

**UNIVERSIDAD NACIONAL
“SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO”**



**FACULTAD DE CIENCIAS
ESCUELA PROFESIONAL
INGENIERÍA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA**

**“SISTEMA DE REGISTRO PARA MEJORAR EL
MONITOREO DE LAS CONSULTAS QUE SE REALIZAN EN
LA OFICINA DE ORIENTACIÓN JURÍDICA GRATUITA AL
USUARIO DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE
ÁNCASH-2022”**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
INGENIERO DE SISTEMAS E INFORMÁTICA**

PRESENTADO POR:

Bach. JAVIER ALFREDO VILLANUEVA TRUJILLO

ASESOR:

Mag. JOSEPH DARWIN ALVARADO TOLENTINO

HUARAZ – PERÚ

2022

Nº Registro: T154



DEDICATORIA

A nuestro divino creador, por darme vida, salud y permitirme llegar a este momento tan anhelado por mí, y que día a día guía mi vida por el camino del bien.

A mis padres Benito y Casimira, por todo el apoyo, paciencia y amor que siempre me brindaron, pero sobre todo por ser mi inspiración y la fuente de mi más sincero respeto y orgullo. A mi hermana Marilyn por el apoyo que me brindó en todo momento para lograr mis metas.

Javier Alfredo

AGRADECIMIENTO

*A mis padres por el infinito amor que me siempre me
brindarán, por sus sacrificios y desvelos para educarme y
hacer de mí un buen profesional.*

*Al Mag. JOSEPH DARWIN ALVARADO TOLENTINO,
asesor tesis. Por su dedicación y soporte puesto para el
desarrollo de la presente tesis, por su paciencia
entregada durante la revisión constante del presente
proyecto e incentivarnos a investigar sobre el proceso de
desarrollo de tesis aplicado a los proyectos de desarrollo
de software.*

*Finalmente agradezco a mis familiares, amigos y
profesores, que participaron directa e indirectamente en
el desarrollo de esta tesis.*

El autor

RESUMEN

La presente tesis está orientada al desarrollo e implementación de un sistema de registro para mejorar el monitoreo de las consultas que se realizan en la oficina de orientación jurídica gratuita al usuario de la Corte Superior de Justicia de Ancash.

Por ello se recolecto y analizo la información previa de los procesos actuales que se va desarrollando en la oficina de orientación jurídica gratuita al usuario y con la aplicación del uso de las TIC se buscó alternativas de solución con el objetivo de mejorar los procesos de registrar las consultas de los usuarios, brindando información que pueda utilizarse en procesos de planificación.

Para lograrlo, la metodología se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo, de nivel explicativo, diseño pre experimental, teniendo como población a 13 usuarios de las sedes encargadas de atender y registrar las consultas de los usuarios, siendo la muestra conformada por el total de la población, a quienes se les aplicaron los cuestionarios pre y post para medir la mejora en el monitoreo de las consultas que hizo el usuario.

En cuanto a los resultados se halló que previa a la implementación del sistema de registros de consultas para el monitoreo fue calificada como mala por la mayoría de la muestra (61.54%), mientras que 4 meses tras el desarrollo e implementación del sistema de registros de consultas para el monitoreo fue calificada como buena por la mayoría de encuestados (69,23%). En base a los datos recolectados, se concluye que el mencionado sistema de registros de consultas para el monitoreo lo cual fue contrastado mediante la aplicación de la prueba estadística T de Student para muestras relacionadas, obteniéndose un valor $t=-31.881$ con una significación asintótica bilateral $p<0,05$.

Palabras Clave: Sistema de registro, diseño, monitoreo, implementación, metodología RUP.

ABSTRACT

This thesis is oriented to the development and implementation of a registration system to improve the monitoring of the consultations that are carried out in the office of free legal orientation to the user of the Superior Court of Justice of Ancash. For this reason, the previous information of the current processes that is being developed in the free legal guidance office for the user was collected and analyzed and with the application of the use of TIC, alternative solutions were sought with the aim of improving the processes of registering the user queries, providing information that can be used in planning processes.

To achieve this, the methodology was developed under the quantitative approach, explanatory level, pre-experimental design, having as a population 13 users from the offices in charge of attending and recording user queries, the sample being made up of the total population. , to whom the pre and post questionnaires were applied to measure the improvement in the monitoring of the queries made by the user.

As for the results, it was found that prior to the implementation of the consultation records system for monitoring it was rated as bad by the majority of the sample (61.54%), while 4 months after the development and implementation of the consultation records system consultations for monitoring was rated as good by the majority of respondents (69.23%). Based on the data collected, it is concluded that the aforementioned system of monitoring consultation records, which was contrasted by applying the Student's T statistical test for related samples, obtaining a value $t=-31.881$ with bilateral asymptotic significance. $p<0.05$.

Keywords: Registration system, design, monitoring, implementation, RUP methodology.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTO	ii
RESUMEN.....	iii
ABSTRACT.....	iv
ÍNDICE GENERAL.....	v
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1. Planteamiento de del problema	14
1.2. Formulación del problema.....	15
1.2.1. Problema general.....	15
1.2.2. Problemas específicos	15
1.3. Objetivos	15
1.3.1. Objetivo general	15
1.3.2. Objetivos específicos	15
1.4. Justificación de la investigación.....	16
1.4.1. Teórica.....	16
1.4.2. Práctica.....	16
1.4.3. Metodológica.....	16
1.4.4. Operativa	17
1.4.5. Tecnológica.....	17
1.4.6. Social.....	17
1.4.7. Económica.....	17
1.4.8. Legal.....	17
1.5. Limitaciones	18
II. MARCO TEÓRICO.....	19
2.1. Antecedentes de la investigación.....	19
2.1.1. Antecedentes Internacionales.....	19
2.1.2. Antecedentes Nacionales	19
2.1.3. Antecedentes Locales.....	21
2.2. Bases teóricas	24
2.2.1. Sistema de Registro.....	24
2.2.2. Base de datos.....	24
2.2.3. RUP.....	24
2.2.4. UML.....	25

2.2.5.	Framework	25
2.2.6.	Registro de datos	26
2.2.7.	Orientación Jurídica Gratuita al Usuario.....	26
2.2.8.	Marco contextual.....	26
2.3.	Definición de términos.	27
2.4.	Hipótesis	30
2.5.	Variables:.....	30
2.5.1.	Variable Independiente	30
2.5.2.	Variable dependiente.....	30
2.5.3.	Operacionalización de variables	31
III.	METODOLOGÍA	32
3.1.	Tipo de estudio	32
3.2.	El diseño de investigación.....	32
3.3.	Descripción de la unidad de análisis, población y muestra.....	33
3.3.1.	Unidad de análisis	33
3.3.2.	Población:.....	33
3.3.3.	Muestra.....	34
3.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	34
3.4.1.	Técnicas.....	34
3.4.2.	Instrumentos.....	35
3.5.	Técnicas de análisis y prueba de hipótesis	35
IV.	RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	36
4.1.	Descripción del trabajo de campo	36
4.1.1.	Metodología RUP	36
4.1.2.	Diagrama de Casos de Uso	39
4.1.3.	Diagrama de secuencia.....	47
4.1.4.	Diagrama de Estados.....	52
4.1.5.	Modelado de Base de datos.....	57
4.1.6.	Diseño de la interfaz de la solución	58
4.1.7.	Procedimientos de seguridad y control de acceso.....	74
4.1.8.	Pruebas	75
4.1.9.	Implementación.....	87
4.1.10.	Bitácora y puesta a punto	90
4.1.11.	Aprobación de la solución tecnológica.	95

4.2.	Presentación resultado y prueba de hipótesis	95
4.2.1.	Resultado del objetivo específico 1.....	95
4.2.2.	Resultados del objetivo específico 2	96
4.2.3.	Resultados del objetivo general	96
4.3.	Discusión de resultados	109
V.	CONCLUSIONES	111
VI.	RECOMENDACIONES	112
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	113
VIII.	ANEXOS.....	117
8.1.	Matriz de consistencia de la investigación.	117
8.2.	Instrumentos de recolección de datos.....	118

Tabla 1:	Operacionalización de variables	31
Tabla 2:	Cantidad de usuarios	33
Tabla 3:	Casos de uso de la administración de datos del usuario	39
Tabla 4:	Casos de uso de la administración de perfiles	40
Tabla 5:	Casos de uso de la baja de usuarios	40
Tabla 6:	Casos de uso del mantenimiento del sistema.....	41
Tabla 7:	Casos de uso del Registro del consultor	42
Tabla 8:	Casos de uso del Registro del consultor	42
Tabla 9:	Casos de uso de agendar cita con el abogado	43
Tabla 10:	Casos de uso de generar ticket	43
Tabla 11:	Casos de uso del Registro del consultor de manera virtual.....	44
Tabla 12:	Casos de uso de la atención del consultor con ticket	45
Tabla 13:	Casos de uso de registrar consulta jurídica	45
Tabla 14:	Casos de uso de monitorear el reporte estadístico	46
Tabla 15:	Tipo de usuario.....	74
Tabla 16:	Registro de consultores	76
Tabla 17:	Registro de consultas.....	79
Tabla 18:	Mantenimiento de usuarios	81
Tabla 19:	Mantenimiento de contraseñas	84
Tabla 20:	Deshabilitar usuario	85
Tabla 21:	Habilitar usuario	85
Tabla 22:	Vista de administrador	86
Tabla 23:	Funcionamiento del sistema.....	86
Tabla 24:	Procesos del plan de monitoreo y evaluación	89
Tabla 25:	Bitácora	90
Tabla 26:	Resultados de la dimensión recursos tecnológicos	97
Tabla 27:	Resultados de la dimensión recursos humanos	98
Tabla 28:	Resultados de la dimensión gestión	99
Tabla 29:	Resultados Monitoreo de consultas.....	100
Tabla 30:	Resultados de la dimensión recursos tecnológicos	101
Tabla 31:	Resultados de la dimensión recursos humanos	102

Tabla 32:	Resultados de la dimensión gestión	103
Tabla 33:	Resultados Monitoreo de consultas.....	104
Tabla 34:	Análisis descriptivo del Monitoreo de consultas antes y después..	105
Tabla 35:	Prueba de Normalidad.....	106
Tabla 36:	Estadísticas de muestras emparejadas	108
Tabla 37:	Prueba de T Student para muestras emparejadas	109

Figura 1:	Fases de Metodología RUP.....	38
Figura 2:	Diagrama de Caso de Uso Administrar Usuarios	41
Figura 3:	Diagrama de Caso de uso Atención de consulta de información	44
Figura 4:	Diagrama de caso de uso Atención de consulta jurídica	46
Figura 5:	Diagrama de Secuencia de la administración de usuarios	47
Figura 6:	Diagrama de secuencia de la administración de perfil	48
Figura 7:	Diagrama de secuencia del registro del consultor	48
Figura 8:	Diagrama de secuencia del registro de consulta simple	49
Figura 9:	Diagrama de secuencia de agendar cita	49
Figura 10:	Diagrama de secuencia del registro de consultor de manera virtual	50
Figura 11:	Diagrama de secuencia del registro de consultas jurídicas	50
Figura 12:	Diagrama de secuencia del monitoreo de los reportes estadísticos..	51
Figura 13:	Diagrama de estados de ingreso de sistemas.....	52
Figura 14:	Diagrama de estados de administrar tipo de usuario.....	53
Figura 15:	Diagrama de estados del registro del consultor.....	53
Figura 16:	Diagrama de estados del registro de consulta simple.....	54
Figura 17:	Diagrama de estados del registro de citas	54
Figura 18:	Diagrama de estados del registro del consultor de manera virtual...55	
Figura 19:	Diagrama de estados del registro de consulta jurídica.....	55
Figura 20:	Diagrama de estados del monitoreo de reportes	56
Figura 21:	Modelado de base de datos	57
Figura 22:	Login de inicio de sesión.....	58
Figura 23:	Página principal.....	58
Figura 24:	Mantenimiento de los tipos de usuarios.....	59
Figura 25:	Mantenimiento de las ventanillas de atención	59
Figura 26:	Mantenimiento de los tipos de atención.....	60
Figura 27:	Mantenimiento de los motivos de atención.....	60
Figura 28:	Mantenimiento de las materias de investigación	61
Figura 29:	Mantenimiento de las pretensiones de investigación.....	61
Figura 30:	Mantenimiento de los motivos de atención.....	62
Figura 31:	Condiciones del consultor	62
Figura 32:	Mantenimiento de usuarios	63
Figura 33:	Mantenimiento de contraseñas.....	64
Figura 34:	Deshabilitar Usuarios	64

Figura 35:	Habilitar Usuarios	65
Figura 36:	Ingresar datos del consultor	65
Figura 37:	Atención de consultores	66
Figura 38:	Generar cita de atención.....	66
Figura 39:	Generar ticket de atención.....	67
Figura 40:	Listado de citas.....	68
Figura 41:	Ingresar atención por el anfitrión	68
Figura 42:	registro de atención no personal.....	69
Figura 43:	Interfaz para los reportes en general	70
Figura 44:	Interfaz para los reportes por el abogado	70
Figura 45:	Reporte 05	71
Figura 46:	Reporte 06	71
Figura 47:	Reporte 07	72
Figura 48:	Reporte 08	72
Figura 49:	Reporte 09	73
Figura 50:	Reporte 11	73
Figura 51:	Ciclo de monitoreo y evaluación.....	88
Figura 52:	Implementación de la base de datos.....	93
Figura 53:	Consultas personas	94
Figura 54:	Consulta atención abogado orientador	94
Figura 55:	Consulta de citas	95
Figura 56:	Resultado de la dimensión recursos tecnológicos.....	97
Figura 57:	Resultado de la dimensión recursos humanos.....	98
Figura 58:	Resultado de la dimensión gestión.....	99
Figura 59:	Resultado de Monitoreo de consultas	100
Figura 60:	Resultado de la dimensión recursos tecnológicos.....	101
Figura 61:	Resultado de la dimensión recursos humanos.....	102
Figura 62:	Resultado de la dimensión gestión.....	103
Figura 63:	Resultado de Monitoreo de consultas	104

I. INTRODUCCIÓN

Los sistemas informáticos han aportado enormemente en nuestras vidas de forma directa o indirecta, siendo nosotros consumidores o desarrolladores de ellas. Cuando cumplimos el rol de desarrolladores, contamos con metodologías tradicionales o ágiles para iniciar un proyecto de software.

La presente tesis aplica una de estas metodologías ágiles, RUP, utilizando herramientas de software libre como Java y MySQL, el mismo que permite desarrollar un proyecto de software que mejora el proceso de registro de consultas que se realizan en la Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario de la Corte Superior de Justicia de Ancash, donde permanentemente se involucra a los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Ancash. Bajo ese contexto se desarrolló la presente tesis que consta de los siguientes capítulos:

En el primer capítulo, se da a conocer la problemática que tiene la Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario de la Corte Superior de Justicia de Ancash en el proceso de registro de consultas, se formula el problema objeto de estudio, se realiza el planteamiento de los objetivos, la justificación y delimitación del objeto de estudio.

En el segundo capítulo, se desarrolló el marco teórico, respecto al desarrollo de un sistema informático basado en una metodología ágil, RUP, para la Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario de la Corte Superior de Justicia de Ancash, cuyo objeto de estudio es el proceso de registro de consultas; para ello se abordaron antecedentes internacionales, nacionales y locales a lo que respecta el tema de estudio; así también se definieron los términos y las bases teóricas, que sirve como base y sustento de la presente tesis. También se abordó la definición de variables e hipótesis que se desea demostrar.

En el tercer capítulo, se muestra la metodología empleada en la presente tesis, definiendo el tipo de investigación, diseño de investigación, identificación de la población, muestra, unidad de análisis, técnicas e instrumentos de recolección de datos usados, el plan de recolección de datos y análisis estadístico de datos.

En el cuarto capítulo, se muestra los resultados obtenidos y la discusión de los mismos tomando como base la hipótesis y los antecedentes definidos; para lo cual se desarrolla un proyecto de software que mejora el proceso de registro consultas en la Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario de la Corte Superior de Justicia de Áncash, aplicando la metodología ágil RUP y utilizando herramientas de software libre como Java, MySQL y Star UML.

Finalmente se desarrollaron las conclusiones tomando como base los objetivos de la tesis, el mismo que muestra su cumplimiento, se abarcan las recomendaciones a la presente investigación y las referencias bibliográficas que sirvieron de base para la presente tesis.

1.1. Planteamiento de del problema

Hoy en día el sistema de registros del área de atención al usuario es dejado de lado de todos los sistemas en algunas instituciones. Sin embargo, la atención al usuario, tiene la responsabilidad de equilibrar las necesidades del usuario respondiendo sus consultas de tal forma que se logre alcanzar los objetivos de la organización.

Las empresas e instituciones a través del área de atención al usuario, necesitan gestionar fácilmente la información para responder con rapidez y agilidad a las diversas consultas y optimizar la comunicación con los demás sectores de la organización generando información confiable, precisa y oportuna.

Hoy en día las instituciones públicas y privadas buscan tener un mayor control y seguimiento continuo de las consultas de los usuarios, con el fin de brindar un buen servicio como institución.

La Corte Superior de Justicia de Áncash como un ente público busca linearse a esta nueva forma de atención al usuario. Anteriormente en la Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario de la Corte Superior de Justicia de Áncash en la provincia de Huaraz los registros de las consultas del usuario lo venían realizando manualmente, llenando un cuadro Excel o en peor de los casos no lo registraban esto presentaba deficiencias, ya que no se contaba con información automatizada a la hora de dar seguimiento a las consultas del usuario y hacer un monitoreo de las consultas que se realizaron.

Además, no contaban con la información del número atenciones presenciales y virtuales, que clases de consultas son, que tipos de usuarios son los consultores, cual es la materia de investigación más consultada, que consultas han sido absueltas y un consolidado en general.

Es así que nació la problemática de tener un mejor manejo y control de la atención y el registro de las consultas de la Oficina de Orientación Jurídica

Gratuita al Usuario de la Corte Superior de Justicia de Áncash, en menos tiempo y de manera sistematizada, lo cual permita gestionar y administrar adecuadamente el registro de las atenciones y los procesos existentes del mismo.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿De qué manera la implementación de un sistema de registro mejorará el monitoreo de las consultas que se realizan en la oficina de orientación jurídica gratuita al usuario de la Corte Superior de Justicia de Áncash-2022?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cómo identificar los requerimientos funcionales y no funcionales del proceso de registro de las consultas que se realizan en la oficina de orientación jurídica gratuita al usuario de la Corte Superior de Justicia de Áncash-2022?

¿Cómo la Implementación de un sistema de registro ayudará el monitoreo de las consultas que se realizan en la oficina de orientación jurídica gratuita al usuario de la Corte Superior de Justicia de Áncash-2022?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Implementar el sistema de registro para mejorar el monitoreo de las consultas que se realizaron la oficina de orientación jurídica gratuita al usuario de la Corte Superior de Justicia de Áncash - 2022.

1.3.2. Objetivos específicos

Identificar los requerimientos funcionales y no funcionales del proceso de registro de las consultas que realizo en la oficina de orientación jurídica gratuita al usuario de la Corte Superior de Justicia de Áncash - 2022.

Implementar el sistema de registro de consultas que se realizan la oficina de orientación jurídica gratuita al usuario de la Corte Superior de Justicia de Áncash - 2022.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

Desde el punto teórico, se analizará y desarrollará los conceptos teóricos del sistema de registro que va aportar en incrementar el conocimiento y mejorar la comprensión del proyecto de investigación lo cual será simplicidad en la implementación del sistema.

1.4.2. Práctica

Desde el punto de vista práctico, es importante desarrollar el proyecto de investigación dado que nos permitirá a contribuir en la mejora de los registros y monitoreo de las consultas que se realiza en la oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario de la Corte Superior de Justicia de Áncash.

1.4.3. Metodológica

Las metodologías ágiles de desarrollo de software buscan proporcionar en poco tiempo piezas pequeñas de sistemas de software en funcionamiento para mejorar la satisfacción del cliente.

Estas metodologías utilizan enfoques flexibles y el trabajo en equipo para ofrecer mejoras constantes.

La metodología ágil favorece un enfoque sencillo de la documentación de software, y acepta los cambios que puedan surgir en las diferentes etapas del ciclo de vida, en lugar de resistirse a ellos.

1.4.4. Operativa

La Corte Superior de Justicia de Áncash cuenta con un área de informática quien es el encargado de brindar soporte técnico y administrar la base de datos y monitorear el correcto uso del sistema, quedando justificada la viabilidad operativa.

1.4.5. Tecnológica

La tecnología requerida para implementar los trabajos de recolección, clasificación, procesamiento, análisis, diseño, construcción e implementación, se encuentra disponible y al alcance por lo que se determina su viabilidad técnica (plataformas, herramientas, etc.).

1.4.6. Social

El presente proyecto de investigación será beneficioso para el personal que labora en la oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario de la Corte Superior de Justicia de Áncash automatizando el registro y monitoreando las consultas, así poder brindar una orientación, eficiente, adecuada, oportuna y profesional al usuario sobre asuntos judiciales de su interés por las diferentes materias de carácter jurídico legal por sus distintos medios de atención; a fin de satisfacer sus necesidades.

1.4.7. Económica

El proyecto es considerado **económicamente viable** dado que todos los costos que se desprenden de las actividades de análisis, diseño, construcción e implementación fueron asumidos íntegramente por la oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario de la Corte Superior de Justicia de Áncash y mi persona.

1.4.8. Legal

La viabilidad legal del proyecto queda supeditada a los lineamientos estratégicos de innovación y desarrollo los mismos que son impulsados y promovidos por la Corte Superior de Justicia de Áncash y las Normas Nacionales. Se tomará como referencia la Directiva Nro. 004 – 2012 – CE

- PJ. “Normas que regulan el uso de la Tecnología de Información y Comunicaciones en el Poder Judicial”

1.5. Limitaciones

El alcance del presente proyecto de investigación abarca al área de personal de la Corte Superior de Justicia de Áncash. Luego de ser concluido este proyecto se obtuvo: El software resultante quedó listo para ser instalado, el mismo que se puso en marcha en el área de personal de la Corte Superior de Justicia de Áncash. Además de ello la documentación del sistema; como son documentos finales y manuales del sistema (manual de usuario, manual técnico y manual de instalación) se proporcionarán de forma impresa y medio óptico al finalizar la tesis.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

En la actualidad existen investigaciones y proyectos realizados en diferentes instituciones de las cuales detallare por antecedentes internacionales, nacionales y locales.

2.1.1. Antecedentes Internacionales

La tesis de (ESPINOZA, 2015) tuvo como objetivo desarrollar un sistema web para la automatización de los procesos de registro y control del taller mecánico “Autochevy” de la ciudad de Guayaquil. Entre los materiales y métodos que utilizo es el estudio de campo, porque permite la observación en contacto directo con el objeto de estudio, se basó en la observación de acontecimientos y testimonios de las personas que laboran en el taller mecánico y mejorar procedimientos. Es un estudio no experimental, el objeto de estudio es observado en su contexto natural, puesto que funciona de manera empírica, se realiza en el ambiente en el que ocurre. La Metodología que se determinó implementar en este proyecto de Titulación es “SCRUM”. Esta metodología que utilizo se enfoca en el desarrollo ágil, en el que se pueden aplicar de manera regular y continua un conjunto de buenas prácticas; para planificar el desarrollo y culminación de este proyecto de manera colaborativa; y en equipo; logrando obtener así un mejor resultado al finalizar el proyecto.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

La tesis de (PURIZACA, 2019) abordó como objetivo principal la implementación de un sistema informático para el registro y control de las historias médicas para reducir el tiempo de atención del paciente en el Hospital Universitario de la Universidad Nacional de Piura para

mejorar la calidad de los servicios y los procesos; está diseñado para alcanzar una mejor gestión de la información.

Para el desarrollo de su sistema, ha utilizado el tradicional RUP (Rational Unified Process). donde identificó los procesos relacionados a la gestión de atención de pacientes del hospital revisando toda la información existente, así que los requisitos del sistema se determinaron, modelando procesos y designando los diagramas. Finalmente, las interfaces del sistema fueron diseñadas.

En la fase de implementación, el sistema fue programado, se creó la base de datos y se realizaron las correspondientes operaciones de rendimiento. En la misma forma, se elaboró la documentación técnica y los respectivos accesos de los usuarios. Por último, se establecen los criterios establecidos para garantizar el cumplimiento con la hipótesis propuesta.

El sistema que desarrolló permite al personal del Hospital Universitario obtener las historias clínicas de forma rápida y así manejar la información actual. Los procesos que se realizan de forma manual se automatizan, disminuyendo el tiempo de atención al paciente.

En la tesis de (Correa, 2018) expone el análisis y diseño de un sistema que permite el registro de incidencias y la gestión del riesgo operacional, siendo planteado y desarrollado en la Financiera Confianza. El uso del sistema permitirá simplificar las tareas en la Gerencia de Riesgos y a la vez a los usuarios en el registro de sus incidencias. El sistema ha sido diseñado y analizado aplicando la metodología RUP y está conformado por funcionalidades en sus cuatro módulos principales: Incidentes: Un incidente podrá ser registrado por cualquier usuario de la entidad. Asimismo, el Administrador del sistema realizará la asignación respectiva del gestor para que proceda con la atención. La organización del proyecto está compuesta por cuatro

capítulos, seguida de las conclusiones con la finalidad de tener una visión completa del sistema.

