuarios afiliados le listará los seguros a los que se encuentra afiliado indicando si se encuentra vigente o no. Si el usuario no está afiliado a un seguro el sistema mostrará un mensaje indicando que el usuario no existe.
7. Requisito asociado (Funcional, No Funcional)		
RF-01		
8. Prototipo de interfaz de usuario		
		

IDENTIFICACION DE SUBSISTEMAS DE ANALISIS (ASI 3)

DETERMINACIÓN DE SUBSISTEMAS DE ANÁLISIS (ASI 3.1)

- Diagrama de Paquetes. (Se determinan los subsistemas y sus relaciones de dependencias)



ANALISIS DE CASOS DE USO (ASI 4)

IDENTIFICACION DE CLASES ASOCIADAS A UN CASO DE USO (ASI 4.1)

- Modelo Clases de Análisis

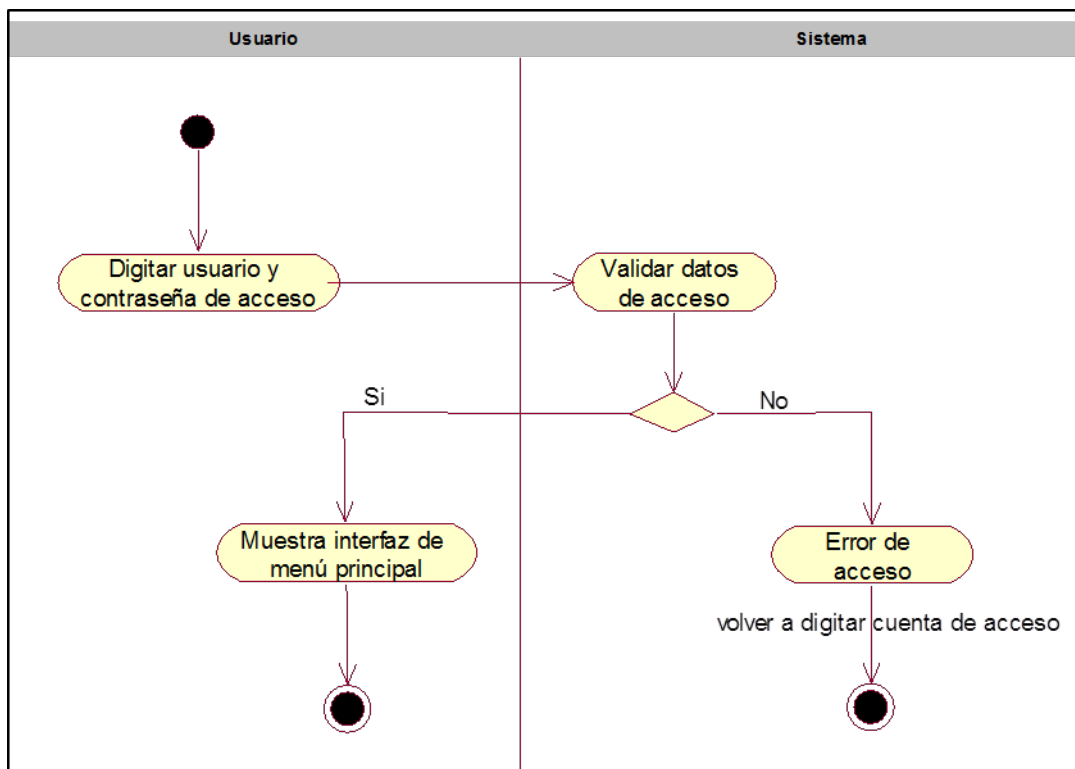
DESCRIPCION DE LA INTERACCION DE OBJETOS (ASI 4.2)

- Diagrama de Interacción de Objetos (Diagrama de Actividades)

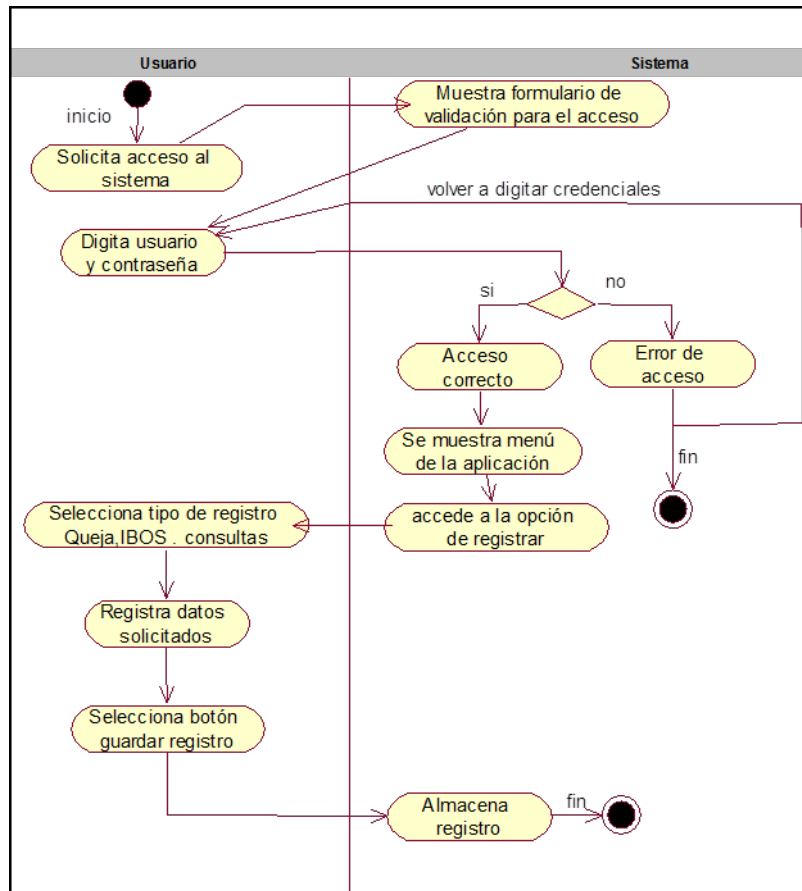
ANALISIS DE CLASES (ASI 5)

IDENTIFICACION DE RESPONSABILIDAD Y ATRIBUTOS (ASI 5.1) IDENTIFICACION DE ASOCIACIONES Y AGREGACIONES, GENERALIZACIONES (ASI 5.2)

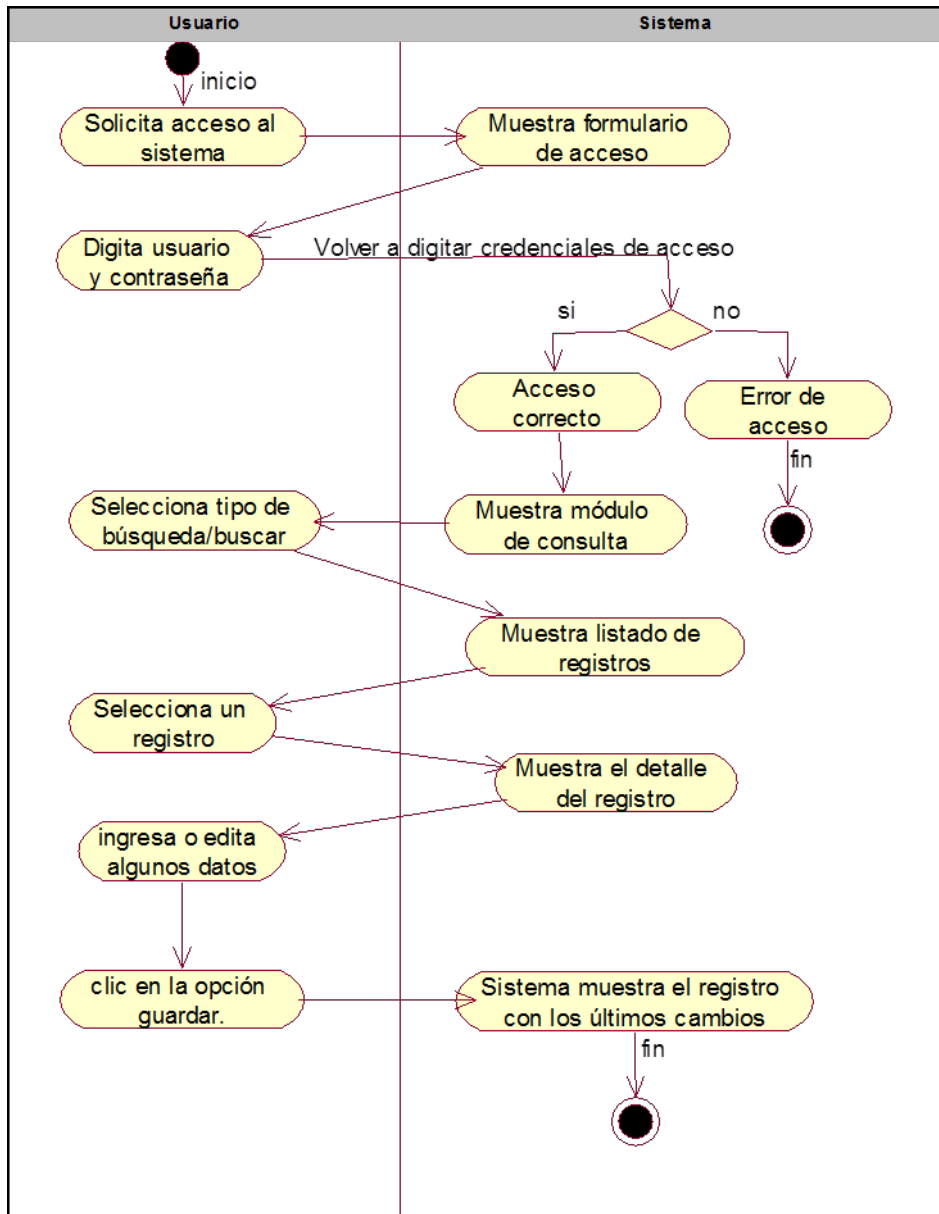
- Modelo de Clases de Análisis
- Diagrama de Transición de Estado
 - ❖ Autenticación para acceder al sistema.



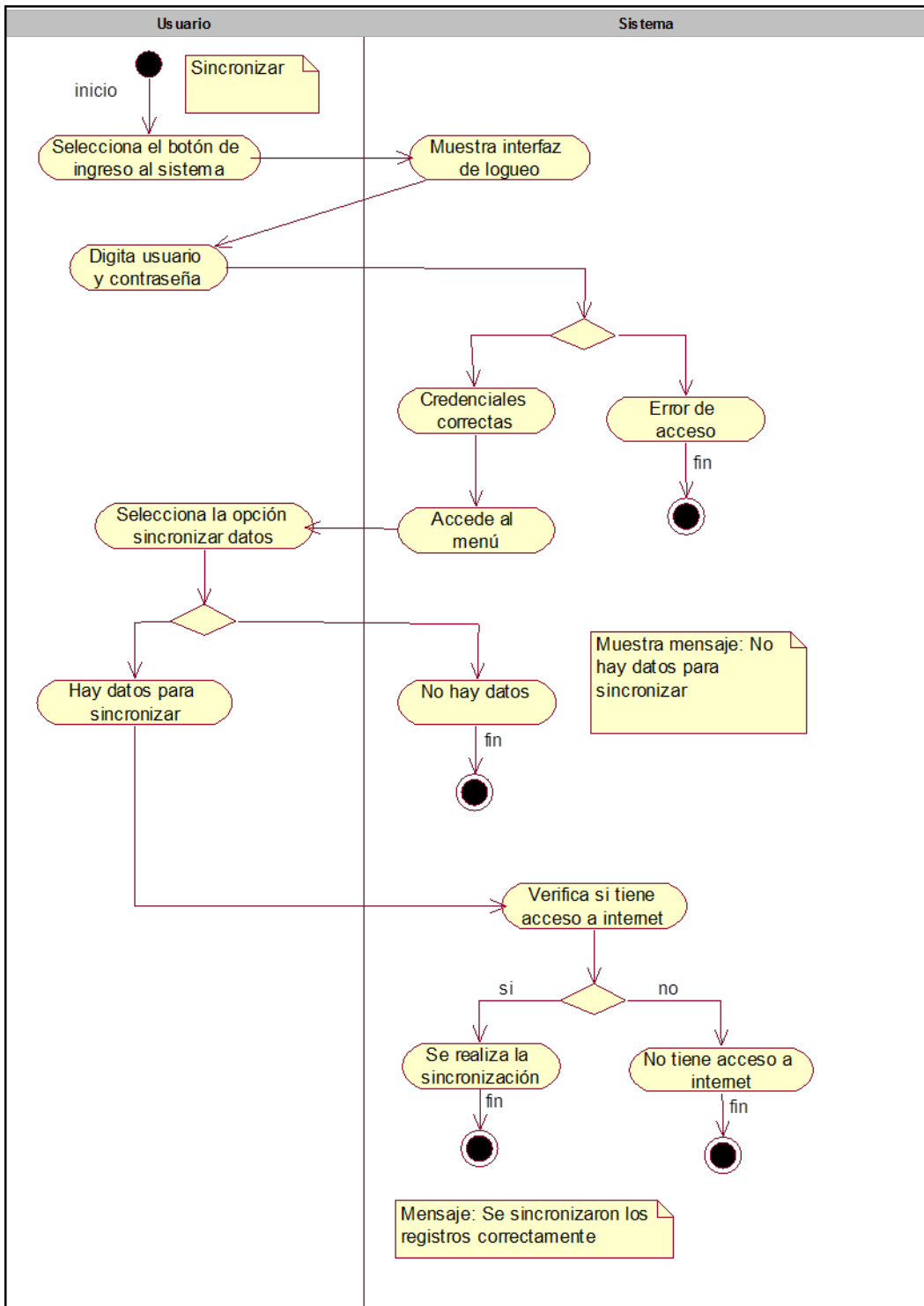
❖ Registrar queja IBOS, Consulta.



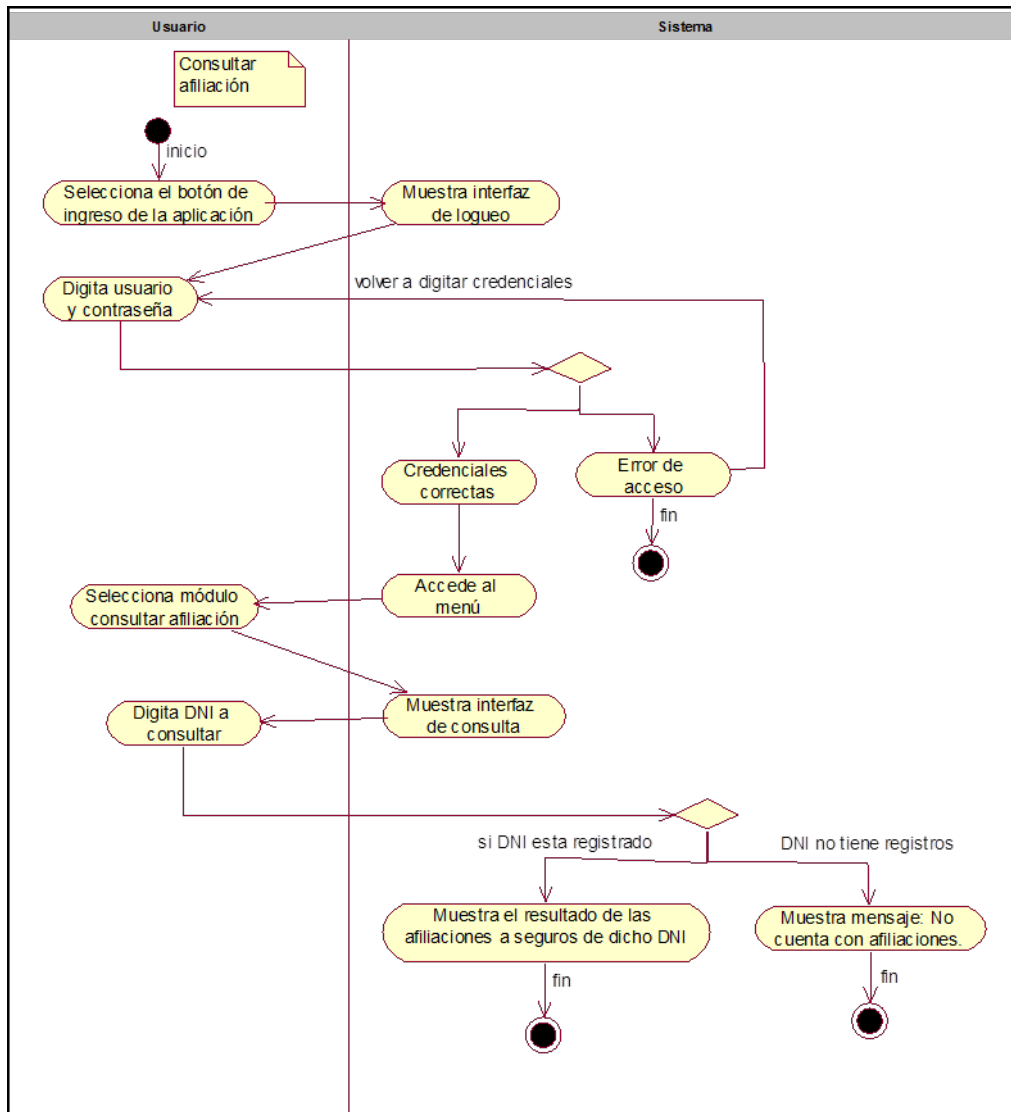
❖ Consultar Expediente



❖ Sincronizar fotos




❖ Consultar afiliación



DEFINICION DE INTERFACES DE USUARIO (ASI 8)

ESPECIFICACIÓN DE LA INTERFACE DE USUARIO (ASI 8.1)

Número	001
Propósito de la interface	Login de acceso: Interfaz que permite realizar la validación de acceso de los usuarios al sistema a través de la verificación de los usuarios y contraseñas digitados que coincidan con los registrados en el sistema de seguridad.
Gráfica de la interface	

Número	002
Propósito de la interface	Registrar intervención. Interfaz que permite realizar el registro de los casos de acuerdo a la siguiente tipología : <ul style="list-style-type: none"> • Quejas • IBOS • Consultas

Gráfica de la interface

INTERVENCIÓN DE QUEJA N°: 28

Datos Del Solicitante :
DOROTEO CHAVEZ HUILLCA

Datos Del Afectado :
DOROTEO CHAVEZ HUILLCA

Edad: 24 Tipo de Seguro: Otros
Sexo: M Grado de Instrucción: No Precisa

Establecimiento de Salud: HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO
Departamento o Servicio: CENTRO QUIRÚRGICO Sala de Operacion.

