



# Claim System

Ventanilla Única de Reclamos para el Sector Público

---

EQUIPO:

ARIAS MAMANI HENRRY IVÁN

# Contenido

---

**Resumen Del Proyecto**

**Estado del Arte**

**Desarrollo**

**Conclusiones**

**Referencias**



# Resumen del Proyecto - Definición

---



**Calidad de Servicio** es un concepto que deriva de la propia definición de **Calidad**, entendida como **satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente** o, expresado en palabras de J. M. Juran, como **aptitud de uso**. Fuente: <https://goo.gl/bY9w6z>

# Resumen del Proyecto - Tecnología 5G

---



**La mejora en tecnología pueden llegar a romper la barrera física entre las personas.**

Fuente: <https://goo.gl/THjWkT>

**Conectividad.**

**Velocidad.**



# Resumen del Proyecto - Propuesta

---

En la Versión 0. Es crear una aplicación Móvil

En la Versión 0.5. Es crear Móvil y Web

En la Versión 1. Integración de procesamiento y análisis de Big Data.

En la Versión 2. Usar especulaciór en los texto.





# Resumen del Proyecto - Requisitos

---

La reclamos son anónimos,  
Permite el seguimiento de los reclamos realizados,  
El envío se hace mediante el posicionamiento,  
Permitir adjuntar documentos adjuntos,  
Crean reportes de incidencias.



**Fuente: Propia – Análisis y Requerimientos de CAA**

# Resumen del Proyecto - Innovador

---

Según [2] **Indecopi** existen tres tipos de patentes: **de utilidad** (máquinas, aparatos, métodos, procesos, productos, etc.); **de diseño** (las líneas exteriores, la ornamentación, la textura y estética de algo); y **secreto industrial** (mejoramiento de plantas y árboles, etc).



INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

# Resumen del Proyecto - Innovador

**Para que una invención los siguientes requisitos:**

- Ser novedosa.
- Tener nivel inventivo
- Tener una aplicación industrial
- Contar con una descripción clara y completa de la invención





# Resumen del Proyecto - Derecho de autor

---

- Refleje la personalidad del autor, que sea individual y tenga altura creativa

El uso de tecnologías robustas y estables como MVP

La interacción M2M

Características Humano Computador

Big Data & Cloud Computing

## Contáctanos



# Estado del Arte – Identificación del Problema

---

## Opsitel

- **Facturación**
- **Cobro del servicio**
- **Calidad o idoneidad en la prestación del servicio**
- **Veracidad de la información brindada por la empresa operadora al usuario**
- **etc**

Revisar : <http://quejasyreclamos.unal.edu.co/>

# Estado del Arte – Identificación del Problema



## LIBRO DE RECLAMACIONES

Ley N° 29571. Código de  
Protección y Defensa del  
Consumidor

### ANEXOS Anexo I: Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones

LIBRO DE RECLAMACIONES				HOJA DE RECLAMACIÓN [N° 000000001-201X]	
FECHA:	[DÍA]	[MES]	[AÑO]		
[NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA / RUC DEL PROVEEDOR DOMICILIO DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE COLOCA EL LIBRO DE RECLAMACIONES / CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN]					
1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE					
NOMBRE:					
DOMICILIO:					
DNI / CE:			TELÉFONO / E-MAIL:		
PADRE O MADRE: [PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD]					
2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO					
PRODUCTO		MONTO RECLAMADO:			
SERVICIO		DESCRIPCIÓN:			
3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR				RECLAMO <sup>1</sup>	QUEJA <sup>2</sup>
DETALLE:					
PEDIDO:					FIRMA DEL CONSUMIDOR
4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR					
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA:			[DÍA]	[MES]	[AÑO]
					FIRMA DEL PROVEEDOR
<sup>1</sup> RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o servicios.			<sup>2</sup> QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o servicios; o, malestar o descontento respecto a la atención al público.		
Destinatario (consumidor, proveedor o INDECOPÍ según corresponda)					

