



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega

FACULTAD DE SISTEMAS, COMPUTO Y TELECOMUNICACIONES

Propuesta de plataforma de disponibilidad e incidencia en servicios integrados de entidad pública para mejora de calidad en atención.

Arequipa-2023

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Para optar el título profesional de Ingeniero de Sistemas y Computo

AUTOR:

1964

Carpio Avila, Renato Jorge

(<https://orcid.org/0009-0001-8536-3681>)

ASESOR

Mag. Muñoz Muñoz Ricardo

(<https://orcid.org/0000-0002-1768-0650>)

Lima, Julio 2023

Turnitin TSP Carpio Avila

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%

INDICE DE SIMILITUD

17%

FUENTES DE INTERNET

5%

PUBLICACIONES

7%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega Trabajo del estudiante	1%
2	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	1%
5	tesis.pucp.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	www.coursehero.com Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
8	Edverd Nilton Arias Valenzuela, Fredi Gutiérrez Martínez, John Fredy Rojas Bujaico, Luis Enrique Pacheco Moscoso et al. "Modelo	<1%

RESUMEN Y PALABRAS CLAVE

En este trabajo de suficiencia profesional se ha desarrollado una propuesta de implementación mediante la construcción de una aplicación que permite la publicación de disponibilidad e incidencias de servicios integrados de una entidad pública, con la finalidad de optimizar la calidad de atención. En la realidad problemática se observa que no existe una herramienta de visualización de datos de activación o suspensión de los servicios públicos a nivel nacional. Las instituciones que cuentan con servicios integrados estatales poseen múltiples sistemas informáticos que pertenecen a las entidades participantes; estos aplicativos reportan regular incidencia de inoperatividad; y cuando ocurre el cierre o inoperancia, esta situación no es comunicada en tiempo real a los ciudadanos a fin de que tomen sus prevenciones o busquen medios alternativos para realizar sus trámites. Siguiendo los lineamientos de la Estrategia Nacional de Datos Abiertos Gubernamentales del Perú, se plantea una solución tecnológica, bajo los principios de acceso a la transparencia e información pública; ello mediante la construcción de una plataforma web con vista semáforo, donde se publiquen las observaciones o interrupciones del servicio. Después de la simulación del funcionamiento del sistema desarrollado se cumplió con los objetivos trazados, permitiendo conocer online la operatividad de los trámites a requerirse por el usuario, ocurriendo que en caso de contingencia se notificaron vías alternas para el trámite. Adicionalmente, en procesos internos se permitió monitorear las condiciones del servicio, reportando interrupciones e inoperatividad, generándose la data necesaria para planificar estrategias de acción para la reducción de falencias o corrección de errores.

Palabras claves: operatividad, interrupción, servicios integrados, visualización de datos, datos abiertos gubernamentales.

ABSTRACT AND KEYWORDS

In this work of professional sufficiency, an implementation proposal has been developed through the construction of an application that allows the publication of availability and incidents of integrated services of a public entity, with the aim of optimizing the quality of care. In the problematic reality, it is observed that there is no data visualization tool for the activation or suspension of public services at the national level. Institutions that have integrated state services have multiple computer systems that belong to the participating entities; These applications report a regular incidence of inoperability; and when closure or ineffectiveness occurs, this situation is not communicated in real time to citizens so that they can take precautions or look for alternative means to carry out their procedures. Following the guidelines of the National Government Open Data Strategy of Peru, a technological solution is proposed, under the principles of access to transparency and public information; This is done by building a web platform with a traffic light view, where observations or service interruptions are published. After the simulation of the operation of the developed system, the objectives set were met, allowing the user to know online the operation of the procedures required by the user, and in the event of a contingency, alternative routes for the procedure were notified. Additionally, in internal processes it was possible to monitor service conditions, reporting interruptions and inoperability, generating the necessary data to plan action strategies to reduce failures or correct errors.

Keywords: operability, disruption, integrated services, data visualization, open government data.