MENU DETALLE:
 HECHOS VULNERATORIOS GESTIONES INMEDIATAS
 Primer Hecho Segundo Hecho

5 NEGATIVA DE ATENCIÓN POR PÉRDIDA DE HCL ✓ ✕
 F I

Comentario General (máximo 300 caracteres):
 Funcionario Quejado Personal de Apoyo

Nombres y Apellidos:
Cargo:

GUARDAR CANCELAR

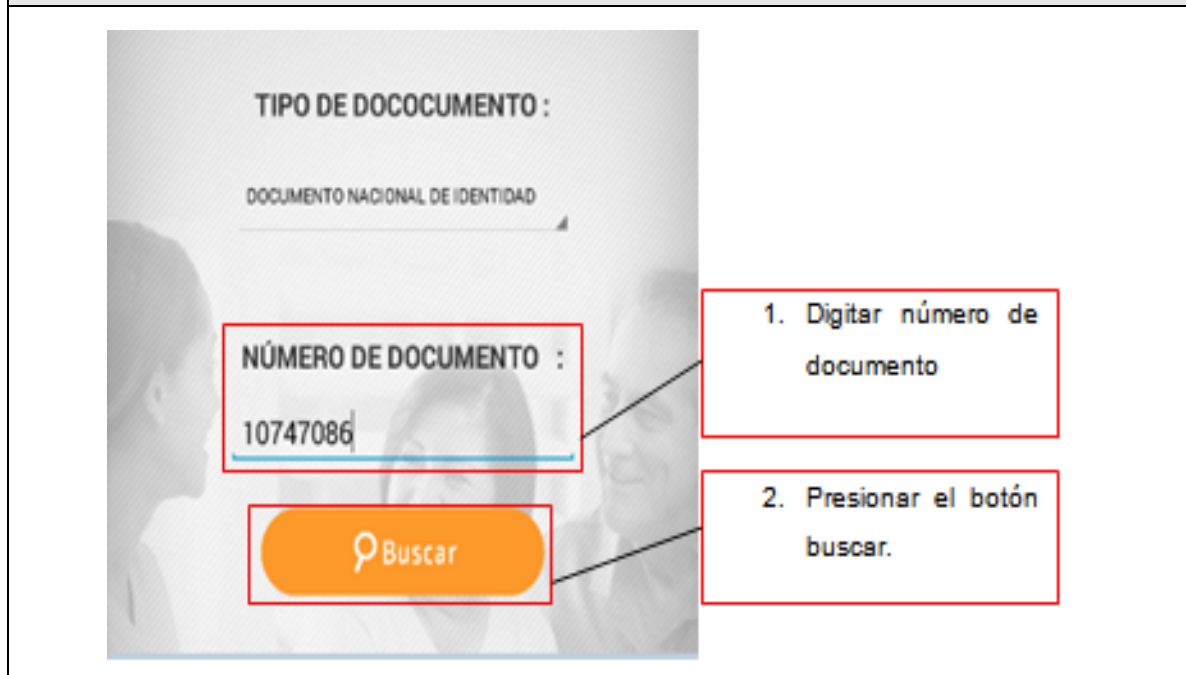
Número	003
Propósito de la interface	<p>Consultar expediente. Opción que permite realizar la búsqueda de los registros previamente ingresados para su edición / verificación o actualización de datos.</p> <p>Para la consulta se puede utilizar los siguientes filtros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Por DNI del usuario solicitante del registro del expediente • Por DNI del usuario afectado. • Por rango de fechas • Por estado del registro: en proceso de registro, en seguimiento, derivado, concluido.

Gráfica de la interface



Número	004
Propósito de la interface	Consultar afiliación. Interfaz que permite realizar la consulta de DNI a fin de mostrar si se encuentra afiliado a alguna IAFA.

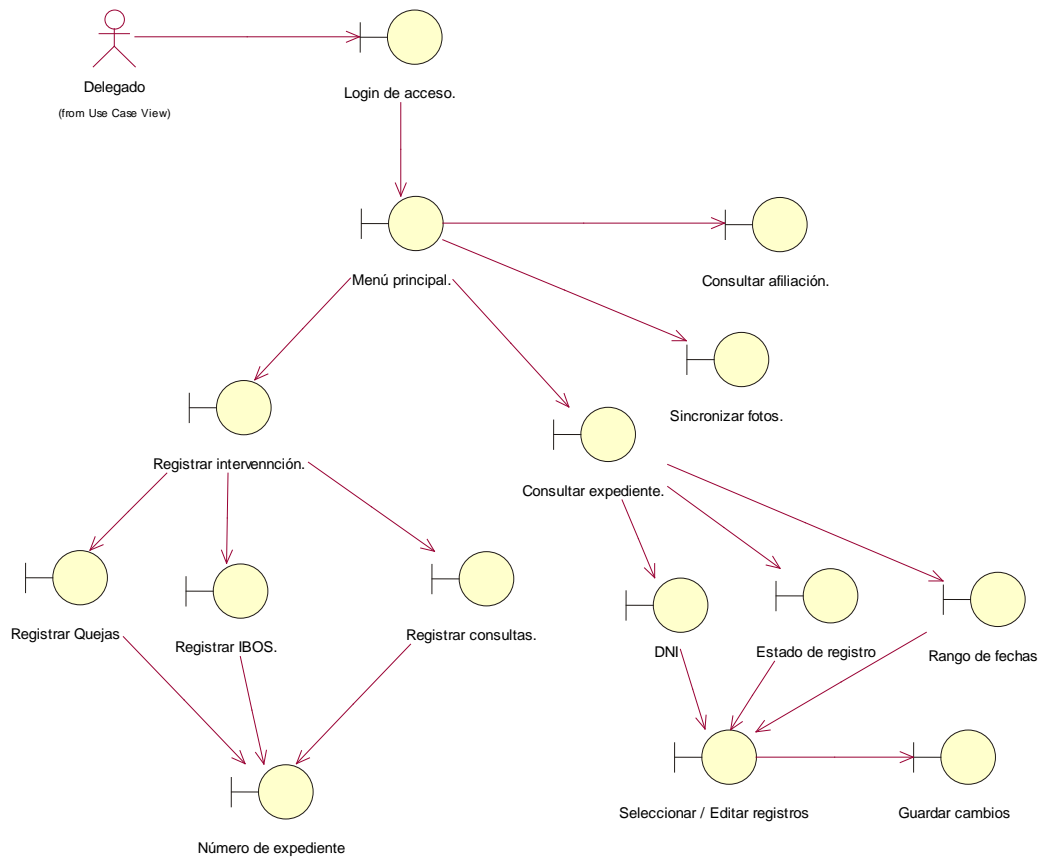
Gráfica de la interface



IDENTIFICACIÓN DE PERFILES (ASI 8.2)

Perfil	Delegado
Opciones a las que tiene acceso el perfil	Tipo de Acceso
El perfil delegado tiene acceso a todos los módulos de la aplicación: <ul style="list-style-type: none"> • Registrar queja • Registrar consulta • Registrar IBOS • Consultar Expediente • Sincronizar fotos • Consultar afiliación 	Lectura / escritura

ESPECIFICACIÓN DEL COMPORTAMIENTO DINÁMICO DE LA INTERFAZ (ASI 8.4)



ESPECIFICACIÓN DE FORMATOS DE IMPRESIÓN (ASI 8.5)

No aplica

ESPECIFICACION DEL PLAN DE PRUEBAS (ASI 10)

OBJETIVO GENERAL

Cumplir con los requerimientos establecidos por el usuario y las especificaciones técnicas detalladas en el presente documento que busca fundamentalmente, implementar el servicio de registro o captura de datos vía dispositivos móviles del proceso de atención al usuario en Hospitales tipificando en Quejas, IBOS, consultas, con la posibilidad de realizar la actualización del registro.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

Definir las estrategias de pruebas a emplearse a fin de validar la calidad del producto final las cuales se detallan a continuación:

- Planificación y control
- Diseño y ejecución de casos de prueba
- Comprobar resultados
- Informe de pruebas
- Actividades de cierre

El fin fundamental de realizar las pruebas es asegurar la calidad del producto, por ello se ha considerado probar los siguientes escenarios.

- **Login de acceso al sistema.**
Validación de acceso a la aplicación utilizando la cuenta de dominio por lo que se trabaja con el sistema de Seguridad.

Validación de usuarios y contraseña correcta.
- **Registro de intervención**
Validación de opción que permitirá realizar el registro o captura de datos tipificados en Quejas, IBOS, Consultas y se insertará los siguientes datos a modo general: (nombres y apellidos del usuario solicitante y afectado, dirección, historia clínica del afectado, edad, sexo, tipo de seguro, grado de instrucción, establecimiento de salud, departamento o servicio donde sucedió el hecho, comentario, estado de la intervención)
- **Consulta de registro de intervención**
Validación de consulta de los registros realizados en el módulo anterior, para lo cual se tiene los siguientes filtros:
Búsqueda por fechas
Búsqueda por DNI
Búsqueda por estado de registro del expediente (en proceso de registro, en seguimiento, concluido).
- **Sincronización de fotos**
Validar la sincronización correcta de imágenes y cuando se interrumpe enviar una alerta del motivo por el cual no se ejecuta la acción.
- **Consultar Afiliación.**

Validar el módulo de consulta al sistema de registro de afiliados a un seguro o IAFA , por lo que se deberá de digitar el número de DNI del usuario y al buscar deberá de listar los registros de las afiliaciones, de no existir en base de datos enviar un mensaje de alerta.

DEFINICION ALCANCE DE PRUEBAS (ASI 10.1)

Para realizar las pruebas del desarrollo del aplicativo móvil de registro de casos de atención al ciudadano tipificados en quejas, consultas e IBOS, se ha planificado realizar la verificación del cumplimiento de la funcionalidad indicada por el usuario, de tal manera que se realice el control de calidad del producto final.

Para ello se ha considerado los niveles de pruebas de tipo funcional que se detallan a continuación:

➤ **Pruebas unitarias.**

Las pruebas unitarias tienen como finalidad verificar la funcionalidad y estructura correcta de cada una de las piezas del software como unidad independiente. Para cada verificación de funcionalidad se realizará casos de pruebas, con su análisis respectivo. Al término de las pruebas se analizarán los resultados de no ser los esperados se realizará las correcciones del caso.

➤ **Pruebas del sistema.**

El objetivo de realizar las pruebas del sistema es validar y garantizar la calidad de las especificaciones funcionales y técnicas. Para cada verificación establecida, se realizará las pruebas con los "casos de pruebas asociados", efectuando el correspondiente análisis e informe de los resultados de cada verificación. Concluida las pruebas y de existir grados de incumplimiento, se identificará el origen de cada uno de estos determinando las acciones a llevarse a cabo.

➤ **Pruebas de implementación.**

El fin de dichas pruebas es verificar el funcionamiento correcto del sistema en el entorno en que va a operar es decir confirmar si responde de manera satisfactoria a los requerimientos definidos inicialmente. Concluida las pruebas y de existir grados de incumplimiento, se identificará el origen de cada uno de estos determinando las acciones a llevarse a cabo.

➤ **Pruebas de aceptación.**

Dichas pruebas tiene como fin asegurar que el desarrollo de captura de datos de vigilancias de IPROM a través de móvil cumple con los requisitos exigidos y el funcionamiento es el esperado. Concluida las pruebas y de existir grados de incumplimiento, se identificará el origen de cada uno de estos determinando las acciones a llevarse a cabo. Comprobado que su comportamiento es adecuado, se elaborará el acta de aceptación que incluye la aprobación por parte del usuario final.

Al término de la etapa de pruebas se debe de comprobar:

- El funcionamiento correcto de cada una de las opciones del sistema (pruebas unitarias y pruebas de integración).
- El funcionamiento correcto del sistema integrado (pruebas del sistema).
- La implementación correcta del sistema en el entorno designado (pruebas de implementación).
- La respuesta satisfactoria del sistema es decir el cumplimiento de los requisitos especificados (pruebas de aceptación).
-

DEFINICIÓN DE REQUISITOS DEL ENTORNO DE PRUEBAS (ASI 10.2)

Hardware:

Nombre	Característica
Servidor de Base de Datos	Intel i7, 500 gb.
Servidor de Aplicación	Apache Tomcat

Software:

Nombre	Característica
Servidor de Base de Datos	Oracle 11
Servidor de Aplicación	Tomcat
Cliente	Aplicacion Android

DEFINICIÓN DE LAS PRUEBAS DE ACEPTACIÓN DEL SISTEMA (ASI 10.3)

En función al cumplimiento de los requisitos básicos del aplicativo de Captura o registro de casos de atención al ciudadano tipificados en Quejas, IBOS y consultas, Los usuarios operativos que han sido autorizados y designados por la Intendencia de Protección de Derechos en Salud IPROM, encargados de Realizar la gestión de dicho proceso en las IPRESS, serán los responsables de las pruebas de aceptación del aplicativo.

Se han definido los siguientes tipos de prueba:

- **Prueba Tipo Alfa.** Pruebas operacionales simuladas o reales por los usuarios operacionales en el ambiente de producción.
- **Prueba Tipo Beta.** Pruebas operacionales por los usuarios sin involucrar a los desarrolladores, a fin de determinar si los componentes o el sistema en su conjunto responde y satisface a las necesidades del usuario final, de tal modo que se ajusta a los procesos del negocio.

Una vez comprobado que el comportamiento del aplicativo y verificado el cumplimiento de requerimientos del usuario final, se elaborará el "Acta de Aceptación del Usuario" que incluye la aprobación por parte del usuario final.

APROBACION DEL ANALISIS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN (DSI 11)

PRESENTACIÓN Y APROBACIÓN DEL ANALISIS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN (ASI 11.1)

DISEÑO DEL SISTEMA DE INFORMACION (DSI)

Para el diseño del aplicativo de registro de Quejas, IBOS, Consultas a través de Móvil se han utilizado las siguientes tecnologías:

- **Metodología de programación:** Orientada a Objetos
- **Lenguaje de programación :** Java
- **Modelo de arquitectura:** Modelo Vista Controlador MVC
- **Capa del modelo de negocio:** Framework Spring
- **Capa de presentación :**Android
- **Persistencia de objetos:** Framework IBATIS.
- **Entorno integrado de desarrollo (IDE):** Netbeans 7.3.1
- **Motor de base de datos:** Oracle 12.
- **Servidor web:** Apache Tomcat 7.
- **Mecanismos de comunicación:** (internet).

DEFINICION DE LA ARQUITECTURA DEL SISTEMA (DSI 1)

DEFINICIÓN DE NIVELES DE ARQUITECTURA (DSI 1.1)

- Diagrama de Despliegue

ENTORNO TECNOLÓGICO DEL SISTEMA (DSI 1.6)

Elementos de la infraestructura	
Hardware	<p>Equipos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servidor Web <ul style="list-style-type: none"> ○ Se refiere al servidor web donde estarán alojados recursos de presentación de la aplicación (Librerías CSS/JS/etc.). • Servidor de Tomcat (Contenedor de Servlets/JSP) <ul style="list-style-type: none"> ○ Se refiere al servidor contenedor Servlets/JSP donde estará deployado el aplicativo móvil. Para el tema de seguridad (autenticación y autorización), el aplicativo invocará al sistema de seguridad de SUSALUD. • Servidor de Base de Datos <p>Se refiere a la capa de datos de la aplicación.</p>
Software	<p>Servidor contenedor : Linux, Apache Tomcat 7, Base de Datos: Oracle 11gr2 Java 6</p>
Comunicaciones	<p>Conexión a internet vía plan de datos o WIFI para el funcionamiento óptimo de la aplicación.</p>

ESPECIFICACIÓN DE REQUISITOS DE OPERACIÓN Y SEGURIDAD (DSI 1.7)

- **Procedimientos de Operación, Seguridad y Control de Acceso**

Procedimientos de Operación, Seguridad y Control de Acceso

El objetivo de esta tarea es definir los procedimientos de seguridad y operación necesarios para no comprometer el correcto funcionamiento del sistema y garantizar el cumplimiento de los niveles de servicios que exigirá el sistema en cuanto a la gestión de operaciones (disponibilidad, seguridad, comunicaciones, etc.) Los niveles de servicio se especifican formalmente en el proceso Implantación y Aceptación del Sistema (IAS).

Tomando como referencia los requisitos establecidos para el sistema, y teniendo en cuenta la arquitectura propuesta y las características del entorno tecnológico definido en esta actividad, se lleva a cabo la definición de los requisitos de seguridad y control de acceso necesarios para garantizar la protección del sistema y minimizar el riesgo de pérdida, alteración o consulta indebida de la información que se registra por medio de dicha aplicación. Para ello, se diseñan los procedimientos relacionados con:

- Acceso al aplicativo y a sus recursos (datos, transacciones, librerías, etc.).
- Mantenimiento de la integridad y confidencialidad de los datos.
- Control y registro de accesos al sistema (logs, certificación de acceso mediante sistema de Seguridad que maneja Susalud solo para usuarios asignados, etc.).
- Copias de seguridad y recuperación de datos y su periodicidad.

Asimismo, se definen los requisitos de operación para los distintos elementos del aplicativo (módulos, clases, estructuras físicas de datos), que se están elaborando en paralelo a esta actividad, y se diseñan los procedimientos asociados relacionados con:

- Tratamiento por lotes (periodicidad y secuencia de ejecución)
- Control y planificación de trabajos.
- Control y seguimiento del correcto funcionamiento de la aplicación.

