Registrar Datos Generales en Ficha de Reclamos

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Caso de uso:** | Registrar Datos Generales en Ficha de Reclamos | |
| **Actor(es):** | Delegado Defensorial, Essalud en línea, Coordinador | |
| **Propósito:** | Permite registrar los reclamos o solicitud de mediación del asegurado y/o no asegurado. | |
| **Tipo:** | Primario | |
| **Resumen:** | El caso de uso comienza cuando el usuario selecciona la opción "Ingreso de Fichas".  El sistema permite ingresar los datos generales del afectado y/o del reclamante y el reclamo respectivo | |
| **Requerimientos:** |  | |
| **Precondiciones:** | El usuario debe de estar logeado y con el perfil de Registrador. | |
| **Postcondiciones:** | Se ha registrado el reclamo para su calificación | |
| **FLUJO BÁSICO** | | |
| **Acción del Actor** | | **Respuesta del Sistema** |
| 1. El usuario solicita realizar el " Ingreso de Fichas ". | | 1. El sistema muestra un formulario de "Ingreso de Datos Generales" y muestra los siguientes campos: 2. **Tipo de Ingreso:**   De parte, De Oficio  Persona jurídica, persona natural  Sector público, sector privado   1. **Datos del solicitante:**   En caso el solicitante sea una persona diferente al involucrado, tipo de documento de identidad, número documento de identidad, apellido paterno, apellido materno, nombres, telefono1, correo electrónico, dirección, teléfono 2.   1. **Datos del Usuario del servicio:**   Tipo de documento de identidad, número documento de identidad, apellido paterno, apellido materno, nombres, sexo, edad, teléfono, departamento, provincia, distrito, dirección, correo electrónico, tipo de prestaciones, tipo de seguro, medio o via de ingreso.   1. **Datos del prestador:**   Unidad orgánica Nivel 1, Unidad orgánica nivel 2  Descripción de los hechos. |
| 2. El usuario ingresa los siguientes datos:   1. **Tipo de Ingreso:**   1 De parte, De Oficio  2 Persona jurídica, persona natural  3 Sector público, sector privado   1. **Datos del solicitante:**   tipo de documento de identidad, número documento de identidad, apellido paterno, apellido materno, nombres, telefono1, correo electrónico, dirección, teléfono 2.   1. **Datos del Usuario del servicio:**   Tipo de documento de identidad, número documento de identidad, apellido paterno, apellido materno, nombres, sexo, edad, teléfono, departamento, provincia, distrito, dirección, correo electrónico, tipo de prestaciones, tipo de seguro, medio o via de ingreso.   1. **Datos del prestador:**   Unidad orgánica Nivel 1, Unidad orgánica nivel 2, descripción de los hechos.  El usuario solicita guardar. | | 1. El sistema guarda los datos ingresados y muestra:   Persona Asignada  Oficina  Nro de expediente  Fecha de registro  Fecha de modificación  El caso de uso termina. |
| **FLUJO ALTERNO** | | |
| **FA 01: Borrar todos los datos del formulario** | | |
| 1 El Usuario solicita "borrar"  2. El sistema limpia los campos del formulario, continua en el paso 1. | | |
| **FA 2.a.1: 1. El tipo de ingreso es de parte** | | |
| 1 El usuario selecciona el tipo de ingreso “parte”  2 El sistema habilita las opciones persona jurídica y persona natural, además de las secciones de datos del usuario del servicio.  Continua en el paso 2.a.2 | | |
| **FA 2.a.1: 2. El tipo de ingreso es de oficio** | | |
| 1 El usuario selecciona el tipo de ingreso “oficio”  2 El sistema deshabilita opciones persona jurídica y persona natural, además de las secciones de datos del usuario del servicio.  **Continua en el paso 2.d** | | |
| **FA 2.a.2: 1. El tipo de persona es jurídica** | | |
| El usuario selecciona el tipo de persona “jurídica”  El sistema habilita las opciones sector: público y privado.  Continua en el paso 2.a.3 | | |
| **FA 2.a.2: 2. El tipo de persona es natural** | | |
| El usuario selecciona el tipo de persona “natural”  El sistema deshabilita las opciones sector: público y privado.  Continua en el paso 2.b | | |
| **FA 2.b: 1. El solicitante es igual al involucrado** | | |
| 1 El usuario selecciona la opción “Sí” para el ítem “En caso el solicitante sea una persona diferente al involucrado”  2 El sistema deshabilita los campos:  tipo de documento de identidad, número documento de identidad, apellido paterno, apellido materno, nombres, telefono1, correo electrónico, dirección, teléfono 2. Continua en el paso 3 | | |
| **FA 2.b: 2. El solicitante no es igual al involucrado.** | | |
| 1 El usuario selecciona la opción “No” para el ítem “En caso el solicitante sea una persona diferente al involucrado”  2 El sistema habilita los campos:  tipo de documento de identidad, número documento de identidad, apellido paterno, apellido materno, nombres, telefono1, correo electrónico, dirección, teléfono 2. Continua en el paso FA 2.b: 3 | | |
| **FA 2.b: 3. El sistema obtiene datos del solicitante** | | |
| 1 El usuario ingresa los datos; tipo de documento de identidad y número de documento de identidad los siguientes datos, solicita buscar.  2 El sistema muestra los siguientes datos:  Tipo de documento de identidad, número documento de identidad, apellido paterno, apellido materno, nombres  3 El usuario ingresa:  telefono1, correo electrónico, dirección, teléfono 2; y solicita guardar.  4. El sistema guarda los datos obtenidos e ingresados. Continua en el paso 3. | | |
| **FA 2.b: 4. El sistema no obtiene datos del reclamante** | | |
| 1 El usuario ingresa los datos; tipo de documento de identidad y número de documento de identidad los siguientes datos, solicita buscar.  2 El sistema muestra el mensaje “No hay información”  3 El usuario ingresa:  Tipo de documento de identidad, número documento de identidad, apellido paterno, apellido materno, nombres, telefono1, correo electrónico, dirección, teléfono 2. Continua en el paso 3. | | |
| **FA 2.c: 1. El sistema ubica datos del usuario del servicio (involucrado)** | | |
| 1 El usuario ingresa los datos; tipo de documento de identidad y número de documento de identidad los siguientes datos, solicita buscar.  2 El sistema obtiene los siguientes datos:  Tipo de documento de identidad, número documento de identidad, apellido paterno, apellido materno, nombres, sexo, edad, teléfono, departamento, provincia, distrito, dirección, correo electrónico, tipo de seguro,  3 El usuario ingresa, el tipo de prestaciones. Continua en el paso 4. | | |
| **FA 2.c: 2 El sistema muestra el siguiente mensaje: “No hay información del solicitante”** | | |
| 1 El usuario ingresa los datos; tipo de documento de identidad y número de documento de identidad los siguientes datos, solicita buscar.  2 El sistema muestra el mensaje “No hay información”  3 El usuario ingresa:  Tipo de documento de identidad, número documento de identidad, apellido paterno, apellido materno, nombres, sexo, edad, teléfono, departamento, provincia, distrito, dirección, correo electrónico, tipo de prestaciones, tipo de seguro, medio o via de ingreso. Continua en el paso 4. | | |
| **FA 3.a: El sistema valida los campos obligatorios:** | | |
| 1 El sistema verifica que los siguientes campos sean obligatorios:  a Tipo de ingreso:  Opciones de Tipo de ingreso, que estén marcados  b Datos del usuario del servicio (involucrado):  número documento de identidad (campo no esté vacio y que sea numérico), apellido paterno (campo no este vacio), apellido materno (campo no este vacio), nombres (campo no este vacio), sexo, edad (campo no este vacio y sea numérico)  Correo electrónico (campo no este vacio)  Datos del prestador:  Descripción de hechos (campo no este vacio)  Muestra mensaje “Campo obligarios, no puede estar vacio”. | | |

Modificar:

Agregar una opción para designar delegados para que evalue la ficha de reclamo.