(ROJAS, 2021) en su tesis denominada “Sistema de Registro de datos para el cálculo de mortalidad influye en la calidad de datos para determinar la esperanza de vida, Lima -2021.” Presentó un enfoque cuantitativo, de tipo no experimental y diseño descriptivo. La muestra estuvo conformada por 74 especialistas en el cálculo de mortalidad y determinación de la esperanza de vida. Entre los resultados se encontró que: para el 89,2% de los especialistas entrevistados, el registro de adopciones en el sistema de estadística vitales, no funciona de manera eficiente. Según el 91,9% de los entrevistados, el registro de los sistemas de vigilancia de la salud no es eficiente. Para el 94,6%, la información disponible en los registros de los institutos de medicina legal no es eficiente. También, para el 94,6%, la información disponible en los registros policiales y los medios de comunicación, no es eficiente. El 91,9% señaló que, el proceso para aplicar encuestas de demografía y salud no es eficiente. El 89,2% indicó que, la información disponible en los repositorios de datos de defunciones no es eficiente. El 78,4% mencionó que, la exactitud sintáctica de datos para determinar la esperanza de vida no es adecuada. Según el 89,2%, el registro de datos para determinar la esperanza de vida, no se completa de manera adecuada. Por otro lado, concluye que, el sistema de registro de datos para el cálculo de mortalidad se encuentra relacionado con la calidad de datos para determinar la esperanza de vida.

2.1.3. Antecedentes Locales

(MEDINA, 2019) en su tesis denominada “Implementación de las tecnologías de información y comunicación para la mejora continua de las organizaciones del Perú” abordó el objetivo de realizar la implementación de un sistema de registro e información en la OREC de

la Municipalidad Distrital de Villa Rica – Oxapampa; 2019, con finalidad de solucionar el problema que genera el acto registral de nacimiento, matrimonio y defunción y, obtener las copias certificadas en tiempo récord. El tipo de investigación es cuantitativo, el nivel de investigación es descriptivo y el diseño es no experimental y de corte transversal, con una muestra de 30 personas involucradas en el proceso del acto registral y copia certificada. Aplica el instrumento de entrevista y la técnica de encuesta a los usuarios para medir el nivel de satisfacción con el sistema de registros de información empleado por la municipalidad de Villa Rica, los resultados arrojados en la primera dimensión sobre Satisfacción del sistema actual (no automatizado) fueron del 16.67%, mientras que, el 83.33% mostraron su insatisfacción. En cuanto a la segunda dimensión sobre la necesidad de implementar un sistema automatizado arrojaron que, el 85.66% dijeron que, Si era necesario implementar un sistema automatizado, mientras que, el 14.34% dijeron lo contrario. Esos resultados le permitieron determinar que era indispensable la mejora de los procesos mediante la implementación, además de ello se presentó la propuesta del SISRU (Sistema de Registro Único) para que posteriormente se proceda a la implementación; el alcance de esta investigación está orientado a los pobladores de la Municipalidad de Villa Rica, sin embargo; esta implementación puede ejecutarse en otras municipalidades de acuerdo a las necesidades de la misma.

La tesis de (SOLIS, 2018) tiene como objetivo desarrollar el sistema de información para el registro y control logístico de equipos transitorios de la UNASAM. De acuerdo a esto, el sistema de software nos brindara la información y control de los equipos de los visitantes dentro de la organización, además de agilizar el proceso de verificación de equipos que ingresan y salen del campus Universitario. El sistema permitirá que los visitantes y el personal de la Institución queden

satisfechos respecto a sus necesidades de seguridad de sus equipos, considerando entre estos: computadores portátiles, cámaras fotográficas y de video, Tablet, equipos de sonido, etc. La tesis consiste en el análisis y diseño de un sistema de registro de control de equipos. El propósito del sistema es minimizar el tiempo de registro de cada equipo que ingresan y salen, reducir costos y mejorar la satisfacción de todos los usuarios de estas instalaciones.

(MILLER, 2019) en su investigación “Instauración de las tecnologías de la información y comunicación (TIC), para mejorar continuamente las Organizaciones del Perú en la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote” Se planteo como objetivo realizar el sistema de registro y analizar el registro de partidas de nacimiento de la Municipalidad Distrital de Abelardo Pardo Lezameta – Bolognesi; 2017, antes de desarrollar un sistema. El tipo de investigación es aplicada, de diseño no experimental - descriptiva propositiva y de enfoque cuantitativo, con una muestra de 132 personas. Para la recopilación de los datos, se utilizó el cuestionario y como resultado el 19.70% de la población encuestada indican que el registro de partidas es deficiente, el 72.73% de la población encuestada indican que el registro de partidas es regular, mientras que el 7.58% de la población encuestada indican que el registro de partidas es eficiente. Los resultados coinciden con las hipótesis específicas y en consecuencia con la hipótesis general, quedando así demostrada y justificada la investigación descriptiva correlacional, se evidencia el diseño de un sistema de registro de partidas de nacimiento utilizando base de datos híbrida que contribuye a reducir los tiempos de los procesos en el área de registro de la municipalidad distrital Abelardo pardo Lezameta.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Sistema de Registro

Para (Ibañez, 2017) Son todos aquellos elementos de información contable y financiera que se relacionan entre sí, computadoras, hojas de cálculo, programas contables y administrativos.

Cliente servidor:

La arquitectura cliente-servidor consiste en la existencia de dos tipos de ordenadores con funciones diferentes:

Cliente: Ordenador que solicita un servicio (petición). Por ejemplo, el utilizado para enviar un mensaje de correo electrónico o para consultar los datos de una página web.

Servidor: Ordenador que proporciona un servicio. Procesa la petición del cliente y genera una respuesta adecuada. Por ejemplo, el ordenador que recibe y envía adecuadamente los correos electrónicos o el que procesa las peticiones de consulta de las cuentas de un banco.

2.2.2. Base de datos

Para (Technology, 2022) Una base de datos es una herramienta que recopila datos, los organiza y los relaciona para que se pueda hacer una rápida búsqueda y recuperar con ayuda de un ordenador. Hoy en día, las bases de datos también sirven para desarrollar análisis. Las bases de datos más modernas tienen motores específicos para sacar informes de datos complejos.

2.2.3. RUP

Para (NGuerrero, 2022) es un proceso de desarrollo de software y junto con el Lenguaje Unificado de Modelado UML, constituye la metodología

estándar más utilizada para el análisis, implementación y documentación de sistemas orientados a objetos.

El RUP no es un sistema con pasos firmemente establecidos, sino un conjunto de metodologías adaptables al contexto y necesidades de cada organización.

2.2.4. UML

Para (Quirós, 2018) es un lenguaje de modelado, un lenguaje visual en el que se trabaja con cajas, flechas y diagramas. Esto nos permite poder representar las ideas de cómo queremos estructurar nuestros programas de una forma mucho más visual.

Este sistema nos ayuda por muchos motivos, siendo los principales:

- En muchas ocasiones las ideas que tenemos en nuestra mente son difíciles de explicar a los demás.
- Nos permite plasmar nuestra idea de forma que no tengamos que desarrollarla completamente.
- Una vez desarrollada nuestra idea, podemos trabajar sobre la misma.

2.2.5. Framework

Según (Rodríguez, 2021) es un esquema conceptual con módulos de software específicos, el cual pasa a ser tomado como base para el desarrollo de diferentes proyectos informáticos. O, como bien lo define el portal Medium, "es una plataforma para desarrollar aplicaciones de software"

2.2.6. Registro de datos

Según (Gupta, 2022) es el proceso de registrar eventos o mediciones para monitorear datos en tiempo real. Para ser precisos, implica recopilar datos de la máquina con el propósito de identificar incidentes de seguridad y proporcionar información sobre condiciones inusuales en múltiples componentes de infraestructura, como dispositivos de red, infraestructura del servidor y aplicaciones.

2.2.7. Orientación Jurídica Gratuita al Usuario

Oficina que se encarga en brindar orientación adecuada y profesional al usuario sobre asuntos judiciales de su interés; a fin de satisfacer de manera eficiente y oportuna sus consultas y dudas.

2.2.8. Marco contextual

La Corte Superior de Justicia de Áncash cuya denominación inicial fue “Tribunal Superior de Ancash”, fue creada el 23 de enero de 1861, realizándose su instalación dos años más tarde, el 14 de febrero de 1863, con la firma del Acta respectiva de Instalación en presencia del Sr. presidente de esta Corte, el Dr. Pedro Torres Calderón, el Señor Prefecto Ignacio Figueroa, los Vocales doctores Buenaventura Cossío, José María Días, y el Sr. Fiscal Dr. Manuel Benjamín Cisneros.

En la Ceremonia de Instalación, el Señor Prefecto tomó juramento al Señor presidente, quien habría sido nombrado el día anterior constituyéndose como el Primer presidente de esta Corte Superior, y éste, a su vez tomó juramento a los señores vocales. Acto seguido el señor Prefecto declaró instalada la Ilustrísima Corte Superior de Justicia de Áncash, y el Dr. Pedro Torres Calderón declaró abierto el Despacho Judicial. Desde aquella fecha, está sede judicial pasó a ser el primer órgano rector de justicia de esta parte del País, Ancash.

Reseña Histórica del Local de la Corte Superior de Justicia de Áncash

La Corte Superior de Justicia de Ancash, a lo largo de su historia ha tenido que realizar su función jurisdiccional en diversos locales siendo el primero destruido en su totalidad durante el terremoto del 31 de mayo de 1970, desastre que además destruyó la mayor parte de la Capital Huaraz.

Al Instalarse, en el año 1863, la Corte inició sus funciones en un local construido en el Jr. Bolívar, a una cuadra de la Plaza de Armas de Huaraz, hasta el fatídico terremoto del año 70, que terminó con el inmueble y la mayor parte del mobiliario, por lo mismo que la Corte tuvo que ser trasladada a uno de los pabellones del Instituto Superior Pedagógico de Huaraz, ubicado en el barrio de Nicrupampa, donde funcionó hasta mediados del año 1973.

Luego, ha pedido de las autoridades de la institución educativa y por necesidades de uso, la Corte reinició sus funciones en cinco módulos prefabricados construidos también en Nicrupampa gracias al apoyo de “CRYRZA”, institución estatal creada para brindar apoyo a las personas damnificadas por el terremoto. Desde aquella fecha se iniciaron los trámites para la construcción del Actual Palacio de Justicia en uno de los terrenos colindantes a la Plaza de Armas, las mismas que se comenzaron en 1975 y fueron inauguradas en 1977, donde funciona la Corte Superior de Justicia de Áncash hasta la actualidad.

2.3. Definición de términos.

a) Actividad

Para (Pérez Porto, 2015) son acciones que desarrolla un individuo o una institución de manera cotidiana, como parte de sus obligaciones, tareas o funciones.

b) Actor

Según (Fien Van Der Heyde, 2020) un actor describe el rol que se desempeña un usuario externo al sistema durante una interacción con el sistema. Existe dos categorías de actores: los actores primarios, para los

cuales el objetivo del caso de uso es esencial y constituye un objetivo del actor y los actores secundarios, para los que el objetivo del caso de uso no esencial, si bien interactúan como él.

c) Agregación

Para (Barquinero, 2013) es un tipo de asociación que indica que una clase es parte de otra clase. Los componentes pueden ser compartidos por varios compuestos.

d) Arquitectura

Para (Escobar, 2022) es la estructura de un sistema informático o de una parte del mismo. El termino se aplica también al diseño del software de sistema, por ejemplo, el sistema operativo, y la combinación de hardware y software básico que comunica los aparatos de una red informática.

e) Atributo

Para (Alegsa, 2018) un atributo representa una propiedad de interés de una entidad. Los atributos se describen en la estructura de la base de datos empleando un modelo de datos.

f) Diagrama de caso de Uso

Para (Cevallos, 2015) es una descripción de las acciones de un sistema desde el punto de vista del usuario. Es una herramienta valiosa dado que es una técnica de aciertos y errores para obtener los requerimientos del sistema, justamente desde el punto de vista del usuario.

g) Diagramas de Estado

Según (theastrologypage.com, 2022) es un diagrama para describir el comportamiento de un sistema considerado todos los estados posibles de un objeto cuando ocurre un evento, este comportamiento se representa y analiza en una serie de eventos que ocurren en uno o más estados posibles.

h) Diagrama de Secuencias

Para (Peñuela, 2022) es un tipo de diagrama de interacción cuyo objetivo es describir el comportamiento dinámico del sistema de información haciendo énfasis en la secuencia de los mensajes intercambiados por los objetos.

i) Diseño

Para (Rodriguez, 2022) es el proceso de diseño para la planificación de una solución de software. Este proceso es necesario para que los programadores puedan manejar la complejidad que la mayoría de los programas informáticos poseen y para disminuir el riesgo de desarrollos erróneos.

j) Elaboración

Para (Bembibre, 2009) es un proceso de trabajo, construcción y preparación de materiales, objetos u cosas para transformarlas en elementos de mayor complejidad. La elaboración puede darse sobre materias primas y otros objetos materiales, como también en espacios teóricos como cuando se habla de la elaboración de hipótesis, discursos o teorías.

k) Estereotipo

Para (Imaginario, 2020) es un concepto dentro del Lenguaje de Modelado Unificado. Se utiliza para encapsular los comportamientos, como un vehículo para comunicar los requisitos de software y diseños, carece de la actual connotación negativa que se le da en el uso general.

l) Generalización

Para (Ramos, 2014) es un proceso mediante el cual se establece una conclusión de índole universal desde una observación u observaciones particulares. La generalización es generalmente por el hecho que es inviable un tipo de paso lógico entre lo particular, universal o general.

m) Herencia

Para (Anónimo, 2022) es utilizada en programación orientada a objetos y es uno de los conceptos principales que hay que saber para aprender a programar en cualquiera de los lenguajes utilizados en la actualidad.

n) Modelamiento Visual

Según (Kudos, 2007) provee una plantilla del sistema. El visualizar esta plantilla, ayuda a entender el sistema que se crea y como quisiera crearse, permite entender la estructura o comportamiento del mismo, sirve de guía

durante el proceso de construcción del SW y nos permite documentar las decisiones que toman.

o) Modelo de datos

Para (Pérez Porto J, 2008) es una estructura abstracta que documenta y organiza la información para la comunicación entre el personal del departamento técnico y el resto de los empleados, su enfoque se centra en el planeamiento del desarrollo de aplicaciones y la decisión de cómo se almacenaran los datos y como se accederá a ellos.

p) Objeto

Para (Seco, 2022) es una unidad que esta adentro de un programa informático, con la peculiaridad de que posee un comportamiento y un estado que lo vuelve único. Lo cual quiere decir que tiene datos almacenados y una serie de tareas que los ejecuta, y al mismo tiempo se encuentra en una variable establecida.

q) Polimorfismo

Para (Alvarez, 2021) es una relajación del sistema de tipos, de tal manera que una referencia a una clase acepta direcciones de objetos de dicha clase y de sus clases derivadas.

2.4.Hipótesis

Con la implementación de un sistema de registro se mejorará el monitoreo de las consultas que se realizan en la oficina de orientación jurídica gratuita al usuario de la Corte Superior de Justicia de Áncash.

2.5.Variables:

2.5.1. Variable Independiente

Sistema de registro

2.5.2. Variable dependiente

Monitoreo de las consultas

2.5.3. Operacionalización de variables

Tabla 1: Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Técnicas	Instrumentos	Ítems	Escala valorativa
Variable independiente: Sistema de registro	Un sistema de registros viene a ser una base de datos que tiene el fin de almacenar configuraciones, opciones y comandos operativos, cuenta con información asociados a archivos y ficheros. Estos registros son conservados dentro del sistema y pueden ser recuperados por el usuario para su transporte a otro sistema. (Bembibre, 2009)	Nivel de uso de soluciones tecnológicas para el registro de las consultas que se realizan en la oficina de orientación jurídica gratuita al usuario de la Corte Superior de Justicia de Áncash.	Recursos Tecnológicos	Usabilidad	Análisis Documental/ Encuesta/ Entrevista/ Observación directa	Cuestionario/ Guía de entrevista/Fichas de análisis documental	1	De nunca a siempre
				Eficiencia			2	De nunca a siempre
			Recursos Humanos	Capacitación			3	De nunca a siempre
			Desempeño	4			De muy bajo a muy alto	
Variable dependiente: Monitoreo de las consultas	Es el proceso sistemático de recolectar, analizar y utilizar información para hacer seguimiento al progreso de un programa es pos de la consecución de sus objetivos y guiar las decisiones de gestión. El monitoreo generalmente se dirige a los procesos en lo que respecta a cómo, cuándo y donde tienen lugar las actividades, quien las ejecuta y a cuantas personas o entidades beneficia. (Anónimo, 2010)	El monitoreo se realiza una vez comenzado el programa y continua durante el periodo de implementación. El monitoreo de consultas se realizará con la técnica de observación con el instrumento de: - Cuestionario de monitoreo de consultas Pre test y Pos test	Gestión	Calidad de funcionalidad			5 y 6	De muy bajo a muy alto
				Cobertura del servicio			7	De muy bajo a muy alto
				Satisfacción del usuario			8	De nunca a siempre

Fuente: Elaboración propia

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo de estudio

De acuerdo a la orientación es tipificada como una investigación aplicada pues el propósito fue desarrollar una solución tecnológica destinada a la solución inmediata de un problema práctico en el campo de la atención y registro de las consultas que se realizan en la oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario de la Corte Superior de Justicia de Áncash.

De acuerdo a la contrastación la tesis es considerado de tipo descriptivo, ya que los datos se obtendrán de la realidad en un determinado tiempo y espacio sin ser modificados, se hace la descripción del registro de las consultas que se realizan en la oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario de la Corte Superior de Justicia de Áncash.

3.2. El diseño de investigación

Aquí se muestra la organización del proceso de investigación y los aspectos metodológicos esenciales que guían el trabajo de investigación, incluyéndose el desarrollo e implementación de la solución tecnológica, etapas desarrolladas bajo la metodología RUP.

- Identificación del problema de investigación.
- Definición de objetivos.
- Formulación de la hipótesis.
- Definición y operacionalización de variables.
- Desarrollo de la solución tecnológica.
- Implementación de la solución tecnológica.
- Medición de impacto y contrastación de hipótesis (toma de datos, análisis y presentación).
- Informe final.

La etapa de contrastación es fundamental para obtener respuestas a las interrogantes y comprobar o rechazar la hipótesis formulada, ya que esta investigación se caracteriza por ser aplicada, descriptiva y diseño preexperimental, se analizará el contenido de las perspectivas sobre las variables antes mencionadas.

3.3.Descripción de la unidad de análisis, población y muestra

3.3.1. Unidad de análisis

El sistema de registro para mejorar el monitoreo de la consulta será evaluado en base a la percepción del personal administrativo encargado del manejo del mencionado sistema en la Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario de la Corte Superior de Justicia de Áncash, los cuales son detallados en la población.

3.3.2. Población:

La población de la presente investigación lo conforma el personal administrativo presentado a continuación:

Tabla 2: Cantidad de usuarios

Sedes	Cantidad de usuarios
Sede central de CSJAN (Juzgados en general)	7
Sede San Martín (Juzgados de familia en general)	2
Sede Independencia (Juzgados de protección familiar)	2
Sede Libertadores (Juzgados de sanción penal)	2
Total	13

Fuente: Elaboración propia

3.3.3. Muestra

En lo que respecta a la muestra, se trata de una muestra censal debido a que la población es tan solo conformada por 13 encargados del sistema de registro de las consultas. La muestra censal es aquella muestra de carácter no probabilístico definida para poblaciones pequeñas para poder recolectar datos de toda la población del estudio.

- **Criterios de inclusión:** Principalmente se tomaron datos del personal que cumple funciones relacionadas a la atención y registro de consultas de los usuarios.
- **Criterios de exclusión:** No se tomaron en cuenta al personal que no realice funciones vinculadas a la atención y registro de consultas de los usuarios.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnicas

En la presente investigación se aplicaron las siguientes técnicas de recolección de datos:

- **Encuesta:** Se aplicará 13 encuestas al personal que labora en la oficina de orientación jurídica gratuita al usuario de la Corte Superior de Justicia de Áncash y que cuentan con acceso a las consultas de los usuarios.
- **Entrevista:** Se entrevistará al jefe de la oficina para obtener los requerimientos para el desarrollo del sistema de registros de consultas.
- **Observación directa:** Se realizará observación directa en el área relacionada funcionalmente con el proceso de atención y registros de consultas al usuario.
- **Análisis de documentos:** Se hará revisión documentaria de todo lo vinculante al registro de las consultas realizadas por el usuario.

3.4.2. Instrumentos

- **Cuestionario estructurado:** Para la técnica de la encuesta se diseñaron dos cuestionarios con los ítems y alternativas cerradas con base a las variables de estudio, sus dimensiones e indicadores.
- **Guía de entrevista:** Con respecto a la técnica de la entrevista, se elaboró una guía de entrevista para la recolección de los requerimientos del sistema desarrollado.
- **Fichas de análisis documental:** Se empleó en el análisis documental para el desarrollo del software, el cual se realizó a través de información documental de los requerimientos, así como también de fuentes de internet (citas de autores de renombre, revistas, internet, etc.). Estos permitieron consignar información de los libros y artículos consultados, para tener un detalle de las fuentes consultadas.

3.5. Técnicas de análisis y prueba de hipótesis

La prueba de hipótesis de esta investigación se realizará mediante el programa estadístico SPSS v.27, La prueba de hipótesis se realiza a través de un proceso sistemático de 5 pasos:

1. Se plantea la hipótesis
2. Se selecciona el nivel
3. Se identifica el estadístico de prueba
4. Se forma la regla de decisión
5. Se toma una muestra y se decide

No se rechaza la hipótesis nula

Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

IV. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo

4.1.1. Metodología RUP

a) Principios de desarrollo de la metodología RUP

- **Adaptar el proceso**

El proceso deberá adaptarse a las necesidades del cliente ya que es muy importante interactuar con él. Las características propias del proyecto u organización. El tamaño del mismo, así como su tipo o las regulaciones que lo condicionen, influirán en su diseño específico. También se deberá tener en cuenta el alcance del proyecto en un área sub formal.

- **Equilibrar prioridades**

Los requisitos de los diversos participantes pueden ser diferentes, contradictorios o disputarse recursos limitados. Debe encontrarse un equilibrio que satisfaga los deseos de todos. Gracias a este equilibrio se podrán corregir desacuerdos que surjan en el futuro.

- **Demostrar valor interactivamente**

Los proyectos se entregan, aunque sea de un modo interno, en etapas iteradas. En cada iteración se analiza la opinión de los inversores, la estabilidad y calidad del producto, y se refina la dirección del proyecto, así como también los riesgos involucrados

- **Colaboración entre equipos**

El desarrollo de software no lo hace una única persona sino múltiples equipos. Debe haber una comunicación fluida para coordinar requisitos, desarrollo, evaluaciones, planes, resultados, etc.

- **Elevar el nivel de abstracción**

Este principio dominante motiva el uso de conceptos reutilizables tales como patrón del software, lenguajes 4GL o marcos de referencia (frameworks) por nombrar algunos. Esto evita que los ingenieros de software vayan directamente de los requisitos a la

codificación de software a la medida del cliente, sin saber con certeza qué codificar para satisfacer de la mejor manera los requisitos y sin comenzar desde un principio pensando en la reutilización del código. Un alto nivel de abstracción también permite discusiones sobre diversos niveles y soluciones arquitectónicas. Éstas se pueden acompañar por las representaciones visuales de la arquitectura, por ejemplo, con el lenguaje UML

- **Enfocarse en la calidad**

El control de calidad no debe realizarse al final de cada iteración, sino en todos los aspectos de la producción. El aseguramiento de la calidad forma parte del proceso de desarrollo y no de un grupo independiente.

b) Fases de la metodología RUP

- **Fase de Inicio**

Esta fase tiene como propósito definir y acordar el alcance del proyecto con los patrocinadores o alumnos de un proyecto en el cual tenemos que, identificar los riesgos asociados al proyecto, proponer una visión muy general de la arquitectura de software y producir el plan de las fases y el de iteraciones posteriores.

- **Fase de Elaboración**

En la fase de elaboración se seleccionan los casos de uso que permiten definir la arquitectura base del sistema y se desarrollaran en esta fase, se realiza la especificación de los casos de uso seleccionados y el primer análisis del dominio del problema, se diseña la solución preliminar

- **Fase de Desarrollo**

El propósito de esta fase es completar la funcionalidad del sistema, para ello se deben clarificar los requisitos pendientes, administrar los cambios de acuerdo a las evaluaciones realizados por los usuarios y se realizan las mejoras para el proyecto.

- **Fase de Transición**

El propósito de esta fase es asegurar que el software esté disponible para los usuarios finales, ajustar los errores y defectos encontrados en las pruebas de aceptación, capacitar a los usuarios y proveer el soporte técnico necesario. Se debe verificar que el producto cumpla con las especificaciones entregadas por las personas involucradas en el proyecto.