Productos:

De entrada

- Catálogo de Requisitos (DSI 1.2)
- Diseño de la Arquitectura del Sistema (DSI 1.5)
- Entorno Tecnológico del Sistema (DSI 1.6)

De salida

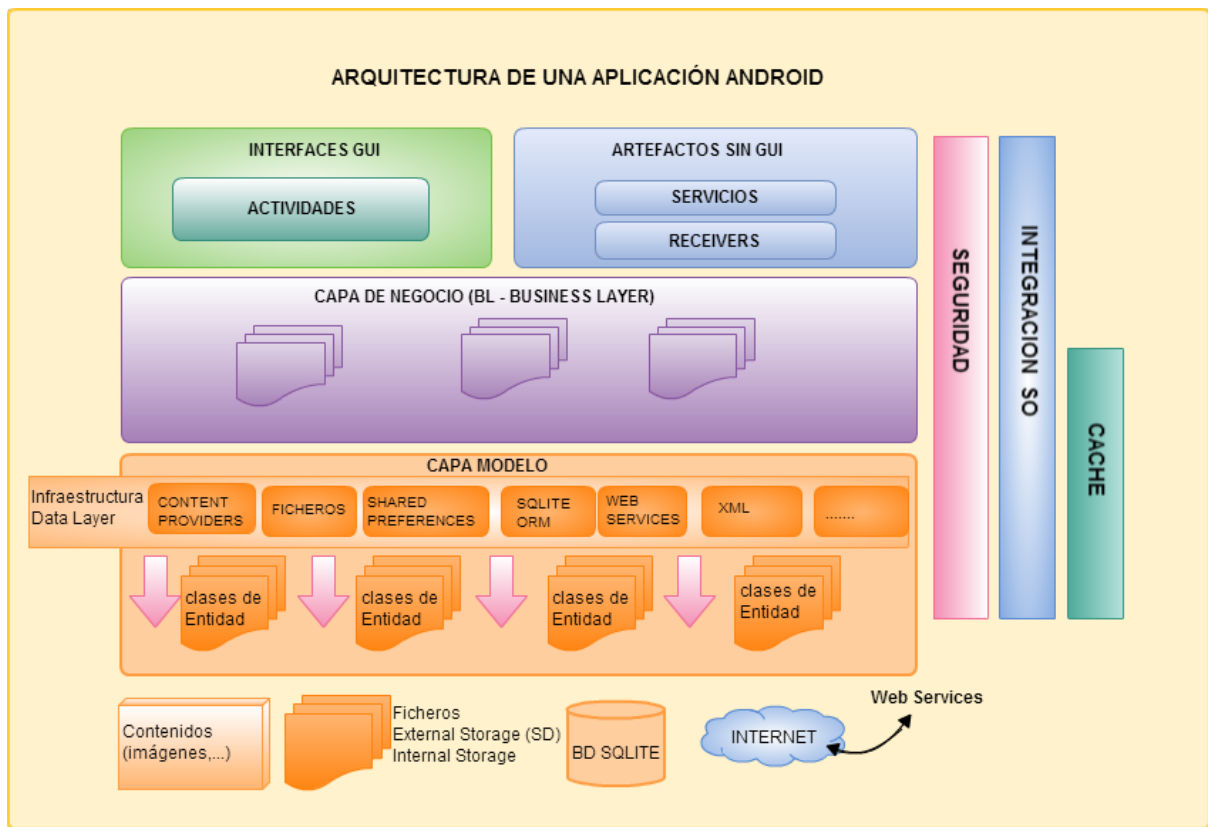
- Procedimientos de Seguridad y Control de Acceso
- Procedimientos de Operación y Administración del Sistema

DISEÑO DE LA ARQUITECTURA DE SOPORTE (DSI 2)

DISEÑO DE SUBSISTEMAS DE SOPORTE (DSI 2.1)

Se adiciona un gráfico, representando la arquitectura de soporte

Diseño Detallado de los Subsistemas de Soporte



DISEÑO DE CASOS DE USO REALES (DSI 3)

DISEÑO DE LA REALIZACIÓN DE LOS CASOS DE USO (DSI 3.2)

Esta actividad tiene por objetivo definir el comportamiento del sistema para un caso de uso elaborado en la etapa de análisis.

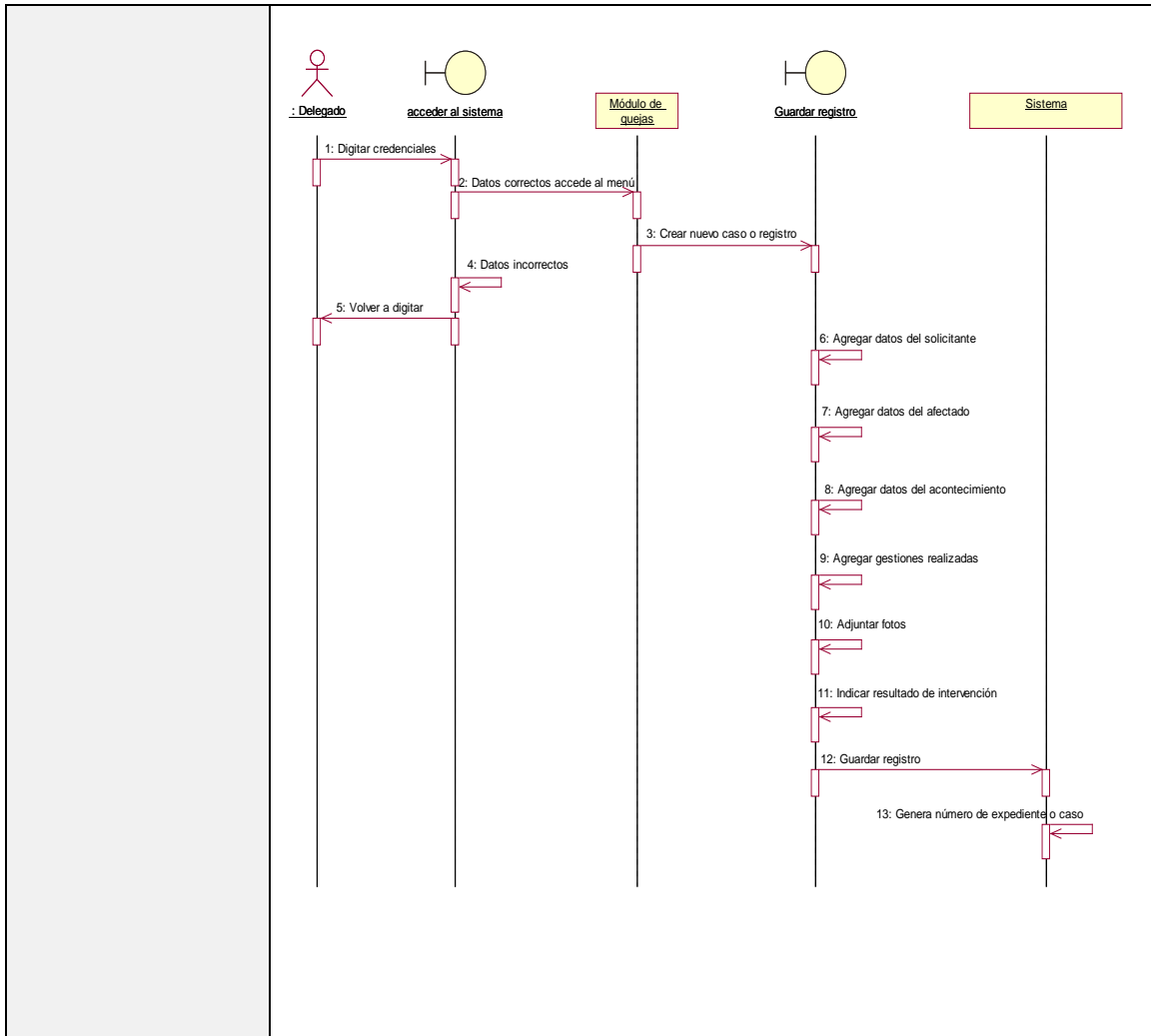
- **Realización de los Casos de Uso – Especificación Detallada**

Modulo	Acceso a la aplicación
Caso de uso	Acceder al sistema.
Código	CUS001
Objetivo	Permitirá realizar la validación de las credenciales usuario y contraseña que ingrese un usuario a la interfaz de acceso a la aplicación
Precondiciones	<ul style="list-style-type: none"> - Pertenecer a la Intendencia de Protección de Derechos en Salud IPROT y tener asignado el cargo de Delegado a fin de realizar la atención del público en general en Hospitales de Lima Metropolitana en cuanto a Atención de quejas, reclamos e IBOS. - Tener debidamente instalada la aplicación en el dispositivo móvil.
Evento	No aplica
Actor Primario y Secundarios	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Delegado
Roles	

Descripción	Pasos	Acción
	1.	Usuario IPROT: presiona el ícono del aplicativo.
	2.	Sistema: Muestra la interfaz de inicio de sesión.
	3.	Usuario IPROT: digita usuario y contraseña y presiona el botón ingresar.
	4.	Sistema: valida en base de datos, si el usuario existe y pertenece a la Intendencia IPROT Si el usuario existe le mostrará la interfaz del menú de la aplicación.
Extensiones	Pasos	
	1.	Si al ingresar las credenciales el sistema muestra un mensaje de alerta indicando que los datos ingresados no son correctos y debe de volver a digitar. Esto puede suceder porque el usuario no está matriculado para acceder a la aplicación, o digitó sus credenciales mal.
Frecuencia	Diaria	
Performance	--	
Prioridad	Alta	
Clases Participantes		
Diagrama de Secuencia de Diseño	<pre> sequenceDiagram actor Delegado participant Loguear participant sistema participant menu as menú del sistema Delegado->>Loguear: 1: Digita credenciales activate Loguear Loguear->>sistema: 2: Valida datos activate sistema sistema->>Loguear: deactivate sistema Loguear->>Delegado: 3: Si los datos son correctos deactivate Loguear sistema->>menu: 4: accede al menú activate menu deactivate menu Loguear->>Delegado: 5: Si los datos son erróneos deactivate Loguear Loguear->>Delegado: 6: Mensaje: volver a digitar deactivate Loguear </pre>	

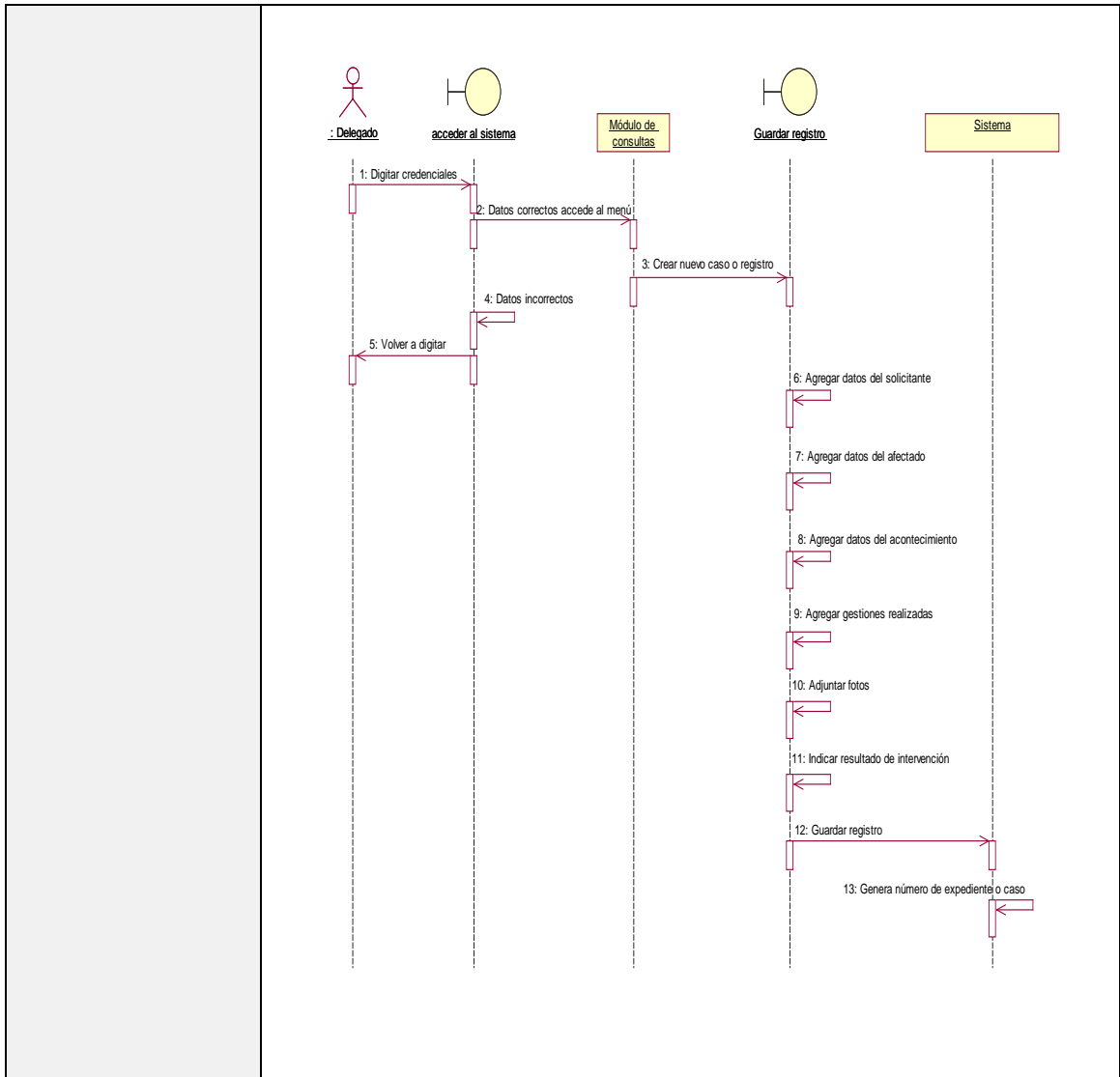
Modulo	Registro de quejas	
Caso de uso	Registrar quejas	
Código	CUS002	
Objetivo	Permitirá realizar el registro de quejas por lo que se registrará los siguientes datos: <ul style="list-style-type: none"> • Datos del usuario solicitante • Datos del usuario afectado • Datos del acontecimiento • Gestiones realizadas 	
Precondiciones	<ul style="list-style-type: none"> - Pertenecer a la Intendencia de Protección de Derechos en Salud IPROT y tener asignado el cargo de Delegado a fin de realizar la atención del público en general en Hospitales de Lima Metropolitana en cuanto a Atención de quejas, reclamos e IBOS. - Tener debidamente instalada la aplicación en el dispositivo móvil. 	
Evento		
Actor Primario y Secundarios	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Delegado 	
Roles		
Descripción	Pasos	Acción
	1.	Acceder al módulo de registro de quejas
	2.	Crear nuevo registro en el cual debe de llenar el formulario con los siguientes datos:
	3.	Datos personales. Datos del solicitante Registro de DNI seleccionar si el usuario tiene o no DNI. Digitar número de documento de identidad. Digitar nombre Digitar apellido paterno Digitar apellido materno Domicilio Dirección adicional (dato referencial opcional) Sexo (seleccionar) Teléfono fijo Teléfono celular Seleccionar botón siguiente.
	4.	Datos personales. Datos del afectado. Registro de DNI seleccionar si el usuario tiene o no DNI. Digitar número de documento de identidad. Digitar nombre Digitar apellido paterno Digitar apellido materno Domicilio Dirección adicional (dato referencial opcional) Sexo (seleccionar). Edad Teléfono fijo Teléfono celular Historia clínica Tipo de seguro Grado de instrucción Seleccionar botón siguiente.

	5.	<p>Datos del acontecimiento.</p> <p>Establecimiento de salud (Seleccionar). Departamento o servicio donde sucedió el hecho o acontecimiento.</p> <p>Registro de hechos vulneratorios. Primer hecho</p> <p>Seleccionar tipo de hecho vulneratorio Digitar un comentario Seleccionar si el hecho es fundado o infundado. Funcionario quejado (nombres,apellidos,cargo) Personal de apoyo (nombres,apellidos,cargo) Guardar registro En automático el sistema muestra el número de queja creado.</p>
	6.	<p>Para concluir un registro se debe de llenar todos los datos de la sección de primer hecho vulneratorio. Adicionalmente se tiene la opción de registrar un segundo y tercer hecho vulneratorio.</p>
	7.	<p>Resultado de la intervención. Elegir entre concluido, derivado o en seguimiento.</p>
	8.	<p>Adjuntar 4 fotos (opcional) como máximo como evidencia de haber realizado la gestión de la queja. Guardar registro</p>
Extensiones	Pasos	
	1.	
Frecuencia	Diaria	
Performance	---	
Prioridad	Alta	
Clases Participantes		
Diagrama de Secuencia del Diseño		