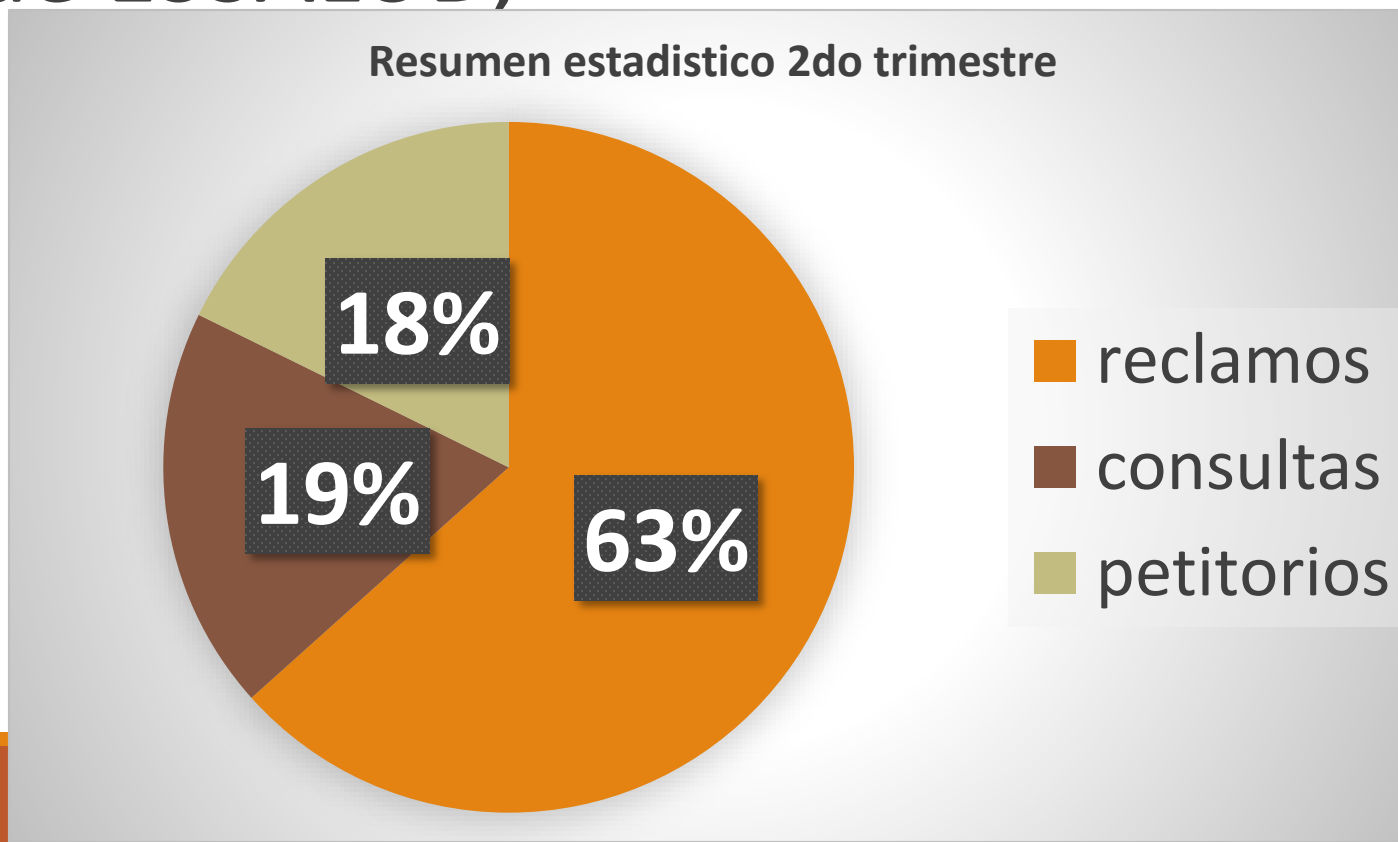
\* La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito previo para interponer una denuncia ante el INDECOPÍ.

\* El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, pudiendo ampliar el plazo hasta por treinta (30) días más, previa comunicación al consumidor.

# Estado del Arte – Datos Estadísticos

---

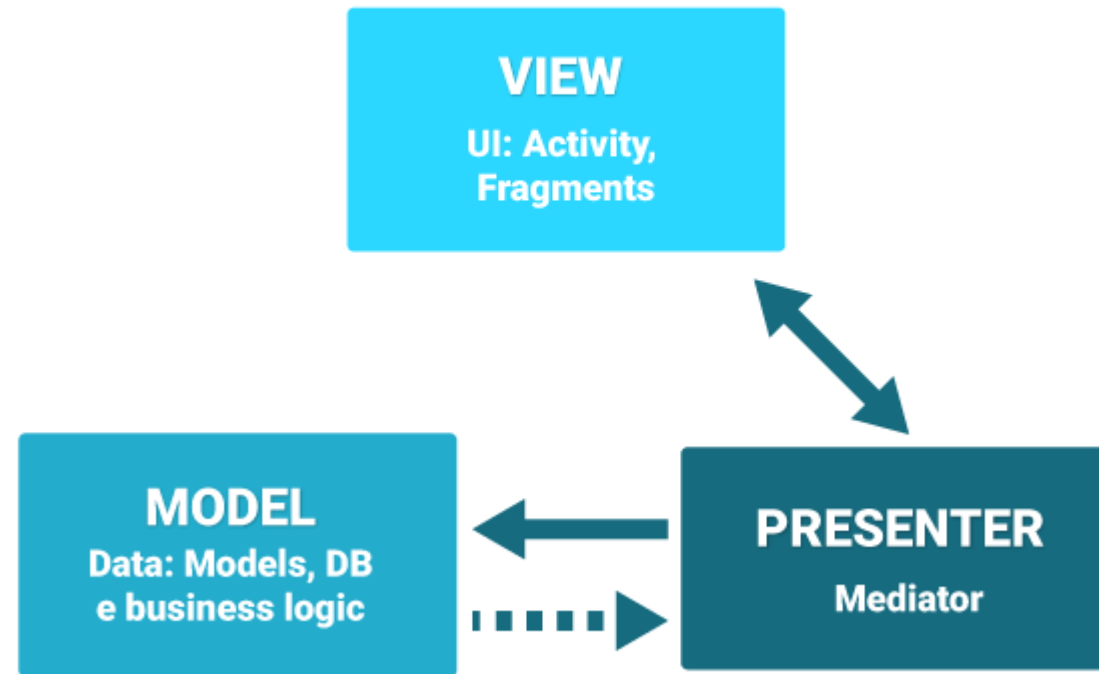
## Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) de ESSALUD,



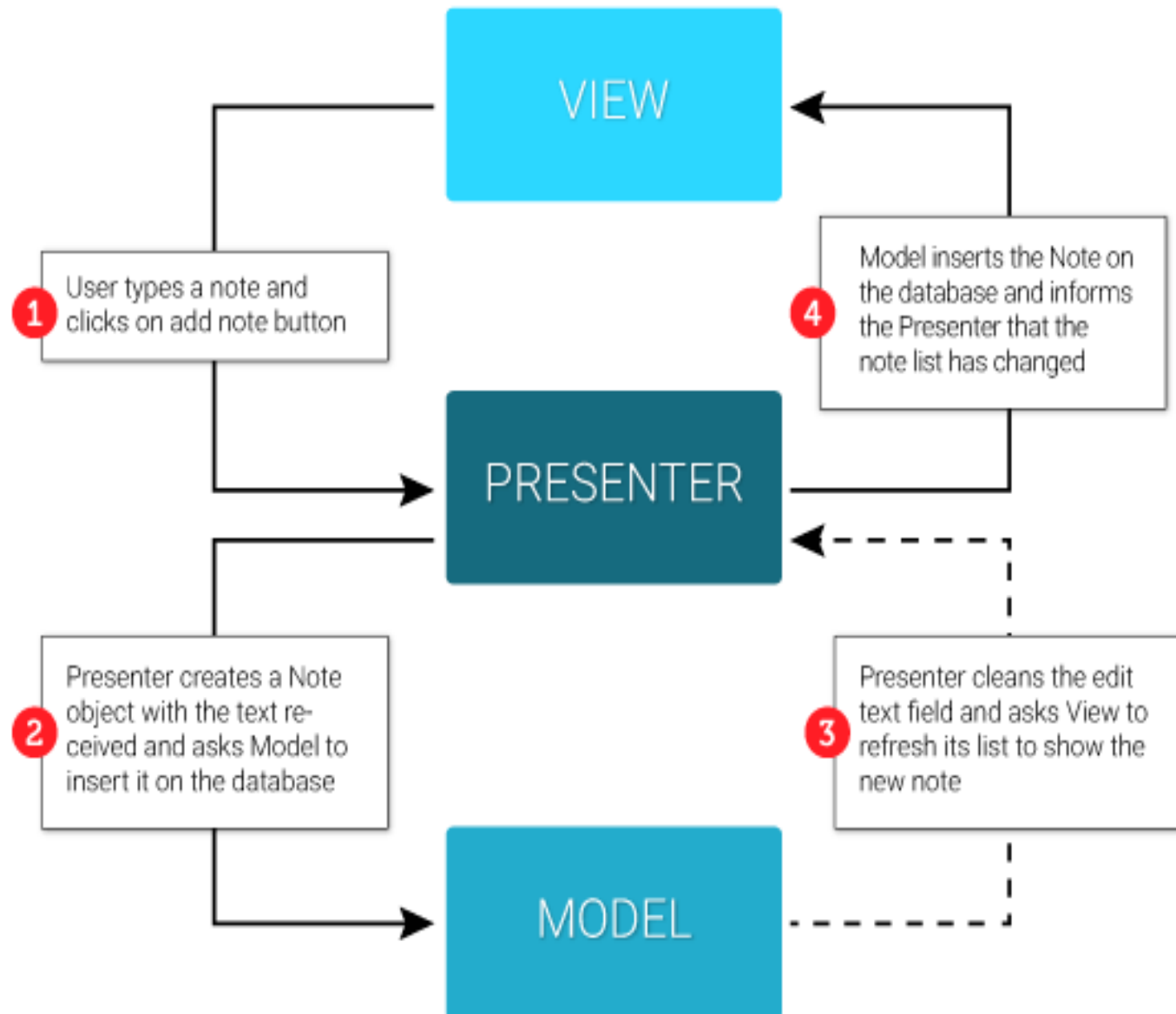
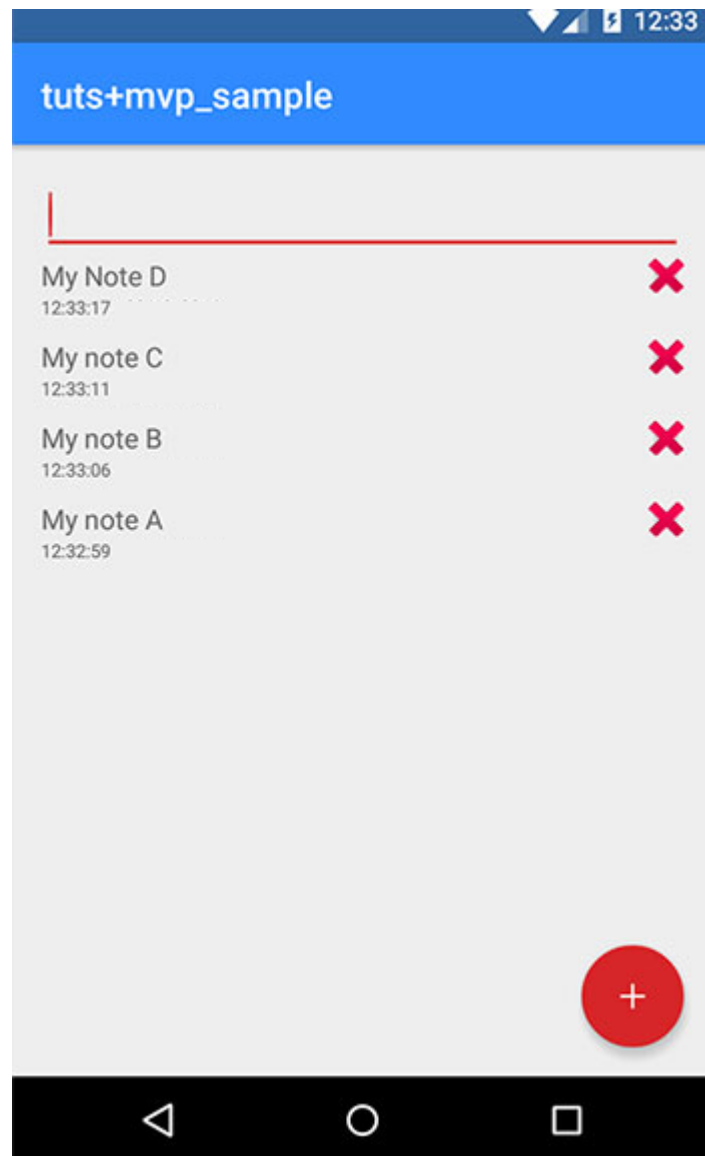
# Desarrollo

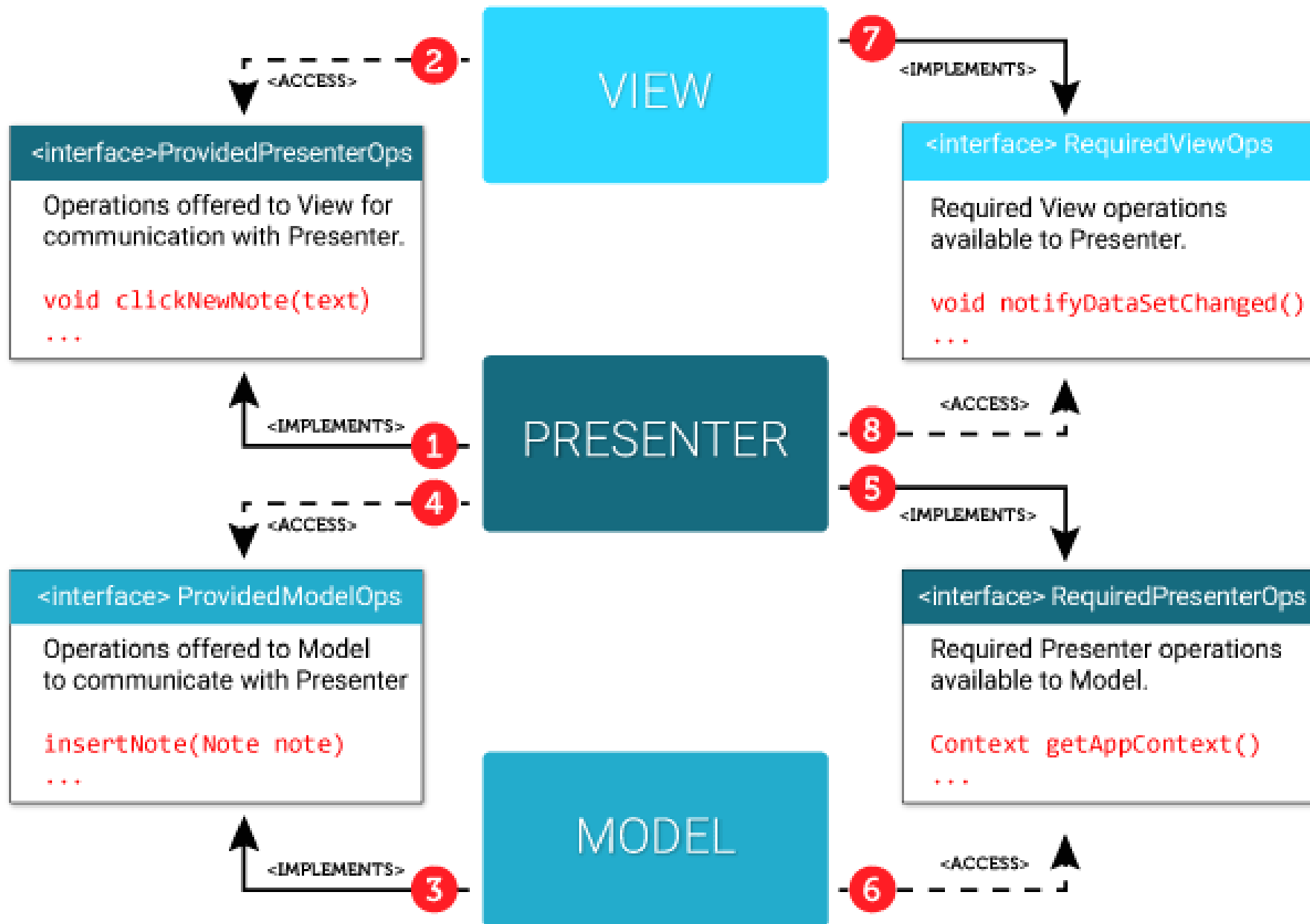
---

## Model View Presenter









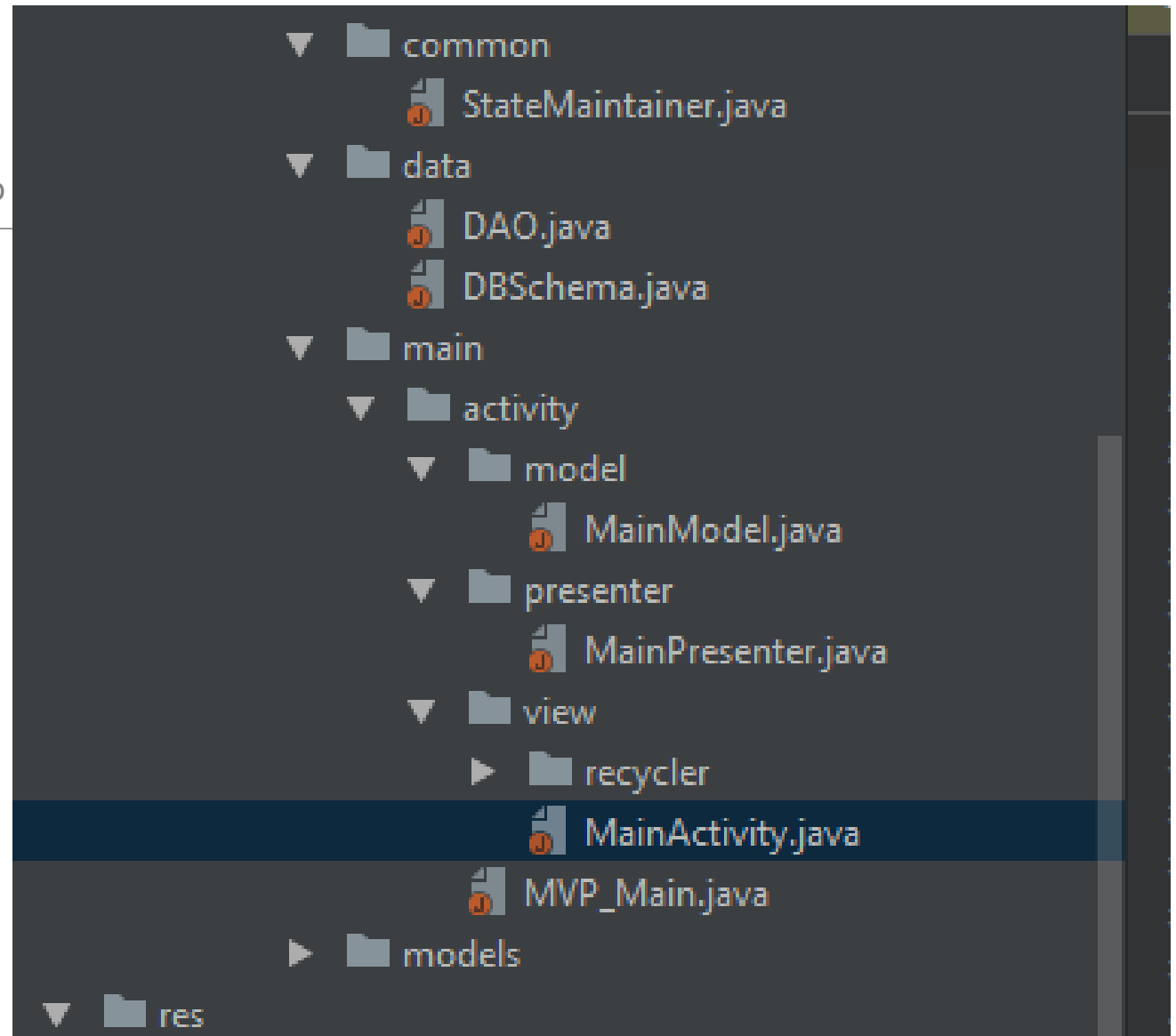
# Interface

```
/**  
 * Operations offered to View to communicate with  
 Presenter.  
 * Processes user interactions, sends data requests to  
 Model, etc.  
 */
```

```
interface ProvidedPresenterOps {  
    // Presenter operations permitted to View  
    void clickNewNote(EditText editText);  
    // setting up recycler adapter  
    int getNotesCount();  
    NotesViewHolder createViewHolder(ViewGroup  
 parent, int viewType);  
    void bindViewHolder(NotesViewHolder holder,  
 int position);  
}
```

```
/**  
 * Required Presenter methods available to Model.  
 */
```

```
interface RequiredPresenterOps {  
    // Presenter operations permitted to Model  
    Context getAppContext();  
    Context getActivityContext();  
}
```