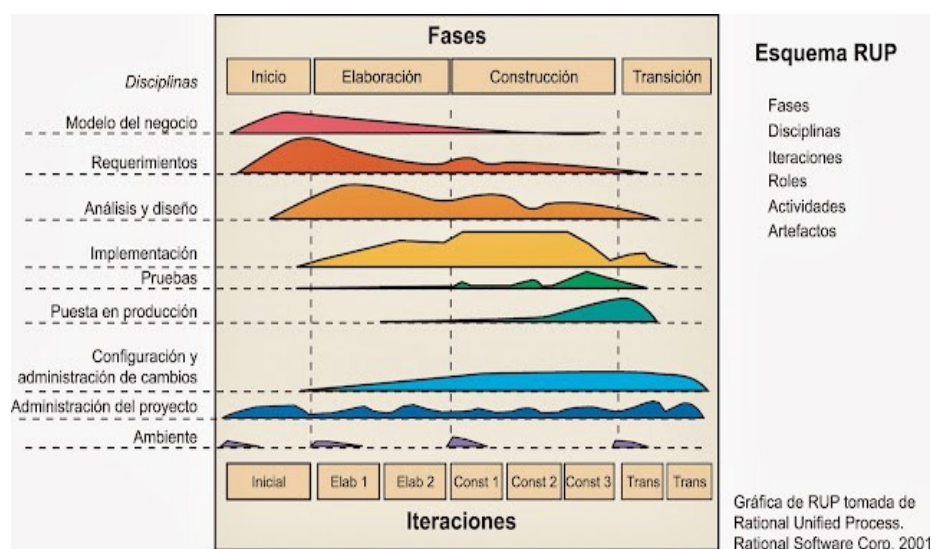


Figura 1: Fases de Metodología RUP

4.1.2. Diagrama de Casos de Uso

a) Administrar Usuarios

Caso de Uso:

Tabla 3: Casos de uso de la administración de datos del usuario

Registrar y Actualizar datos de los usuarios de acuerdo a su perfil	
ID:	UC01.01
Nombre:	Registrar y Actualizar datos de los usuarios de acuerdo a su perfil
Breve Descripción:	Este caso de uso permite al administrador del sistema registrar nuevos usuarios del sistema, según los datos de la persona y el perfil del usuario seleccionado, el cual se podrán editar y eliminar los datos.
Requerimientos Funcionales:	RF-AU-01
Actores:	Encargado de soporte

Fuente: Elaboración propia

Tabla 4: Casos de uso de la administración de perfiles

Permitir administrar datos del perfil del usuario	
ID:	UC01.02
Nombre:	Permitir el manejo de perfiles de usuarios según los cuales el sistema mostrara las funcionalidades y módulos correspondientes a cada uno de los mismos.
Breve Descripción:	Este caso de uso permite al administrador del sistema modificar los datos del perfil de usuario de todos los usuarios del sistema, incluyendo usuarios administradores.
Requerimientos Funcionales:	RF-AU-02
Actores:	Encargado de soporte

Fuente: Elaboración propia

Tabla 5: Casos de uso de la baja de usuarios

Permitir dar de baja a los usuarios del sistema	
ID:	UC01.03
Nombre:	Permitir dar de baja a los usuarios los cuales quedaran inhabilitados en el sistema.
Breve Descripción:	Este caso de uso permite al administrador del sistema dará de baja a los usuarios los cuales quedaran inhabilitados del sistema a los usuarios administrativos.
Requerimientos Funcionales:	RF-AU-03
Actores:	Encargado de soporte

Fuente: Elaboración propia

Tabla 6: Casos de uso del mantenimiento del sistema

Realizar mantenimiento del sistema	
ID:	UC01.04
Nombre:	Realizar el mantenimiento del sistema
Breve Descripción:	Este caso de uso permite al administrador del sistema realizar el mantenimiento del sistema.
Requerimientos Funcionales:	RF-AU-04
Actores:	Encargado de soporte

Fuente: Elaboración propia

Por lo que presento el caso de uso:

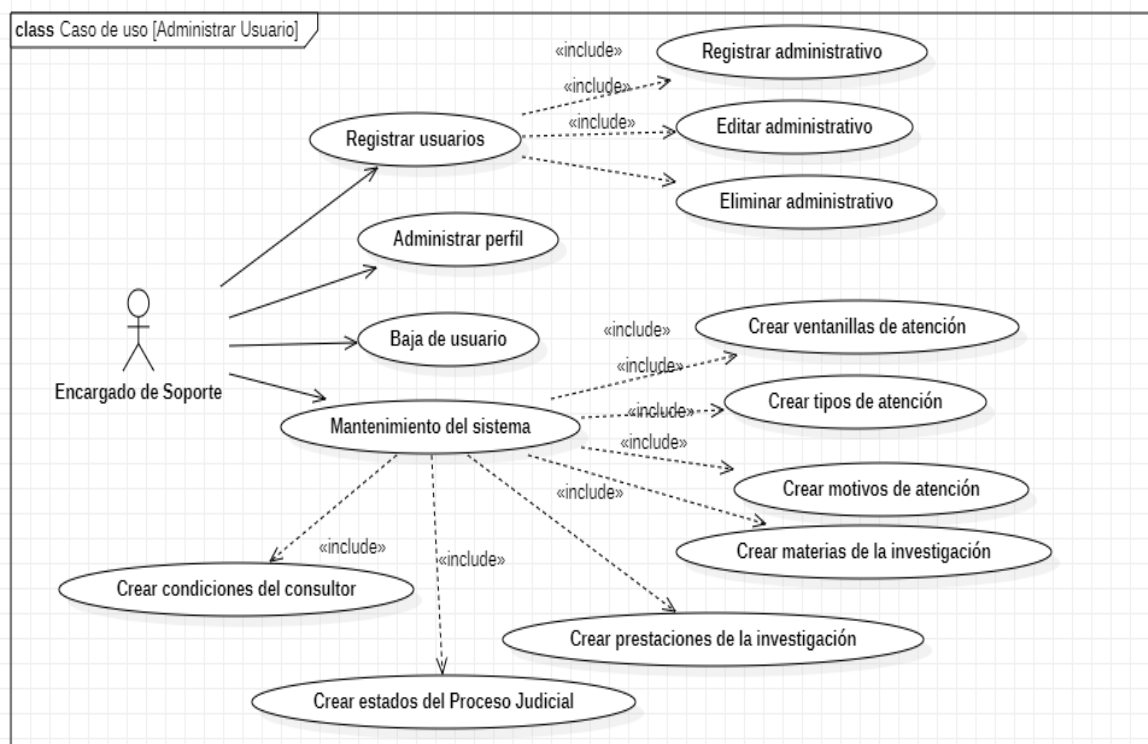


Figura 2: Diagrama de Caso de Uso Administrar Usuarios

Fuente: Elaboración propia

b) Atención de consulta de información

Tabla 7: Casos de uso del Registro del consultor

Registrar y Actualizar datos del consultor	
ID:	UC02.01
Nombre:	Registrar y Actualizar datos del consultor
Breve Descripción:	Este caso de uso permite al usuario del sistema registrar nuevos consultores, en lo cual se podrán editar y eliminar los datos.
Requerimientos Funcionales:	RF-ACI-01
Actores:	Anfitrión

Fuente: Elaboración propia

Tabla 8: Casos de uso del Registro del consultor

Registrar Consulta simple	
ID:	UC02.02
Nombre:	Registrar consulta simple
Breve Descripción:	Este caso de uso permite al usuario del sistema registrar las consultas simples, en lo cual se podrán grabar y cancelar las consultas, generar nueva cita.
Requerimientos Funcionales:	RF-ACI-02
Actores:	Anfitrión

Fuente: Elaboración propia

Tabla 9: Casos de uso de agendar cita con el abogado

Agendar cita con el Abogado	
ID:	UC02.03
Nombre:	Agendar cita con el abogado
Breve Descripción:	Este caso de uso permite al usuario del sistema agendar cita con el abogado dado que la consulta es complicada, en lo cual se podrán grabar y cancelar las citas.
Requerimientos Funcionales:	RF-ACI-03
Actores:	Anfitrión

Fuente: Elaboración propia

Tabla 10: Casos de uso de generar ticket

Generar ticket	
ID:	UC02.04
Nombre:	Generar ticket
Breve Descripción:	Este caso de uso permite al usuario del sistema generar ticket para que el consultor sea atendido por el abogado.
Requerimientos Funcionales:	RF-ACI-04
Actores:	Anfitrión

Fuente: Elaboración propia

Por lo que presento el caso de uso:

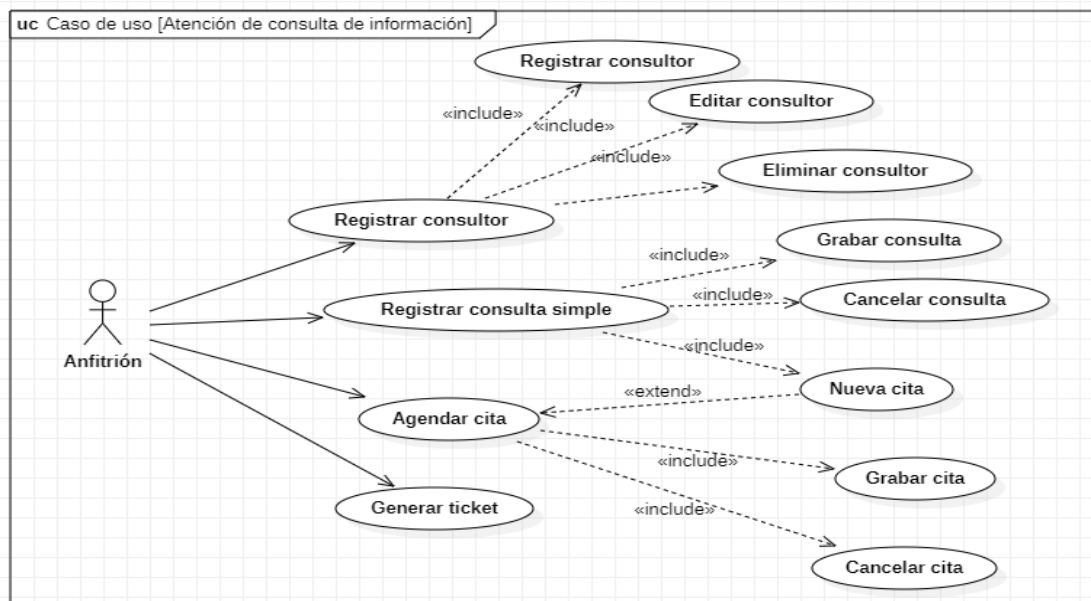


Figura 3: Diagrama de Caso de uso Atención de consulta de información
Fuente: Elaboración propia

c) Atención de consulta jurídica

Tabla 11: Casos de uso del Registro del consultor de manera virtual
Registrar y Actualizar datos del consultor de manera virtual

ID:	UC03.01
Nombre:	Registrar y Actualizar datos del consultor de manera virtual
Breve Descripción:	Este caso de uso permite al usuario del sistema registrar nuevos consultores de manera virtual, en lo cual se podrán grabar y cancelar los registros
Requerimientos Funcionales:	RF-ACJ-01
Actores:	Abogado Orientador

Fuente: Elaboración propia

Tabla 12: Casos de uso de la atención del consultor con ticket

Atender al consultor con ticket	
ID:	UC03.02
Nombre:	Atender al consultor con ticket
Breve Descripción:	Este caso de uso permite al usuario del sistema atender al consultor con ticket.
Requerimientos Funcionales:	RF-ACJ-02
Actores:	Abogado Orientador

Fuente: Elaboración propia

Tabla 13: Casos de uso de registrar consulta jurídica

Registrar consulta jurídica	
ID:	UC03.03
Nombre:	Registrar consulta jurídica
Breve Descripción:	Este caso de uso permite al usuario del sistema registrara la consulta jurídica, en lo cual se podrán grabar y cancelar los registros.
Requerimientos Funcionales:	RF-ACJ-03
Actores:	Abogado Orientador

Fuente: Elaboración propia

Tabla 14: Casos de uso de monitorear el reporte estadístico

Monitorear el reporte estadístico	
ID:	UC03.04
Nombre:	Visualizar el reporte estadístico
Breve Descripción:	Este caso de uso permite al usuario del sistema monitorear mediante los reportes estadísticos, en lo cual se podrá visualizar el anexo número 5, 6, 7, 8, 9, 11.
Requerimientos Funcionales:	RF-ACJ-04
Actores:	Abogado Orientador

Fuente: Elaboración propia

Por lo que presento el caso de uso:

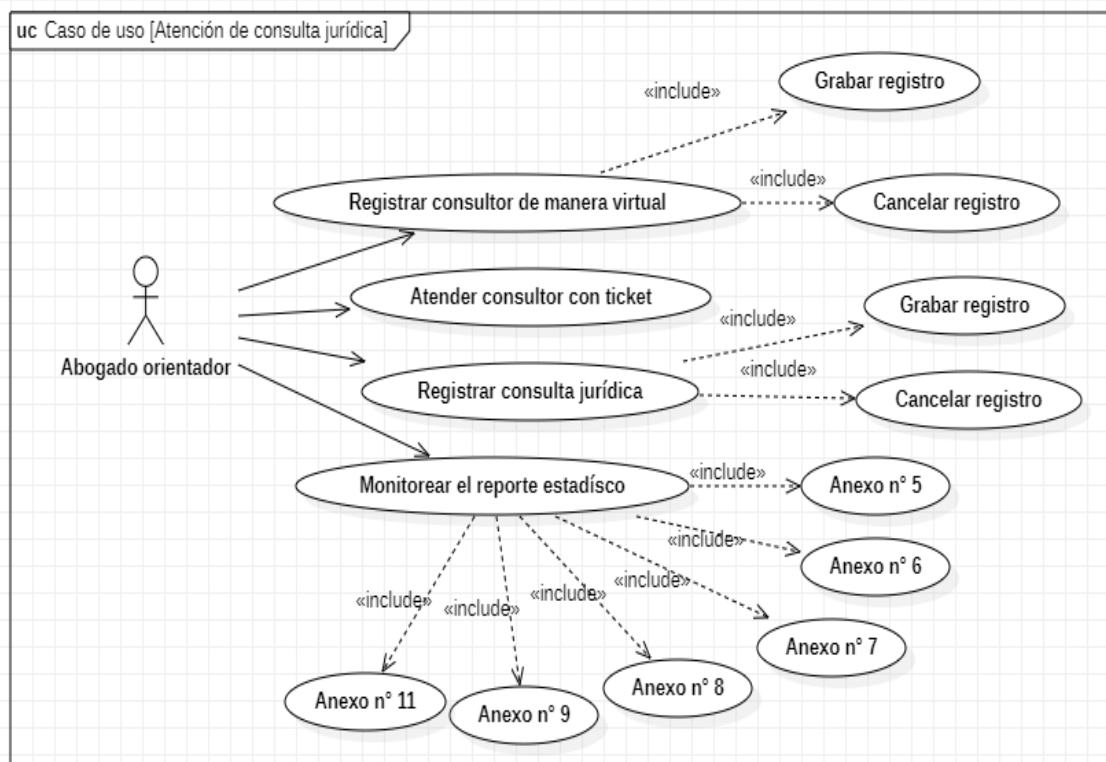


Figura 4: Diagrama de caso de uso Atención de consulta jurídica

Fuente: Elaboración propia

4.1.3. Diagrama de secuencia

a) Diagrama de secuencia de administrar usuario

Usuarios

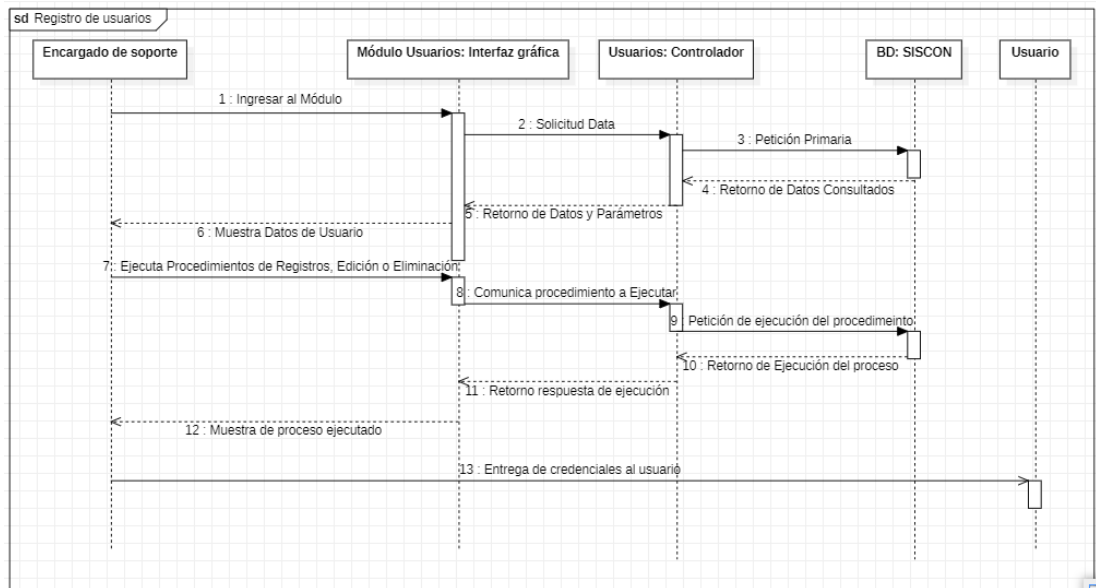


Figura 5: Diagrama de Secuencia de la administración de usuarios

Fuente: Elaboración propia

Administración perfil

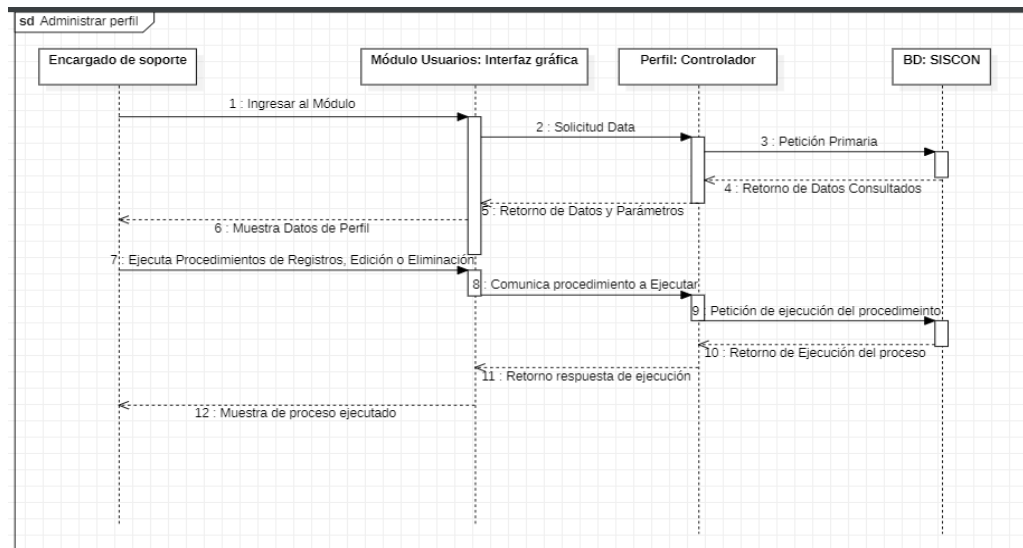


Figura 6: Diagrama de secuencia de la administración de perfil

Fuente: Elaboración propia

b) Diagrama de secuencia de atención de consulta de información

Registro de Consultor

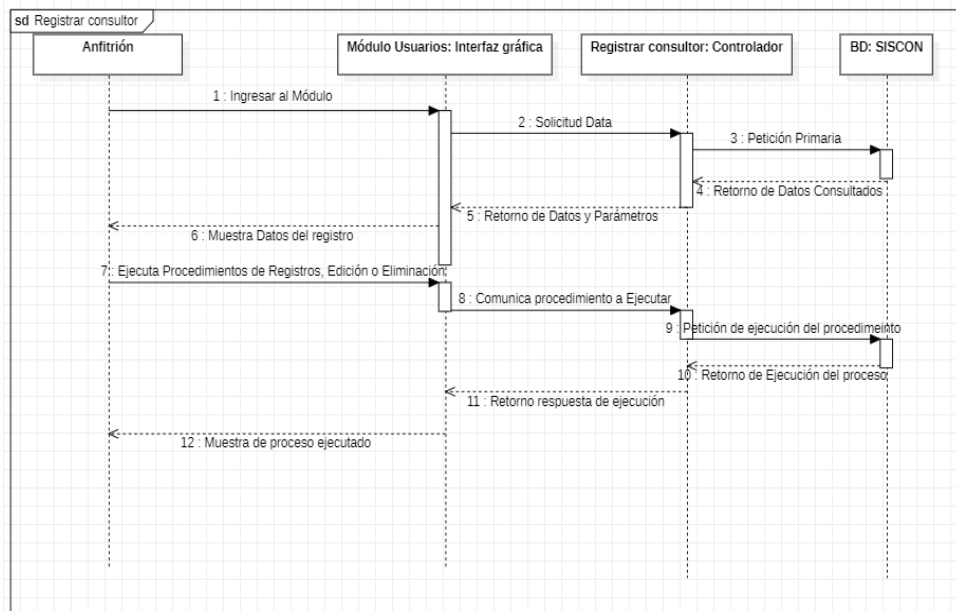


Figura 7: Diagrama de secuencia del registro del consultor

Fuente: Elaboración propia

Registro de consulta simple

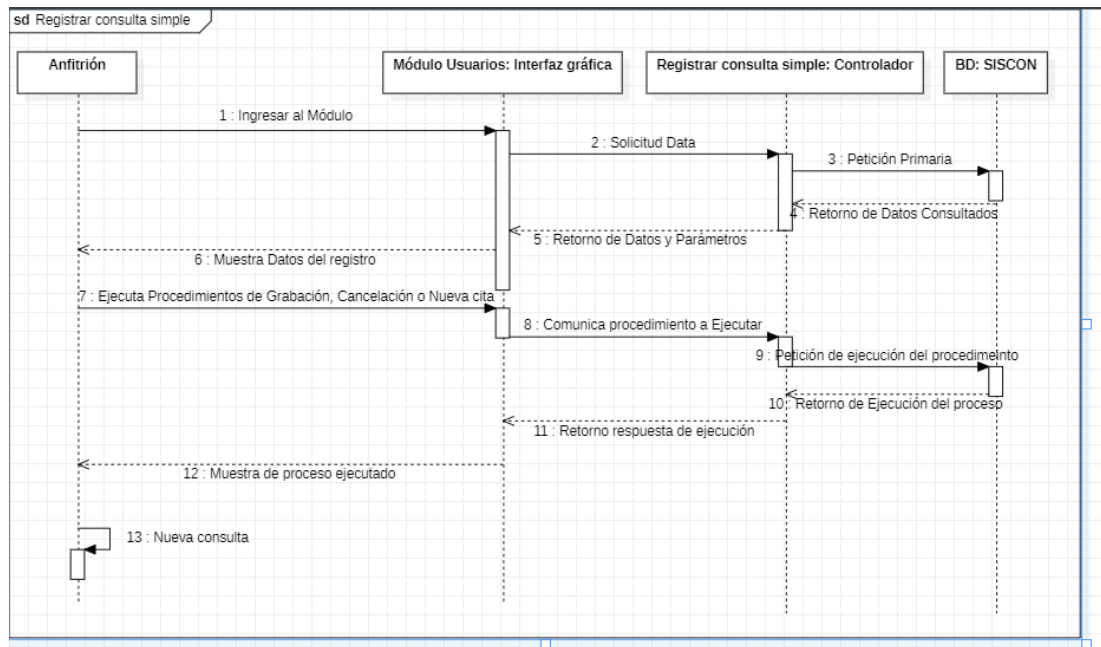


Figura 8: Diagrama de secuencia del registro de consulta simple

Fuente: Elaboración propia

Agendar cita

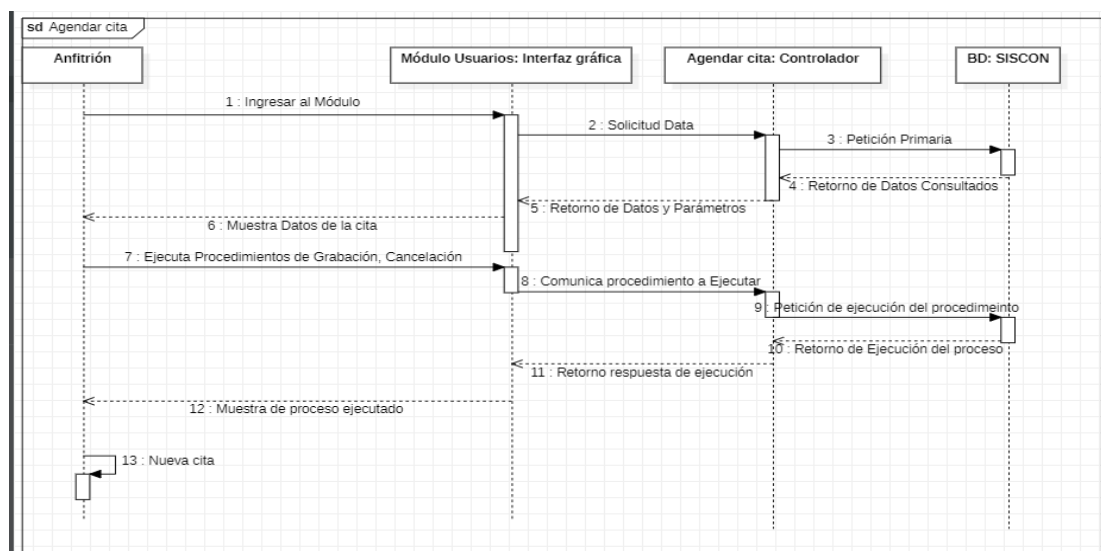


Figura 9: Diagrama de secuencia de agendar cita

Fuente: Elaboración propia

c) Diagrama de secuencia de atención de consulta jurídica

Registro de consultor de manera virtual

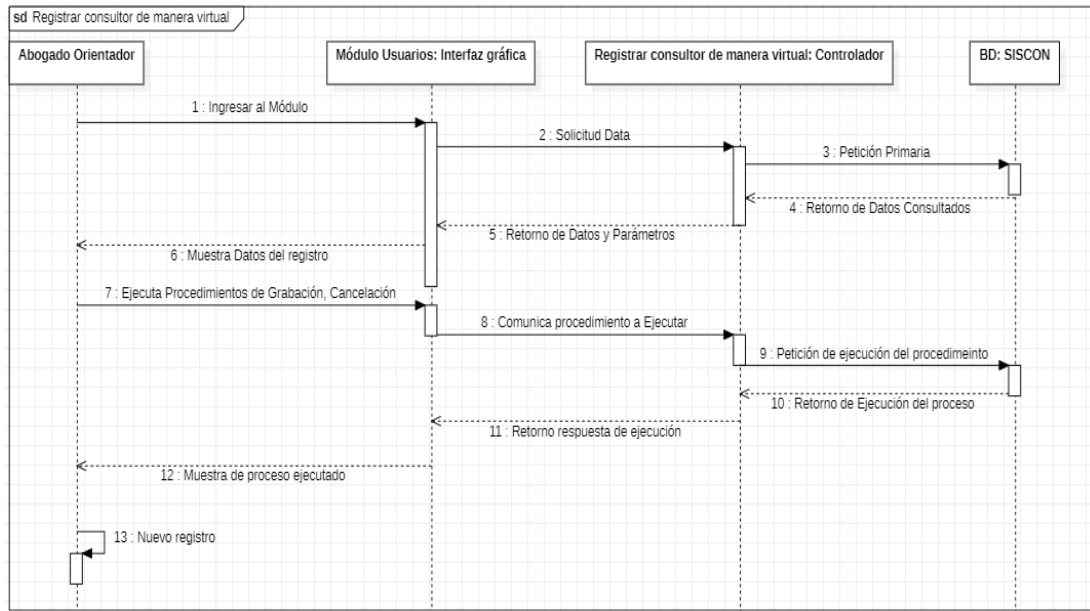


Figura 10: Diagrama de secuencia del registro de consultor de manera virtual

Fuente: Elaboración propia

Registro de consultas jurídicas

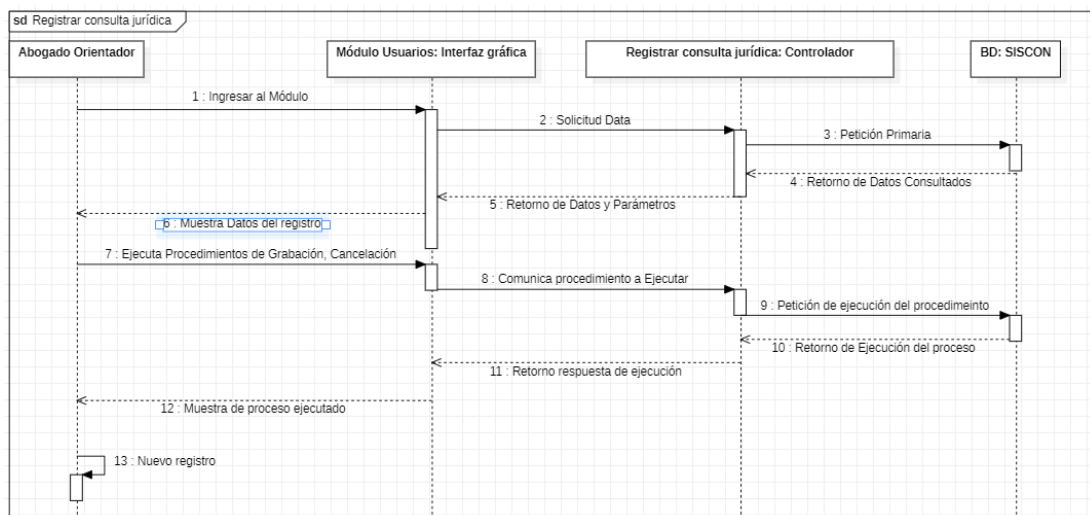


Figura 11: Diagrama de secuencia del registro de consultas jurídicas

Fuente: Elaboración propia

Monitoreo de los reportes estadísticos

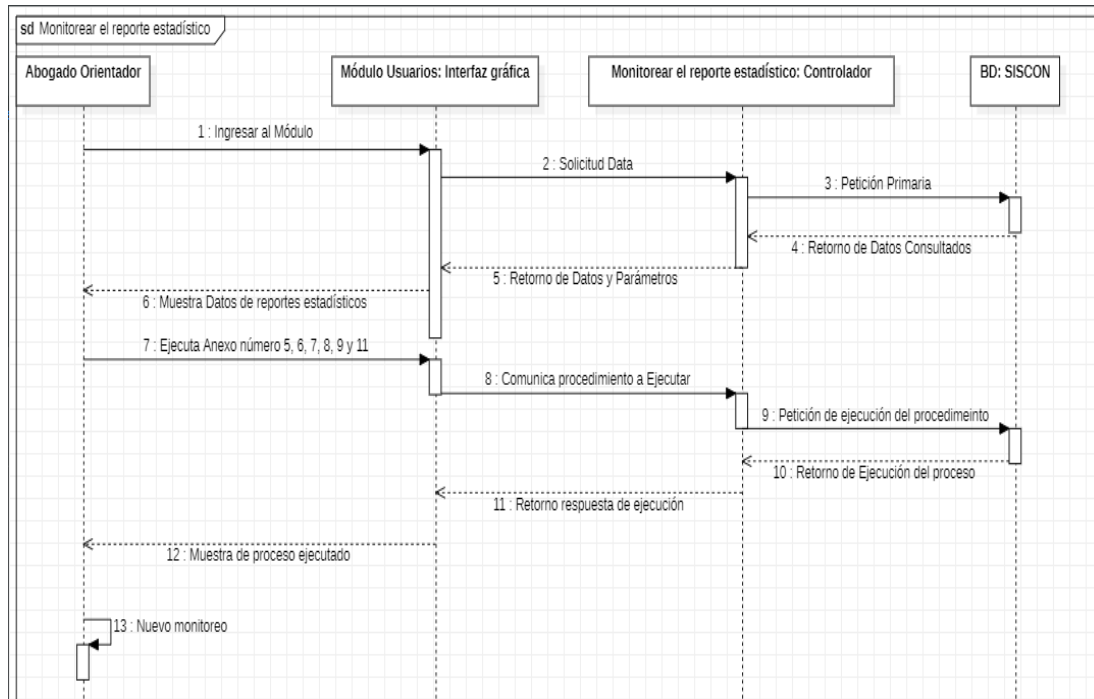


Figura 12: Diagrama de secuencia del monitoreo de los reportes estadísticos

Fuente: Elaboración propia

4.1.4. Diagrama de Estados Ingreso al Sistema

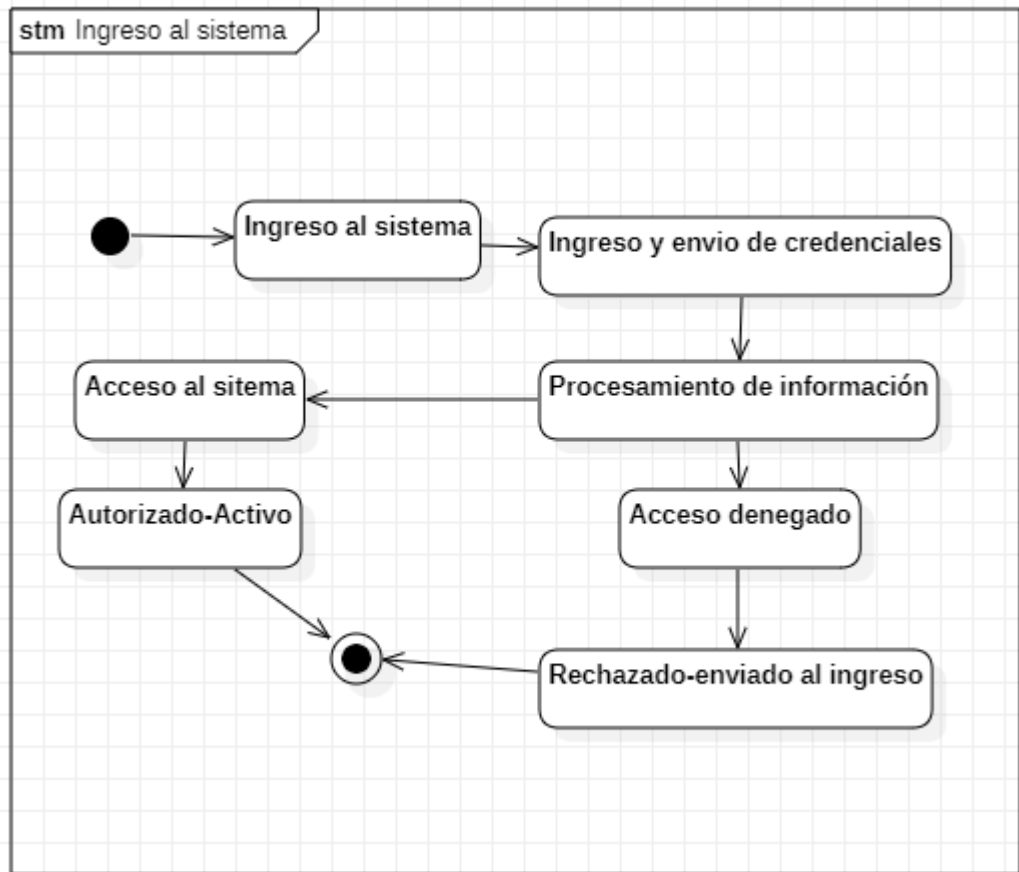


Figura 13: Diagrama de estados de ingreso de sistemas

Fuente: Elaboración propia

Administrar tipo de usuario

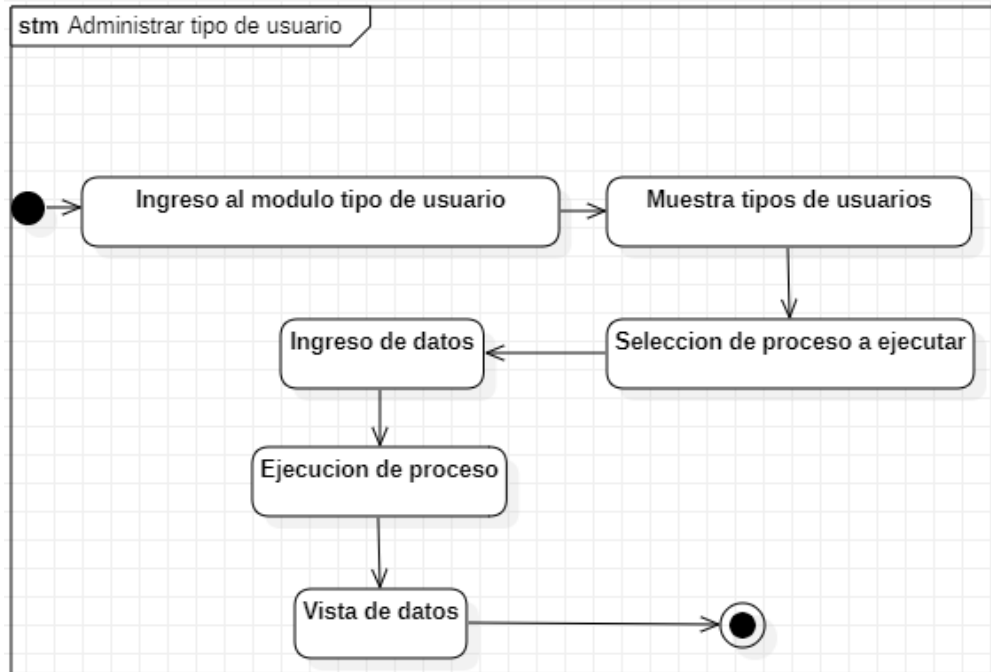


Figura 14: Diagrama de estados de administrar tipo de usuario

Fuente: Elaboración propia

Registro de consultor

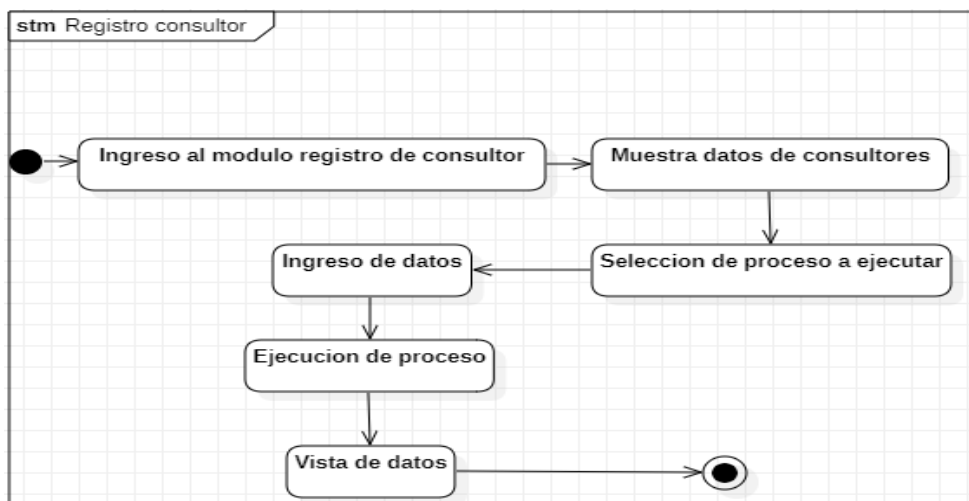


Figura 15: Diagrama de estados del registro del consultor

Fuente: Elaboración propia

Registro de consulta simple

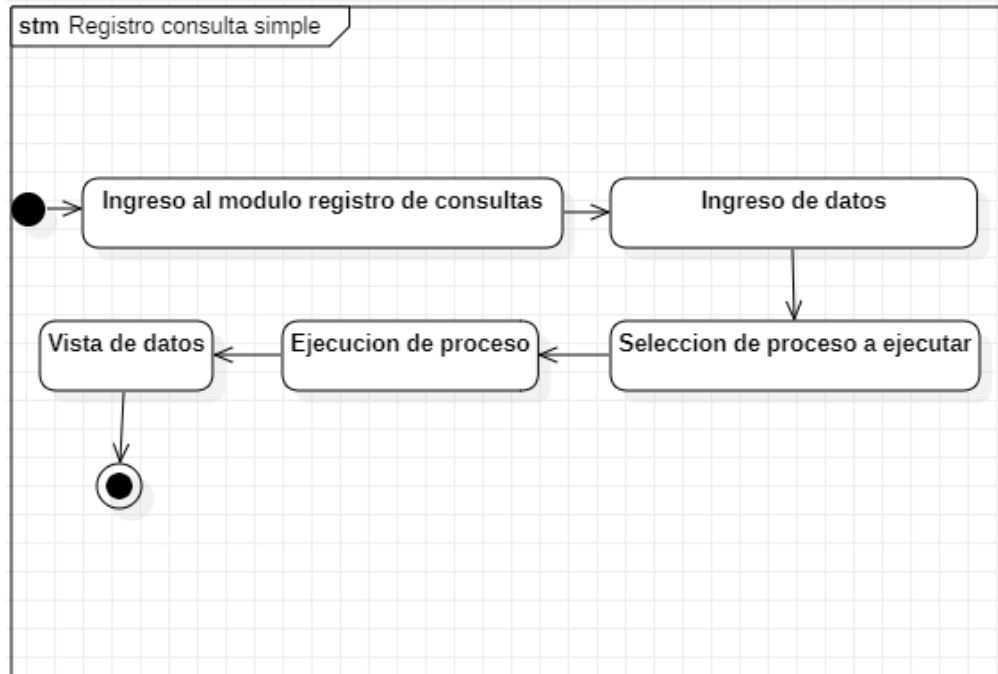


Figura 16: Diagrama de estados del registro de consulta simple

Fuente: Elaboración propia

Registrar cita

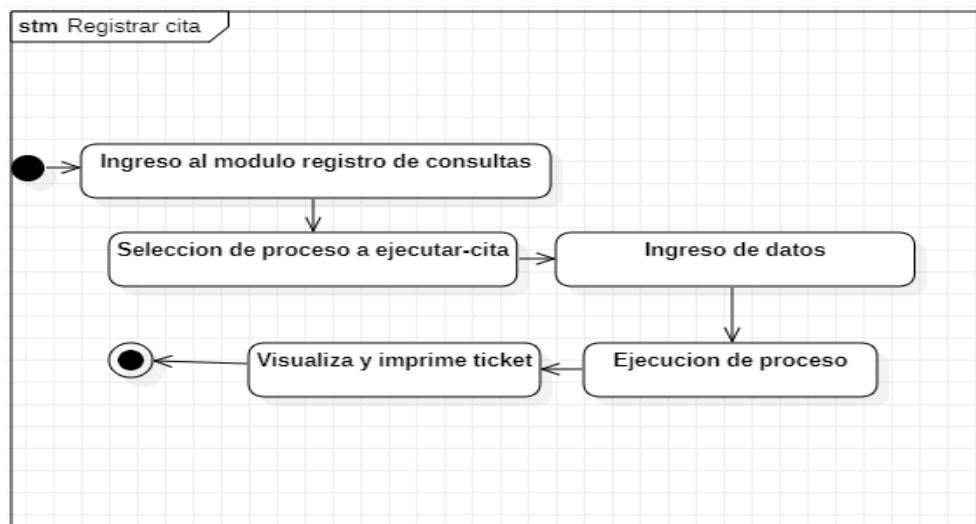


Figura 17: Diagrama de estados del registro de citas

Fuente: Elaboración propia

Registro del consultor de manera virtual

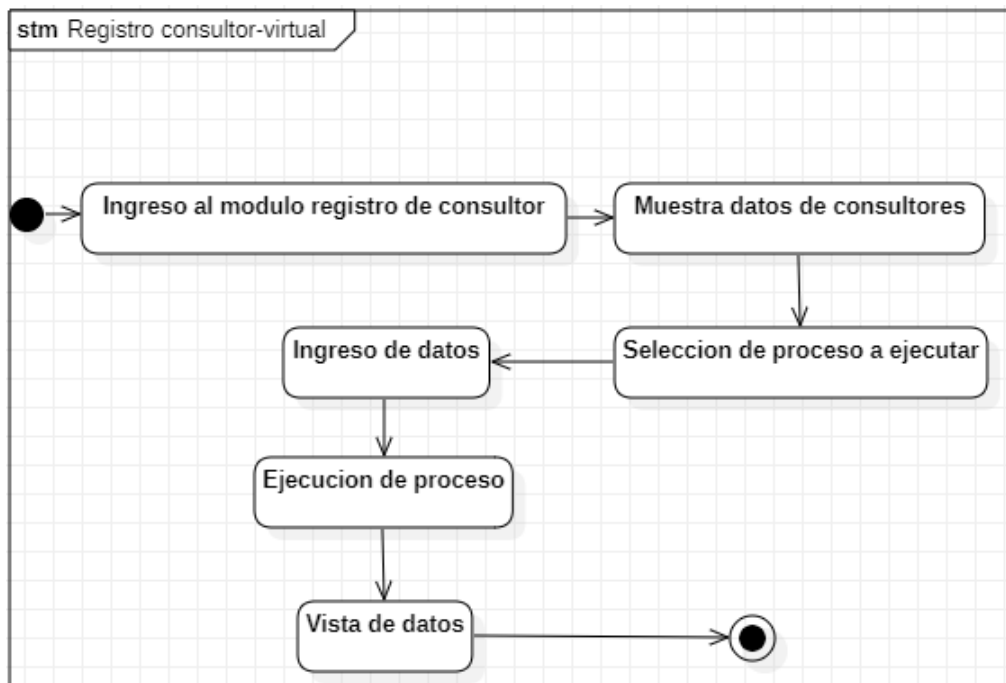


Figura 18: Diagrama de estados del registro del consultor de manera virtual

Fuente: Elaboración propia

Registro consulta jurídica

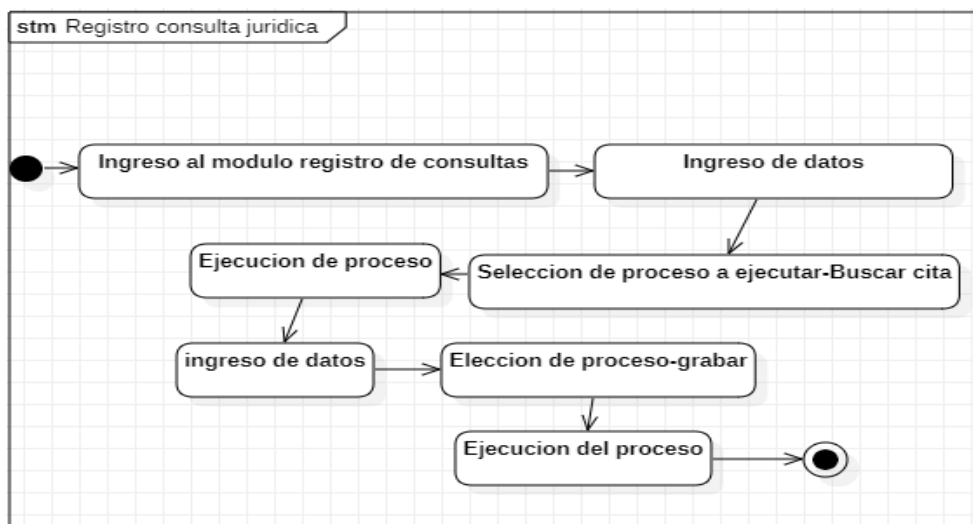


Figura 19: Diagrama de estados del registro de consulta jurídica

Fuente: Elaboración propia

Monitoreo de reportes

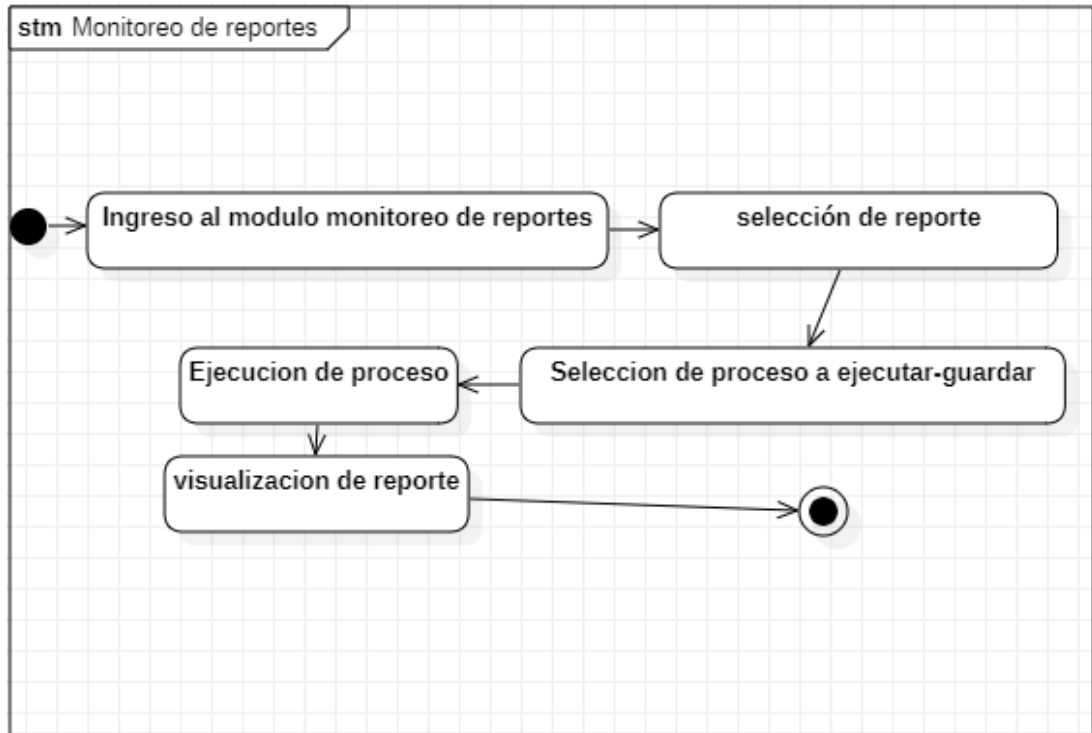


Figura 20: Diagrama de estados del monitoreo de reportes

Fuente: Elaboración propia

4.1.5. Modelado de Base de datos

Modelado de Base de datos

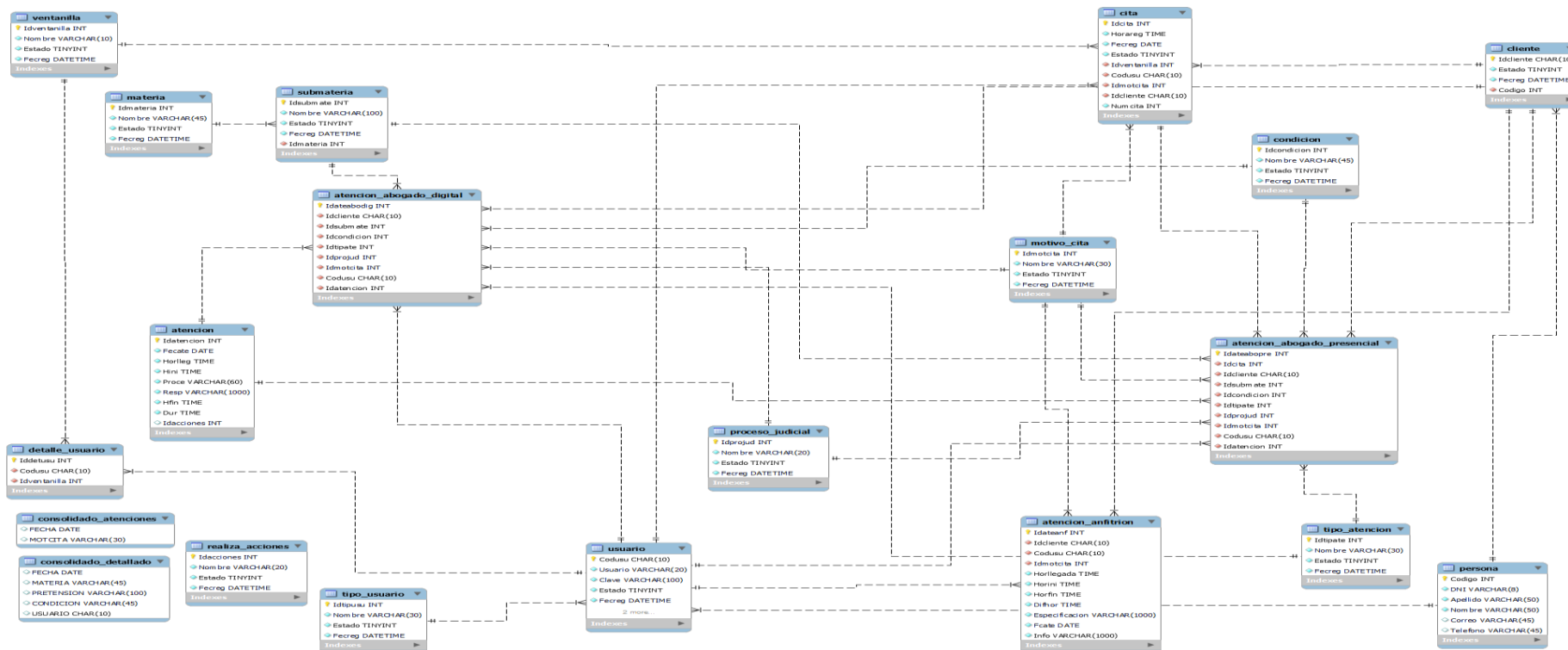


Figura 21: Modelado de base de datos

Fuente: Elaboración propia

4.1.6. Diseño de la interfaz de la solución

Login de inicio del Sistema

OFICINA DE ORIENTACION JURIDICA GRATUITA AL USUARIO OJGU

PODER JUDICIAL DEL PERÚ

SISTEMA DE CONSULTAS V.2.0.