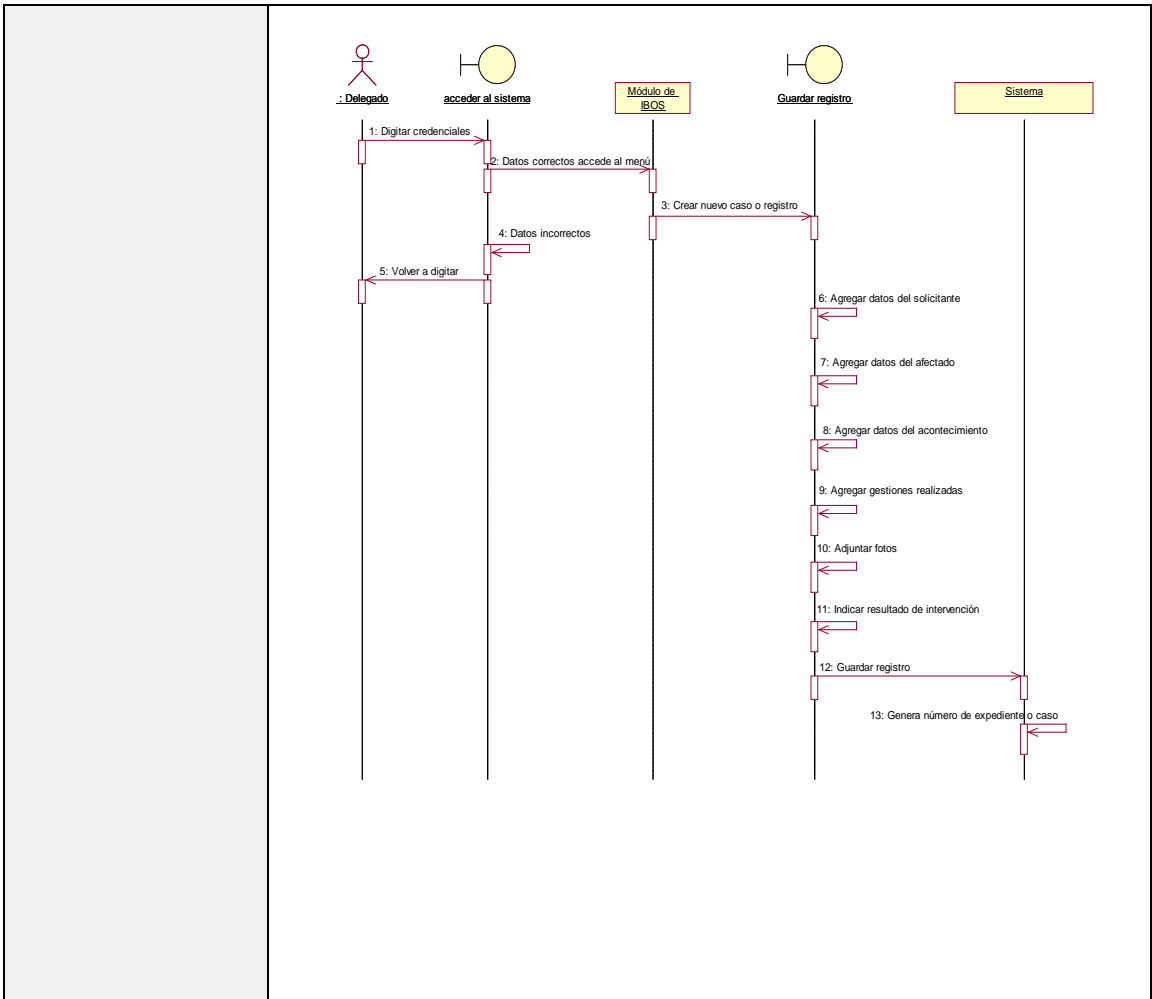
Modulo	Registro de consultas.	
Caso de uso	Registrar consultas	
Código	CUS003	
Objetivo	Módulo que permite realizar el registro y las consultas que realizan los usuarios de los servicios de Salud en los hospitales de Lima Metropolitana.	
Precondiciones	<ul style="list-style-type: none"> - Pertenecer a la Intendencia de Protección de Derechos en Salud IPROT y tener asignado el cargo de Delegado a fin de realizar la atención del público en general en Hospitales de Lima Metropolitana en cuanto a Atención de quejas, IBOS, Consultas. - Tener debidamente instalada la aplicación en el dispositivo móvil. 	
Evento	---	
Actor Primario y Secundarios	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Delegados 	
Roles	---	
Descripción	Pasos	Acción
	1.	Digitar usuario y contraseña y presionar el botón ingresar
	2.	Sistema: valida en base de datos, si el usuario existe y pertenece a la Intendencia IPROT Si el usuario existe le mostrará la interfaz del menú de la aplicación. Caso contrario el sistema devuelve un mensaje de alerta indicando que vuelva a digitar lo datos solicitados.
	3.	Acceder al menú de la aplicación y seleccionar el módulo consulta

	4.	<p>Crear nuevo registro y llenar los siguientes datos:</p> <p>Datos personales:</p> <p>Datos del solicitante DNI Nombres Apellido paterno Apellido materno Dirección Teléfono Celular Sexo</p> <p>Datos del afectado:</p> <p>DNI Nombres Apellido paterno Apellido materno Dirección Historia clínica Edad Tipo de seguro Sexo Grado de instrucción</p> <p>Datos del acontecimiento:</p> <p>Establecimiento de salud Departamento o servicio Registro de primer hecho. Registro de datos obligatorios. Registro de segundo hecho. Registro opcional Registro de tercer hecho. Registro opcional Comentario general</p> <p>Guardar registro y se genera en automático el número de la consulta.</p>
Extensiones	Pasos	
	1.	
Frecuencia	Diaria	
Performance		
Prioridad	Alta	
Clases Participantes		
Diagrama de Secuencia del Diseño		



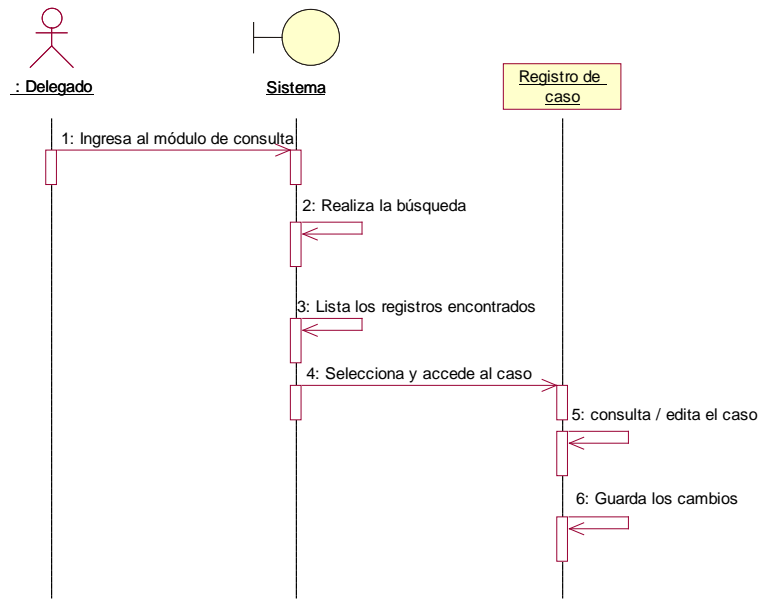
Modulo	Registro de IBOS	
Caso de uso	Registrar IBOS	
Código	CUS004	
Objetivo	Permitirá realizar el registro de la intervención de buenos oficios por lo que se registrará los siguientes datos: <ul style="list-style-type: none"> • Datos del usuario solicitante • Datos del usuario afectado • Datos del acontecimiento • Gestiones realizadas 	
Precondiciones	<ul style="list-style-type: none"> - Pertenecer a la Intendencia de Protección de Derechos en Salud IPROT y tener asignado el cargo de Delegado a fin de realizar la atención del público en general en Hospitales de Lima Metropolitana en cuanto a Atención de quejas, reclamos e IBOS. - Tener debidamente instalada la aplicación en el dispositivo móvil. 	
Evento		
Actor Primario y Secundarios	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Delegado 	
Roles		
Descripción	Pasos	Acción
	1.	Acceder al módulo de registro de IBOS
	2.	Crear nuevo registro en el cual debe de llenar el formulario con los siguientes datos:
	3.	Datos personales. <i>Datos del solicitante</i> Registro de DNI seleccionar si el usuario tiene o no DNI. Digitar número de documento de identidad. Digitar nombre Digitar apellido paterno Digitar apellido materno Domicilio Dirección adicional (dato referencial opcional) Sexo (seleccionar) Teléfono fijo Teléfono celular Seleccionar botón siguiente.
	4.	Datos personales. <i>Datos del afectado.</i> Registro de DNI seleccionar si el usuario tiene o no DNI. Digitar número de documento de identidad. Digitar nombre Digitar apellido paterno Digitar apellido materno Domicilio Dirección adicional (dato referencial opcional) Sexo (seleccionar). Edad Teléfono fijo Teléfono celular Historia clínica Tipo de seguro Grado de instrucción Seleccionar botón siguiente.

	5.	<p>Datos del acontecimiento.</p> <p>Establecimiento de salud (Seleccionar). Departamento o servicio donde sucedió el hecho o acontecimiento.</p> <p>Registro de hechos vulneratorios. Primer hecho</p> <p>Seleccionar tipo de hecho vulneratorio Digitar un comentario Seleccionar si el hecho es fundado o infundado. Funcionario quejado (nombres,apellidos,cargo) Personal de apoyo (nombres,apellidos,cargo) Guardar registro En automático el sistema muestra el número de IBOS creado.</p>
	6.	<p>Para concluir un registro se debe de llenar todos los datos de la sección de primer hecho vulneratorio. Adicionalmente se tiene la opción de registrar un segundo y tercer hecho vulneratorio.</p>
	7.	<p>Resultado de la intervención. Elegir entre concluido, derivado o en seguimiento.</p>
	8.	<p>Adjuntar 4 fotos (opcional) como máximo como evidencia de haber realizado la gestión del IBOS registrado. Guardar registro</p>
Extensiones	Pasos	
	1.	
Frecuencia	Diaria	
Performance	---	
Prioridad	Alta	
Clases Participantes		
Diagrama de Secuencia del Diseño		



Modulo	Consultar expedientes	
Caso de uso	Consultar expediente	
Código	CUS05	
Objetivo	<p>Módulo que permite realizar la consulta de los registros realizados utilizando los siguientes filtros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fecha de registro • DNI • Estado del registro (en proceso de registro, en seguimiento, derivado, concluido) <p>Posterior a la consulta o ubicado el registro el usuario puede editar o agregar más información sobre el caso.</p>	
Precondiciones	<ul style="list-style-type: none"> - Pertenecer a la Intendencia de Protección de Derechos en Salud IPROT y tener asignado el cargo de Delegado a fin de realizar la atención del público en general en Hospitales de Lima Metropolitana en cuanto a Atención de quejas, reclamos e IBOS. - Tener debidamente instalada la aplicación en el dispositivo móvil. 	
Evento	--	
Actor Primario y Secundarios	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Delegado 	
Roles		
Descripción	Pasos	Acción
	1.	Ingresar al menú de la aplicación y seleccionar la opción de consultar expediente
	2.	<p>Automáticamente debe de mostrar los criterios de búsqueda de los registros, facilitando habilitar los campos de gestiones realizadas para que el usuario pueda registrar dicha información.</p> <p>Los criterios de búsqueda son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fecha de registro • DNI • Estado del registro (en proceso de registro, en seguimiento, derivado, concluido).
	3.	Al realizar la búsqueda, seleccionar el caso de interés de tal modo que se muestre todos los datos ingresados, del mismo modo puede editar el registro agregar o actualizar datos.
Extensiones	Pasos	
	1.	
Frecuencia	Diaria	
Performance	---	
Prioridad	Alta	
Clases Participantes		

Diagrama de Secuencia del Diseño



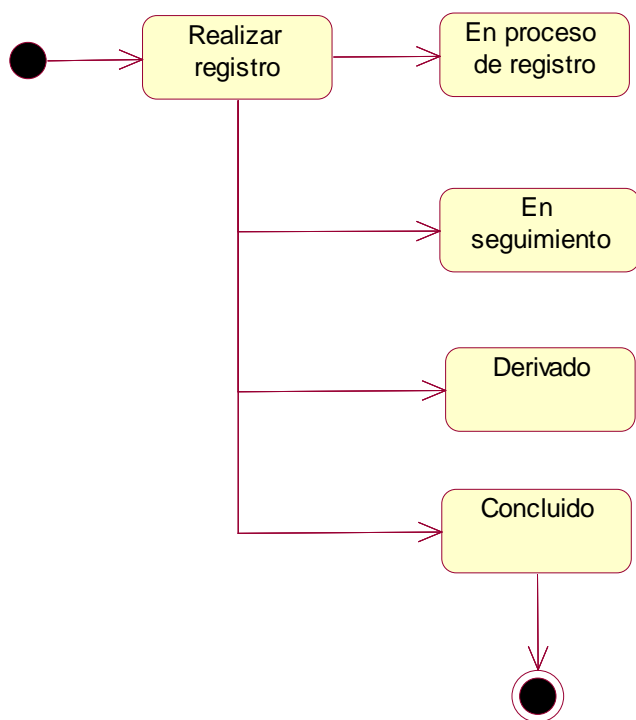
Modulo	Sincronizar fotos	
Caso de uso	Sincronizar fotos	
Código	CUS06	
Objetivo	Enviar las fotos capturadas en los registros realizados al servidor, ya que al guardar en un caso esta información o fotos se almacenan en el dispositivo móvil.	
Precondiciones	<ul style="list-style-type: none"> - Pertenecer a la Intendencia de Protección de Derechos en Salud IPROT y tener asignado el cargo de Delegado a fin de realizar la atención del público en general en Hospitales de Lima Metropolitana en cuanto a Atención de quejas, reclamos e IBOS. - Tener debidamente instalada la aplicación en el dispositivo móvil. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Haber realizado el registro de casos Quejas, IBOS, Consultas. 	
Evento		
Actor Primario y Secundarios	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Delegado 	
Roles		
Descripción	Pasos	Acción
	1.	Acceder al menú de la aplicación a la opción de sincronizar fotos.
	2.	Sistema: valida si el dispositivo cuenta con fotos y tiene internet envía las fotos al servidor central, caso contrario muestra una alerta.
	3.	
Extensiones	Pasos	
	1.	
Frecuencia	Normal	
Performance	---	
Prioridad	Media	
Clases Participantes		
Diagrama de Secuencia del Diseño	No aplica	

Modulo	Consulta de afiliados	
Caso de uso	Consulta de afiliados	
Código	CUS07	
Objetivo	Realizar la consulta de los usuarios de los servicios de salud que están afiliados al seguro público o privado asimismo conocer su estado activo o cancelado.	
Precondiciones	<ul style="list-style-type: none"> - Pertenecer a la Intendencia de Protección de Derechos en Salud IPROT y tener asignado el cargo de Delegado a fin de realizar la atención del público en general en Hospitales de Lima Metropolitana en cuanto a Atención de quejas, reclamos e IBOS. - Tener debidamente instalada la aplicación en el dispositivo móvil. . 	
Evento		
Actor Primario y Secundarios	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Delegado. 	
Roles		
Descripción	Pasos	Acción
	1.	Acceder al menú de la aplicación al módulo de consulta de afiliados
	2.	Sistema: muestra la interfaz para la consulta
	3.	Usuario digita DNI y realiza la búsqueda. Si el DNI existe en el registro de afiliados sistema muestra la lista de afiliaciones con su respectivo estado Caso contrario el sistema muestra un mensaje indicando que no tiene ninguna afiliación.
Extensiones	Pasos	
	1.	
Frecuencia	Normal	
Performance	---	
Prioridad	Media	
Clases Participantes		
Diagrama de Secuencia del Diseño	<pre> sequenceDiagram actor Delegado as : Delegado participant Sistema participant Listado as Listado de registros Delegado->>Sistema: 1: Accede a módulo de consulta activate Sistema Sistema->>Sistema: 2: Digita DNI deactivate Sistema Sistema->>Sistema: 3: Realiza la búsqueda deactivate Sistema Sistema->>Listado: 4: Listado de registros deactivate Sistema </pre> <p>The diagram shows the interaction between the actor ': Delegado', the system 'Sistema', and the object 'Listado de registros'. The actor sends a message '1: Accede a módulo de consulta' to the system. The system then performs two self-messages: '2: Digita DNI' and '3: Realiza la búsqueda'. Finally, the system sends a message '4: Listado de registros' to the object.</p>	

REVISION DE LA INTERFAZ DE USUARIO (DSI 3.3)

- Diseño y Prototipo de Interfaz de Usuario
- Diagrama de Estados

Estado de registro de Quejas, Consultas, IBOS



DISEÑO DE CLASES (DSI 4)

DISEÑO DE ASOCIACIONES Y AGREGACIONES E IDENTIFICACIÓN DE ATRIBUTOS Y OPERACIONES DE LAS CLASES (DSI 4.2, 4.3, 4.4)

DISEÑO FÍSICO DE DATOS (DSI 6)

- **Modelo Físico de Datos**

GENERACION DE ESPECIFICACIONES DE CONSTRUCCION (DSI 8)

ESPECIFICACIÓN DEL ENTORNO DE CONSTRUCCIÓN (DSI 8.1)

- **Plataforma del ambiente de desarrollo.**

Hardware	Servidor de Servicios: Intel i7, 500 GB
Sistema Operativo	Pc de desarrollo: Windows 7 64 bits
Herramientas de Construcción	Android Studio Lenguaje de programación JAVA JDK 7 CAPA DEL MODELO DE NEGOCIO: Spring 3.1.1. CAPA DE PRESENTACIÓN : Spring MVC, JSP, json PERSISTENCIA DE OBJETOS: MyBatis.
Base de Datos	Oracle 11g r2
Software de aplicaciones	Sistema operativo móvil : Android versión 4.0 a superior Api 14
Servidor WEB	Apache Tomcat 7

ELABORACION DE ESPECIFICACIONES DEL MODELO FISICO DE DATOS (DSI 8.4)

1. SQR_TM_EXPEDIENTE

- Tabla maestra expediente.
- Registro de los expediente.