# Capa view

---

```
@Override
public Context getAppContext() {
    return getApplicationContext();
}
// Notify the RecyclerView that a new item was inserted
@Override
public void notifyItemInserted(int adapterPos) {
    mListAdapter.notifyItemInserted(adapterPos);
}
// notify the RecyclerView that items has changed
@Override
public void notifyItemRangeChanged(int positionStart, int
itemCount){
    mListAdapter.notifyItemRangeChanged(positionStart,
itemCount);
}
```

# Capa Presenter

---

```
/**
 * Return the View reference.
 * Throw an exception if the View is unavailable.
 */
private MVP_Main.RequiredViewOps getView() throws
NullPointerException{
    if ( mView != null )
        return mView.get();
    else
        throw new NullPointerException("View is
unavailable");
}
```

# Capa modelo

---

```
/**
 * Inserts a note on DB
 * @param note Note to insert
 * @return Note's position on ArrayList
 */
@Override
public int insertNote(Note note) {
    Note insertedNote = mDAO.insertNote(note);
    if ( insertedNote != null ) {
        loadData();
        return getPosition(insertedNote);
    }
    return -1;
}
```



# Conclusiones

---

- \* En el estado del arte de mostro como actualmente los reclamos vienen siendo un problema latente.
- \* El uso de nuevas tecnologías y filosofías ayudan bastante para tener un crecimiento tecnológico controlado.
- \* El patrón MVP es capaz de resolver algunos problemas causados por la arquitectura predeterminada de Android. Hace que su código sea fácil de mantener y probar. La adopción de MVP puede parecer difícil al principio, pero una vez que entienda la lógica detrás de ella, todo el proceso es sencillo.

# Conclusiones

---

Se puede usar <http://square.github.io/dagger/>

Los ámbitos que se involucran son:

S Living	S Mobility	S Environment	S People	S Security	S Governance	S Economy
x	x				x	x

# Referencias

---

- [1.] ServPerf, definición de calidad, Fuente: <https://goo.gl/P7zGBB>
- [2.] Tipos de Patentes, según Indecopi, Fuente: <https://goo.gl/Ka1TRh>
- [3.] Indecopi, definición derecho de autor, Fuente: <https://goo.gl/4YXrbP>
- [4.] Ley sobre el Derecho de Autor DECRETO LEGISLATIVO N° 822 (\*), Fuente: <https://goo.gl/S8xPdR>
- [5.] Ejemplo de MVP, Fuente: <https://goo.gl/X55UeQ>
- [6.] Calidad de Servicio, definición, <https://goo.gl/bY9w6z>
- [7.]
- [8.]