AUTENTICACIÓN DE USUARIO

Usuario ADMIN7

Clave

ACEPTAR SALIR

Figura 22: Login de inicio de sesión

Fuente: Elaboración propia

A partir de este punto las vistas serán distintas según el tipo de usuario;

a) Usuario Encargado de soporte

Página principal

CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE ANCASH - OFICINA DE ORIENTACION JURIDICA GRATUITA AL USUARIO - SISTEMA DE CONSULTAS V.2.0.

Sistema Usuario Consultor Asesor Abogado Monitorear Reporte

OFICINA DE ORIENTACION JURIDICA GRATUITA AL USUARIO OJGU

PODER JUDICIAL DEL PERÚ

CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE ANCASH

Bienvenido Al Sistema: VILLANUEVA TRUJILLO JAVIER ALFREDO

Fecha: 26/11/2022 Hora: 01:00:46

Figura 23: Página principal

Fuente: Elaboración propia

Mantenimiento de los Tipos de Usuarios

MANTENIMIENTO DE LOS TIPOS DE USUARIO

DATOS DEL TIPO DE USUARIO

NOMBRE DEL TIPO DE USUARIO

ACCIONES

NUEVO EDITAR ELIMILAR SALIR

LISTADO DE LOS TIPOS DE USUARIO

BUSCAR TIPO DE USUARIO

ID	TIPO DE USUARIO
1	RESPONSABLE
2	ANFITRION
3	ABOGADO
4	SOPORTE

Figura 24: Mantenimiento de los tipos de usuarios

Fuente: Elaboración propia

Mantenimiento de las ventanillas de atención

MANTENIMIENTO DE LAS VENTANILLAS DE ATENCION

DATOS DE LA VENTANILLA DE ATENCION

NOMBRE DE LA VENTANILLA DE ATENCION

ACCIONES

NUEVO EDITAR ELIMILAR SALIR

LISTADO DE LAS VENTANILLAS DE ATENCION

BUSCAR VENTANILLA DE ATENCION

ID	VENTANILLA
1	VENT-01
2	VENT-02

Figura 25: Mantenimiento de las ventanillas de atención

Fuente: Elaboración propia

Mantenimiento de los tipos de atención

The screenshot shows a web application window titled "MANTENIMIENTO DE LOS TIPOS DE ATENCION". It is divided into three main sections:

- DATOS DEL TIPO DE ATENCION:** A form with a single text input field labeled "NOMBRE DEL TIPO DE ATENCION".
- ACCIONES:** A row of four buttons: "NUEVO" (with a plus icon), "EDITAR" (with a checkmark icon), "ELIMILAR" (with a red X icon), and "SALIR" (with a red exclamation mark icon).
- LISTADO DE LOS TIPOS DE ATENCION:** A search bar labeled "BUSCAR TIPO DE ATENCION" above a table. The table has two columns: "ID" and "TIPO DE ATENCION".

ID	TIPO DE ATENCION
1	PRESENCIAL
2	TELEFONICA
4	WHATSAPP
5	MEET

Figura 26: Mantenimiento de los tipos de atención

Fuente: Elaboración propia

Mantenimiento de los motivos de atención

The screenshot shows a web application window titled "MANTENIMIENTO DE LOS MOTIVOS DE ATENCION". It is divided into three main sections:

- DATOS DEL MOTIVO DE ATENCION:** A form with a single text input field labeled "NOMBRE DEL MOTIVO DE ATENCION".
- ACCIONES:** A row of four buttons: "NUEVO" (with a plus icon), "EDITAR" (with a checkmark icon), "ELIMILAR" (with a red X icon), and "SALIR" (with a red exclamation mark icon).
- LISTADO DE LOS MOTIVOS DE ATENCION:** A search bar labeled "BUSCAR MOTIVO DE ATENCION" above a table. The table has two columns: "ID" and "MOTIVO DE ATENCION".

ID	MOTIVO DE ATENCION
1	REPORTE DE EXPEDIENTES
2	INFORMACION
3	CONSULTA
4	OTROS

Figura 27: Mantenimiento de los motivos de atención

Fuente: Elaboración propia

Mantenimiento de las materias de investigación

MANTENIMIENTO DE LAS MATERIAS DE INVESTIGACION

— DATOS DE LA MATERIA DE INVESTIGACION —

NOMBRE DE LA MATERIA DE INVESTIGACION

— ACCIONES —

NUEVO EDITAR ELIMILAR SALIR

— LISTADO DE LAS MATERIAS DE INVESTIGACION —

BUSCAR MATERIA DE INVESTIGACION

ID	MATERIA DE INVESTIGACION
1	PENAL
2	CIVIL
3	COMERCIAL
4	LABORAL
5	CONSTITUCIONAL
6	PROC. CONT. ADM.
7	INFORMES
8	FAMILIA

Figura 28: Mantenimiento de las materias de investigación

Fuente: Elaboración propia

Mantenimiento de las pretensiones de investigación

MANTENIMIENTO DE LAS PRETENSIONES DE INVESTIGACION

— DATOS DE LA PRETENSION DE INVESTIGACION —

MATERIA DE INVESTIGACION

NOMBRE DE LA PRETENSION DE INVESTIGACION

— ACCIONES —

NUEVO EDITAR ELIMILAR SALIR

— LISTADO DE LAS PRETENSIONES DE INVESTIGACION —

BUSCAR PRETENSION DE INVESTIGACION

ID	PRETENSION DE INVESTIGACION	MATERIA DE INVESTIGACION
61	T.I.D	PENAL
62	TRAFICO ILICITO DE PERSONAS	PENAL
63	TENTATIVA DE ROBO	PENAL
64	USURPACION	PENAL
65	TORTURA	PENAL
66	LIB. SEXUAL (VIOLACION SEXUAL).	PENAL
67	SECUESTRO	PENAL
68	VIOLENCIA Y RESISTENCIA A LA AUTORIDAD	PENAL
69	ADICION DE NOMBRE	CIVIL
70	ANTICIPO DE LEGITIMA	CIVIL
71	ADOPCION	CIVIL
72	ALIMENTOS	CIVIL
73	ANTICIPO DE HERENCIA	CIVIL

Figura 29: Mantenimiento de las pretensiones de investigación

Fuente: Elaboración propia

Mantenimiento de los motivos de atención

Mantenimiento de los motivos de atención

DATOS DEL MOTIVO DE ATENCION

NOMBRE DEL MOTIVO DE ATENCION

ACCIONES

NUEVO EDITAR ELIMILAR SALIR

LISTADO DE LOS MOTIVOS DE ATENCION

BUSCAR MOTIVO DE ATENCION

ID	MOTIVO DE ATENCION
1	REPORTE DE EXPEDIENTES
2	INFORMACION
3	CONSULTA
4	OTROS

Figura 30: Mantenimiento de los motivos de atención

Fuente: Elaboración propia

Condiciones del consultor

CONDICIONES DEL CONSULTOR

DATOS DE LA CONDICION DEL CONSULTOR

NOMBRE DE LA CONDICION DEL CONSULTOR

ACCIONES

NUEVO EDITAR ELIMILAR SALIR

LISTADO DE LAS CONDICIONES DEL CONSULTOR

BUSCAR CONDICION DEL CONSULTOR

ID	CONDICION DEL CONSULTOR
1	DEMANDANTE
2	DEMANDADO
3	AGRAVIADO
4	PROCESADO - SENTENCIADO
5	OTROS
6	TERCERO

Figura 31: Condiciones del consultor

Fuente: Elaboración propia

Mantenimiento de usuarios

MANTENIMIENTO DE USUARIOS

DATOS DEL USUARIO





DNI VENTANILLA

APELLIDO(S) USUARIO

NOMBRE(S) CLAVE

TIPO DE USUARIO CONF. CLAVE

ACCIONES

 NUEVO  EDITAR  ELIMINAR  SALIR

LISTADO DE USUARIOS

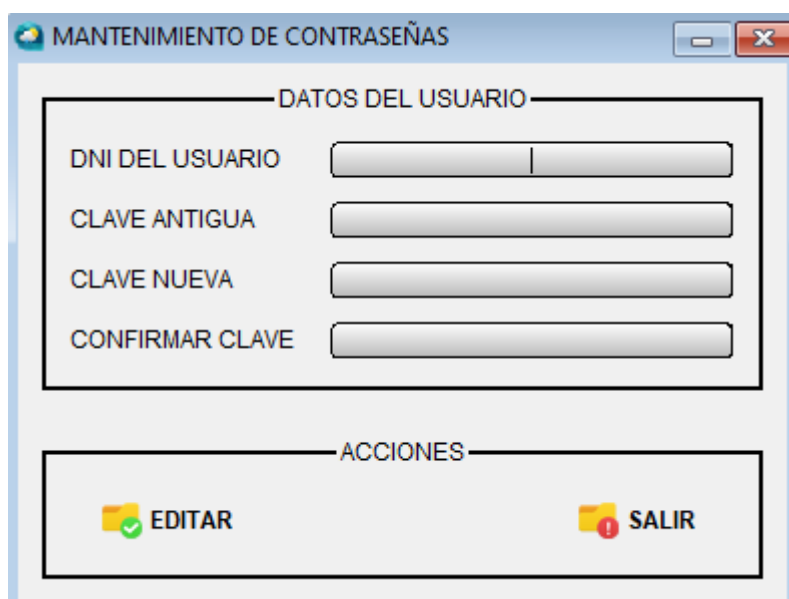
BUSCAR USUARIO

DNI	APELLIDOS Y NOMBRES	USUARIO	TIPO DE USUARIO
10246817	ARMAS JUAREZ NIXON	NARMAS	ANFITRION
31671836	RIOS ORTIZ MARIA YSABEL	MRIOS	ABOGADO
44617858	NIETO COLLAZOS GIANFRANCO DYLAN	DNIETO	ANFITRION
45564184	GONZALES RAMOS CARLOS ALBERTO	ADMIN2	SOPORTE
45564185	COORDINADOR INFORMATICA	ADMIN	SOPORTE
46810719	MORENO PAICO CRISTHIAN	CMORENO	SOPORTE
46935118	ENRIQUE ESPINOZA LOURDES YANET	LENRIQUE	ABOGADO
70224684	VILLANUEVA TRUJILLO JAVIER ALFREDO	ADMIN7	SOPORTE
76066554	PIÑAN GOMEZ ROSA KATERINA	RPIÑAN	ANFITRION

Figura 32: Mantenimiento de usuarios

Fuente: Elaboración propia

Mantenimiento de contraseñas



MANTENIMIENTO DE CONTRASEÑAS

DATOS DEL USUARIO

DNI DEL USUARIO

CLAVE ANTIGUA

CLAVE NUEVA

CONFIRMAR CLAVE

ACCIONES



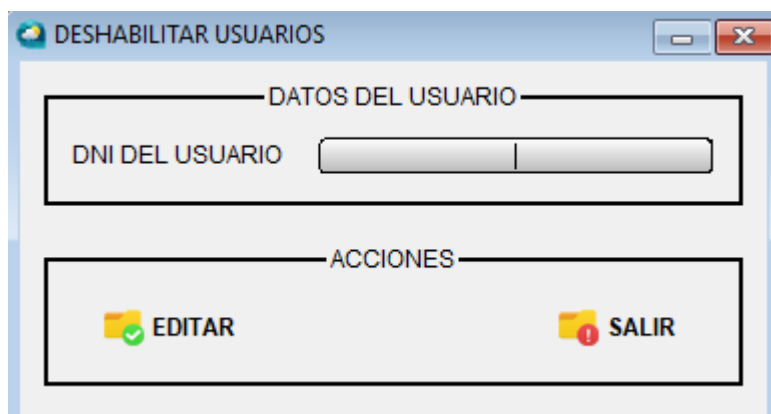
 EDITAR  SALIR

Figura 33: Mantenimiento de contraseñas

Fuente: Elaboración propia

Deshabilitar usuarios



DESHABILITAR USUARIOS

DATOS DEL USUARIO

DNI DEL USUARIO

ACCIONES



 EDITAR  SALIR

Figura 34: Deshabilitar Usuarios

Fuente: Elaboración propia

Habilitar usuarios

HABILITAR USUARIOS

DATOS DEL USUARIO

DNI DEL USUARIO

ACCIONES

EDITAR SALIR

Figura 35: Habilitar Usuarios

Fuente: Elaboración propia

b) Usuario Anfitrión

Ingresar datos del consultor

DATOS DEL CONSULTOR

DNI

APELLIDO(S)

NOMBRE(S)

CORREO

TELEFONO

ACCIONES

GRABAR EDITAR CANCELAR SALIR

LISTADO DE LOS CONSULTORES

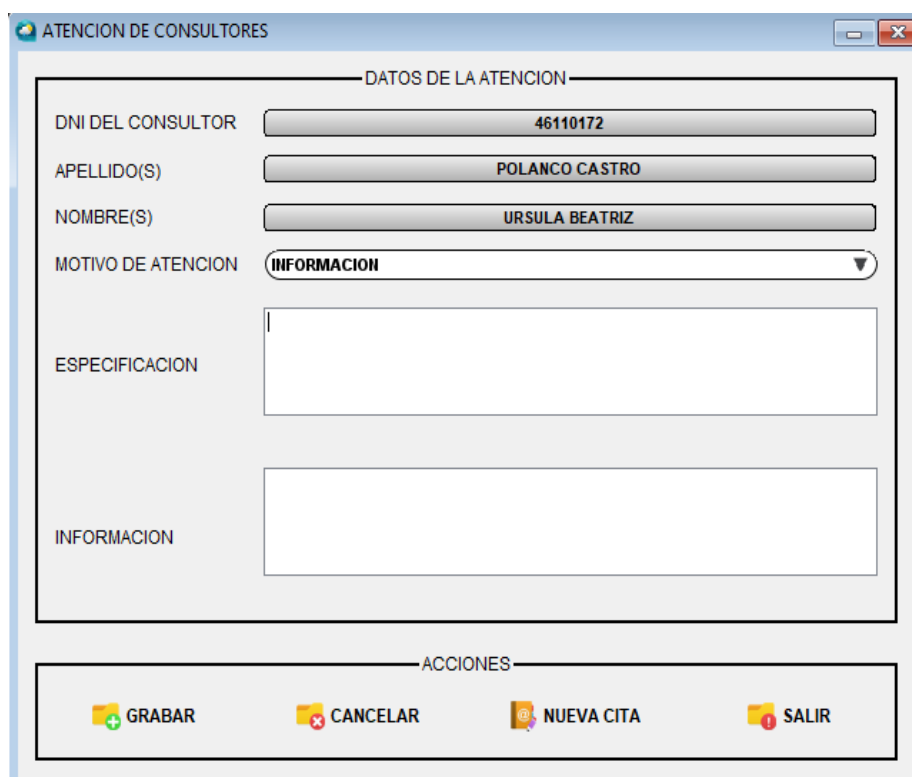
BUSCAR CONSULTOR

DNI	APELLIDOS	NOMBRES	CORREO	TELEFONO
46054904	POMA ROSALES	MARIO FLORIAN		
46066739	TAMARA VILLANUEVA	JOSE LUIS		963987951
46069882	JIMENEZ GARCIA	JESUS JOSE		923338996
46072266	SALVALETA ALEJOS	AGUSTIN SIMEON		985632144
46083326	IRIGOYEN FERNANDEZ	YANETH ELVIRA		912345876
46085937	COCHACHIN HUERTA	MILENA CRISTINA		968123745
46091173	GERONIMO CLEMENTE	EULOGIO	GEROCLEMENTE@GMAIL...	978451236
46094706	GAYTAN FLORES	REYDA MAGDALENA		042784512
46094708	E SPINOZA CADILLO	WILDER YOAN	EWILL@HOTMAIL.COM	985746159
46098301	GASPAR VALENCIA	WILIAM ANIBAL		994555325
46100783	ZUNIGA LOPEZ	ASUNCION NELY		945786312
46101299	SANTIAGO FILLAFANA	JIMY ARTURO		951753123
46101303	VERAMENDI CERNA	JUAN DANIEL		989596991
46109704	CHAVEZ GUADALUPE	KATIA ROSALIA		943123456
46110172	POLANCO CASTRO	URSULA BEATRIZ	POLANCO1995@GMAIL....	945638729
46111936	CASIMIRO BAZAN	JULIAN EULOGIO		966558423
46111938	CASIMIRO BAZAN	JULIAN EULOGIO		943010200
46117913	MONJA ALVARADO	CICCIOLINA		958658856

Figura 36: Ingresar datos del consultor

Fuente: Elaboración propia

Atención de consultores



ATENCIÓN DE CONSULTORES

DATOS DE LA ATENCIÓN

DNI DEL CONSULTOR 46110172

APELLIDO(S) POLANCO CASTRO

NOMBRE(S) URSULA BEATRIZ

MOTIVO DE ATENCIÓN INFORMACION

ESPECIFICACION

INFORMACION

ACCIONES

GRABAR CANCELAR NUEVA CITA SALIR

Figura 37: Atención de consultores

Fuente: Elaboración propia

Generar cita de atención



CITA DE ATENCIÓN PRESENCIAL DE CONSULTORES

DATOS DE LA CITA DE ATENCIÓN PRESENCIAL

DNI DEL CONSULTOR 46110172

MOTIVO DE ATENCIÓN CONSULTA

ACCIONES

GRABAR CANCELAR SALIR

Figura 38: Generar cita de atención

Fuente: Elaboración propia

Generar ticket de atención



**PODER JUDICIAL
DEL PERÚ**

CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE ANCASH

OFICINA DE ORIENTACION JURIDICA GRATUITA AL USUARIO

BIENVENIDOS

ATENCIÓN N° 3

VENTANILLA: VENT-01

ABOG. ORIENTADOR: RIOS ORTIZ MARIA YSABEL

HORA DE LLEGADA: 08:56:06 AM

HORA DE INICIO: -----

HORA DE TÉRMINO: -----

FECHA: 26-11-2022

Figura 39: Generar ticket de atención

Fuente: Elaboración propia

c) Usuario Abogado Orientador

Listado de citas

N° DE CITA	DNI	APELLIDOS Y NOMBRES	MOTIVO DE ATENCION	HORA DE LLEGADA
2	70224684	VILLANUEVA TRUJILLO JAVIER ALFREDO	CONSULTA	08:56:06
3	46110172	POLANCO CASTRO URSULA BEATRIZ	CONSULTA	13:29:52

Figura 40: Listado de citas

Fuente: Elaboración propia

Ingresar atención por el anfitrión

Datos de la atención:

DNI DEL CONSULTOR: 46110172

APELLIDO(S) Y NOMBRE(S): POLANCO CASTRO URSULA BEATRIZ

MOTIVO DE ATENCION: CONSULTA

PROCEDENCIA:

CONDICION: DEMANDANTE

MATERIA DE INVESTIGACION: PENAL

PRETENSION DE INVESTIGACION: ABIGEATO

AMERITA PROCESO JUDICIAL: SI

RESPUESTA:

REALIZO ACCIONES CONFORME A LO ORIENTADO:

Acciones: GRABAR, CANCELAR, SALIR

Figura 41: Ingresar atención por el anfitrión

Fuente: Elaboración propia

Registro de atención no personal

ATENCION DE CONSULTORES

DATOS DE LA ATENCION

DNI DEL CONSULTOR	08477338
APELLIDO(S) Y NOMBRE(S)	ALEGRE FIGUEROA LINCOLN FERNANDO
TIPO DE ATENCION	TELEFONICA
MOTIVO DE ATENCION	CONSULTA
PROCEDENCIA	HUARI
CONDICION	DEMANDADO
MATERIA DE INVESTIGACION	CIVIL
PRETENSION DE INVESTIGACION	ALIMENTOS
AMERITA PROCESO JUDICIAL	NO
RESPUESTA	SU N° EXP ES 12-2022-0
REALIZO ACCIONES CONFORME A LO ORIENTADO	SI

ACCIONES

GRABAR CANCELAR SALIR

Figura 42: registro de atención no personal

Fuente: Elaboración propia

Interfaz para los reportes en general

The screenshot shows a software window titled "REPORTES DE ATENCION ABOGADO". It has two tabs: "De Manera General" (selected) and "Por Abogado". The main area is titled "DATOS DEL REPORTE DE ATENCION DEL ABOGADO" and contains three radio button options: "REPORTE DE LA FECHA DE HOY", "REPORTE DE FECHAS PERSONALIZADAS", and "REPORTE DE MES PERSONALIZADO". The "REPORTE DE FECHAS PERSONALIZADAS" option is selected, with "DESDE" set to "26 ago 2022" and "HASTA" set to "26 nov 2022". Below these is a dropdown menu. At the bottom, under the "ACCIONES" section, there are two buttons: "GENERAR REPORTE" and "CANCELAR".

Figura 43: Interfaz para los reportes en general

Fuente: Elaboración propia

Interfaz para los reportes por el abogado

The screenshot shows the same software window "REPORTES DE ATENCION ABOGADO", but with the "Por Abogado" tab selected. A text field labeled "DNI DEL ABOGADO ORIENTADOR" is present at the top. The "DATOS DEL REPORTE DE ATENCION DEL ABOGADO" section has three radio button options: "REPORTE DE LA FECHA DE HOY", "REPORTE DE FECHAS PERSONALIZADAS", and "REPORTE DE MES PERSONALIZADO". The "REPORTE DE MES PERSONALIZADO" option is selected, and the dropdown menu below it shows "AGOSTO". The "ACCIONES" section at the bottom contains the "GENERAR REPORTE" and "CANCELAR" buttons.

Figura 44: Interfaz para los reportes por el abogado

Fuente: Elaboración propia

Reportes para el monitoreo de las consultas

Reporte 05

ANEXO N° 5 FORMATO DE REGISTRO DE CONSULTAS DIARIAS DE LA OJGU DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE ANCASH																	
DE LA FECHA 01-01-2022 HASTA LA FECHA 26-11-2022																	
N°	FECHA	HORA LLEGADA	APELLIDOS Y NOMBRES	DNI	N° DE TELEFONO	CORREO ELECTRONICO	MEDIO DE CONSULTA	HORA INICIO	PROCEDENCIA	CONDICIÓN	PRETENSION	MOTIVO DE ATENCIÓN	ORIENTACIÓN (RESPUESTA)	AMERIT A INICIO DE PROCESO	HORA FINAL	TIEMPO DE ESPERA	DURACIÓN ATENCIÓN
1	11-05-2022	11:42:20	GONZALES RAMOS CARLOS ALBERTO	45544014	970707070	OGONZALESR@P.J.GOB.PE	TELEFONICA	11:42:20 AM	HUARAZ	DEMANDANTE	ABIGEATO	INFORMACION	OK	SI	11:42:39 AM	00:00:00	00:00:19 MIN.
2	02-06-2022	10:51:45	QUIROZ APARICIO MARIA SALOME	31644263	960590223		TELEFONICA	10:51:45 AM	HUARAZ	DEMANDANTE	BENEFICIOS SOCIALES	CONSULTA	SELECCION DEL NÚMERO DE PÓD.DC NOTIFICACIONES	TA INICIADO	10:53:04 AM	00:00:00	00:01:19 MIN.
3	14-06-2022	11:27:40 AM	GONZALES RAMOS CARLOS ALBERTO	45544014	970707070	OGONZALESR@P.J.GOB.PE	PRESENCIAL	11:27:59 AM	H2	TERCERO	ADICION DE NOMBRE	CONSULTA	ZZZ	SI	11:28:15 AM	00:00:10	00:00:15 MIN.
4	14-06-2022	11:16:49 AM	GONZALES RAMOS CARLOS ALBERTO	45544014	970707070	OGONZALESR@P.J.GOB.PE	PRESENCIAL	11:24:54 AM	H2	DEMANDANTE	ABIGEATO	CONSULTA	OK	NO	11:28:15 AM	00:12:25	00:00:19 MIN.
5	11-07-2022	12:44:22 PM	PEZO CARREON ELMER RAFAEL	00471752			PRESENCIAL	12:44:42 PM	H2	DEMANDANTE	ABIGEATO	INFORMACION	ADASADASADASADAS DADO	NO	12:44:57 PM	00:00:20	00:00:15 MIN.
6	12-07-2022	10:24:03 AM	MORENO FAICO CRISTHIAN	46310779	99037764	CMORENO@P.J.GOB.PE	PRESENCIAL	10:57:43 AM	HUARAZ	DEMANDANTE	ABIGEATO	INFORMACION	ORDEN DE CAPTURA	SI	10:58:34 AM	00:29:00	00:00:51 MIN.
7	12-07-2022	10:58:53	HUERTAS HUERTA MARINO	00067635			WHATSAPP	10:58:53 AM	HUARAZ	DEMANDANTE	ABIGEATO	INFORMACION	OK	SI	10:59:14 AM	00:00:00	00:00:21 MIN.
8	02-08-2022	10:10:10 AM	VILLANUEVA TRUJILLO JAVIER ALFREDO	70224614	939194513	JVILLANUEVA@P.J.GOB.PE	PRESENCIAL	10:10:04 AM	REQUAY	TERCERO	BENEFICIOS SOCIALES	INFORMACION	NO TIENE ANTECEDENTES	NO	10:12:14 AM	00:00:40	00:01:01 MIN.
9	02-08-2022	10:32:34 AM	VILLANUEVA TRUJILLO JAVIER ALFREDO	70224614	939194513	JVILLANUEVA@P.J.GOB.PE	PRESENCIAL	10:37:21 AM	HUARAZ	OTROS	REC. DE LINDEROS	CONSULTA	SELE ATENDIDO CORRECTAMENTE	NO	10:39:03 AM	00:07:27	00:01:42 MIN.
10	02-08-2022	10:39:16	VILLANUEVA TRUJILLO JAVIER ALFREDO	70224614	939194513	JVILLANUEVA@P.J.GOB.PE	TELEFONICA	10:39:16 AM	HUARAZ	OTROS	CONCILIACION	CONSULTA	SELE ATENDIDA TELEFONICA CORRECTAMENTE	NO	10:40:39 AM	00:00:00	00:01:23 MIN.

Figura 45: Reporte 05

Fuente: Elaboración propia

Reporte 06

ANEXO N° 6 RESUMEN DE LA ESTADISTICA DE LA ATENCIÓN PERSONAL DEL USUARIO (PRETENSIONES CON LAS CONDICIONES DEL USUARIO)								
DE LA FECHA 01-01-2022 HASTA LA FECHA 26-11-2022								
MATERIA	PRETENSION	AGRAVIADO	DEMANDADO	DEMANDANTE	OTROS	PROCESADO	TERCERO	TOTAL
CIVIL	ADICION DE NOMBRE	0	0	1	0	0	1	2
	ADOPCION	0	0	0	0	0	0	0
	ALIMENTOS	0	1	0	0	0	0	1
	ANTICIPO DE HERENCIA	0	0	0	0	0	0	0
	ANTICIPO DE LEGITIMA	0	0	0	0	0	0	0
	AUTORIZACION DE VIAJE	0	0	0	0	0	0	0
	AUXILIO JUDICIAL	0	0	0	0	0	0	0
	CAMBIO DE NOMBRE	0	0	0	0	0	0	0
	CONCILIACION	0	0	0	1	0	0	1
	CONY.	0	0	0	0	0	0	0
	CURATELA	0	0	0	0	0	0	0
	DECLARACION DE SOLTERIA	0	0	0	0	0	0	0
	DECLARACION DE UNION DE	0	0	0	0	0	0	0
	DESALOJO	0	0	0	0	0	0	0
	DESHEREDACION	0	0	0	0	0	0	0
	DISPENSA DE MATRIMONIO	0	0	0	0	0	0	0
	DIV. PARTICION	0	0	0	0	0	0	0
	DIVORCIO MUTUO ACUERDO	0	0	0	0	0	0	0

Figura 46: Reporte 06

Fuente: Elaboración propia

Reporte 07



ANEXO N° 7
RESUMEN DE LA ESTADÍSTICA DE LA ATENCIÓN PERSONAL DEL USUARIO
(MATERIAS CON LAS CONDICIONES DEL USUARIO)

DE LA FECHA 01-01-2022 HASTA LA FECHA 26-11-2022

MATERIAS DE INVESTIGACIÓN	AGRAVIADO	DEMANDADO	DEMANDANTE	OTROS	PROCESADO - SENTENCIADO	TERCERO	TOTAL
CIVIL	1	1	1	2	0	1	6
COMERCIAL	0	0	0	0	0	0	0
CONSTITUCIONAL	0	0	0	0	0	0	0
FAMILIA	0	0	0	0	0	0	0
FAMILIA CIVIL	0	0	0	0	0	0	0
FAMILIA PENAL	0	0	0	0	0	0	0
FAMILIA TUTELAR	0	0	0	0	0	0	0
INFORMES	0	0	0	0	0	0	0
LABORAL	0	0	1	0	0	1	2
PENAL	0	0	8	0	0	1	9
PROC. CONT. ADM.	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL GENERAL	1	1	10	2	0	3	17

Figura 47: Reporte 07

Fuente: Elaboración propia

Reporte 08



ANEXO N° 8
RESUMEN DE LA ESTADÍSTICA DE LA ATENCIÓN PERSONAL DEL USUARIO
(MATERIAS CON LOS TIPOS DE ATENCIÓN)

DE LA FECHA 01-01-2022 HASTA LA FECHA 26-11-2022

MATERIAS DE INVESTIGACIÓN	PRESENCIAL	TELEFONICA	WHATSAPP	MEET	TOTAL
CIVIL	4	2	0	0	6
COMERCIAL	0	0	0	0	0
CONSTITUCIONAL	0	0	0	0	0
FAMILIA	0	0	0	0	0
FAMILIA CIVIL	0	0	0	0	0
FAMILIA PENAL	0	0	0	0	0
FAMILIA TUTELAR	0	0	0	0	0
INFORMES	0	0	0	0	0
LABORAL	1	1	0	0	2
PENAL	6	2	1	0	9
PROC. CONT. ADM.	0	0	0	0	0
TOTAL GENERAL	11	5	1	0	17

Figura 48: Reporte 08

Fuente: Elaboración propia

Reporte 09



ANEXO N° 9

RESUMEN DE LA ESTADÍSTICA DE LA ATENCIÓN PERSONAL DEL USUARIO (CONSOLIDADO GENERAL DE CONSULTAS ATENDIDAS)



DE LA FECHA 01-01-2022 HASTA LA FECHA 26-11-2022

MOTIVOS DE ATENCIÓN	TOTAL DE CONSULTAS ATENDIDAS
CONSULTA	9
INFORMACION	13
OTROS	1
REPORTE DE EXPEDIENTES	8
TOTAL GENERAL	31

Figura 49: Reporte 09

Fuente: Elaboración propia

Reporte 11



ANEXO N° 11

CUADRO DE SEGUIMIENTO DE ATENCION Y ABSOLUCION DE CONSULTAS DE LA OOJGU DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE ANCASH

DE LA FECHA 01-01-2022 HASTA LA FECHA 26-11-2022

N°	FECHA Y HORA	APELLIDOS Y NOMBRES	DNI	N° DE TELEFONO	CORREO ELECTRONICO	MATERIA	¿REALIZÓ ACTIVIDADES/ACCIONES CONFORME A LO ORIENTADO? (SI / NO)
1	11-05-2022 11:42:39 AM	GONZALES RAMOS CARLOS ALBERTO	45564184	970707070	CGONZALESR@P.J.GOB.PE	PENAL	SI
2	03-06-2022 10:53:04 AM	QUIROZ APARICIO MARIA SALOME	31604263	960590223		LABORAL	SI
3	11-07-2022 12:44:57 PM	PEZO CARREON ELMER RAFAEL	00471752			PENAL	SI
4	13-07-2022 10:58:34 AM	MORENO PAICO CRISTHIAN	46810719	99887766	CMORENO@P.J.GOB.PE	PENAL	SI
5	13-07-2022 10:59:14 AM	HUERTAS HUERTA MAXIMO	00067635			PENAL	SI
6	02-08-2022 10:12:14 AM	ALFREDO	70224684	939196513	JVILLANUEVA@P.J.GOB.PE	LABORAL	NO
7	02-08-2022 10:39:03 AM	ALFREDO	70224684	939196513	JVILLANUEVA@P.J.GOB.PE	CIVIL	NO
8	02-08-2022 10:40:39 AM	ALFREDO	70224684	939196513	JVILLANUEVA@P.J.GOB.PE	CIVIL	NO
9	10-08-2022 04:55:07 PM	ALFREDO	70224684	939196513	JVILLANUEVA@P.J.GOB.PE	PENAL	NO
10	01-10-2022 01:16:15 PM	ALFREDO	70224684	939196513	JVILLANUEVA@P.J.GOB.PE	CIVIL	SI
11	25-11-2022 11:47:02 PM	ALFREDO	70224684	939196513	JVILLANUEVA@P.J.GOB.PE	CIVIL	SI
12	26-11-2022 01:37:17 PM	POLANCO CASTRO URSULA BEATRIZ	46110172	945638729	POLANCO1995@GMAIL.COM	PENAL	SI
13	26-11-2022 12:41:11 AM	ALFREDO	70224684	939196513	JVILLANUEVA@P.J.GOB.PE	PENAL	NO
14	26-11-2022 01:42:57 PM	FERNANDO	08477338			CIVIL	SI
15	26-11-2022 12:40:48 AM	ALFREDO	70224684	939196513	JVILLANUEVA@P.J.GOB.PE	PENAL	NO

Figura 50: Reporte 11

Fuente: Elaboración propia

4.1.7. Procedimientos de seguridad y control de acceso

- a) **Inicio de Sesión Mediante Credenciales de Usuario:** Se ha implementado el inicio de sesión con credenciales de usuario (usuario y contraseña). Donde según el tipo de usuario que corresponda a sus credenciales de usuario tendrá vistas y procedimientos personalizados de acorde a cada uno de ellos. Recordar que si el usuario no posee una credencial no se podrá acceder a las funciones del sistema.
- b) **Gestión de usuarios:** El encargado de soporte se encarga de generar usuarios tales como: encargado de soporte, anfitrión y abogado orientador, además el encargado de soporte puede modificar y actualizar los datos de los usuarios, por lo que en el recae la responsabilidad de gestionar adecuadamente las credenciales de usuario de todos los usuarios del sistema.
- c) **Entrega y Políticas de Uso de las Credenciales de Usuario:** Luego de generar las credenciales de usuario, el encargado es responsable de entregar creado y actualizado las credenciales de usuario a cada usuario, finalmente una vez recibido las credenciales cada usuario es responsable de las gestión y confidencialidad de sus credenciales de acceso del sistema.
- d) **Niveles de Acceso y Funciones Según Tipo de Usuario:**

Tabla 15: Tipo de usuario

Tipo de Usuario	Descripción de Permisos
Encargado de Soporte	Acceso Total de Todos los Módulos: <ul style="list-style-type: none">- Tipo de usuario- Ventanillas de atención- Tipos de atención- Motivos de atención- Materias de la investigación- Estados del proceso judicial- Condiciones del consultor- Mantenimiento de usuarios

	<ul style="list-style-type: none"> - Mantenimiento de contraseñas - Deshabilitar usuarios - Habilitar usuarios
Anfitrión	Acceso de los Siguietes Módulos: <ul style="list-style-type: none"> - Registro de consultores - Registros de consultas de atención - Genera el ticket de cita
Abogado Orientador	Acceso de los Siguietes Módulos: <ul style="list-style-type: none"> - Registro de consultores - Registro de consulta de atención - Atención de cita - Visualización de reportes

Fuente: Elaboración propia

4.1.8. Pruebas

a) Pruebas Unitarias

En el presente ítem se presentan las pruebas unitarias realizadas a cada componente del sistema, el cual nos permite determinar si el algoritmo de codificación fue el adecuado.

A continuación, se muestra las siguientes pruebas realizadas a modo local:

Tabla 16: Registro de consultores

Formulario	Componente	Funcionamiento Esperado	Cumplimiento
Registro de consultores	Botón nuevo	Apertura del formulario de registro	Aprobado
	Caja de texto DNI	Se ingresa en la cadena de texto del número de DNI	Aprobado
	Caja de texto Apellidos	Se ingresa en la cadena de texto los apellidos del consultor	Aprobado
	Caja de texto Nombres	Se ingresa en la cadena de texto los nombres del consultor	Aprobado
	Caja de texto Correo	Se ingresa en la cadena de texto el correo del consultor	Aprobado
	Caja de texto Teléfono	Se ingresa en la cadena de texto el teléfono del consultor	Aprobado
	Botón grabar	Registrar los datos ingresados aplicando reglas de validación	Aprobado

	Botón cancelar	Limpiar los campos del formulario	Aprobado
	Botón salir	Salir del formulario de registro	Aprobado
	Caja de texto buscar consultor	Buscar los datos del consultor	Aprobado
	Botón editar	Apertura del formulario de registro	Aprobado
	Caja de texto DNI	Se ingresa en la cadena de texto del número de DNI	Aprobado
	Caja de texto Apellidos	Se ingresa en la cadena de texto los apellidos del consultor	Aprobado
	Caja de texto Nombres	Se ingresa en la cadena de texto los nombres del consultor	Aprobado
Editar el registro de consultores	Caja de texto Correo	Se ingresa en la cadena de texto el correo del consultor	Aprobado
	Caja de texto Teléfono	Se ingresa en la cadena de texto el teléfono del consultor	Aprobado

Eliminar consultor	Botón grabar	Registrar los datos ingresados aplicando reglas de validación	Aprobado
	Botón cancelar	Limpiar los campos del formulario	Aprobado
	Botón salir	Salir del formulario de registro	Aprobado
	Caja de texto buscar consultor	Buscar los datos del consultor	Aprobado
	Botón eliminar	Apertura la confirmación de eliminación	Aprobado
	Botón confirmar	Eliminar el registro	Aprobado
	Botón cancelar	Cerrar la confirmación de eliminación sin eliminar el registro	Aprobado

Fuente: Elaboración propia

Tabla 17: Registro de consultas

Formulario	Componente	Funcionamiento Esperado	Cumplimiento
Registro de consultas de atención	Botón nuevo	Apertura del formulario de registro	Aprobado
	Caja de texto DNI	Se ingresa en la cadena de texto del número de DNI	Aprobado
	Caja de texto Apellidos	Se ingresa en la cadena de texto los apellidos del consultor	Aprobado
	Caja de texto Nombres	Se ingresa en la cadena de texto los nombres del consultor	Aprobado
	Caja de texto Motivos de atención	Se ingresa en la cadena de texto el correo del consultor	Aprobado
	Caja de texto Especificación	Se ingresa en la cadena de texto el teléfono del consultor	Aprobado
	Caja de texto Información	Se ingresa en la cadena de texto la información proporcionada por el consultor	Aprobado

	Botón grabar	Registrar los datos ingresados aplicando reglas de validación	Aprobado
	Botón cancelar	Limpiar los campos del formulario	Aprobado
	Botón salir	Salir del formulario de registro	Aprobado
	Botón nueva cita	Apertura del formulario de registro	Aprobado
Registrar nueva cita	Caja de texto DNI	Se ingresa en la cadena de texto del número de DNI	Aprobado
	Caja de texto motivo de atención	Se ingresa en la cadena de texto el motivo de la atención	Aprobado
	Botón grabar	Registrar los datos ingresados aplicando reglas de validación	Aprobado
	Botón cancelar	Limpiar los campos del formulario	Aprobado
	Botón salir	Salir del formulario de registro	Aprobado

Fuente: Elaboración propia

Tabla 18: Mantenimiento de usuarios

Formulario	Componente	Funcionamiento Esperado	Cumplimiento
Mantenimiento de usuarios	Botón nuevo	Apertura del formulario de registro	Aprobado
	Caja de texto DNI	Se ingresa en la cadena de texto del número de DNI	Aprobado
	Caja de texto Apellidos	Se ingresa en la cadena de texto los apellidos del consultor	Aprobado
	Caja de texto Nombres	Se ingresa en la cadena de texto los nombres del consultor	Aprobado
	Caja de texto tipo de usuario	Se ingresa en la cadena de texto el tipo de usuario	Aprobado
	Caja de texto Ventanilla	Se ingresa en la cadena de texto de la ventanilla	Aprobado
	Caja de texto Usuario	Se ingresa en la cadena de texto del usuario	Aprobado
	Caja de texto Clave	Se ingresa en la cadena de texto la clave	Aprobado

	Caja de texto Conf. clave	Se ingresa en la cadena de texto confirmación de clave	Aprobado
	Botón grabar	Registrar los datos ingresados aplicando reglas de validación	Aprobado
	Botón cancelar	Limpiar los campos del formulario	Aprobado
	Botón salir	Salir del formulario de registro	Aprobado
Editar el mantenimiento de usuarios	Botón editar	Apertura del formulario de registro	Aprobado
	Caja de texto DNI	Se ingresa en la cadena de texto del número de DNI	Aprobado
	Caja de texto Apellidos	Se ingresa en la cadena de texto los apellidos del consultor	Aprobado
	Caja de texto Nombres	Se ingresa en la cadena de texto los nombres del consultor	Aprobado

Caja de texto tipo de usuario	Se ingresa en la cadena de texto el tipo de usuario	Aprobado
Caja de texto Ventanilla	Se ingresa en la cadena de texto de la ventanilla	Aprobado
Caja de texto Usuario	Se ingresa en la cadena de texto del usuario	Aprobado
Caja de texto Clave	Se ingresa en la cadena de texto la clave	Aprobado
Caja de texto Conf. clave	Se ingresa en la cadena de texto confirmación de clave	Aprobado
Botón grabar	Registrar los datos ingresados aplicando reglas de validación	Aprobado
Botón cancelar	Limpiar los campos del formulario	Aprobado
Botón salir	Salir del formulario de registro	Aprobado

Fuente: Elaboración propia

Tabla 19: Mantenimiento de contraseñas

Formulario	Componente	Funcionamiento Esperado	Cumplimiento
	Botón nuevo	Apertura del formulario de registro	Aprobado
	Caja de texto DNI	Se ingresa en la cadena de texto del número de DNI	Aprobado
	Caja de texto Clave antigua	Se ingresa en la cadena de texto la clave antigua	Aprobado
Mantenimiento de contraseñas	Caja de texto Clave nueva	Se ingresa en la cadena de texto la clave nueva	Aprobado
	Caja de texto Confirmar clave	Se ingresa en la cadena de texto la clave nueva	Aprobado
	Botón guardar	Guarda la clave nueva	Aprobado
	Botón salir	Salir del formulario de registro	Aprobado

Fuente: Elaboración propia

Tabla 20: Deshabilitar usuario

Formulario	Componente	Funcionamiento Esperado	Cumplimiento
Deshabilitar usuario	Botón nuevo	Apertura del formulario de registro	Aprobado
	Caja de texto DNI	Se ingresa en la cadena de texto del número de DNI	Aprobado
	Botón guardar	Guarda la clave nueva	Aprobado
	Botón salir	Salir del formulario de registro	Aprobado

Fuente: Elaboración propia

Tabla 21: Habilitar usuario

Formulario	Componente	Funcionamiento Esperado	Cumplimiento
Habilitar usuario	Botón nuevo	Apertura del formulario de registro	Aprobado
	Caja de texto DNI	Se ingresa en la cadena de texto del número de DNI	Aprobado
	Botón guardar	Guarda la clave nueva	Aprobado
	Botón salir	Salir del formulario de registro	Aprobado

Fuente: Elaboración propia

b) Pruebas de Integración

Se realizaron las pruebas de integración para observar la integración entre los componentes del sistema pudiendo apreciar resultados de integración de funcionalidades de componentes que se integren entre sí. Puesto que los resultados de todos los formularios descritos en los pasos anteriores sirven de inputs y outputs para los mismos, por lo que, al haber obtenido resultados favorables en las pruebas unitarias, estas se replican en las pruebas de Integración.

Tabla 22: Vista de administrador

Módulo	Resultado
Inicio y cierre de sesión	Funcional - Aprobado
Mantenimiento del sistema	Funcional - Aprobado
Usuario	Funcional - Aprobado
Anfitrión	Funcional - Aprobado
Abogado	Funcional - Aprobado
Monitoreo de reportes	Funcional - Aprobado

Fuente: Elaboración propia

c) Pruebas del Sistema

Se realizaron las pruebas del sistema de forma global, pudiendo obtener resultados positivos sobre el funcionamiento general del sistema, observando la integración entre todos los componentes del sistema.

Estas pruebas se ejecutaron en un ambiente local, es decir en el servidor montado en la PC de desarrollo del sistema.

Tabla 23: Funcionamiento del sistema

Funcionamiento General	Resultado
Sistema	Funcional - Aprobado

Fuente: Elaboración propia

4.1.9. Implementación

Las estrategias y procedimientos de la implementación del Sistema, se encuentran acorde a la estructura, equipamiento, y redes que forman parte del sistema informático implementado.

a) Monitoreo y evaluación de la solución

El proceso de monitoreo es cíclico, es decir, rota continuamente en torno a diferentes énfasis funcionales - desde la toma de datos hasta las intervenciones de énfasis o reorientación. En el Gráfico, se muestran los elementos del ciclo de monitoreo, y las relaciones que guardan entre sí:

- Captación de datos de las fuentes establecidas y posterior registro en los instrumentos respectivos;
- Comparación de los datos contra el nivel esperado de cumplimiento;
- Decisión respecto de las acciones correctivas o de retroalimentación necesarias de acuerdo a la información obtenida;
- Implementación que pondrá en práctica las acciones correctivas o de retroalimentación.

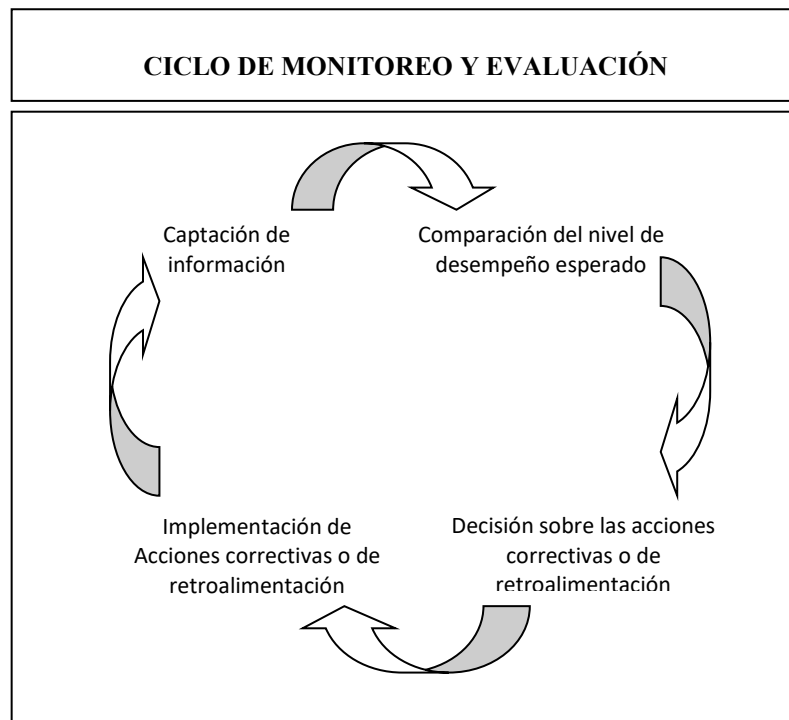


Figura 51: Ciclo de monitoreo y evaluación

Fuente: Elaboración propia

b) Plan de Monitoreo y Evaluación

El Plan de monitoreo y evaluación debe necesariamente dar respuesta mínimamente las siguientes interrogantes:

- ¿Cómo se va a recoger la información?
- ¿Quién va a recogerla?
- ¿Cuándo se va a obtener?
- ¿Cómo se va a analizar la información recogida?
- ¿Quién la va a analizar?
- ¿Cuándo se va a hacer el análisis?
- ¿Quién va a recibir los resultados?
- ¿En qué formato se van a distribuir?

Tabla 24: Procesos del plan de monitoreo y evaluación

Proceso	Responsable	Actividad	Tiempo Estimado	Resultados
Implementación del sistema de registro para mejorar el monitoreo de las consultas que se realizan en la oficina de orientación jurídica gratuita al usuario de la corte superior de justicia de áncash-2022	Tesisista	Preparación de subdominio	1 día de trabajo	Subdominio configurado
		Configuración de hosting	1 día de trabajo	Hosting configurado
		Preparación de archivos del sistema	1 día de trabajo	Archivos listos para instalación
		Instalación del sistema	2 semanas de trabajo	Sistema implementado
Contactar al personal de la oficina y entregar credenciales de usuario	Tesisista	Contactar al personal y entregar credenciales del acceso al sistema	1 mes de trabajo	Personales capacitados
		Realizar inducción de funcionamiento del sistema		
		Monitoreo de acceso de disponibilidad		
		Monitoreo de Respuesta		

Monitoreo de funcionalidad del sistema	de Tesista del	Evaluación del cumplimiento de los requerimientos	2 meses de trabajo	Informe de desempeño del sistema
		Evaluación de resultados del sistema		

Fuente: Elaboración propia

4.1.10. Bitácora y puesta a punto

a) Bitácora:

En bitácora se reportan los avances y resultados preliminares de un proyecto y que en ella se incluyen observaciones, ideas, datos, avances y obstáculos en el proceso e implementación del software desarrollado en la presente investigación se realizó de acuerdo a lo registrado en la siguiente bitácora.

Tabla 25: Bitácora

FECHA	ETAPA	ACTIVIDAD	OBSERVACION
Del 18-07-2022	Evaluación Preliminar	Presentación del proyecto a encargados	Se contó con el respaldo de la alta dirección y asignación de recursos.
Al 31-07-2022		Encuesta a usuarios	Se contó con la colaboración del personal involucrado en el manejo de los registros de consultas.
		Registro de datos generales	Se recopiló información en formatos prediseñados.

Del 01-08- 2022 Al 14-08- 2022	Análisis situacional	Análisis de norma técnica de la organización	Se nos facilitó y se revisó la normatividad técnica legal.
		Análisis de resultado de entrevistas	Se consolidó los resultados de las entrevistas.
		Obtención de requerimientos	Se listó los requerimientos funcionales y no funcionales
		Análisis de gestión de riesgos	Se identificaron los posibles eventos negativos.
Del 15-08- 2022 Al 27-08- 2022	Diseño	Diagrama de caso de uso	Se elaboró de acuerdo a lo planificado.
		Diagrama de secuencia	Se elaboró de acuerdo a lo planificado.
		Diagrama de estados	Se elaboró de acuerdo a lo planificado.
		Modelamiento de la base de datos	Se elaboró de acuerdo a lo planificado.
Del 29-08- 2022 Al 16-10- 2022	Programación	Generación del código de la base de datos	Se elaboró de acuerdo a lo planificado.
		Creación de la base de datos	Se elaboró de acuerdo a lo planificado.
		Desarrollo de la Interfaz	Se elaboró de acuerdo a lo planificado.
		Programación de la Interfaz	Se elaboró de acuerdo a lo planificado.
		Programación de requerimientos	Se elaboró de acuerdo a lo planificado.

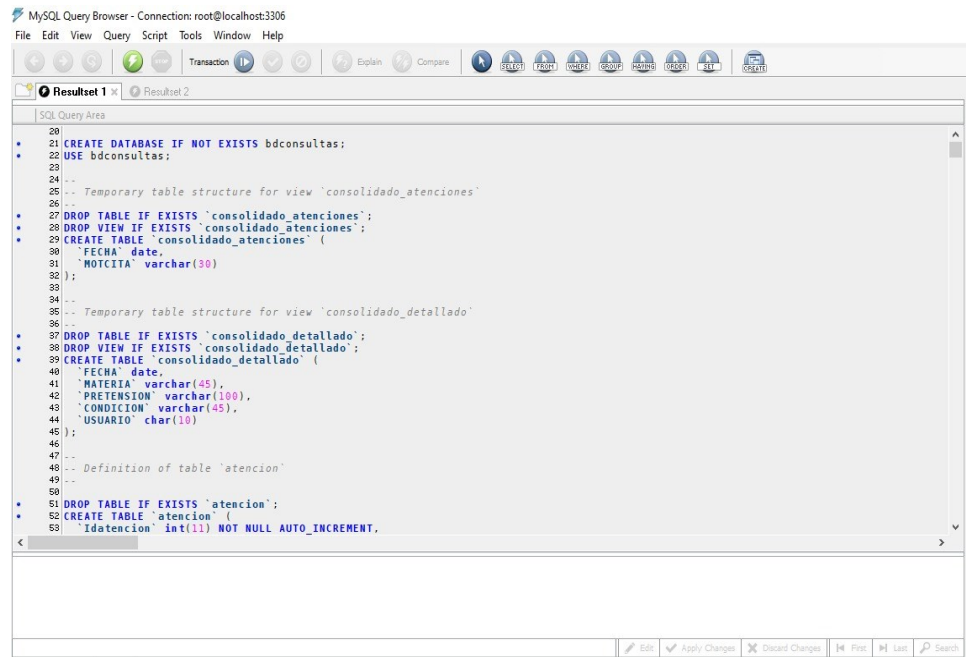
		Configuración e instalación del sistema	Se instaló en el servidor principal.
Del 17-10-2022	Pruebas	Prueba de modo local	Se realizaron pruebas de funcionamiento desde diversos puntos de la red, con el respaldo del personal de planta.
Al 23-10-2022		Corrección de fallas	Los errores detectados fueron reportados para su corrección.
		Capacitación	Se brindó capacitación al usuario.
Del 24-10-2022	Implementación	Prueba integral del sistema	Implementado el sistema y puesto en operatividad se realizó la prueba integral del sistema con resultados satisfactorios.
Al 29-12-2022			
Del 31-10-2022	Monitoreo	Monitoreo continuo	Elaboración de acuerdo a la planificación realizada
Al 11-10-2022			

Fuente: Elaboración propia

b) Puesta en punto

La Carga Inicial de Datos al Sistema se estructura en 03 Fases al momento de la instalación del Sistema.

Implementación de la base de datos



```
MySQL Query Browser - Connection: root@localhost:3306
File Edit View Query Script Tools Window Help
Transaction
SELECT TABLE INDEX GROUP PARTITION ORDER SET OPERATE
Resultset 1 x Resultset 2
SQL Query Area
20
21 CREATE DATABASE IF NOT EXISTS bdconsultas;
22 USE bdconsultas;
23
24 --
25 -- Temporary table structure for view `consolidado_atenciones`
26
27 DROP TABLE IF EXISTS `consolidado_atenciones`;
28 DROP VIEW IF EXISTS `consolidado_atenciones`;
29 CREATE TABLE `consolidado_atenciones` (
30   `FECHA` date,
31   `NOTICIA` varchar(30)
32 );
33 --
34 -- Temporary table structure for view `consolidado_detallado`
35
36
37 DROP TABLE IF EXISTS `consolidado_detallado`;
38 DROP VIEW IF EXISTS `consolidado_detallado`;
39 CREATE TABLE `consolidado_detallado` (
40   `FECHA` date,
41   `MATERIA` varchar(45),
42   `PRETENSION` varchar(100),
43   `CONDICION` varchar(45),
44   `USUARIO` char(10)
45 );
46 --
47 -- Definition of table `atencion`
48 --
49 --
50
51 DROP TABLE IF EXISTS `atencion`;
52 CREATE TABLE `atencion` (
53   `Idatencion` int(11) NOT NULL AUTO_INCREMENT,
```

Figura 52: Implementación de la base de datos

Fuente: Elaboración propia

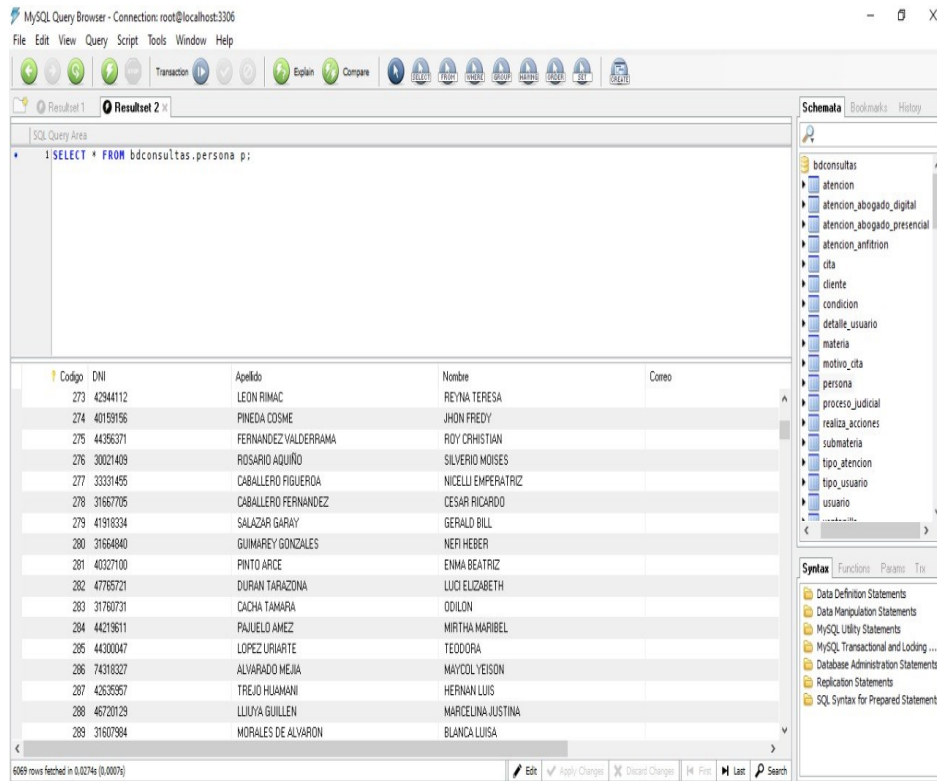


Figura 53: Consultas personas

Fuente: Elaboración propia

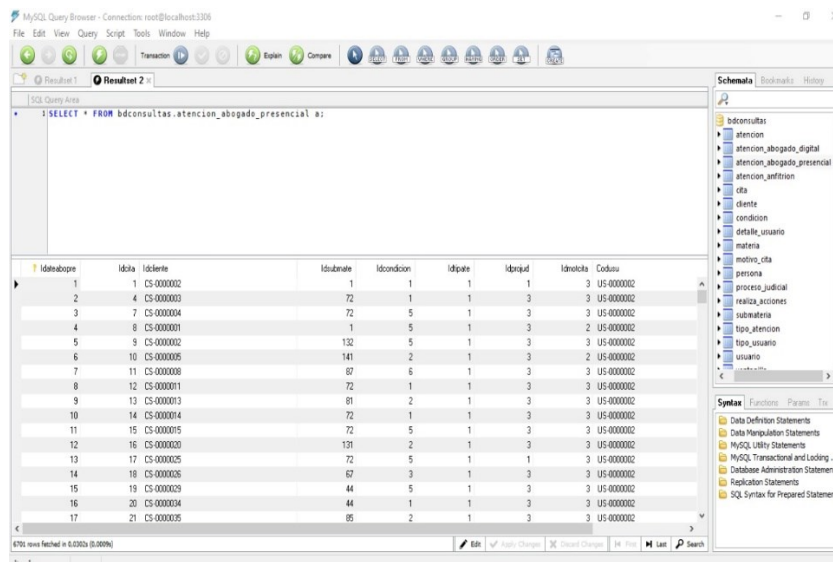


Figura 54: Consulta atención abogado orientador

Fuente: Elaboración propia

Idcita	Horaieg	Feereg	Estado	Idventanilla	Codusu	Idmcolta	Idcliente
1	15:15:17	2017-09-29	1	1	US-0000003	3	CS-0000002
4	15:19:50	2017-09-29	1	1	US-0000003	3	CS-0000003
7	15:28:19	2017-09-29	1	1	US-0000003	3	CS-0000004
8	16:12:48	2017-09-29	1	1	US-0000003	2	CS-0000001
9	16:14:12	2017-09-29	1	1	US-0000003	3	CS-0000002
10	16:17:13	2017-09-29	1	1	US-0000003	2	CS-0000005
11	16:27:19	2017-09-29	1	1	US-0000003	3	CS-0000008
12	08:29:14	2017-10-02	1	1	US-0000003	3	CS-0000011
13	08:45:41	2017-10-02	1	1	US-0000003	3	CS-0000013
14	09:01:47	2017-10-02	1	1	US-0000003	3	CS-0000014
15	09:02:45	2017-10-02	1	1	US-0000003	3	CS-0000015
16	15:04:55	2017-10-02	1	1	US-0000003	3	CS-0000020
17	16:47:46	2017-10-02	1	1	US-0000003	3	CS-0000025
18	16:52:09	2017-10-02	1	1	US-0000003	3	CS-0000026
19	08:14:39	2017-10-03	1	1	US-0000003	3	CS-0000029
20	09:04:51	2017-10-03	1	1	US-0000003	3	CS-0000034
21	09:08:56	2017-10-03	1	1	US-0000003	3	CS-0000035

Figura 55: Consulta de citas

Fuente: Elaboración propia

4.1.11. Aprobación de la solución tecnológica.

Al estar al 100% Funcional el Sistema Implementado, en modo de producción, es aprobado en dos partes:

- La funcionalidad de las Perspectivas, Objetivos e Indicadores Estratégicos y resultados de las metas propuestas por los personales de la oficina, es realizado por el jefe de la oficina quien evalúa los resultados, y finalmente, realiza el control correspondiente.
- La funcionalidad técnica, como navegabilidad, tiempos de respuesta, respuesta de funcionalidades, es evaluado en base a los indicadores del sistema.

4.2. Presentación resultado y prueba de hipótesis

4.2.1. Resultado del objetivo específico 1

En cuanto a los resultados de identificar los requerimientos funcionales y no funcionales del proceso de registro de las consultas que se realizó en la oficina de orientación gratuita al usuario de la Corte Superior de Ancash -

2022, los requerimientos funcionales se detallan en el punto 4.1.2. Diagramas de Caso de uso y los requerimientos no funcionales son:

- El ingreso al sistema deberá ser con un login de usuario y una clave de acceso, solo se permitirán 3 intentos para ingresar la información adecuada, de agotar los 3 intentos el sistema se procederá a cerrar.
- El sistema controlará que no se ingrese información repetida, o permitirá gestionar procesos que ya fueron ingresados.
- El sistema permitirá controlar que usuario ingreso al sistema y sobre qué información trabajo, como por ejemplo que modifiko, agrego y elimino, así como la hora y la fecha en que se realizó.
- El tiempo de impresión de los Reporte no debe superar los 50 segundos por página.
- El tiempo medio de instalación y configuración del sistema no debe superar los 10 minutos.

4.2.2. Resultados del objetivo específico 2

En cuanto al objetivo de implementar el sistema de registro para mejorar el monitoreo de las consultas que se realizaron en la oficina de orientación jurídica al usuario de la Corte Superior de Justicia de Ancash – 2022, este proceso se detalla desde el punto 4.1.6. Procedimientos de seguridad y control de acceso hasta el punto 4.1.10. Bitácora y puesto en punto.

4.2.3. Resultados del objetivo general

Resultados del pre test

Con respecto a la opinión de la dimensión usabilidad del sistema de registro se hallaron los siguientes resultados:

Tabla 26: Resultados de la dimensión recursos tecnológicos

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Buena	0	0%
Regular	1	7.69%
Mala	12	92.31%
Total	13	100%

Fuente: Elaboración propia

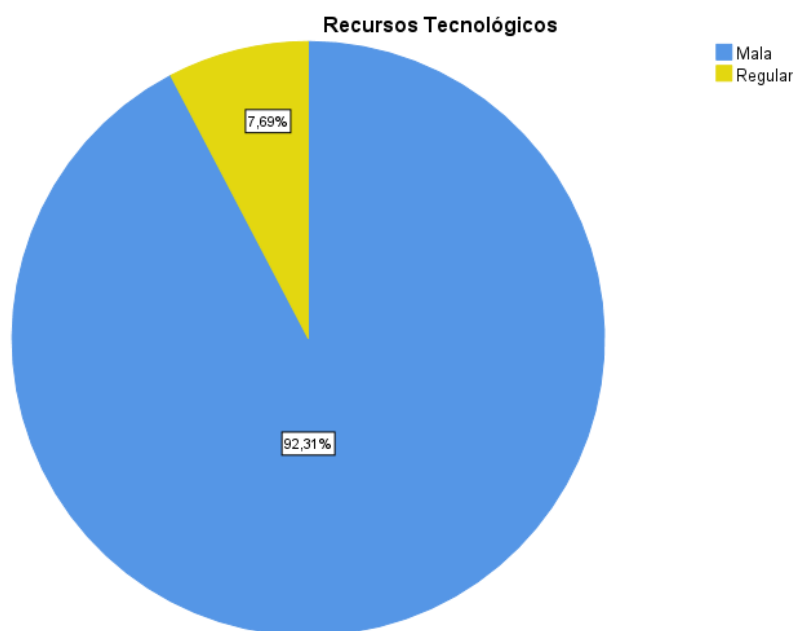


Figura 56: Resultado de la dimensión recursos tecnológicos

Fuente: Tabla 26

Interpretación:

En la tabla 26 y figura 56 se observa que la mayoría de los encargados de usar un sistema para realizar el registro de consultas en la oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario de la Corte Superior de Justicia de Áncash, conformado por el 92.31% califican mala los recursos tecnológicos y el 7.69% califican regular la los recursos tecnológicos.

Tabla 27: Resultados de la dimensión recursos humanos

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Buena	0	0%
Regular	12	92.31%
Mala	1	7.69%
Total	13	100%

Fuente: Elaboración propia

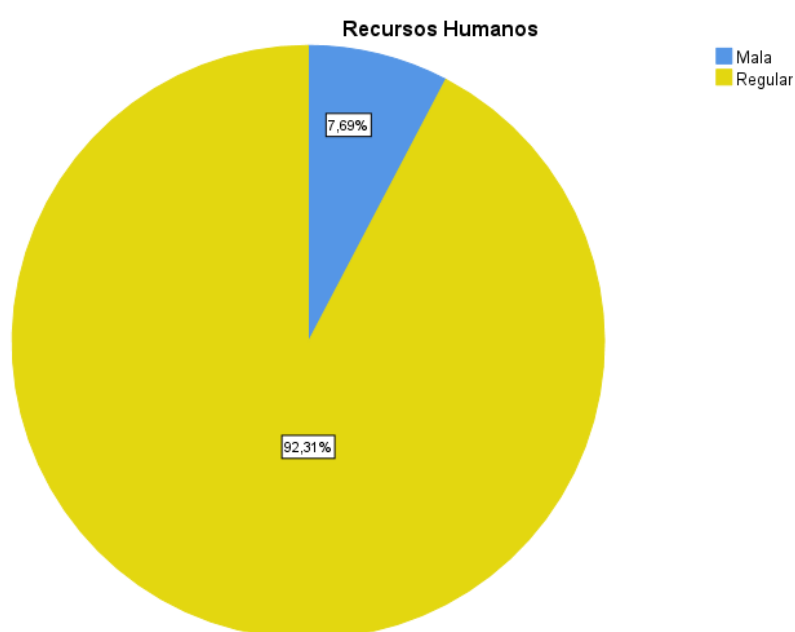


Figura 57: Resultado de la dimensión recursos humanos

Fuente: Tabla 27

Interpretación:

En la tabla 27 y figura 57 se observa que la mayoría de los encargados de usar un sistema para realizar el registro de consultas en la oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario de la Corte Superior de Justicia de Áncash, conformado por el 7.69% califican mala los recursos humanos y el 92.31% califican regular los recursos humanos.

Tabla 28: Resultados de la dimensión gestión

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Buena	0	0%
Regular	0	0%
Mala	13	100%
Total	13	100%

Fuente: Elaboración propia

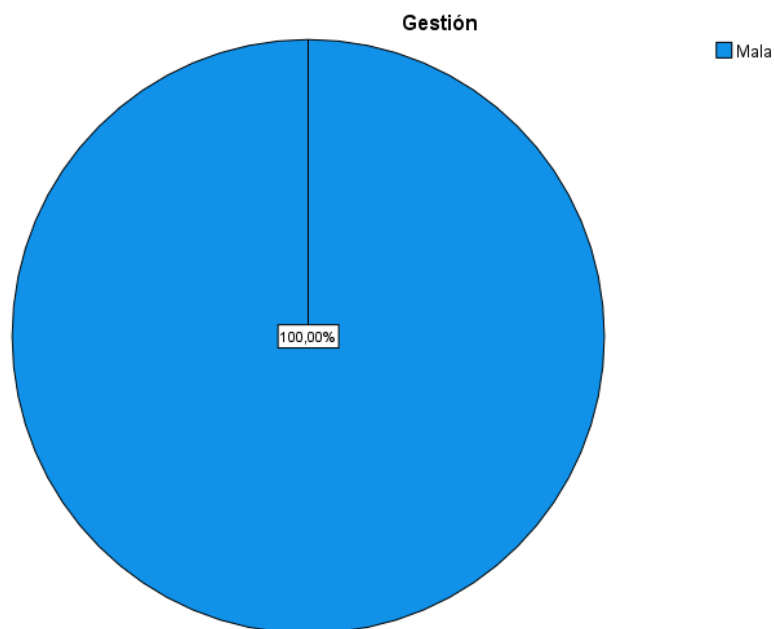


Figura 58: Resultado de la dimensión gestión

Fuente: Tabla 28

Interpretación:

En la tabla 28 y figura 58 se observa que la mayoría de los encargados de usar un sistema para realizar el registro de consultas en la oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario de la Corte Superior de Justicia de Áncash, conformado por el 100% califican mala gestión de un sistema.

Tabla 29: Resultados Monitoreo de consultas

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Buena	0	0%
Regular	5	38.46%
Mala	8	61.54%
Total	13	100%

Fuente: Elaboración propia

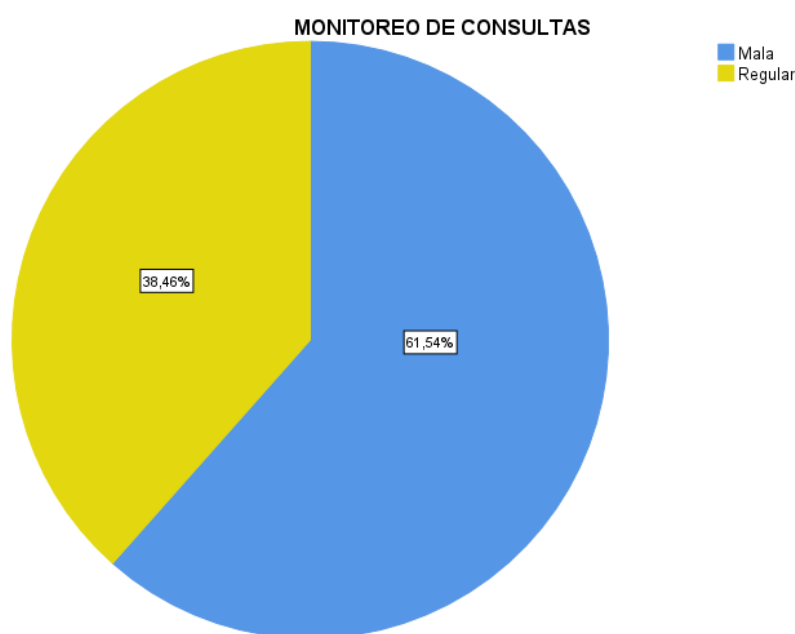


Figura 59: Resultado de Monitoreo de consultas

Fuente: Tabla 29

En la tabla 29 y figura 59 se observa que la mayoría de los encargados de usar un sistema para realizar el registro de consultas en la oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario de la Corte Superior de Justicia de Áncash, conformado por el 61.54% califican mala el monitoreo de consultas y el 38.46% califican regular el monitoreo de consultas de un sistema.

Resultados del post test

Con respecto a la opinión de la dimensión usabilidad del sistema de registro se hallaron los siguientes resultados:

Tabla 30: Resultados de la dimensión recursos tecnológicos

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Buena	11	84.62%
Regular	2	15.38%
Mala	0	0%
Total	13	100%

Fuente: Elaboración propia

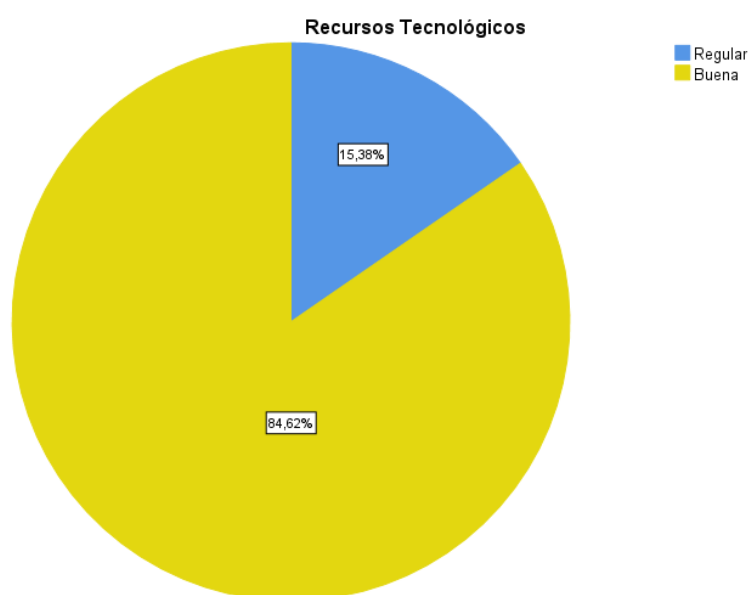


Figura 60: Resultado de la dimensión recursos tecnológicos

Fuente: Tabla 30

Interpretación:

En la tabla 30 y figura 60 se observa que la mayoría de los encargados de usar el sistema para realizar el registro de consultas en la oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario de la Corte Superior de Justicia de Áncash, conformado por el

94.62% califican buena los recursos tecnológicos y el 15.38% califican regular la los recursos tecnológicos.

Tabla 31: Resultados de la dimensión recursos humanos

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Buena	12	92.31%
Regular	1	7.69%
Mala	0	0%
Total	13	100%

Fuente: Elaboración propia

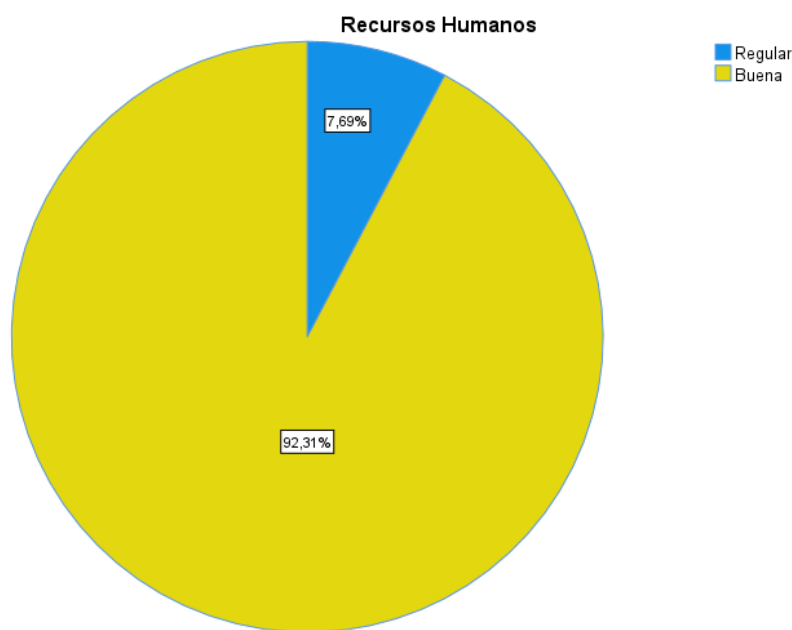


Figura 61: Resultado de la dimensión recursos humanos

Fuente: Tabla 31

Interpretación:

En la tabla 31 y figura 61 se observa que la mayoría de los encargados de usar el sistema para realizar el registro de consultas en la oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario de la Corte Superior de Justicia de Áncash, conformado por el

92.31% califican buena los recursos humanos y el 7.69% califican regular los recursos humanos.

Tabla 32: Resultados de la dimensión gestión

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Buena	13	100%
Regular	0	0%
Mala	0	0%
Total	13	100%

Fuente: Elaboración propia

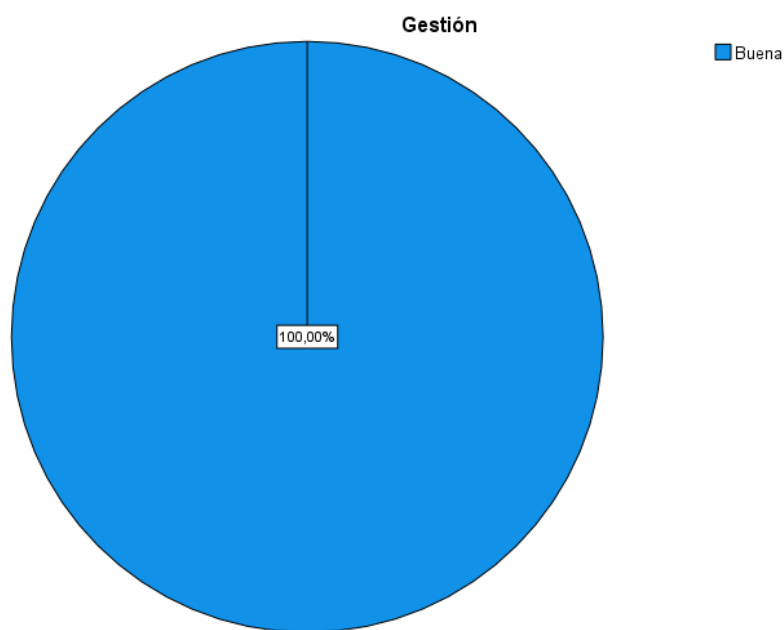


Figura 62: Resultado de la dimensión gestión

Fuente: Tabla 32

Interpretación:

En la tabla 32 y figura 62 se observa que la mayoría de los encargados de usar el sistema para realizar el registro de consultas en la oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario de la Corte Superior de Justicia de Áncash, conformado por el 100% califican buena la gestión del sistema.

Tabla 33: Resultados Monitoreo de consultas

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Buena	9	69.23%
Regular	4	30.77%
Mala	0	0%
Total	13	100%

Fuente: Elaboración propia

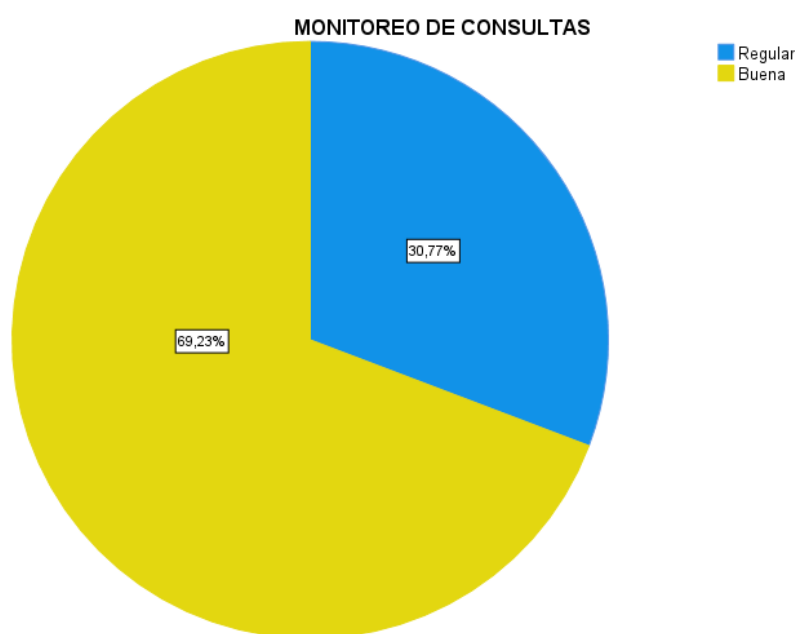


Figura 63: Resultado de Monitoreo de consultas

Fuente: Tabla 33

En la tabla 33 y figura 63 se observa que la mayoría de los encargados de usar el sistema para realizar el registro de consultas en la oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario de la Corte Superior de Justicia de Áncash, conformado por el 69.23% califican buena el monitoreo de consultas y el 30.77% califican regular el monitoreo de consultas del sistema.

De acuerdo a los datos recolectados del pre test y el post test se realizó la aplicación de estadísticos, lo cual sirvió para contrastar la hipótesis planteada en la investigación:

Tabla 34: Análisis descriptivo del Monitoreo de consultas antes y después

		Estadístico	Error estándar
Monitoreo de consultas Pre test	Media	17,2308	,41066
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	16.3360
		Límite superior	18.1255
	Media recortada al 5%	17,2564	
	Mediana	18.0000	
	Varianza	2.192	
	Desviación estándar	1.48064	
	Mínimo	15.00	
	Máximo	19,00	
	Rango	4,00	
	Rango inter cuartil	2.50	
	Asimetría	-.284	,616
	Curtosis	-1,425	1,191
	Monitoreo de consultas Post test	Media	37.1538
95% de intervalo de confianza para la media		Límite inferior	36.4201
		Límite superior	37.8876
Media recortada al 5%		37.1709	
Mediana		37,0000	
Varianza		1.474	
Desviación estándar		1.21423	
Mínimo		35,00	
Máximo		39,00	
Rango		4,00	
Rango inter cuartil		2,00	
Asimetría		-.012	,616

Curtosis	-,654	1,191
----------	-------	-------

Fuente: SPSS v.27

En el cuadro de análisis descriptivo de la variable dependiente monitoreo de consultas, se puede observar que antes de la implementación del sistema de registros de consultas, se tenía una media 17.2308 a un 37.1538 viéndose un incremento en la puntuación del monitoreo de consultas.

Prueba de normalidad

Es necesario determinar si los datos que corresponden a las series del monitoreo de consultas pre test y pos test tienen un comportamiento paramétrico, en vista que ambos datos son en cantidad menor a 30, se procederá el análisis de normalidad mediante el estadígrafo de Shapiro – Wilk de acuerdo a la regla de decisión:

Tabla 35: Prueba de Normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Monitoreo de consultas Pre test	,880	13	,072
Monitoreo de consultas Post test	,938	13	,437

Fuente: SPSS v.27

Contraste de hipótesis

H0: Los datos tienen un comportamiento paramétrico ($p > 0.05$)

H1: Los datos no tienen un comportamiento paramétrico ($p \leq 0.05$)

Nivel de significancia:

$$\alpha = 0.05$$

P-valor:

$P_{valor} < \alpha =$ La prueba es significativo

$P_{valor} > \alpha =$ La prueba no es significativo

$0.072 > 0.05 = \text{La prueba no es significativo}$

$0.437 > 0.05 = \text{La prueba no es significativo}$

Interpretación

Con un nivel de confianza del 95%, observamos que la prueba no es significativa por lo tanto se acepta la hipótesis nula y se afirma que los datos tienen un comportamiento paramétrico, por ende, lo que se quiere saber si el monitoreo de las consultas a mejorado, se procederá al análisis con el siguiente estadígrafo de T Student.

Al realizar la hipótesis de investigación se establece la hipótesis nula y la alternativa, siendo estos:

Contraste de hipótesis

H0: Con la implementación de un sistema de registro no mejora el monitoreo de las consultas que se realizan en la oficina de orientación jurídica gratuita al usuario de la Corte Superior de Justicia de Áncash – 2022.

H1: Con la implementación de un sistema de registro mejora el monitoreo de las consultas que se realizan en la oficina de orientación jurídica gratuita al usuario de la Corte Superior de Justicia de Áncash – 2022.

Nivel de significancia:

$$\alpha = 0.05$$

Por ello se aplicará la regla de decisión:

P-valor:

$P_{valor} \leq \alpha = \text{La prueba es significativo, se rechaza } H_0 \text{ y se acepta } H_1$

$P_{valor} > \alpha$

$= \text{La prueba no es significativo, no se rechaza } H_0 \text{ y no se acepta } H_1$

Tabla 36: Estadísticas de muestras emparejadas

	Media	N	Desviación estándar	Medida de error estándar
Monitoreo de consultas Pre test	17.2308	13	1.48064	0.41066
Monitoreo de consultas Post test	37.1538	13	1.21423	0.33677

Fuente: SPSS v.27

Del cuadro anterior se puede observar que la media de monitoreo de consultas “después” (Pos test) es mayor que la media de monitoreo de consultas “antes” (Pre test), por ende, según la regla de decisión se acepta la hipótesis alternativa siendo rechazada la hipótesis nula.

Para confirmar que el análisis es el correcto, se procede al análisis mediante el P_{valor} o significancia de los resultados de la aplicación de la prueba de T Student a ambos resultados.

Tabla 37: Prueba de T Student para muestras emparejadas

	Diferencias emparejadas		95% de intervalo de confianza de la diferencia		t	gl	Sig. (bilateral)	
	Media	Desviación estándar	Inferior	Superior				
Monitoreo de consultas	-19.92308	2,253320	,62493	-21.28467	-18.56148	-31.881	12	0.000
Pre test - Monitoreo de consultas								
Post test								

Fuente: SPSS v.27

Con un nivel de confianza del 95%, observamos que 0.000 es menor que 0.05, lo cual la prueba es significativa por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, por ende, se afirma que los datos tienen un comportamiento paramétrico y se afirma que la implementación de un sistema de registro mejora el monitoreo de las consultas que se realizan en la oficina de orientación jurídica gratuita al usuario de la Corte Superior de Justicia de Áncash – 2022.

4.3. Discusión de resultados

En el objetivo general: Implementar el sistema de registro para mejorar el monitoreo de las consultas que se realizaron la oficina de orientación jurídica gratuita al usuario de la Corte Superior de Justicia de Áncash – 2022; se obtuvo como resultado que la implementación del sistema de registros de consultas mediante indicadores de resultados mejorar el monitoreo de las consultas, esto

corroborado con un $p < 0.05$ (T Student) y se obtiene registros de consultas rápido y así manejar la información, lo antes expresado guarda relación con lo señalado (PURIZACA, 2019) quien en su investigación concluye que la implementación de un sistema informático para registro de control de las historias medicas está diseñado para alcanzar una mejor gestión de la información y mejorar la calidad de los servicios; el sistema desarrollado permite al personal del Hospital Universitario obtener las historias clínicas de forma rápida y así manejar la información actual. Los procesos que se realizan de forma manual se automatizan, disminuyendo el tiempo de atención al paciente, así mismo, los resultados hallados en la presente investigación guardan concordancia con (MEDINA, 2019) la tesis esta desarrollada en la implementación de las tecnologías de información y comunicación para la mejora continua para las organizaciones del Perú con la finalidad de solucionar el problema que genera el acto de registrar el nacimiento, matrimonio y defunción, obtener las copias certificadas en tiempo récord.

V. CONCLUSIONES

Al implementar el sistema de registro mejoro el monitoreo de las consultas que se realizaran en la oficina de orientación jurídica gratuita al usuario de la Corte Superior de Justicia de Áncash – 2022, fue constatado mediante la aplicación de la prueba estadística T de Student para muestras emparejadas, obteniendo un valor $t = -31.881$ con una significancia asintótica bilateral $p < 0.05$.

Identificando los requerimientos funcionales y no funcionales del proceso de registro de las consultas que realizo en la oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario de la Corte Superior de Justicia de Áncash – 2022, tomamos en consideración que es el punto de partida para el desarrollo del software.

Se implemento el sistema de registro de consultas que se realizan la oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario de la Corte Superior de Justicia de Áncash – 2022, dividiendo las funcionalidades del sistema en módulos de mantenimiento del sistema, usuarios, consultor, anfitrión, abogado y monitorear reporte.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda seguir mejorando el sistema y en un futuro reciente migrar toda la data a un sistema web ya que, por la limitación del tiempo, este sistema se desarrolló un software de escritorio.
2. Realizar copias de seguridad o respaldos semanalmente para evitar posibles pérdidas de información
3. Se recomienda mejorar los gráficos que generan los reportes estadísticos para que el monitoreo sea eficiente por parte del jefe de oficina.
4. Actualizar y tener en mantenimiento cada cierto tiempo el sistema de registros de consulta para que pueda satisfacer los nuevos requerimientos realizados por los usuarios finales.
5. Desarrollar investigaciones acerca del impacto de la implementación de tecnologías de información para dar a conocer la importancia del desarrollo de software dedicado para las empresas e instituciones de la localidad.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alegsa, L. (18 de mayo de 2018). *ALEGSA.com.ar*.
<https://www.alegsa.com.ar/Dic/atributo.php>
- Alvarez, M. A. (01 de octubre de 2021). *desarrolloweb.com*.
<https://desarrolloweb.com/articulos/polimorfismo-programacion-orientada-objetos-concepto.html>
- Anónimo. (31 de octubre de 2010). *ONU MUJERES*.
<https://www.endvawnow.org/es/articles/330-cul-es-el-monitoreo-y-la-evaluacin.html>
- Anónimo. (2022). *DICCIONARIO*.
<https://lenguajesdeprogramacion.net/diccionario/que-es-la-herencia-en-programacion/>
- Barquinero, J. M. (25 de enero de 2013). *Blog SEAS*.
<https://www.seas.es/blog/informatica/agregacion-vs-composicion-en-diagramas-de-clases>
uml/#:~:text=La%20agregaci%C3%B3n%20es%20un%20tipo,varias%20a sociaciones%20de%20agregaci%C3%B3n%20distintas).
- Bembibre, C. (julio de 2009). *DefiniciónABC*.
<https://www.definicionabc.com/social/elaboracion.php>
- Bembibre, V. (marzo de 2009). *DefiniciónABC*.
<https://www.definicionabc.com/tecnologia/registro-2.php#cerrar>
- Cevallos, K. (4 de junio de 2015).
<https://ingsoftwarekarlacevallos.wordpress.com/2015/06/04/uml-casos-de-uso/>
- Correa, C. (2018). *ANÁLISIS Y DISEÑO DE UN SISTEMA DE REGISTRO DE INCIDENCIAS PARA LA FESTIÓN DEL RIESGO OPERACIONAL EN UNA ENTIDAD FINANCIERA EN LA CIUDAD DE LIMA*.
- Escobar, K. T. (2022). *Honduras*.
<https://www.espaciohonduras.net/arquitectura-informatica-concepto>

- ESPINOZA, P. (2015). *PROYECTO DE FACTIBILIDAD TÉCNICA, ECONÓMICA Y FINANCIERA DEL CULTIVO DE OSTRA DEL PACÍFICO EN LA PARROQUIA MANGLARALTO, CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA* . Ecuador.
- Fien Van Der Heyde, L. D. (noviembre de 2020). *eni*.
<https://www.edicioneseni.com/open/mediabook.aspx?idR=80a5dd4563ae8918d9f45388e3929857>
- Gupta, A. (10 de mayo de 2022). *Motadata*.
<https://www.motadata.com/es/blog/what-is-data-logging/>
- Ibañez, M. (14 de Febrero de 2017). *Prezi*.
<https://prezi.com/xrc1sxawuyrj/concepto-de-sistema-de-registro/#:~:text=nos%20otorgan%20cr%C3%A9dito,-,SISTEMAS%20DE%20REGISTRO,Hojas%20de%20c%C3%A1culo%20electr%C3%B3nicas>
- Imaginario, A. (28 de abril de 2020). *Significados.com*.
<https://www.significados.com/estereotipo/>
- Kudos. (18 de julio de 2007). *slideshare*.
<https://es.slideshare.net/dersteppenwolf/modelamiento-visual-y-uml>
- MEDINA, E. E. (2019). *implementación de un sistema de registro e información en la OREC de la Municipalidad Distrital de Villa Rica – Oxapampa; 2019*.
- MILLER, R. O. (2019). *SISTEMA DE REGISTRO DE PARTIDAS DE NACIMIENTO UTILIZANDO BASE DE DATOS HIBRIDA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ABELARDO PARDO LEZAMETA – BOLOGNESI, 2017*.
- NGuerrero. (1 de septiembre de 2022). *Programa en Línea*.
<https://www.programaenlinea.net/proceso-unificado-rational-rup/>
- Peñuela, M. C. (2022). *manuel.cillero.es*.
<https://manuel.cillero.es/doc/metodologia/metrica-3/tecnicas/diagrama-de-interaccion/diagrama-de-secuencia/>

- Pérez Porto J, G. A. (13 de noviembre de 2008). *Definición.DE*.
<https://definicion.de/modelo-de-datos/>
- Pérez Porto, J. ., (15 de junio de 2015). *Definición.DE*.
<https://definicion.de/actividad/>
- PURIZACA, R. R. (2019). *IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA INFORMÁTICO DE REGISTRO Y CONTROL DE HISTORIAS CLÍNICAS PARAREducir LOS TIEMPOS DE ATENCIÓN A LOS PACIENTES DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA*. Piura.
<https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1459/INF-PER-PUR-2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Quirós, D. S. (11 de septiembre de 2018). *OpenWebinars*.
<https://openwebinars.net/blog/que-es-uml-unified-modeling-language/>
- Ramos, G. (mayo de 2014). *ENCICLOPEDIA*.
<https://enciclopedia.net/generalizacion/>
- Rodríguez, H. (7<https://www.crehana.com/blog/transformacion-digital/que-es-un-framework/> de octubre de 2021).
- Rodriguez, N. G. (2022). *voightmann*.
<https://www.voightmann.de/es/desarrollo-de-software/disenio-de-software/#:~:text=Dise%C3%B1o%20de%20software%20es%20el,e1%20riesgo%20de%20desarrollos%20err%C3%B3neos>.
- ROJAS, M. D. (2021). *SISTEMA DE REGISTRO DE DATOS PARA EL CÁLCULO DE MORTALIDAD Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE DATOS PARA DETERMINAR LA EZPERANZA DE VIDA, LIMA 2021*.
- Seco, A. (26 de octubre de 2022). *Quees.com*.
<https://quees.com/objeto-programacion/>
- SOLIS, A. A. (2018). “*SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA EL REGISTRO Y CONTROL LOGÍSTICO DE EQUIPOS TRANSITORIOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO, 2018*.”.

Technology, E. K. (1 de septiembre de 2022). *TIC Portal*.

<https://www.ticportal.es/glosario-tic/base-datos-database>

theastrologypage.com. (2022).

<https://es.theastrologypage.com/state-diagram>

VIII. ANEXOS

8.1. Matriz de consistencia de la investigación.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Metodología		
General						
¿De qué manera la implementación de un sistema de registro mejorará el monitoreo de las consultas que se realizan en la oficina de orientación jurídica gratuita al usuario de la Corte Superior de Justicia de Áncash-2022?	Implementar el sistema de registro para mejorar el monitoreo de las consultas que se realizaron la oficina de orientación jurídica gratuita al usuario de la Corte Superior de Justicia de Áncash - 2022.	Con la implementación de un sistema de registro se mejorará el monitoreo de las consultas que se realizan en la oficina de orientación jurídica gratuita al usuario de la Corte Superior de Justicia de Áncash.	Variable Independiente: Sistema de registro	<p>Tipo de investigación: Aplicada</p> <p>Diseño de investigación: Corresponde al diseño pre experimental con un solo grupo con pre test y pos test.</p> <p>Población: 13 personales de la Corte Superior de Justicia de Ancash.</p> <p>Muestra: 13 personales de la Corte Superior de Justicia de Ancash.</p> <p>Técnica: Análisis Documental/encuesta/entrevista/observación directa</p> <p>Instrumento: Cuestionario/guía de entrevista/fichas de análisis documental</p>		
Específico						
¿Cómo identificar los requerimientos funcionales y no funcionales del proceso de registro de las consultas que se realizan en la oficina de orientación jurídica gratuita al usuario de la Corte Superior de Justicia de Áncash-2022?	Identificar los requerimientos funcionales y no funcionales del proceso de registro de las consultas que realizo en la oficina de orientación jurídica gratuita al usuario de la Corte Superior de Justicia de Áncash - 2022.		Variable Dependiente: Monitoreo de las consultas			
¿Cómo la Implementación de un sistema de registro ayudará el monitoreo de las consultas que se realizan en la oficina de orientación jurídica gratuita al usuario de la Corte Superior de Justicia de Áncash-2022?	Implementar el sistema de registro de las consultas que se realizaran en la oficina de orientación jurídica gratuita al usuario de la Corte Superior de Justicia de Áncash - 2022.					

8.2. Instrumentos de recolección de datos

ENCUESTA PRE TEST

USABILIDAD

1. **¿Ha utilizado algún sistema que le ayude a registrar procesos vinculados a la atención jurídica al usuario?**

Nunca () Muy pocas veces () A veces () Frecuentemente () Siempre ()

EFICIENCIA

2. **¿Si ha utilizado algún sistema, este lo ha ayudado a registrar procesos vinculados a la atención jurídica al usuario?**

Nunca () Muy pocas veces () A veces () Frecuentemente () Siempre ()

CAPACITACIÓN

3. **¿Con que frecuencia se capacita en Tecnologías de información?**

Nunca () Muy pocas veces () A veces () Frecuentemente () Siempre ()

DESEMPEÑO

4. **¿En qué medida percibe que su desempeño mejorará con un sistema de registro de las consultas jurídicas al usuario?**

Muy bajo () Bajo () Medio () Medio Alto () Muy alto()

CALIDAD DE FUNCIONALIDAD

5. **¿Cuál es el nivel de tiempo empleado para el monitoreo de las consultas que se realizan en la oficina de orientación jurídica gratuita al usuario?**

Muy bajo () Bajo () Medio () Medio Alto () Muy alto()

6. **¿Cuál es el nivel de tiempo empleado para la actualización de documentos de registro de consultas que se realizan en la oficina de orientación jurídica gratuita al usuario?**

Muy bajo () Bajo () Medio () Medio Alto () Muy alto()

COBERTURA DE SERVICIO

7. ¿Cuál es nivel de tiempo de espera para el registro de consultas que se realizan en la oficina de orientación jurídica gratuita al usuario?

Muy bajo () Bajo () Medio () Medio Alto () Muy alto()

SATISFACCIÓN

8. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de un registro de consultas jurídicas al usuario todos los requerimientos de los usuarios?

Nunca () Muy pocas veces () A veces () Frecuentemente () Siempre ()

ENCUESTA POST TEST

USABILIDAD

1. **¿Ha utilizado el sistema que le ayude a registrar procesos vinculados a la atención jurídica al usuario?**

Nunca () Muy pocas veces () A veces () Frecuentemente () Siempre ()

EFICIENCIA

2. **¿Si ha utilizado el sistema y le ha ayudado a registrar procesos vinculados a la atención jurídica al usuario?**

Nunca () Muy pocas veces () A veces () Frecuentemente () Siempre ()

CAPACITACIÓN

3. **¿Con que frecuencia se capacita en Tecnologías de información?**

Nunca () Muy pocas veces () A veces () Frecuentemente () Siempre ()

DESEMPEÑO

4. **¿En qué medida percibe que su desempeño ha mejorado con el sistema de registro de las consultas jurídicas al usuario?**

Muy bajo () Bajo () Medio () Medio Alto () Muy alto ()

CALIDAD DE FUNCIONALIDAD

5. **¿Cuál es el nivel de tiempo empleado para el monitoreo de las consultas en el sistema que se realizan en la oficina de orientación jurídica gratuita al usuario?**

Muy bajo () Bajo () Medio () Medio Alto () Muy alto ()

6. **¿Cuál es el nivel de tiempo empleado para la actualización de documentos de registro de consultas en el sistema que se realizan en la oficina de orientación jurídica gratuita al usuario?**

Muy bajo () Bajo () Medio () Medio Alto () Muy alto ()

COBERTURA DE SERVICIO

7. ¿Cuál es nivel de tiempo de espera para el registro de consultas en el sistema que se realizan en la oficina de orientación jurídica gratuita al usuario?

Muy bajo () Bajo () Medio () Medio Alto () Muy alto()

SATISFACCIÓN

8. ¿Cuál es el nivel de satisfacción en el sistema de un registro de consultas jurídicas al usuario todos los requerimientos de los usuarios?

Nunca () Muy pocas veces () A veces () Frecuentemente () Siempre ()