Nombre	Tipo de Dato	...	M	A	Comenta...	Comentarios en RDBMS	Notas
1 ID_EXPEDIENTE	NUMBER [NUMERIC]		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			Código ID de intervención
2 ES_EXPEDIENTE_EXP	CHAR (1 BYTE) [CHAR]		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			Estado de la intervención
3 CO_RENAES_EXP	VARCHAR2 (10 BYTE) [VARCHAR]		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			CODIGO DE RENAES DE DONDE SE VIENE LA QUEJA
4 TI_INGRESO_EXP	NUMBER [NUMERIC]		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			TIPO DE INGRESO DE EXPEDIENTE
5 LO_CREACION_EXP	VARCHAR2 (20 BYTE) [VARCHAR]		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			Usuario de creación
6 FE_CREACION_EXP	DATE [DATE]		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			Fecha de la intervención
7 US_MODIFICA_EXP	VARCHAR2 (20 BYTE) [VARCHAR]		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			Usuario de creación
8 FE_MODIFICA_EXP	DATE [DATE]		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			Fecha de la intervención
9 ID_SOLICITANTE	NUMBER [NUMERIC]		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			CODIGO DE CIUDADANO SOLICITANTE SOLICITANTE
10 ID_AFECTADO	NUMBER [NUMERIC]		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			CODIGO DE CIUDADANO AFECTADO AFECTADO
11 ID_IAFAS	VARCHAR2 (5 BYTE) [VARCHAR]		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			CODIGO DE IAFAS
12 CO_MOL_EXP	VARCHAR2 (10 BYTE) [VARCHAR]		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			Código MOL
13 ID_AFECTADO_EXP	VARCHAR2 (20 BYTE) [VARCHAR]		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			Estado del afectado
14 TI_EXPEDIENTE_EXP	CHAR (1 BYTE) [CHAR]		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			Tipo de expediente
15 TI_SEGURO_EXP	VARCHAR2 (5 BYTE) [VARCHAR]		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			Tipo de seguro
16 ES_RENAES	NUMBER [NUMERIC]		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			CODIGO DE RENAES DONDE EL USUARIO PERTENECE
17 ES_REGISTRO_EXP	NUMBER [NUMERIC]		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			Estado del Registro: 1: REGISTRADO, 2: ELIMINADO
18 DE_COMENTARIO_EXP	VARCHAR2 (300 BYTE) [VARCHAR]		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			DESCRIPCION DEL COMENTARIO
19 TI_ORIGEN_EXP	NUMBER [NUMERIC]		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			Origen del registro del expediente 1:Tablet, 2:Web, 3:Kiosko
20 DE_COMENTARIO_HECHOS	VARCHAR2 (300 BYTE) [VARCHAR]		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			Comentario General de hechos
21 DE_COMENTARIO_GESTION	VARCHAR2 (300 BYTE) [VARCHAR]		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			Comentario general de gestiones inmediatas
22 ID_SERVICIO	VARCHAR2 (3) [VARCHAR]		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			CODIGO DE INGRESO
23 ID_DEPARTAMENTO	VARCHAR2 (3) [VARCHAR]		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			CODIGO DE DEPARTAMENTO

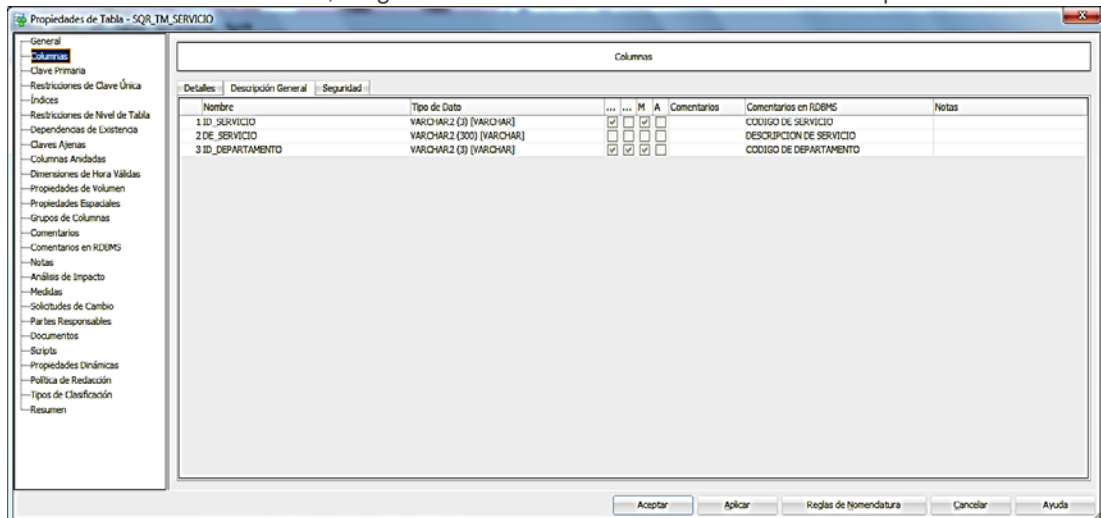
2.- SQR_TM_DEPARTAMENTO

- Tabla departamento que tienen los hospitales.
- Cada departamento tiene por lo menos un servicio.

Nombre	Tipo de Dato	...	M	A	C...	Comentarios en RDBMS	Notas
1 ID_DEPARTAMENTO	VARCHAR2 (3) [VARCHAR]		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			CODIGO DE DEPARTAMENTO (LUGAR DONDE SUCEDIO EL HECHO VULNERADO)
2 DE_DEPARTAMENTO	VARCHAR2 (200) [VARCHAR]		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			DESCRIPCION DEL DEPARTAMENTO DONDE SE DIO EL HECHO VULNERADO

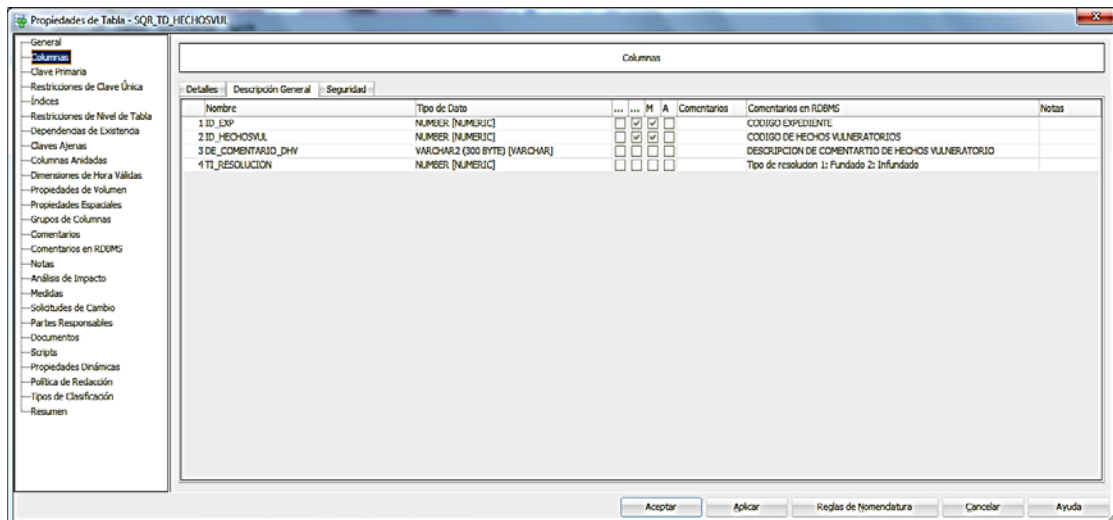
3.- SQR_TM_SERVICIO

- Tabla De Servicios, Registramos Los Servicios Que Brinda Un Departamento.



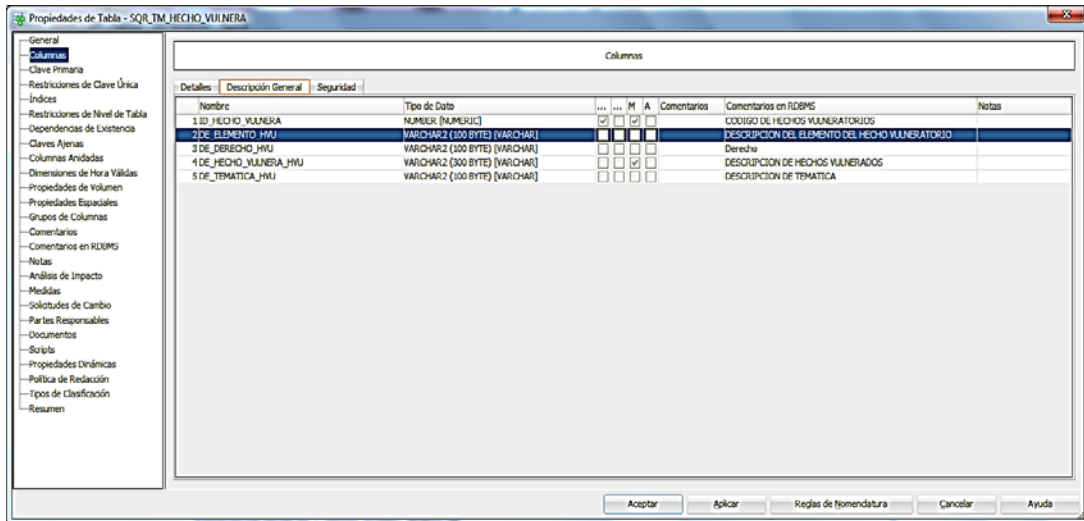
4.- SQR_TD_HECHOSVUL

- Tablas de hechos vulneratorios.
- Registro de los hechos vulneratorios que puede tener un expediente.



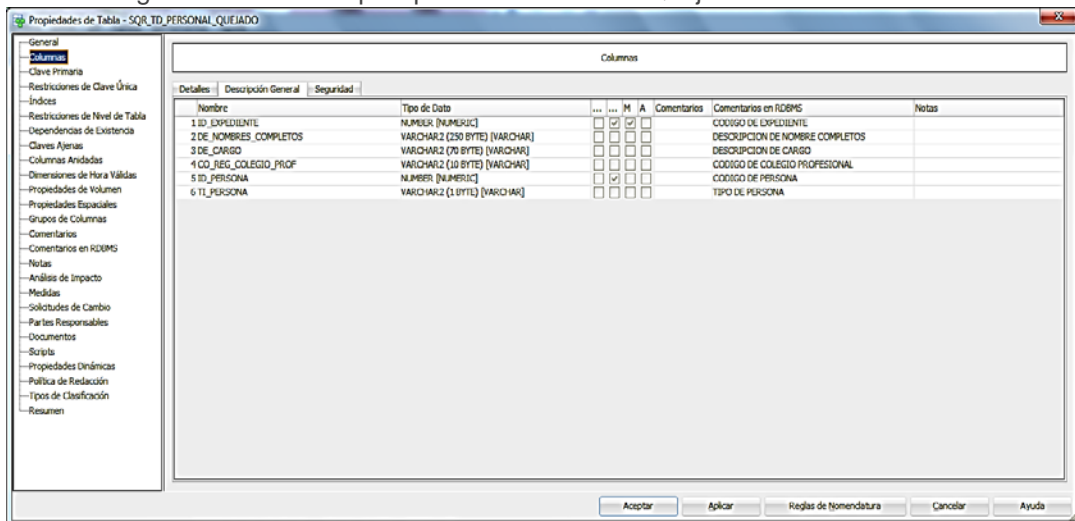
5.-SQR_TM_HECHO_VULNERA

- Tabla de hechos vulneratorios.
- Registro de hechos vulneratorios.



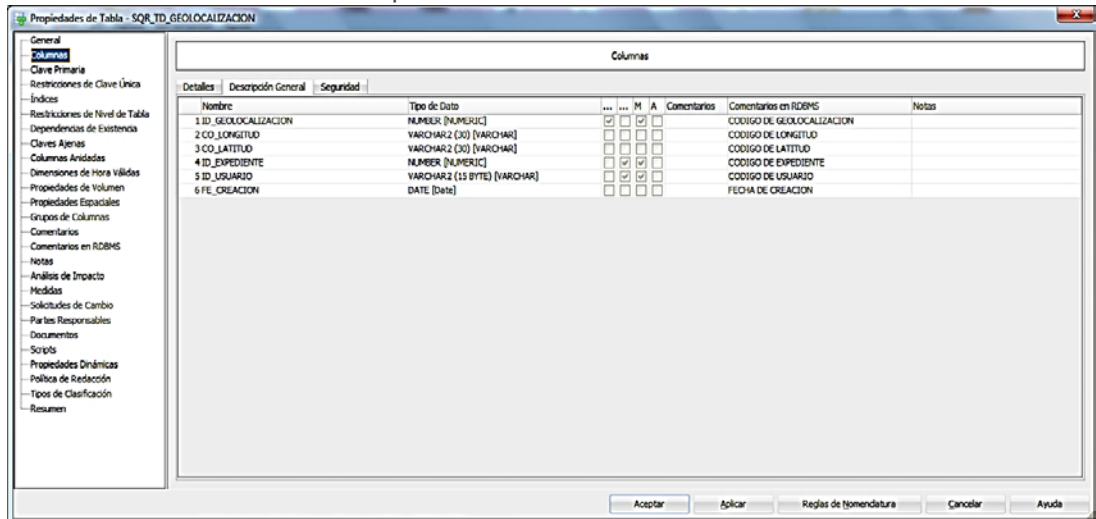
6.- SQR_TD_PERSONAL_QUEJADO

- Tabla Detalle Personal Quejado.
- Registro de Personal por quien se Tiene una Queja.



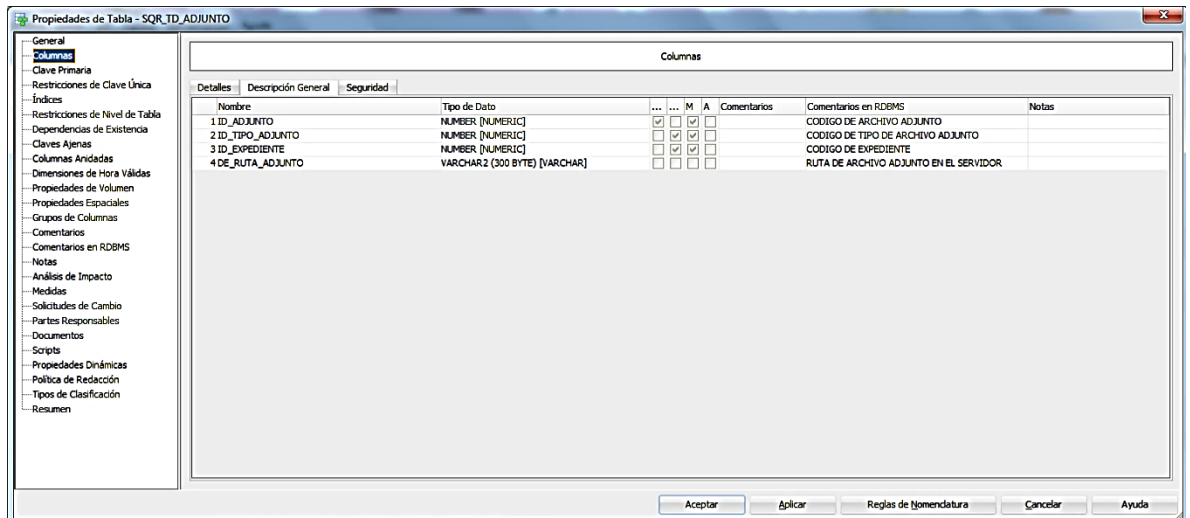
7.- SQR_TD_GEOLOCALIZACION

- Tabla de geolocalización.
- Se guardan las coordenadas desde donde se ingresó un nuevo expediente, o de donde se modificó un expediente.



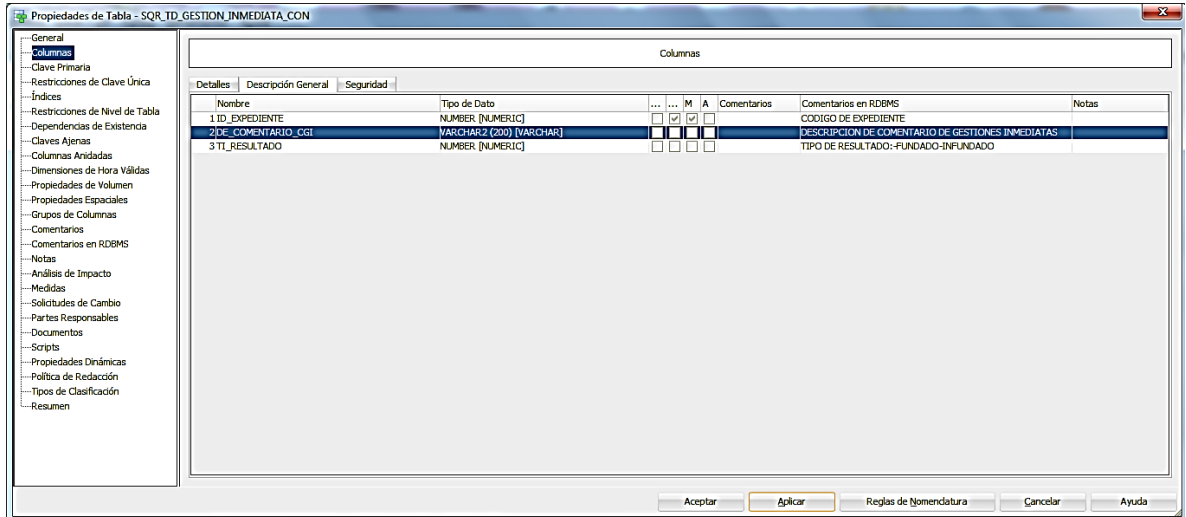
8.- SQR_TD_ADJUNTO

- Tabla detalle Adjunto.
- Registro De Archivos Adjuntados Por Expediente.



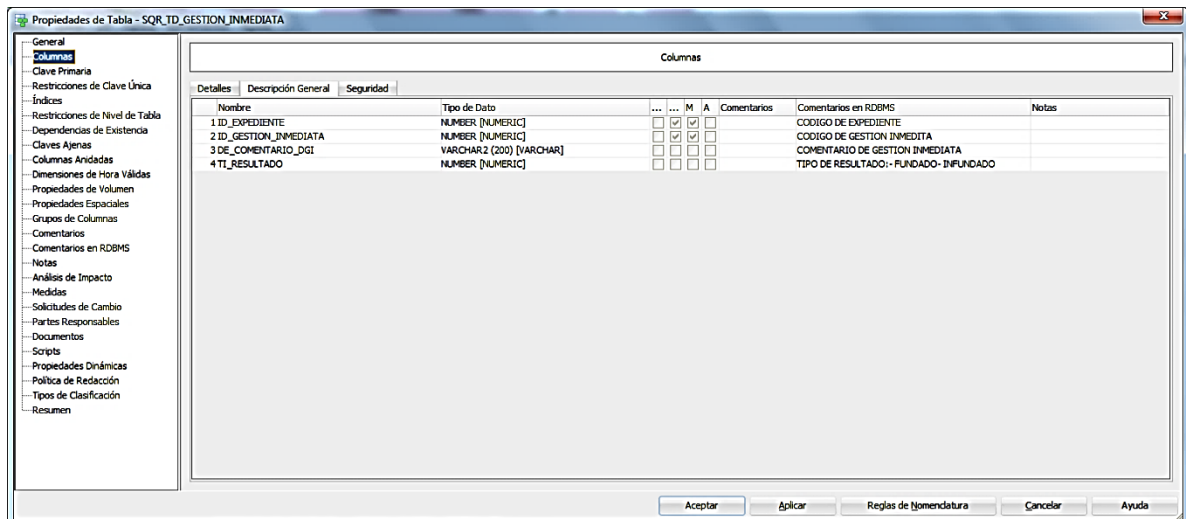
9.- SQR_TD_GESTION_INMEDIATA_CON

- Tabla detalle de gestión inmediata.
- En esta tabla se almacena información de gestiones inmediatas que se dan en el caso de consulta.
- Almacena las gestiones que se dieron por gestión.



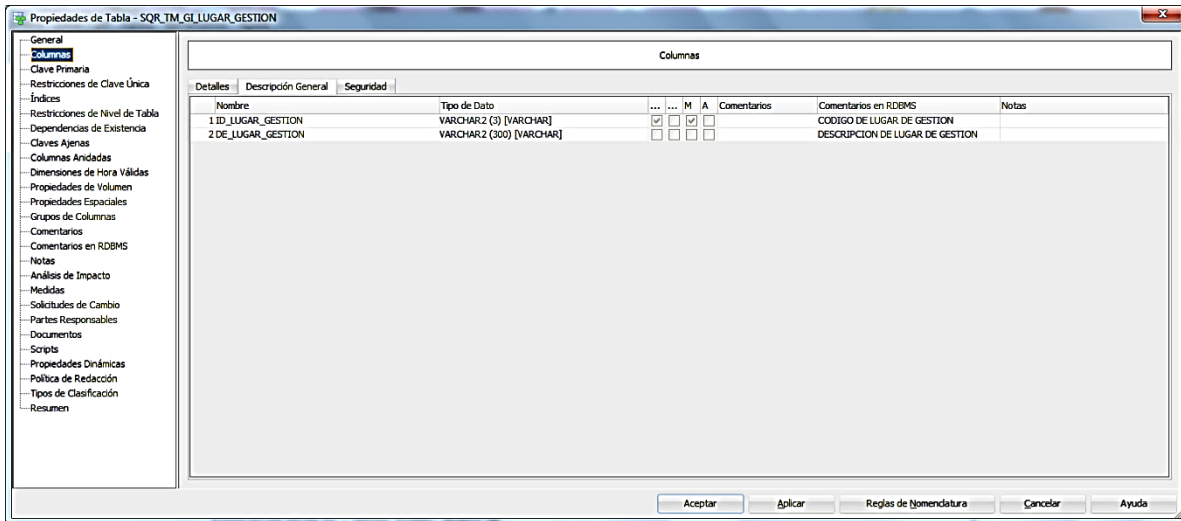
10.- SQR_TD_GESTION_INMEDIATA

- Tabla detalle de gestión inmediata. (en esta tabla se almacena información de gestiones inmediatas que se dan en casos como quejas o ibos).
- Almacena las gestiones que se dieron por gestión.



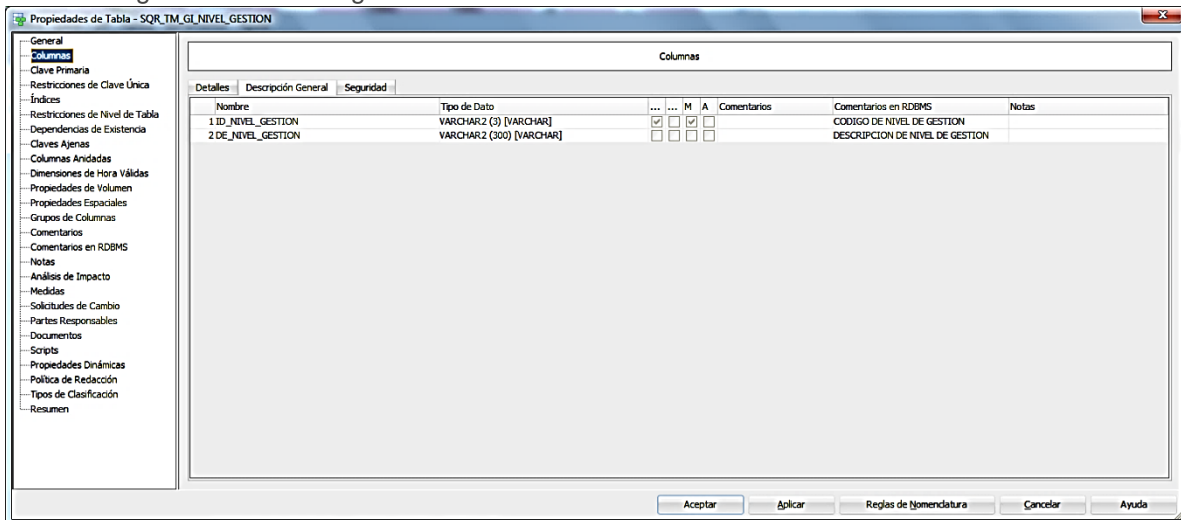
11.- SQR_TM_GI_LUGAR_GESTION

- Tabla maestra lugar de gestión.
- Registro de lugar de gestión.



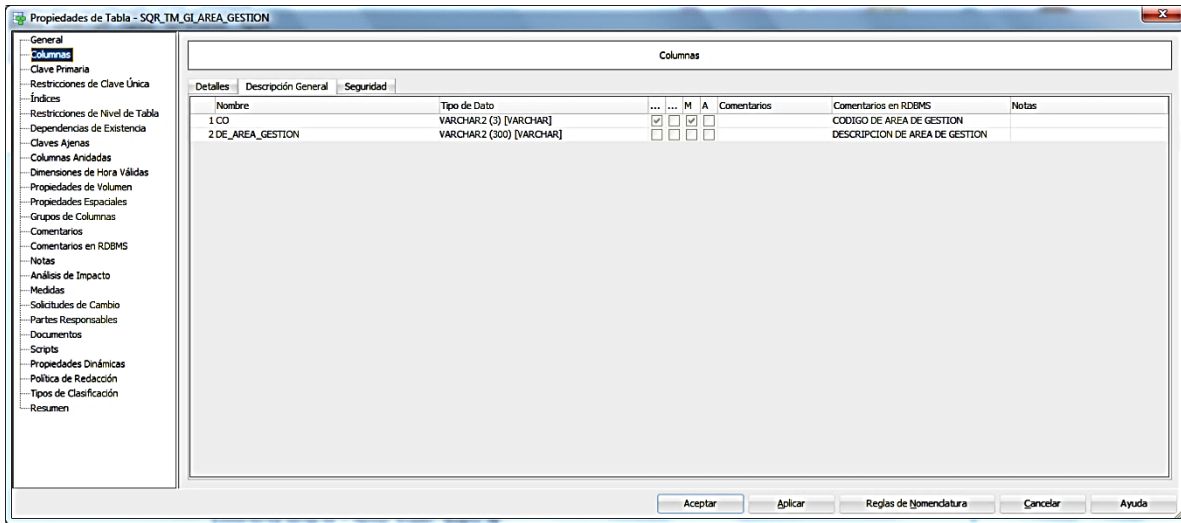
12.- SQR_TM_GI_NIVEL_GESTION

- Tabla maestra de nivel de gestión.
- Registro del nivel de gestión.



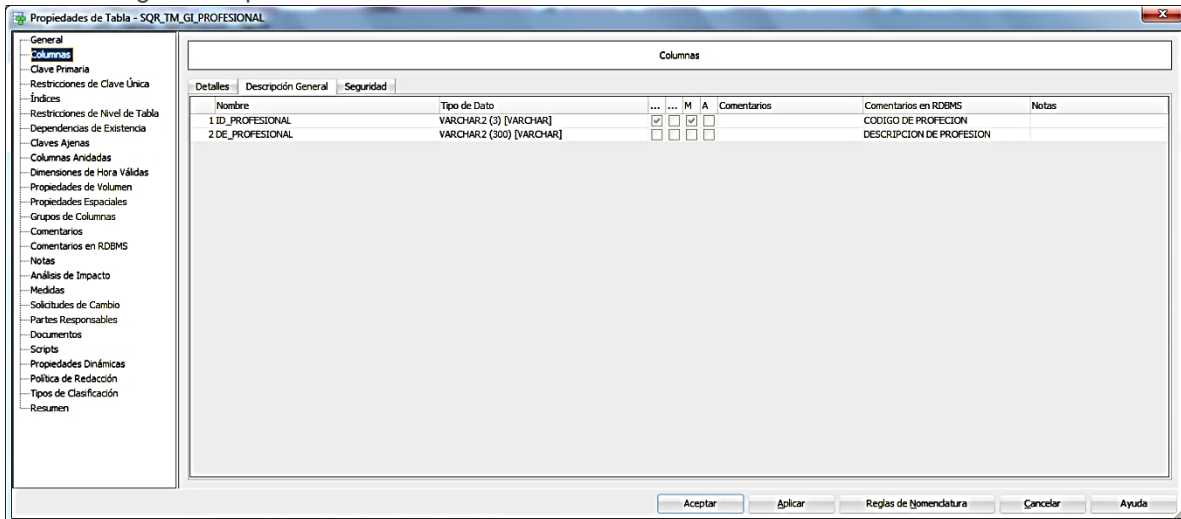
13. - SQR_TM_GI_AREA_GESTION

- Tabla maestra de área de gestión.
- Registro del área de gestión.



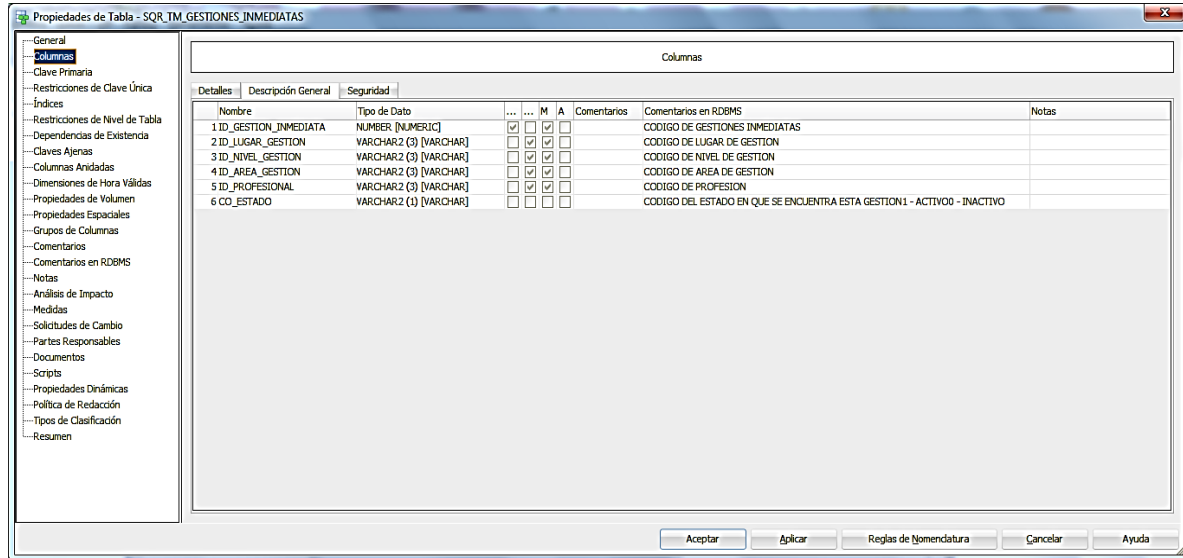
14.- SQR_TM_GI_PROFESIONAL

- Tabla maestra profesional.
- Registro de profesiones.



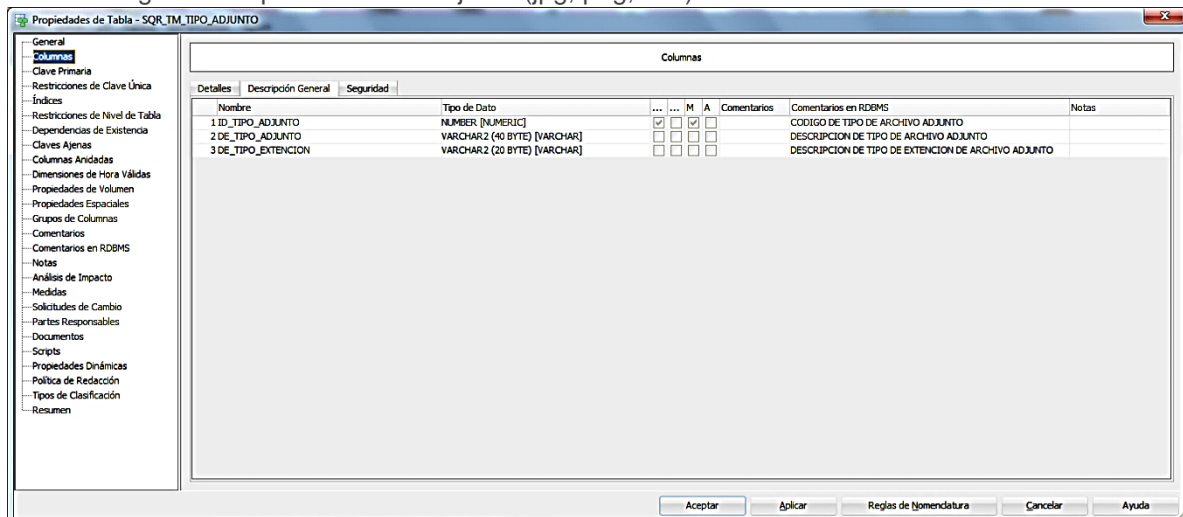
15.- SQR_TM_GESTIONES INMEDIATAS

- Tabla maestra de gestiones inmediatas, en donde se guardan todas las relaciones que tienen las tablas SQR_TM_GI tales como : SQR_TM_GI_LUGAR_GESTION, SQR_TM_GI_NIVEL_GESTION, SQR_TM_GI_AREA_GESTION, SQR_TM_GI_AREA_GESTION, SQR_TM_GI_PROFESIONAL).



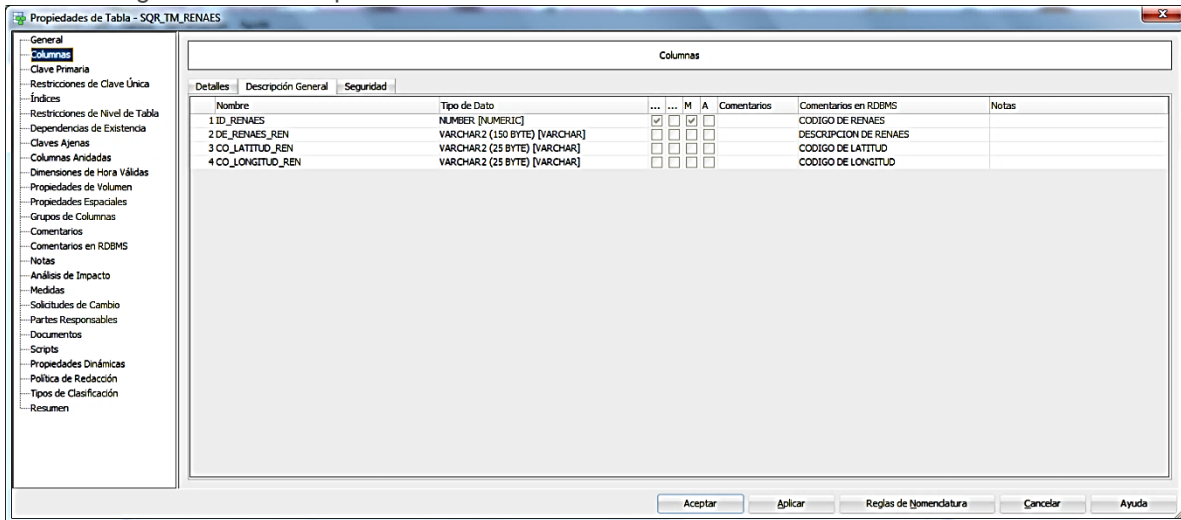
16.- SQR_TM_TIPO_ADJUNTO

- Tabla maestra tipo adjunto.
- Registro de tipo de archivo adjunto (jpg, png, doc).



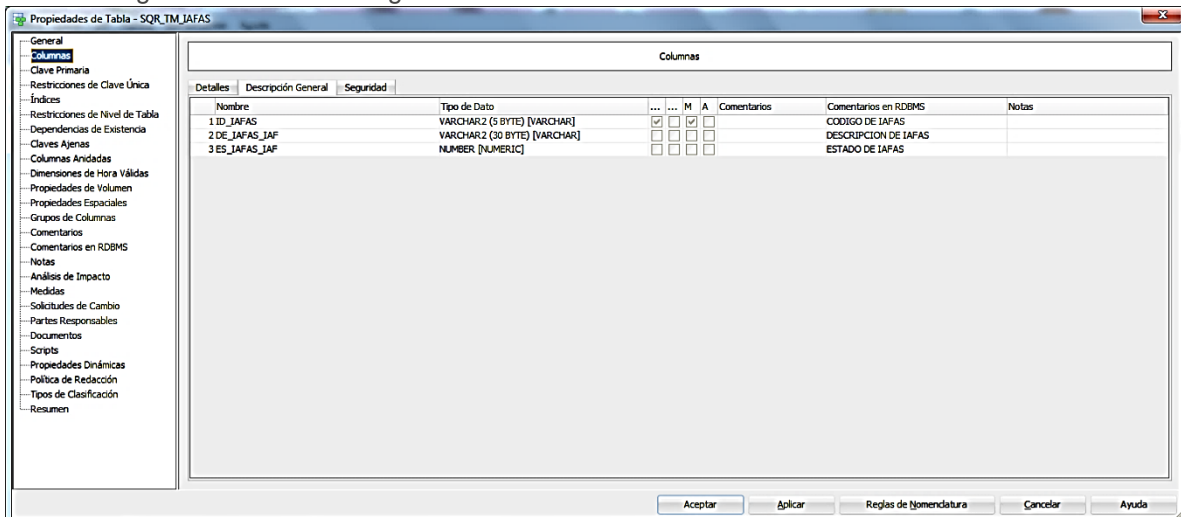
17.- SQR_TM_RENAES

- Tabla Renaes.
- Registro de los Hospitales.



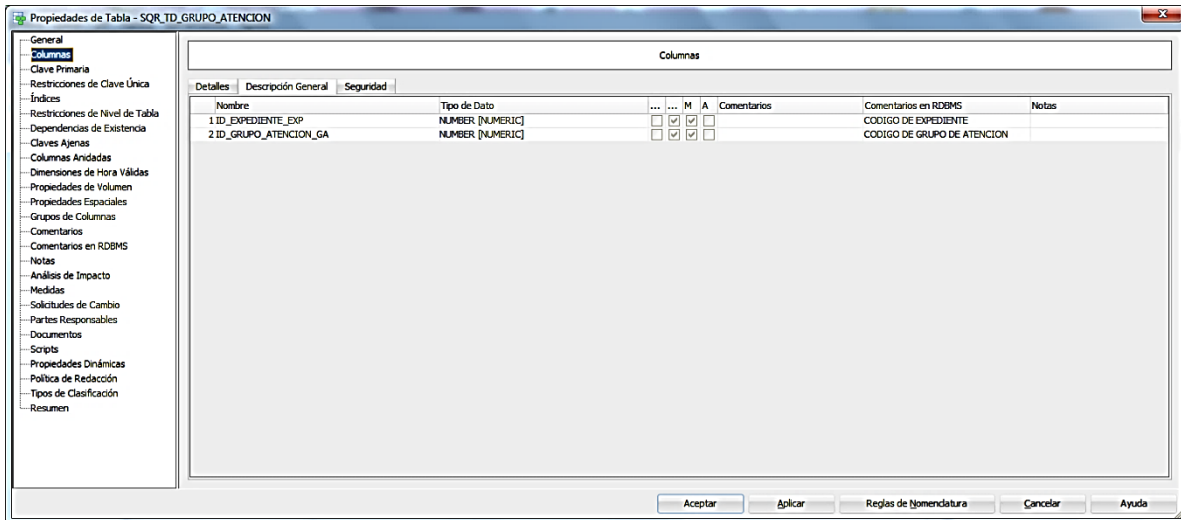
18.- SQR_TM_IAFAS

- Tabla IAFAS.
- Registro de todos los seguros.



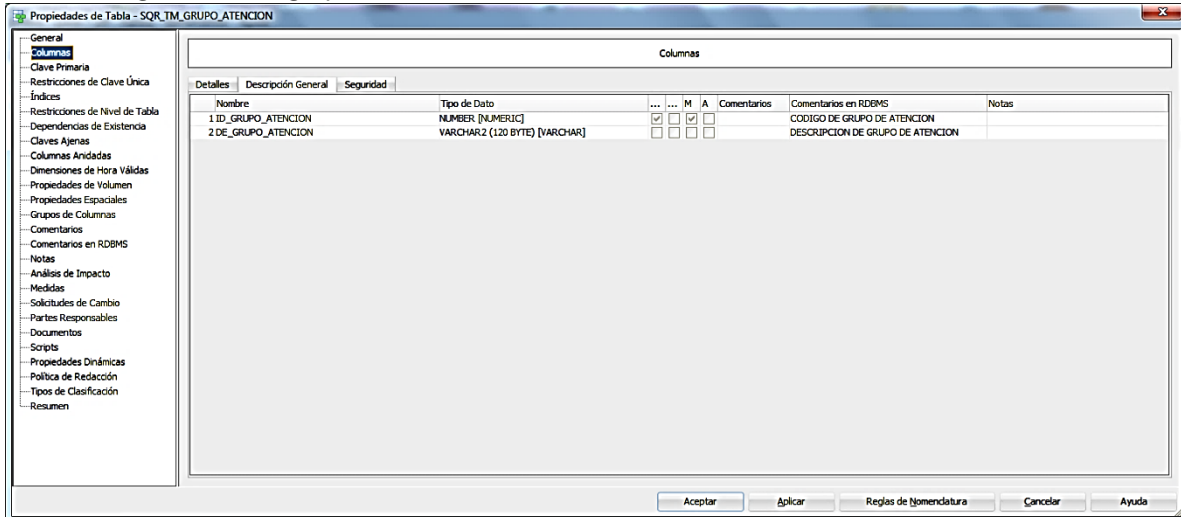
19.- SQR_TD_GRUPO_ATENCION

- Tabla grupo de Atención.
- Registro de grupos de atención a la que puede pertenecer un expediente



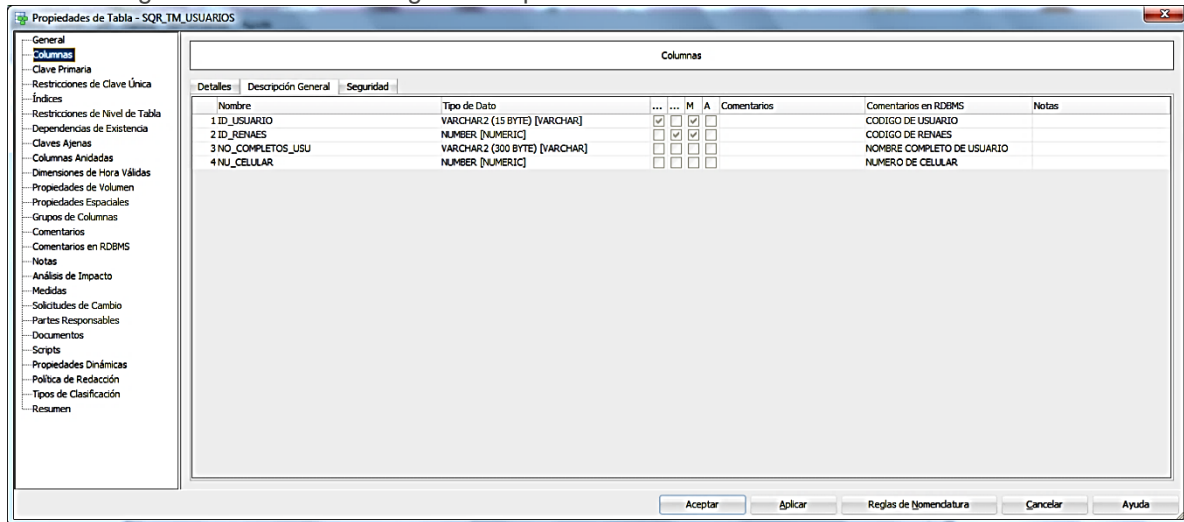
20.- SQR_TM_GRUPO_ATENCION

- Tabla de grupo de Atención
- Registro de los grupo de Atención.



21.- SQR_TM_USUARIOS

- Tabla usuario
- Registro de los usuario registrados para usar el sistema.

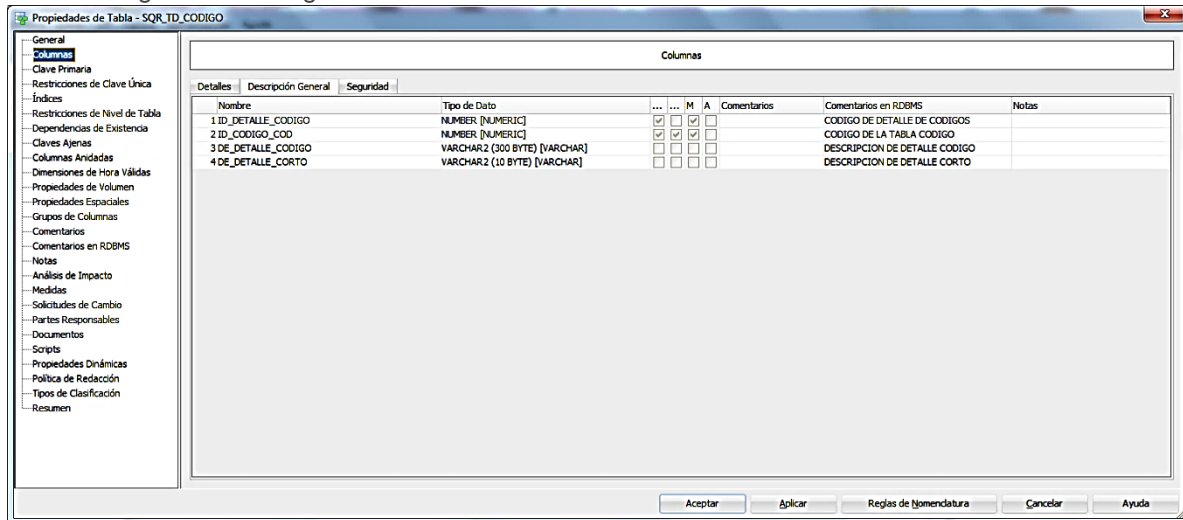


22.- SQR_TM_PERSONA

- Tabla maestra persona.
- Registro de datos de la persona.

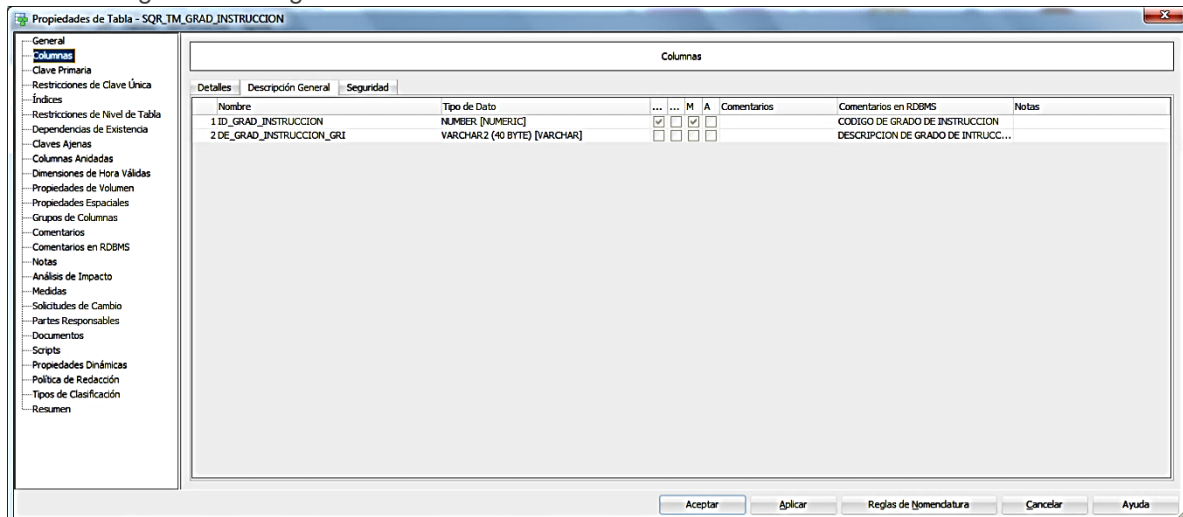
23.- SQR_TD_CODIGO

- Tabla detalle código.
- Registro del código.



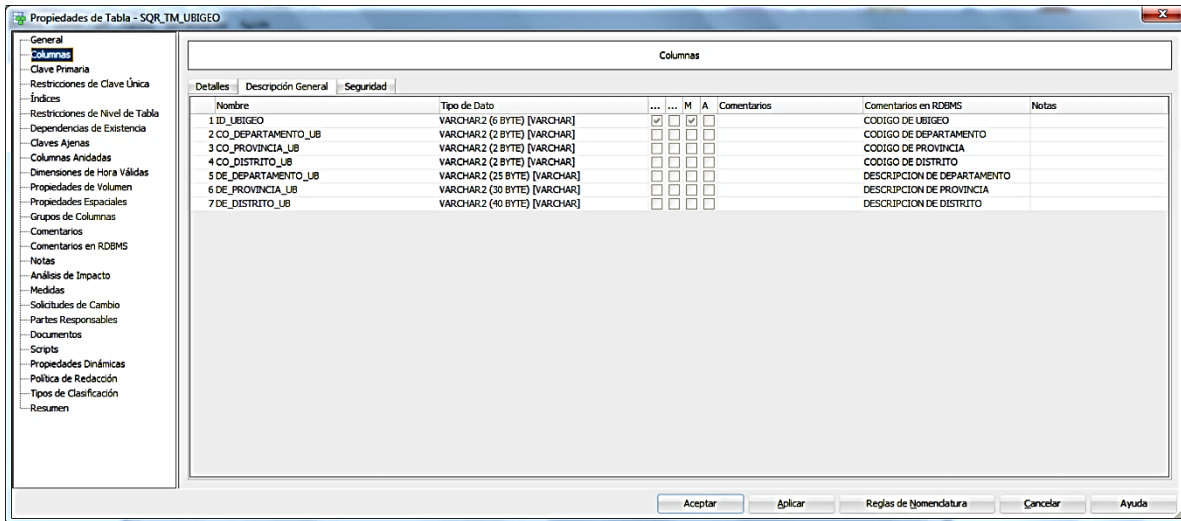
24.- SQR_TM_GRAD_INSTRUCCION

- Tabla de grado de instrucción.
- Registro de los grado de instrucción.



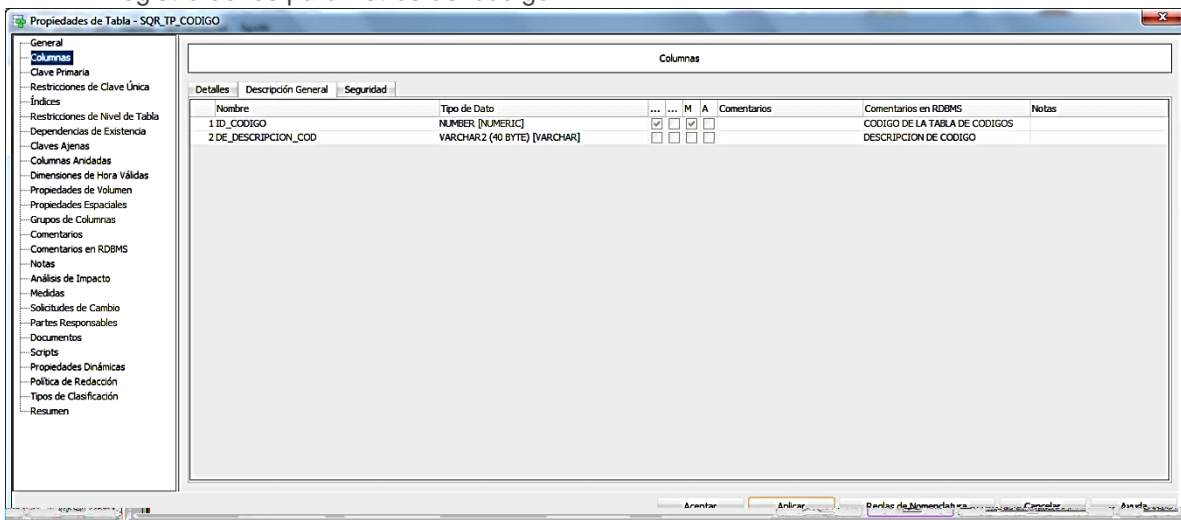
25.- SQR_TM_UBIGEO

- Tabla de Ubigeos.
- Registro de los Ubigeos (departamento, provincia, distrito).



26.- SQR_TP_CODIGO

- Tabla de parámetros de código.
- Registro de los parámetros del código.



ESPECIFICACION TECNICA DEL PLAN DE PRUEBAS (DSI 10)

ESPECIFICACIÓN TÉCNICA DE NIVELES DE PRUEBA (DSI 10.2)

Se han realizado pruebas a nivel funcional con el recorrido de todo el flujo de registro y función.

ESTABLECIMIENTO DE REQUISITOS DE IMPLANTACION (DSI 11)

ESPECIFICACION DE LA DOCUMENTACION DE USUARIO (DSI 11.1)

Nro.	Documento	Descripción
1	Manual de usuario	Detalle de funcionamiento de los módulos de aplicativo.
2	Manual técnico	Detalle a nivel técnico de la instalación

REQUERIMIENTOS DE IMPLANTACION (DSI 11.2)

Nro.	Requerimiento de Implantación	Descripción
1	Capacitación	Capacitación personalizada a delegados de IPROT
2	Instalación del aplicativo	Instalación del aplicativo en dispositivo
3	Subir el apk al google play	Subir el apk servicio google play para que esté disponible para la descarga.

APROBACION DEL DISEÑO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN (DSI 12)

PRESENTACIÓN Y APROBACIÓN DEL DISEÑO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN (ASI 12.1)

Se dio por aprobado el diseño del aplicativo.

CONSTRUCCION Y PRUEBAS DEL SISTEMA DE INFORMACION (CSI)

PREPARACION DEL ENTORNO DE GENERACION Y CONSTRUCCION (CSI 1)

IMPLEMENTACION DEL BASE DE DATOS FISICA

Especificar ubicación, usuario y características de la Base de Datos Física Implementada.

PREPARACION DEL ENTORNO DE CONSTRUCCION (CSI 1.2)

Para el entorno de construcción se especifica a detalle en el manual Técnico.

GENERACION DE CODIGO DE LOS COMPONENTES Y PROCEDIMIENTOS (CSI 2)

El objetivo de esta actividad es la codificación de los componentes del sistema de información, a partir de las especificaciones de construcción obtenidas en el proceso **Diseño del Sistema de Información (DSI)**, así como la construcción de los procedimientos de operación y seguridad establecidos para el mismo.

GENERACION CODIGO FUENTE DE COMPONENTES (CSI 2.1)

Como repositorio de la gestión de versiones se ha definido utilizar el SVN VERSIÓN 1.8 o superior.

EJECUCIÓN DE LAS PRUEBAS DE SISTEMA (CSI 5)

Se realizaron las pruebas del sistema para realizar el despliegue a calidad.

Conlleva a la realización del **Formato de Despliegue a Calidad**.

ELABORACION DE MANUALES DE USUARIO (CSI 6)

Se tiene ha manejado por separado el documento de manual de usuario.

DEFINICIÓN DE LA FORMACIÓN DE USUARIOS FINALES (CSI 7)

Se realizará capacitación personalizada a todos los usuarios de la aplicación.

DEFINICIÓN DEL ESQUEMA DE FORMACIÓN (CSI 7.1)

Se realizará la capacitación a los usuarios del funcionamiento de los módulos en un total de 4 horas, donde se realizarán casuísticas de registro.

ESPECIFICACIÓN DE LOS RECURSOS Y ENTORNOS DE FORMACIÓN (CSI 7.2).

Como recursos a utilizar tenemos:

Dispositivo móvil con la aplicación instalada.

Laptop para proyectar las acciones que hace el presentador desde la tablet.

Manual de usuario en digital.

CONSTRUCCIÓN DE LOS COMPONENTES Y PROCEDIMIENTOS DE MIGRACIÓN Y CARGA INICIAL DE DATOS (CSI 8)

No aplica.

APROBACIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN (CSI 9)

PRESENTACIÓN Y APROBACIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN (CSI 9.1)

IMPLANTACION Y ACEPTACION DEL SISTEMA (ISI)

PRUEBAS DE IMPLANTACION DEL SISTEMA (ISI 5)

REALIZACION Y EVALUACION DE LAS PRUEBAS DE IMPLEMENTACIÓN (ISI 5.2, 5.3)

- Documento de despliegue a calidad.

Calidad: <input checked="" type="checkbox"/>		Producción: <input type="checkbox"/>	
Número de Solicitud: <input type="text"/>		Fecha de Solicitud: 05-11-2015	
<i>Se debe considerar por aplicativo</i>		Hora de Solicitud: 09:00 am	
Origen del Requerimiento: IPROT		Requerimiento : Mantenimiento:	
Sistema / Módulo:		Versión: 1.0	
Motivo de Solicitud:	Desarrollo Nuevo:	<input type="checkbox"/>	
	Mantenimiento Correctivo :	<input type="checkbox"/>	Mantenimiento Perfectivo : <input type="checkbox"/>
	Mantenimiento Adaptativo:	<input type="checkbox"/>	Mantenimiento Evolutivo: <input type="checkbox"/>
Ámbito de la Publicación	Interna : <input type="checkbox"/>	Externa: <input type="checkbox"/>	
Solicitado por:	Ing. Luis Delgado Quispe		
Cargo:	Jefe de Proyecto		
Atendido por:	Joe Harold Malca Pérez		
Cargo:	Administrador de Servidores		
Fuentes			
Nombre: -	Tipo: Código Fuente: <input type="checkbox"/> EAR: <input type="checkbox"/> WAR: <input type="checkbox"/> Otro: <input type="checkbox"/> Especificar:		
Objetos BD:			
Nombre: Esquema: Usuario:	Tipo: Packages: <input type="checkbox"/> Funciones: <input type="checkbox"/> Procedimientos: <input type="checkbox"/> Librerías: <input type="checkbox"/>		
Lenguaje de Programación:			
Carpeta donde se encuentra la(s) fuente(s) y ejecutable(s):			

Pase a: *Calidad*

Producción:

Fecha: dd-mm-aaaa *Hora:* hh-mm

Acciones a Realizar:

Situación actual.

Se ha implementado los requerimientos de creación de esquema, usuario y tablas referente al aplicativo móvil IPROT.

Descripción del requerimiento

- Modificación y creación de tablas.
- Cambios en los servicios rs-gestion-intervencion
- Cambios en los servicios rs-valida-dni

Lista de Tareas a Implementar (Secuencia de pasos)

BD ORACLE(QA) – DBA

- Ejecutar el siguiente script en el esquema ES_MOVIL_IPROT, los script se adjuntan en el correo.

- Ejecutar el siguiente Query:

- 1.- QUERY 1
- 2.- TM_GI_AREA_GESTION
- 3.- TM_GI_LUGAR_GESTION
- 4.- TM_GI_NIVEL_GESTION
- 5.- TM_GI_PROFESIONAL
- 6.- TM_GESTIONES_INMEDIATAS
- 7.- TM_DEPARTAMENTO
- 8.- TM_SERVICIO
- 9.- PK HEAD
- 10.- PK BODY

- Otorgar permisos de lectura, escritura y actualización, con el usuario US_MOVIL_IPROT a las siguientes tablas creadas:

- 1.- SQR_TM_GI_AREA_GESTION
- 2.- SQR_TM_GI_LUGAR_GESTION
- 3.- SQR_TM_GI_NIVEL_GESTION
- 4.- SQR_TM_GI_PROFESIONAL
- 5.- SQR_TM_GESTIONES_INMEDIATAS
- 6.- SQR_TM_DEPARTAMENTO
- 7.- SQR_TM_SERVICIO

Darle todos los permisos al usuario US_ MOVIL_IPROT (lectura, escritura y actualización) del esquema ES_MOVIL_IPROT.

- Asignar sinónimos con el mismo nombre de las tablas:

- 1.- SQR_TM_GI_AREA_GESTION
- 2.- SQR_TM_GI_LUGAR_GESTION
- 3.- SQR_TM_GI_NIVEL_GESTION
- 4.- SQR_TM_GI_PROFESIONAL
- 5.- SQR_TM_GESTIONES_INMEDIATAS
- 6.- SQR_TM_DEPARTAMENTO
- 7.- SQR_TM_SERVICIO

SERVER QA TOMCAT – SERVIDORES

- Desplegar los servicios móviles que se encuentra copiados en la siguiente ruta
O:\Fuentes\Plataforma\War_movil_06112014.
En el servidor con la IP 192.168.10.252

Los .WAR son los siguientes:

- rs-valida-dni
- rs-gestion-intervencion

SERVER QA TOMCAT – SERVIDORES

- Ir a la siguiente ruta:
..\rs-gestion-intervencion\WEB-INF\config\
Editar el siguiente archivo:
- rs-gestion-intervencion.properties

```
jdbc.driverClassName=oracle.jdbc.driver.OracleDriver  
jdbc.url=jdbc:oracle:thin:@192.168.10.20:1977:dbprd01  
jdbc.username=[USUARIO DE BASE DE DATOS]  
jdbc.password=[CONTRASEÑA DE BASE DE DATOS]
```

El usuario y contraseña serán otorgados por el administrador de Base de Datos.

SERVER QA TOMCAT – SERVIDORES

- Ir a la siguiente ruta:
..\rs-valida-dni\build\web\WEB-INF\config\
Editar el siguiente archivo:
- rs-valida-dni.properties

```
jdbc.driverClassName=oracle.jdbc.driver.OracleDriver  
jdbc.url=jdbc:oracle:thin:@192.168.10.20:1977:dbprd01  
jdbc.username=[USUARIO DE BASE DE DATOS]  
jdbc.password=[CONTRASEÑA DE BASE DE DATOS]
```

El usuario y contraseña serán otorgados por el administrador de Base de Datos.

SERVER QA TOMCAT – SERVIDORES

- Reiniciar los Servicios:
rs-valida-dni
rs-gestion-intervencion

Secuencia de Rollback:

PRUEBAS DE ACEPTACION DEL SISTEMA (ISI 6)

Documento de Aceptación del Sistema (Usuario)

I. DATOS GENERALES:							
Entidad	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD – SUSALUD						
Intendencia	DE INVESTIGACION Y DESARROLLO - IID			Referencias		Reunión 27/08/2014 Reunión 03/09/2014	
Fecha	Viernes, 26/09/2014	Lugar	IPROT SUSALUD	Hora de Inicio	9:00 am	Hora de Terminó	10:30 am
Marco Normativo	DL N° 1158, RS 160-2011-SUNASA/CD						
Proceso Asociado	Promoción y Protección de los derechos de los usuarios de los servicios de salud						
Agenda:							
- Cierre y Aprobación de la Primera Fase del Proyecto para la Implementación del Sistema Móvil de Atención de Quejas y Reclamos v 1.0.							
II. PARTICIPANTES:							
Intendencia	Nombres y Apellidos	Teléfono - Anexo	Correo electrónico			Firma	
IPROT	Guido Aurelio Merea Longa	4336524	gmerea@susalud.gob.pe				
IPROT	Andrea Amparito Oblitas Julián	4336524	aoblitas@susalud.gob.pe				
IPROT	Hugo Islas Terrones	4336524	hislas@susalud.gob.pe				
IID	José Hamblett Villegas Ortega	3726150 - 5411	jvillegas@susalud.gob.pe				
IID	Javier A. Santisteban Romero	3726150 - 5709	jsantisteban@susalud.gob.pe				

III. DESARROLLO DE LA REUNION:	
Nro.	Descripción
1	El Dr. Guido Merea, da por apertura la reunión dando la bienvenida a todos los participantes, señalando que el Proyecto está siendo asumido con mucha responsabilidad por el grupo de tarea, a fin de cumplir con los objetivos institucionales.
1	El Lic. José Villegas, explica a los participantes de IPROT, la finalidad de la reunión en base a la agenda planificada, asimismo señaló la importancia y prioridad del Proyecto para la captura de datos mediante los dispositivos móviles (tablets) de las quejas y reclamos reportados por los delegados de IPROT. Explicó que en esta primera fase del Proyecto, ha comprendido el levantamiento y definición de los requerimientos funcionales del área usuaria (IPROT) y el diseño del Prototipo de la Aplicación Móvil de quejas y reclamos desarrollada por IID.
2	Posteriormente el Ing. Javier Santisteban, informó los avances desarrollados como resultado de las reuniones de trabajo por parte del grupo de tarea entre IID e IPROT: <ul style="list-style-type: none"> - Reunión realizada el día 27/08/2014 - Reunión realizada el día 03/09/2014 - Visita al Hospital Nacional Cayetano Heredia – 18/09/2014 - Visita al Hospital Nacional María Auxiliadora – 25/09/2014 Producto de ello se ha recogido las apreciaciones de los delegados de los Hospitales visitados y del personal de IPROT, quienes han manifestado que la captura de información de las quejas y reclamos mediante el prototipo de la aplicación móvil presentada a través de la tablet, optimiza el registro de datos y los tiempos utilizados.

3	Posteriormente se procedió a presentar el prototipo de la aplicación móvil para el registro de quejas y reclamos, intervención de buenos oficios IBOS y consultas, en base a los requerimientos funcionales del área usuaria y de las sugerencias recogidas de los delegados de los hospitales visitados.
4	El Lic. José Villegas, informó que IID ha realizado el requerimiento a OGA para la adquisición de 24 tablets para IPROT en una primera etapa y el paquete de comunicación de voz y datos para la operación de la aplicación móvil a través de las tablets, las mismas que una vez adquiridas procederán con la configuración y pruebas unitarias de la aplicación móvil.
5	Asimismo señaló que una vez configuradas las 24 tablets por IID, se informará a IPROT para su distribución correspondiente, quedando bajo responsabilidad de ésta la custodia y salvaguarda de las mismas.
6	Por otro lado el Intendente de IID y el Intendente de IPROT acuerdan promover una Resolución de Superintendencia conformando el grupo de tarea que conducirá y tendrá a cargo el Proyecto para la implementación del sistema móvil a través de las tablets, como parte de las buenas prácticas.
7	El Ing. Javier Santisteban, sugiere que antes de la puesta en marcha y despliegue de la aplicación a nivel de los Hospitales se realice un piloto en tres hospitales a fin de afinar y realizar los ajustes necesarios previa evaluación técnica y funcional.
8	A solicitud de IPROT, IID debe de evaluar la restricción en las tablets a nivel de configuración para limitar el acceso a aplicaciones como Facebook, youtube, entre otros a excepción del correo electrónico.
9	Queda establecido que los estados de las quejas y reclamos reportados tiene 3 estados: concluido, derivado y seguimiento.

IV. ACUERDOS:

Nro.	Descripción	Fecha
1	IPROT, aprueba el actual prototipo de la aplicación móvil para el registro de quejas y reclamos, intervención de buenos oficios IBOS y consultas reportadas por los usuarios de los servicios de salud, especificadas en el Anexo I que es parte del acta.	26/09/2014
2	IID, procederá a implementar el desarrollo y despliegue de la aplicación móvil a través de las tablets y coordinará con IPROT para su distribución. (Previa entrega de los equipos por parte de OGA.	Hasta el 15 de Octubre 2014
3	IID en coordinación con IPROT, presentará y expondrá el uso de la aplicación móvil a todos los delegados y personal de IPROT en el taller a desarrollar la primera semana de Octubre.	03/10/2014
4	IPROT, validará y enviará a IID el catálogo de hechos vulneratorios y acciones inmediatas.	Hasta el 09/10/14
5	IID e IPROT acuerdan desarrollar un piloto en tres hospitales, estimando un periodo de un mes para afinar y realizar los ajustes necesarios a la aplicación móvil.	Del 15 de Octubre al 31 de Octubre 2014
6	IID e IPROT acuerdan establecer un plan de trabajo para la implementación y proceso de capacitación sobre el uso de la aplicación móvil.	Del 15 de Octubre al 31 de Octubre 2014
7	IID, brindará la asistencia técnica relacionada al uso de la aplicación, así como los ajustes previa evaluación por el equipo técnico de trabajo.	Permanente
8	IID, realizará la evaluación como parte del piloto del comportamiento del correo electrónico de las delegadas de salud a fin de determinar la cuota del correo en relación a los archivos attached.	Del 15 de Octubre al 31 de Octubre 2014
9	IID, previa solicitud de IPROT realizará las gestiones para la adquisición de las restantes 40 tablets, así como el seguro contra pérdida o robo, según disponibilidad presupuestal	Octubre - Noviembre
10	IID, brindará la asistencia técnica relacionada al uso de la aplicación, así como los ajustes previa evaluación por el equipo técnico de trabajo.	Permanente

PASO A PRODUCCION (ISI 10)

Documento de pase a producción

Calidad: <input type="checkbox"/>		Producción: <input checked="" type="checkbox"/>	
Número de Solicitud: <input type="text"/>		Fecha de Solicitud: 05-11-2015	
<i>Se debe considerar por aplicativo</i>		Hora de Solicitud: 09:00 am	
Origen del Requerimiento: IPROT		Requerimiento : Mantenimiento:	
Sistema / Módulo:		Versión: 1.0	
Motivo de Solicitud:	Desarrollo Nuevo:	<input type="checkbox"/>	
	Mantenimiento Correctivo :	<input type="checkbox"/>	Mantenimiento Perfectivo : <input type="checkbox"/>
	Mantenimiento Adaptativo:	<input type="checkbox"/>	Mantenimiento Evolutivo: <input type="checkbox"/>
Ámbito de la Publicación		Interna : <input type="checkbox"/>	Externa: <input type="checkbox"/>
Solicitado por: Ing. Luis Delgado Quispe			
Cargo: Jefe de Proyecto			
Atendido por: Joe Harold Malca Pérez			
Cargo: Administrador de Servidores			
Fuentes			
Nombre: -		Tipo: Código Fuente: <input type="checkbox"/> EAR: <input type="checkbox"/> WAR: <input type="checkbox"/> Otro: <input type="checkbox"/> Especificar:	
Objetos BD:			
Nombre: Esquema: Usuario:		Tipo: Packages: <input type="checkbox"/> Funciones: <input type="checkbox"/> Procedimientos: <input type="checkbox"/> Librerías: <input type="checkbox"/>	
Lenguaje de Programación:			
Carpeta donde se encuentra la(s) fuente(s) y ejecutable(s):			
Pase a: Calidad <input type="checkbox"/>		Producción: <input type="checkbox"/> Fecha: dd-mm-aaa Hora: hh-mm	
Acciones a Realizar: Situación actual. Se ha implementado los requerimientos de creación de esquema, usuario y tablas referente al aplicativo móvil IPROT.			
Descripción del requerimiento <ul style="list-style-type: none"> - Modificación y creación de tablas. - Cambios en los servicios rs-gestion-intervencion - Cambios en los servicios rs-valida-dni 			

Lista de Tareas a Implementar (Secuencia de pasos)

BD ORACLE(QA) – DBA

- Ejecutar el siguiente script en el esquema ES_MOVIL_IPROT, los script se adjuntan en el correo.
 - Ejecutar el siguiente Query:
 - 1.- QUERY 1
 - 2.- TM_GI_AREA_GESTION
 - 3.- TM_GI_LUGAR_GESTION
 - 4.- TM_GI_NIVEL_GESTION
 - 5.- TM_GI_PROFESIONAL
 - 6.- TM_GESTIONES_INMEDIATAS
 - 7.- TM_DEPARTAMENTO
 - 8.- TM_SERVICIO
 - 9.- PK HEAD
 - 10.- PK BODY
- Otorgar permisos de lectura, escritura y actualización, con el usuario US_MOVIL_IPROT a las siguientes tablas creadas:
 - 1.- SQR_TM_GI_AREA_GESTION
 - 2.- SQR_TM_GI_LUGAR_GESTION
 - 3.- SQR_TM_GI_NIVEL_GESTION
 - 4.- SQR_TM_GI_PROFESIONAL
 - 5.- SQR_TM_GESTIONES_INMEDIATAS
 - 6.- SQR_TM_DEPARTAMENTO
 - 7.- SQR_TM_SERVICIO

Darle todos los permisos al usuario US_ MOVIL_IPROT (lectura, escritura y actualización) del esquema ES_MOVIL_IPROT.

- Asignar sinónimos con el mismo nombre de las tablas:
 - 1.- SQR_TM_GI_AREA_GESTION
 - 2.- SQR_TM_GI_LUGAR_GESTION
 - 3.- SQR_TM_GI_NIVEL_GESTION
 - 4.- SQR_TM_GI_PROFESIONAL
 - 5.- SQR_TM_GESTIONES_INMEDIATAS
 - 6.- SQR_TM_DEPARTAMENTO
 - 7.- SQR_TM_SERVICIO

SERVER PRODUCCIÓN TOMCAT – SERVIDORES

- Desplegar los servicios móviles que se encuentra copiados en la siguiente ruta
O:\Fuentes\Plataforma\War_movil_06112014.
En el servidor con la IP 192.168.10.252
- Los .WAR son los siguientes:
- rs-valida-dni
 - rs-gestion-intervencion

SERVER PRODUCCIÓN TOMCAT – SERVIDORES

- Ir a la siguiente ruta:
..\rs-gestion-intervencion\WEB-INF\config\
Editar el siguiente archivo:
- rs-gestion-intervencion.properties

```
jdbc.driverClassName=oracle.jdbc.driver.OracleDriver  
jdbc.url=jdbc:oracle:thin:@192.168.10.20:1977:dbprd01  
jdbc.username=[USUARIO DE BASE DE DATOS]  
jdbc.password=[CONTRASEÑA DE BASE DE DATOS]
```

El usuario y contraseña serán otorgados por el administrador de Base de Datos.

SERVER PRODUCCIÓN TOMCAT – SERVIDORES

- Ir a la siguiente ruta:
..\rs-valida-dni\build\web\WEB-INF\config\
Editar el siguiente archivo:
- rs-valida-dni.properties

```
jdbc.driverClassName=oracle.jdbc.driver.OracleDriver  
jdbc.url=jdbc:oracle:thin:@192.168.10.20:1977:dbprd01  
jdbc.username=[USUARIO DE BASE DE DATOS]  
jdbc.password=[CONTRASEÑA DE BASE DE DATOS]
```

El usuario y contraseña serán otorgados por el administrador de Base de Datos.

SERVER PRODUCCIÓN TOMCAT – SERVIDORES

- Reiniciar los Servicios:
rs-valida-dni
rs-gestion-intervencion

Secuencia de Rollback: