

FACULTAD DE INGENIERÍA

Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas e
Informática

Trabajo de Suficiencia Profesional

**Gestión informática en la Unidad de
Seguros de la Red de Salud Puerto Inca**

Eli Morales Falcon

Para optar el Título Profesional de
Ingeniera de Sistemas e Informática

Huancayo, 2025

Repositorio Institucional Continental
Trabajo de suficiencia profesional digital



Esta obra está bajo una licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional"

INFORME DE CONFORMIDAD DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

A : Decano de la Facultad de Ingeniería
DE : Elvis Wilfredo Carmen Delgadillo
Asesor de trabajo de investigación
ASUNTO : Remito resultado de evaluación de originalidad de trabajo de investigación
FECHA : 19 de agosto de 2025

Con sumo agrado me dirijo a vuestro despacho para informar que, en mi condición de asesor del trabajo de investigación:

Título:

Gestión informática en la Unidad de Seguros de la Red de Salud Puerto Inca

Autor:

Eli Morales Falcon – EAP. Ingeniería de Sistemas e Informática

Se procedió con la carga del documento a la plataforma "Turnitin" y se realizó la verificación completa de las coincidencias resaltadas por el software dando por resultado 17 % de similitud sin encontrarse hallazgos relacionados a plagio. Se utilizaron los siguientes filtros:

- Filtro de exclusión de bibliografía SI ☐ NO ☒
- Filtro de exclusión de grupos de palabras menores
Nº de palabras excluidas (**en caso de elegir "SI"**): SI ☐ NO ☒
- Exclusión de fuente por trabajo anterior del mismo estudiante SI ☐ NO ☒

En consecuencia, se determina que el trabajo de investigación constituye un documento original al presentar similitud de otros autores (citas) por debajo del porcentaje establecido por la Universidad Continental.

Recae toda responsabilidad del contenido del trabajo de investigación sobre el autor y asesor, en concordancia a los principios expresados en el Reglamento del Registro Nacional de Trabajos conducentes a Grados y Títulos – RENATI y en la normativa de la Universidad Continental.

Atentamente,

**La firma del asesor obra en el archivo original
(No se muestra en este documento por estar expuesto a publicación).**

Agradecimiento

Mi agradecimiento a Dios, quien me ha protegido y me ha concedido fuerzas para continuar mis planes. A mis familiares, por su comprensión y apoyo absoluto durante mi formación profesional.

Dedicatoria

A mis familiares y a mi Universidad Continental, por haberme aceptado ser parte de ella en su seno académico para poder formarme como profesional, brindándome su apoyo constante para cumplir mis objetivos.

Índice

Agradecimiento.....	ii
Dedicatoria.....	v
Resumen.....	xii
Introducción	xiii
CAPÍTULO I: ASPECTOS GENERALES DE INSTITUCIÓN Y/O EMPRESA	15
1.1. Datos generales de la entidad	15
1.2. Actividades principales de la institución y/o empresa	15
1.3. Reseña histórica de la institución y/o empresa	17
1.4. Organigrama de la institución y/o empresa	18
1.5. Visión, misión y objetivos estratégicos.....	18
1.5.1. Visión.....	18
1.5.2. Misión	18
1.5.3. Objetivos estratégicos	19
1.6. Bases legales o documentos administrativos.....	19
1.7. Descripción del área donde realiza sus actividades profesionales	21
1.8. Descripción del cargo y de las responsabilidades del bachiller en la institución y/o empresa	21
CAPÍTULO II: ASPECTOS GENERALES DE LAS ACTIVIDADES PROFESIONALES	23
2.1. Antecedentes o diagnóstico situacional	23
2.2. Identificación de oportunidad en el área de actividad profesional	23
2.3. Objetivo de la actividad profesional.....	24
2.4. Justificación de la actividad profesional.....	25
2.5. Resultados esperados	25
CAPÍTULO III: MARCO TEÓRICO.....	27
3.1. Bases teóricas de las metodologías.....	27
3.1.1. Sistemas e informática	27
3.1.2. Gestión informática.....	28
3.1.3. Redes de salud.....	29
3.1.4. Servicios de salud	30
3.1.5. Servicios informáticos	32
3.1.6. Software informático	33
3.1.7. Área de Informática	34
3.1.8. Gestión de seguridad informática	35

3.1.9. Dirección estratégica.....	36
3.1.10. Mejora de procesos	38
3.1.11. Base de datos.....	39
3.1.12. Administración de información	41
3.1.13. Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)	41
3.1.14. Sistema de gestión de calidad	43
3.1.15. Productividad del personal.....	44
CAPÍTULO IV: DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES PROFESIONALES	46
4.1. Descripción de actividades profesionales	46
4.1.1. Enfoque de las actividades profesionales	47
4.1.2. Alcance de las actividades profesionales	47
4.1.3. Entregables de las actividades profesionales	48
4.2. Aspectos técnicos de la actividad profesional.....	61
4.2.1. Metodología	61
4.2.2. Técnica.....	61
4.2.3. Instrumentos.....	62
4.2.4. Equipos y materiales utilizados en el desarrollo de las actividades.....	62
4.3. Ejecución de las actividades profesionales.....	62
4.3.1. Cronograma de actividades realizadas	62
4.3.2. Proceso y secuencia operativa de las actividades profesionales.....	63
CAPÍTULO V: RESULTADOS	72
5.1. Resultados finales de las actividades realizadas	72
5.1.1. Control del personal de informática.....	73
5.1.2. Control de productividad del personal de informática.....	73
5.1.3. Control de desempeño personal asistencial	74
5.1.4. Centralización de Servidores PPDD	74
5.1.5. Control de reglas consistencia y validación para el logro de calidad	75
5.1.6. Migración al nuevo sistema ARFSISWEB.....	75
5.1.7. Capacitaciones al personal asistencial	76
5.1.8. Formalización para asistencia técnica.....	76
5.2. Logros alcanzados.....	77
5.2.1. Logro 1. Control del personal de informática.....	77
5.2.2. Logro 2. Control de productividad del personal de informática.....	78
5.2.3. Logro 3. Control de desempeño personal asistencial.....	79
5.2.4. Logro 4. Centralización de servidores PPDD	80
5.2.5. Logro 5. Control de reglas consistencia y validación para el logro de calidad	81

5.2.6. Logro 6. Migración al nuevo sistema ARFSISWEB	82
5.2.7. Logro 7. Capacitaciones al personal asistencial	83
5.2.8. Logro 8. Formalización para asistencia técnica	84
5.3. Dificultades encontradas	85
5.4. Planteamiento de mejoras	85
5.4.1. Metodologías propuestas	86
5.4.2. Descripción de la implementación	88
5.5. Análisis	90
5.6. Aporte del bachiller en la empresa y/o institución	91
CONCLUSIONES	92
BIBLIOGRAFÍA	94

Índice de Tablas

Tabla 1. Identificación de problemas	23
Tabla 2. Identificación de oportunidades	24
Tabla 3. Iniciativas implementadas-periodos 2022 y 2023	26
Tabla 4. Creación y actualización del MOF, según Directiva N.º 008 V.2.....	48
Tabla 5. Control de productividad del personal	49
Tabla 6. Control de desempeño del personal asistencial por establecimiento de salud	51
Tabla 7. Proyecto de centralización de servidores de PPDD	53
Tabla 8. Reglas estándar para control de consistencia y validación para logro de calidad ..	55
Tabla 9. Proyecto de migración al nuevo sistema ARFSISWEB	56
Tabla 10. Capacitación continua de la aplicación de normativas y procedimientos	58
Tabla 11. Soporte y seguimiento para el control de indicadores prestacionales del SIS ..	59
Tabla 12. Equipos y materiales	62
Tabla 13. Iniciativas realizadas	62
Tabla 14. Procesos principales	63
Tabla 15. Actividades de control y consolidación de información	64
Tabla 16. Actividades de mantenimiento y actualización de los puntos de digitación ..	64
Tabla 17. Actividades de consolidación y envío de información de atenciones	65
Tabla 18. Actividades de control de calidad, consistencia RC formatos FUAS	66
Tabla 19. Actividades de diseño de reportes dinámicos.....	66
Tabla 20. Actividades de administración del Sistema de Información de la Unidad de Seguros	67
Tabla 21. Actividades de actualización de maestros y AUSIS para PPDD.....	68
Tabla 22. Actividades de administración de SOASIS-Red de Salud Puerto Inca	68
Tabla 23. Actividades de control de paquetes y tramados para el SIS-CENTRAL	69
Tabla 24. Actividades de administración de SIGEPS	70
Tabla 25. Actividades de monitoreo y seguimiento puntos de digitación no centralizada..	70
Tabla 26. Iniciativas implementados periodo 2023.....	72
Tabla 27. Logros alcanzados	77
Tabla 28. Dificultades del desarrollo del informe	85
Tabla 29. Planteamiento de mejoras	85
Tabla 30. Aporte del bachiller	91

Índice de Figuras

Figura 1. Ubicación de la Red de Salud de Puerto Inca	15
Figura 2. Organigrama de la Red de Salud Puerto Inca	18
Figura 3. El modelo informático	27
Figura 4. Redes de servicio-Redes de salud.....	29
Figura 5. Redes integradas de salud	30
Figura 6. Organización del sistema de Salud.....	31
Figura 7. Cinco tipos de servicios informáticos en empresas.	32
Figura 8. Tipos de software	33
Figura 9. Área de Informática y Estadística del Seguro Integral de Salud	34
Figura 10. Elementos básicos del proceso de dirección estratégica.....	38
Figura 11. Herramientas de mejora continua	39
Figura 12. Aportes del SQL a una base de datos	40
Figura 13. Proceso para la gestión de la información.....	41
Figura 14. Etapas de la incorporación de las TIC en las empresas	42
Figura 15. Sistema de Gestión de Calidad	43
Figura 16. Fórmula para medir la productividad laboral	45
Figura 17. Evidencia de control de productividad del personal	50
Figura 18. Evidencia de control de desempeño del personal asistencial por establecimientos de salud	52
Figura 19. Evidencia del proyecto de centralización de servidores de PPDD.....	54
Figura 20. Evidencia del proyecto de migración al nuevo sistema ARFSISWEB.....	57
Figura 21. Soporte y seguimiento para el control de indicadores prestacionales del SIS ...	60
Figura 22. Interfaz de control de información al SIS	64
Figura 23. Interfaz SIGPES	65
Figura 24. Interfaz de reporte RSPI Atenciones	65
Figura 25. Consistencia de formatos	66
Figura 26. Interfaz de diseño de reportes dinámicos.	67
Figura 27. Interfaz administración del Sistema de Información de la Unidad de Seguros.....	67
Figura 28. Interfaz de actualización de maestros y AUSIS.....	68
Figura 29. Interfaz administración SOASIS	69
Figura 30. Interfaz control de paquetes y tramas para el SIS-CENTRAL.....	69

Figura 31. Interfaz de administración SIGEPS.....	70
Figura 32. Interfaz de monitoreo y seguimiento puntos de digitación.....	71
Figura 33. Control del personal de informática	73
Figura 34. Control de productividad del personal de informática.....	73
Figura 35. Control de desempeño personal asistencial.....	74
Figura 36. Centralización de servidores PPDD	74
Figura 37. Control de reglas consistencia y validación para el logro de calidad.....	75
Figura 38. Migración al nuevo sistema ARFSISWEB.....	75
Figura 39. Capacitaciones al personal asistencial.....	76
Figura 40. Formalización para asistencia técnica	76
Figura 41. Logro 1. Control del personal de informática	77
Figura 42. Logro 2. Control de productividad del personal de informática.....	78
Figura 43. Logro 3. Control de desempeño personal asistencial.....	79
Figura 44. Logro 4. Centralización de Servidores PPDD	80
Figura 45. Logro 5. Control de reglas consistencia y validación para el logro de calidad	81
Figura 46. Logro 6. Migración al nuevo sistema ARFSISWEB.....	82
Figura 47. Logro 7. Capacitaciones al personal asistencial.....	83
Figura 48. Logro 8. Formalización para asistencia técnica	84

Resumen

El presente trabajo de suficiencia profesional detalla las actividades realizadas en la Unidad de Seguros de la Red de Salud Puerto Inca, con el objetivo de optimizar los procesos operativos y administrativos mediante el uso de herramientas tecnológicas y metodologías aplicadas a la Ingeniería de Sistemas. Estas acciones permitieron alcanzar mejoras significativas en diversas áreas clave, impactando positivamente en la gestión institucional. Entre los principales logros destaca la implementación de herramientas para el control y monitoreo del desempeño del personal asistencial y administrativo, lo cual permitió incrementar la productividad laboral en un 15 % gracias al uso de indicadores prestacionales que facilitaron la evaluación y seguimiento del rendimiento. Asimismo, se desarrolló un proyecto para centralizar los puntos de digitación (PPDD), lo que optimizó los procesos operativos y redujo los tiempos de trabajo en un 20 %. Otro avance significativo fue la migración exitosa al sistema informático ARFSISWEB, que mejoró la calidad y consistencia en el manejo de datos en un 25 %. Este cambio permitió una gestión más eficiente de la información, reduciendo errores y fortaleciendo la toma de decisiones basadas en datos confiables. Además, se diseñaron reportes dinámicos automatizados que facilitaron el análisis y consolidación de información, agilizando los procesos internos. En cuanto al desarrollo del talento humano, se realizaron capacitaciones dirigidas al personal asistencial sobre normativas y procedimientos relacionados con su labor. Estas capacitaciones incrementaron el conocimiento técnico del personal en un 30 %, lo que se tradujo en una mejora sustancial en la calidad del servicio ofrecido a los usuarios. También se implementaron reglas estándar para garantizar la calidad y consistencia en los formatos RC y FUAS, logrando reducir los errores operativos en un 10 %. Para medir el impacto de estas acciones, se utilizaron diversos instrumentos y herramientas, como los indicadores prestacionales del Seguro Integral de Salud (SIS) y sistemas informáticos como ARFSISWEB, SIGEPS y SOASIS, así como metodologías estadísticas para evaluar resultados. También se emplearon cronogramas detallados para el monitoreo continuo de las actividades realizadas y encuestas cualitativas a fin de evaluar las capacitaciones impartidas.

Palabras clave: gestión informática, control de productividad, centralización de servidores.

Abstract

This professional proficiency project details the activities carried out in the Insurance Unit of the Puerto Inca Health Network, with the aim of optimizing operational and administrative processes through the use of technological tools and methodologies applied to Systems Engineering. These actions led to significant improvements in several key areas, positively impacting institutional management. Among the main achievements is the implementation of tools for controlling and monitoring the performance of healthcare and administrative staff, which increased labor productivity by 15% thanks to the use of performance indicators that facilitated the evaluation and monitoring of performance. Likewise, a project was developed to centralize data entry points (PPDD), which optimized operational processes and reduced work times by 20%. Another significant advance was the successful migration to the ARFSISWEB computer system, which improved the quality and consistency of data management by 25%. This change allowed for more efficient information management, reducing errors and strengthening decision-making based on reliable data. In addition, automated dynamic reports were designed to facilitate the analysis and consolidation of information, streamlining internal processes. In terms of human talent development, training was provided to healthcare personnel on regulations and procedures related to their work. These training sessions increased the technical knowledge of the staff by 30%, which translated into a substantial improvement in the quality of service offered to users. Standard rules were also implemented to ensure quality and consistency in the RC and FUAS formats, reducing operational errors by 10%. To measure the impact of these actions, various instruments and tools were used, such as the service indicators of the Comprehensive Health Insurance (SIS) and computer systems such as ARFSISWEB, SIGEPS, and SOASIS, as well as statistical methodologies to evaluate results. Detailed schedules were also used for the continuous monitoring of the activities carried out and qualitative surveys were conducted to evaluate the training provided.

Keywords: Computer management, Puerto Inca Health Network, ARFSISWEB, Productivity control, Server centralization, and SIS (Comprehensive Health Insurance).

Introducción

El presente informe de suficiencia profesional corresponde a las actividades profesionales realizadas en la Unidad de Seguros de la Red de Salud Puerto Inca. Para su elaboración, se utilizaron distintas metodologías y técnicas aplicadas a la Ingeniería de Sistemas e Informática, con el objetivo de evidenciar el trabajo realizado en el Área de Informática por el bachiller. En este informe se describen las funciones, acciones, actividades y tareas relacionadas al puesto de trabajo, presentando los sustentos correspondientes.

El trabajo está estructurado en 5 capítulos. En el Capítulo I se detalla la información general de la institución, con los datos más importantes como el giro del negocio, actividades principales, reseña histórica, visión, misión, objetivos organizacionales, organigrama, bases legales, descripción de las actividades profesionales, descripción de las funciones cargo del bachiller, entre otros.

Por su parte, en el Capítulo II se presentan los antecedentes de la organización, descripción de problemas, diagnóstico situacional, identificación de las oportunidades en el área de la actividad profesional, objetivos de la actividad profesional, justificación y resultados esperados, mientras que en el Capítulo III se describen las bases teóricas de las metodologías aplicadas en el desarrollo de las actividades, así como las metodologías, estrategias, modelos, marcos de referencia, flujos, procesos, técnicas, instrumentos, herramientas y definiciones de términos básicos.

Asimismo, en el Capítulo IV se detallan las actividades profesionales, enfoque de las actividades profesionales, alcance, entregables, aspectos técnicos de la actividad profesional, metodologías, equipos y materiales utilizados en el desarrollo de la labor profesional, así como los cronograma y procesos operativos.

Por último, en el Capítulo V se muestran los resultados finales de las actividades, logros alcanzados, dificultades encontradas, planteamiento de mejoras, metodologías propuestas, descripción de la implementación, análisis y aporte del bachiller hacia la empresa. Posteriormente se presentan las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES DE INSTITUCIÓN Y/O EMPRESA

1.1. Datos generales de la entidad

- Nombre: Unidad Ejecutora 407 Red de Salud Puerto Inca
- RUC: 20602041141
- Dirección: av. La Marina, urb. Puerto Inca s/n, Puerto Inca, Huánuco
- Actividad: servicios de salud
- Región: Huánuco
- Distrito: Huánuco
- Número de colaboradores: 138
- Sucursales: 1
- Ubicación:

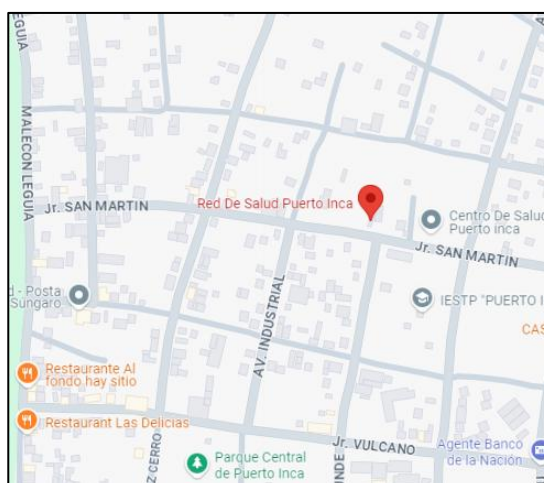


Figura 1. Ubicación de la Red de Salud de Puerto Inca. Tomada de Google Maps.

1.2. Actividades principales de la institución y/o empresa

La Red de Salud de Puerto Inca (1), dentro de su espacio geográfico, tiene las siguientes funciones generales:

- Alcanzar los propósitos planteados en el direccionamiento estratégico, respetando la normatividad de salud.
- Reconocer y enunciar a la DIRESA las normas, fines, pretensiones y métodos en el campo de salud y en el ámbito sectorial.
- Conseguir que las empresas e individuos que ofrecen servicios relacionados a la salud respeten la normatividad vigente de salud.

- Desempeñar los fines sobre asistencia exhaustiva de salud hacia la ciudadanía fijada.

- Instaurar los órganos descentralizados para la atención médica que abarque un grado medio y bajo de dificultad para las personas asignadas, concerniente a la planeación estratégica de la región y del país respecto a la salud.

- Alcanzar una mejora constante en los procesos de difusión, defensa y recuperación de los usuarios que se encuentran bajo su control.

- Efectuar y cautelar el impulso de estrategias para propiciar el bienestar y aportar con la creación de una cultura sobre salud inspirada en el núcleo familiar, específicamente considerada como eje principal de salud.

- Obtener los resultados previamente establecidos sobre la interrupción o eliminación de aquellas enfermedades de rápida transmisión, el mejoramiento continuo y el alcance de la atención a madres e hijos menores de edad, de personas adultas y adultos mayores, además de la difusión, defensa y recuperación de la población determinada.

- Intervenir para conseguir la colaboración de los grupos de interés en acciones de apoyo para difundir la importancia de la salud hacia el público en general, así como también resguardar la vida desde la concepción hasta el fallecimiento por medios naturales.

- Permitir complementar y cubrir la atención de salud a través de entidades u organizaciones que prestan el servicio de salud, independientemente del tipo de entidad, con la finalidad de equilibrar las oportunidades para acceder al servicio primordial

- Lograr la atención de procesos organizativos centrados en determinados usuarios.

- Estimar el cumplimiento de la normatividad de salud por medio de los órganos descentralizados.

- Establecer redes de participación entre sectores a fin de hacer una mejora en la salud pública, con el apoyo de la Dirección General de Promoción de la Salud, por medio de la Dirección de Salud asignada y en correspondencia con lo establecido en el direccionamiento estratégico correspondiente.

- Revisar y controlar las consecuencias de los acuerdos con las instituciones dedicadas a la formación de especialistas de la salud, efectuadas dentro de la unidad orgánica y sus órganos descentralizados, en coherencia con la Dirección de Salud

determinada y con referencia a la normativa presente.

- Organizar los sistemas de referencia y contrarreferencia de los servicios.
- Alertar sobre riesgos y crear los servicios dirigidos al cuidado y rehabilitación de la salud pública para casos de contagios y catástrofes.
- Realizar reuniones a fin de lograr el reconocimiento para que los centros de salud sean considerados como competentes dentro de un espacio determinado, en caso de presentarse escenarios que representen peligro, en relación con los órganos pertenecientes al Ministerio de Salud, Dirección de Salud y Gobierno regional.
- Resguardar, recobrar y conservar la salud pública afectada por acontecimientos externos.
- Ofrecer apoyo oportuno en temas sobre administración para la óptima gestión de los centros de salud.
- Laborar acorde a la normatividad del Sistema de Gestión de la Calidad del sector Salud.

1.3. Reseña histórica de la institución y/o empresa

La Red de Salud de Puerto Inca (1) inició sus actividades en el año 2017, en la región Huánuco, según la Resolución Ejecutiva Regional N.º 200-2017-GRH/GR-Huánuco. Con el archivo N.º 354505-2017 del Sistema de Gestión Documentario, se promulgó el inicio de operatividad de la Unidad de Seguros de la Red de Salud Puerto Inca, planteando como objetivo brindar servicios de salud integral, priorizando la promoción de la salud en articulación con las entidades representativas de las comunidades y organizaciones.

Esta red fue construida en el gobierno del presidente Ollanta Humala. La obra se ejecutó para beneficiar a más de nueve mil pobladores, permitiendo ampliar y mejorar la capacidad resolutoria de los servicios de atención acorde con las necesidades de salud de la población. El establecimiento de salud pertenece a la Red de Leoncio Prado de la Dirección Regional de Salud (DIRESA) Huánuco. La Red de Salud de Puerto Inca direcciona el proceso sanitario como derecho inherente del Estado, a través de la ejecución de políticas y capacidad de regulación, cumplimiento de normas, así como la toma de decisiones adecuadas que le permiten garantizar la calidad, acceso y oportunidad de la prestación de servicios de salud en el ámbito de su jurisdicción.

1.4. Organigrama de la institución y/o empresa

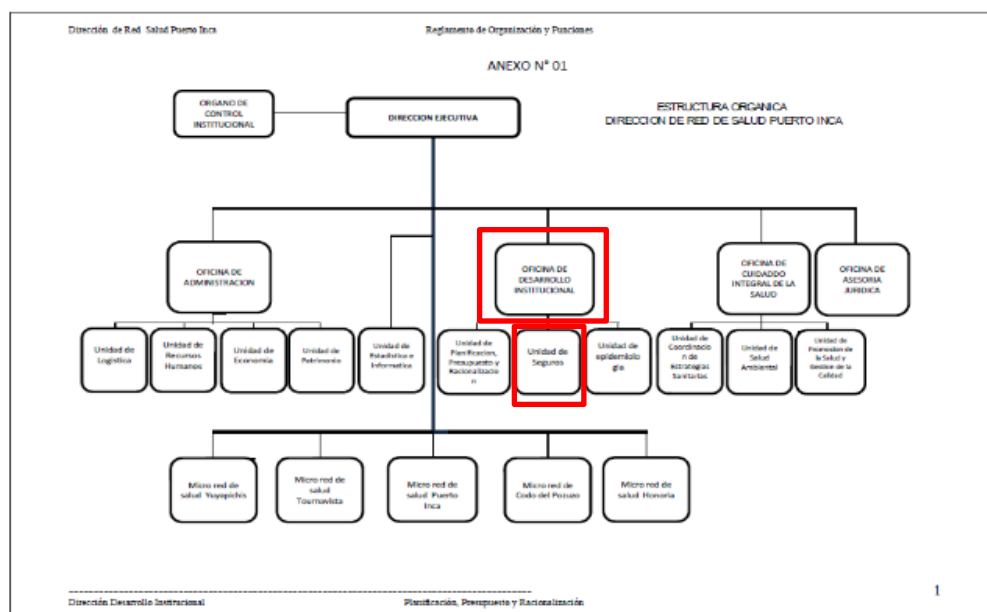


Figura 2. Organigrama de la Red de Salud Puerto Inca. Tomada de la Oficina de Seguros de la Red de Salud Puerto Inca.

1.5. Visión, misión y objetivos estratégicos

1.5.1. Visión

La visión de la Dirección de Salud (DIRESA) Huánuco es ser una institución innovadora, descentralizada y desconcentrada al servicio de toda la población, priorizando a los más vulnerables, a fin de brindar atención preventiva promocional y atención integral de calidad con el objeto de lograr comunidades saludables y una cultura de salud sostenida con equipos de salud organizados y competentes, desarrollando su propia cultura organizacional (2).

1.5.2. Misión

Por su parte, la misión de la DIRESA Huánuco es proteger la dignidad personal, promoviendo la salud para construir una cultura de salud y de solidaridad, previniendo las enfermedades y garantizando la atención integral de salud de todos los habitantes, cumpliendo las políticas y objetivos nacionales de salud en concertación con todos los sectores públicos y privados y otros actores sociales. De esta forma, la persona es el centro de la misión institucional, promoviendo el respeto a la vida y a los derechos fundamentales de todos los peruanos, desde su fecundación hasta su muerte natural, respetando el curso natural de su vida y contribuyendo a la gran tarea nacional de lograr el desarrollo de todos los ciudadanos. Los trabajadores del sector Salud son agentes de

cambio en constante superación, mejorando continuamente la calidad del servicio para lograr el máximo bienestar de las personas (2).

1.5.3. Objetivos estratégicos

Los objetivos estratégicos de la DIRESA Huánuco son los siguientes (1):

- Apoyar al logro de capacidades y el desarrollo de actitudes para el beneficio de la salud física, psicológica y colectiva; además, para formar una cultura de salud enfocada en la familia, considerándola el pilar fundamental del sector.
- Velar por el bienestar de todo ser humano, desde su concepción hasta su fallecimiento.
- Informar a todas las familias sobre la importancia de la lactancia materna privilegiada durante gran parte de la primera etapa de vida.
- Informar a los núcleos familiares respecto a la adopción de las rutinas saludables en la alimentación, así como la limpieza durante la manipulación de alimentos.
- Disminuir de forma significativa la tasa de morbilidad originada a través de contagios u otros medios.
- Disminuir notablemente el número de fallecidos de la Unidad Materna e Infantil.
- Disminuir considerablemente el número de niños en estado de desnutrición.
- Reducir sustancialmente los causantes de enfermedades graves y degradantes.
- Propiciar el libre acceso y la utilización óptima de medicinas.
- Componer y regular los servicios ofrecidos en un determinado lugar.
- Desplegar acciones pertinentes que contribuyan a la reducción notable de los efectos que traen los desastres de salud en los pobladores, el entorno y los servicios de salud, para la recuperación de los afectados.
- Optimizar las capacidades y habilidades de gestión, así como la capacidad de reacción de las organizaciones públicas que pertenecen a un determinado espacio geográfico.

1.6. Bases legales o documentos administrativos

a) La **Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD)** es una institución integrada al Ministerio de Salud (MINSA). Su función es monitorear las diligencias de

los servicios de salud públicos del MINSA, el seguro social y los Gobiernos regionales. La labor de supervisión sobre la promoción y protección del derecho a la salud que posee todo ciudadano consiste en evaluar el desempeño en los ámbitos sanitario y administrativo de cada centro médico, para luego proponer medidas que contribuyan a la mejoría de las deficiencias encontradas, de acuerdo con el D. S. N.º 034-2015-SA (3).

b) El Seguro Integral de Salud (SIS) es la institución que protege a los pobladores que no disponen de medios económicos o poseen limitaciones socioculturales y territoriales para solventar un servicio de salud. Está enfocado en las personas consideradas en situación de pobreza, según la R. J. N.º 000050-2024-SIS/J-DIRECTIVA N.º 002-2024-SIS/GREP-V.01 (4).

El SIS posee una política institucional que considera la acción de aseguramiento del total de población centrando su interés en la prevención basada en el empleo de herramientas tecnológicas innovadoras.

Entre sus lineamientos se encuentran:

- Lograr la cobertura máxima de los pobladores beneficiarios al SIS.
- Promocionar la acción de prevención de afecciones en la ciudadanía.
- Mantener actualizada la gestión institucional mediante el uso de la tecnología.

c) La Dirección Regional de Salud (DIRESA) de Huánuco es la que toma decisiones y dirige la salud en dicha región, de acuerdo con la Directiva Regional N.º 001-2021/DIRESA/DESP/DSS-V.01 (5).

La DIRESA Huánuco abarca determinados roles:

- Efectuar las fases de las políticas de salud, desde la formulación hasta la gestión de las mismas, correspondientes a Huánuco, estableciendo relación con las políticas del país.
- Plantear y aplicar el Plan de Desarrollo Regional de Salud.
- Organizar las actividades sobre salud concernientes a Huánuco.
- Conocer los niveles de atención y administración de los centros médicos existentes en Huánuco.
- Establecer, efectuar y proteger los servicios de salud en unión con los Gobiernos locales.
- Controlar e inspeccionar los servicios médicos en general, así como la venta y expendio de los medicamentos.

d) La **SALUDPOL** es la encargada de apoyar en la administración financiera de la compra anticipada de beneficios efectuada por el SIS a las unidades ejecutoras de los Gobiernos regionales, según los acuerdos enfocados en la pronta atención para los asegurados del SIS, en el marco de la I. T. N.º 061-2021-SALUDPOL-GG-DFPS/UFGCPS/ADDV (6).

1.7. Descripción del área donde realiza sus actividades profesionales

Las actividades profesionales del bachiller se efectuaron en la Oficina de Desarrollo Institucional/Unidad de Seguros

- Determinar y ordenar las necesidades de diseño y progreso de los sistemas de información.
- Plantear soluciones sobre las tecnologías de información.
- Disponer de datos cuantificables para el tratamiento de las actividades de salud.
- Aplicar lo descrito en el Plan Estratégico de Sistemas de Información.
- Manejar la información de acuerdo con las normas presentes sobre salud.
- Preparar informes para realizar los requerimientos de productos y servicios informáticos.
- Cuidar de la interconexión entre las instituciones de salud de todo el territorio.
- Capacitar a los usuarios sobre el uso de los dispositivos informáticos que dispone la institución.
- Actuar según los criterios determinados por el Ministerio de Salud.
- Elaborar disposiciones para la regulación de los recursos informáticos de la entidad.
- Poner en marcha el uso de aplicaciones relacionadas a cada uno de los sistemas informáticos.

1.8. Descripción del cargo y de las responsabilidades del bachiller en la institución y/o empresa

El bachiller ocupó el cargo de responsable de Informática, cumpliendo las siguientes funciones:

a) Funciones generales:

- Organizar el cumplimiento de la normativa presente dentro de su Área de Especialización.

- Facultar la realización de procedimientos técnicos en el trabajo concernientes al proceso informático de la Unidad de Seguro.

- Reunir a los equipos de trabajo de la red de salud para tratar temas sobre los procesos informáticos.

- Controlar y calificar las labores efectuadas por los colaboradores que se encuentran bajo su dirección.

b) Funciones específicas:

- Realizar cierres de información y envíos de paquetes al Seguro Integral de Salud Central, Aplicativo de Registro de Formatos del SIS (ARFSIS).

- Mantener y actualizar las cinco microrredes con sus respectivos puntos de digitación.

- Consolidar la información de las atenciones quincenales y enviarlas a la DIRESA.

- Realizar el control de calidad y las reglas de consistencia (RC) de los formatos únicos de atención (FUAS).

- Elaborar reportes personalizados aplicando tablas dinámicas para los profesionales de salud y digitadores.

- Realizar cierres de información de atenciones mensuales y envíos de paquetes (reportes) al SIS central.

- Administrar el Sistema de Información de la Unidad de Seguros, específicamente del aplicativo de registro de formatos del SIS (ARFSIS).

- Realizar la actualización de maestros y afiliaciones universales del Seguro Integral de Salud (AUSIS) de puntos de digitación.

- Consolidar la Structured Query Language (SQL) y la base de datos Simple Objects Access Protocol (SOAP) por red de salud.

- Administrar el Sistema Operacional de Aseguramiento del Seguro Integral de Salud (SOASIS), Red de Salud de Puerto Inca.

- Gestionar los paquetes y tramas para el SIS Central.

- Gestionar y administrar el Sistema de Información de Gestión de Prestaciones de Salud (SIGEPS).

- Monitorear y efectuar el seguimiento de los puntos de digitación.

CAPÍTULO II

ASPECTOS GENERALES DE LAS ACTIVIDADES PROFESIONALES

2.1. Antecedentes o diagnóstico situacional

En marzo del 2021, el bachiller inició su labor profesional en la Unidad de Seguros de la Dirección de la Red de Salud de Puerto Inca, bajo el cargo de responsable de Informática. Durante el desarrollo de sus funciones observó e identificó problemas y necesidades propias del área de Seguros, los cuales causaban retrasos constantes en las labores diarias. Los problemas más recurrentes se muestran en la Tabla 1.

Tabla 1. *Identificación de problemas*

Ítem	Problemas	Nivel de importancia
1	Falta de control del personal de Informática.	Alta
2	Falta de control para la productividad del personal de Informática (digitadores).	Alta
3	Falta de control de desempeño personal asistencial.	Alta
4	Falta de centralización de servidores PPDD (puntos de digitación)	Alta
5	Falta de control de reglas de consistencia y validación para el logro de calidad.	Alta
6	Falta de migración al nuevo sistema ARFSISWEB	Alta
7	Falta de capacitaciones al personal asistencial.	Alta
8	Falta de formalización para asistencia técnica	Alta

Nota. Estos problemas fueron solucionados de forma parcial y total durante el periodo de labores, hasta el 2024. Las iniciativas están siendo adecuadas a los procesos y actividades propias del Área de Informática.

2.2. Identificación de oportunidad en el área de actividad profesional

En la Tabla 2 se muestran las oportunidades identificadas durante la labor profesional del bachiller.

Tabla 2. *Identificación de oportunidades*

Ítem	Problema	Oportunidad	Mes/Año
1	Falta de control del personal de Informática.	Creación y actualización del Manual de Organización de Funciones (MOF) alineado a los reglamentos y funciones para el Área Informática.	Agosto/ 2023
2	Falta de control para la productividad del personal de Informática (digitadores).	Diseño de plantillas y reportes para el control de la productividad de personal de Informática (digitadores).	Marzo/ 2023
3	Falta de control de desempeño personal asistencial.	Implementación de control de desempeño por EE. SS.	Junio/ 2023
4	Falta de centralización de servidores PPDD (puntos de digitación).	Proyecto de centralización de los PPDD de cada microrred.	Mayo/ 2023
5	Falta de control de reglas de consistencia y validación para el logro de la calidad.	Implementación de un estándar para el control de consistencia y validación para el logro de calidad.	Agosto/ 2023
6	Falta de migración al nuevo sistema ARFSISWEB.	Proyecto de migración al nuevo sistema ARFSISWEB.	Setiembre/2023
7	Falta de capacitaciones al personal asistencial.	Desarrollo de capacitaciones de procedimientos por área en forma personalizada.	Marzo/ 2023
8	Falta de formalización para asistencia técnica.	Formalización para asistencia técnica (Directiva N.º 001).	Julio/ 2023

Nota. Tomada del Aplicativo de Registro de Formatos Web (ARFSISWEB).

2.3. **Objetivo de la actividad profesional**

El objetivo de la actividad profesional fue diseñar, implementar y gestionar sistemas informáticos y de comunicación eficientes y seguros. Se diseña, analiza y desarrolla soluciones de software apoyados en las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) que permitan el procesamiento, almacenamiento y difusión de información en los procesos de la empresa. Además, también se tuvo que integrar sistemas de información para optimizar actividades y aportar propuestas creativas que solucionen las deficiencias y demandas de las empresas. Para el logro de estos objetivos era necesario contar con herramientas y recursos.

2.4. Justificación de la actividad profesional

El ingeniero de sistemas e informática está preparado para abordar desafíos sobre tecnologías de la información y proponer soluciones que impulsen las decisiones empresariales. Su formación sólida les permite adaptarse rápidamente a los avances tecnológicos y participar en proyectos tanto empresariales como sociales. Con habilidades analíticas y una mentalidad proactiva, son activos valiosos para cualquier organización en un entorno en constante evolución. En ese marco, las actividades profesionales desempeñadas se justifican según los siguientes ítems:

- Planificar y gestionar proyectos informáticos que brinden soluciones y ayuden a mejorar las estrategias de gestión y los canales de comunicación de las organizaciones.
- Poner en práctica la teoría de sistemas y las ciencias de las organizaciones a través de las directrices de ingeniería, para conseguir softwares óptimos.
- Establece las pautas de seguridad durante el traspaso y provisión de data empresarial, mediante una adecuada gestión de las tecnologías de la información.
- Gestionar la interconectividad de los sistemas para conseguir la eficiencia y evitar prejuicios futuros.

2.5. Resultados esperados

Los resultados esperados dependen del desarrollo de las funciones y actividades propias del puesto laboral, desarrolladas en el Área de Informática. En ese sentido, se puede expresar que fue una gran experiencia laboral en la Unidad de Seguros, porque gracias a este puesto se ha podido desarrollar habilidades, conocimientos y *know how* que todo profesional de ingeniería de sistemas e informática puede querer, dando como resultado una satisfacción profesional y personal.

Durante el periodo de la experiencia profesional se ha podido acumular nuevos conocimientos respecto a las nuevas tendencias y a cómo la organización se adapta a estas necesidades, especialmente en la Unidad de Seguros. Todo lo aprendido fue basado en el desarrollo de valores y profesionalismo, disciplina y dedicación constante, así como en el soporte de la jefatura y de todos los colaboradores de la organización. Los resultados obtenidos en el puesto de informática han sido de gran valor, cumpliendo metas y objetivos gracias al trabajo en equipo y, principalmente, al desarrollo de estrategias que fortalecieron a las operaciones de la organización y a consolidar un modelo de cultura organizacional convertido en una fortaleza que soporta la

operatividad. Todo esto contribuyó a tener un servicio interno diferenciado, de calidad y enfocado en la satisfacción de todos los *stakeholders*.

Tabla 3. *Iniciativas implementadas-periodos 2022 y 2023*

Ítem	Iniciativas	Periodo 2022	Periodo 2023	Estado
1	Control del personal de Informática.	0 %	100 %	Culminado
2	Control de productividad del personal de Informática (digitadores).	5 %	100 %	Culminado
3	Control de desempeño personal asistencial.	0 %	95 %	Culminado
4	Centralización de servidores PPDD (puntos de digitación).	0 %	100 %	Culminado
5	Control de reglas de consistencia y validación para el logro de calidad.	15 %	100 %	Culminado
6	Migración al nuevo sistema ARFSISWEB.	0 %	100 %	Culminado
7	Capacitaciones al personal asistencial.	10 %	90 %	Culminado
8	Formalización para asistencia técnica.	25%	100 %	Culminado

Nota. Tomada del Registro de Formatos Web (ARFSISWEB).

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO

3.1. Bases teóricas de las metodologías

3.1.1. Sistemas e informática

Los sistemas e informática son términos relacionados al manejo de la información, la cual se almacena en el hardware y actúa a través del software, se procesa a través de redes y se difunde a todos los *stakeholders* de una empresa. Por un lado, la informática concibe como pilares a la tecnología y sus múltiples herramientas. “Este término también es muy popular en los campos de las ciencias de la salud y de la biología, como lo evidencia el uso habitual de expresiones como informática de la salud, informática médica y bioinformática” (7). Asimismo, los sistemas son los que gestionan la información previamente procesada y clasificada para que el área estratégica de una empresa pueda tomar las decisiones adecuadas con miras a alcanzar el objetivo empresarial. En consecuencia, existe una dependencia productiva entre los sistemas y la informática (8).

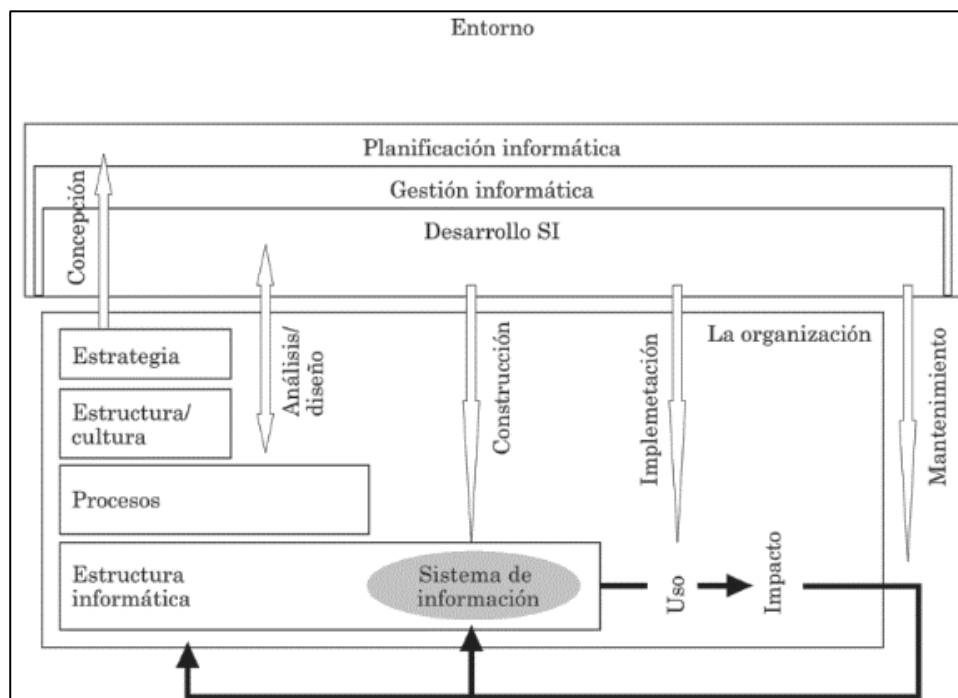


Figura 3. El modelo informático. Tomado de “Sistemas de información”, por Beynon-Davies, 2018, p. 3 (7).

a) Características

- Disponen de la información en función a un ciclo (procesamiento, almacenamiento, obtención y recepción).

- Tienen una interfaz accesible.
- Ayuda a la automatización de procesos.
- Contiene información diversa.
- Se alimenta de data constantemente.

b) Beneficios

- Logra la productividad de los recursos.
- Su uso adecuado genera una ventaja competitiva.
- Permiten obtener información de cada área
- Propicia el desarrollo de un trabajo innovador y preventivo.

3.1.2. Gestión informática

Es el proceso donde se administra y supervisa el sistema informático (hardware y software) implantado en una entidad u empresa. La gestión informática tiene varias funciones a su cargo que difieren de lo estrictamente administrativo, porque gran parte de la data de una empresa se encuentra en los dispositivos digitales, lo cual facilita el acceso rápido de la información de años anteriores y la proyección de resultados en un plazo determinado. Así que otorgar importancia a las áreas relacionadas con la informática, en una empresa, define su desarrollo porque constituye el medio para la adaptación al avance tecnológico ante casos de emergencias sanitarias u otra situación que afecte el normal funcionamiento de las empresas. Una oportuna gestión informática puede definir la supervivencia de una empresa dentro del mercado variable como el que se aprecia en los últimos años (9).

a) Principios

- Estructuración
- Obligaciones relacionadas al tratamiento de la información
- Integridad
- Fiabilidad
- Dirección
- Instrucción
- Resguardo
- Conformidad

b) Beneficios

- Aporta innovación en el proceso de procesamiento de data.
 - Permite automatizar los procesos de la empresa.
 - Garantiza la seguridad de datos.
 - Permite el despliegue de la inteligencia artificial en tareas muy operativas.
 - Aporta valor a la organización a través de la interrelación entre los recursos relacionados con la informática.
- Agiliza la comunicación

3.1.3. Redes de salud

Es la agrupación de establecimientos y servicios de salud, los cuales tienen variadas particularidades, de acuerdo con su ámbito de aplicación. Dentro de la provincia de Puerto Inca, en Huánuco, existen instituciones de distintos niveles (microrredes, centros de salud, hospitales, etc.) orientadas al servicio de salud, como es el caso de la Red de Salud de Puerto Inca. La intercomunicación se realiza por medio del sistema vial y los servicios complementarios que contemplan la salud pública en el país, a través del desarrollo de funciones propias del sector y de la parte administrativa (10). En síntesis, “el concepto de redes en el sector Salud hace foco en los servicios. Es decir, en la forma de organización de los servicios sanitarios para resolver los problemas de salud de la población” (11).

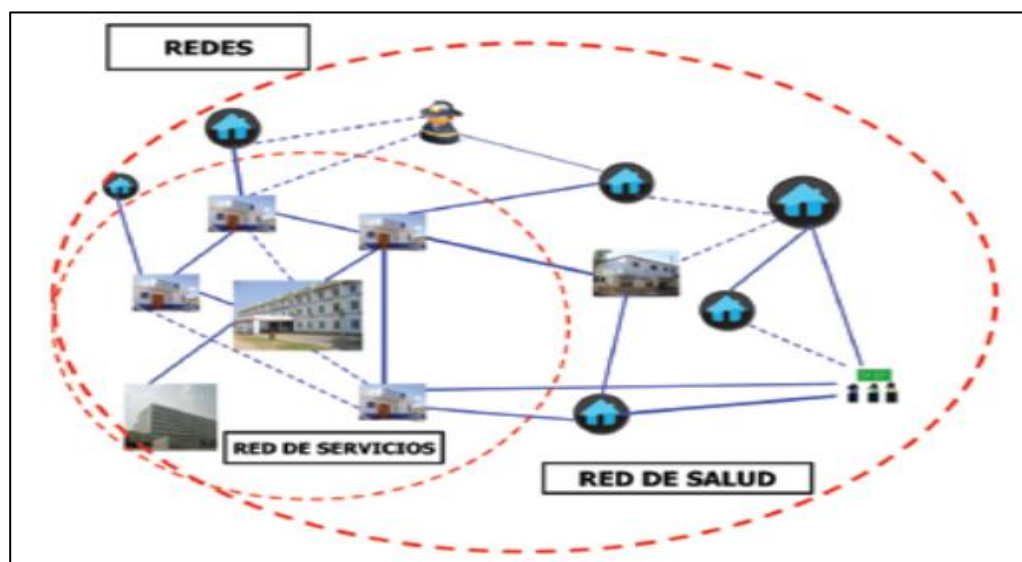


Figura 4. Redes de servicio-Redes de salud. Tomada de “Curso sobre Enfermedades Vectoriales para Agentes Comunitarios en Ambiente y Salud”, por Kremer et al., 2014, p. 14 (11).

a) Características

- Conformados por personas e instituciones.

- Funcionan a través de nodos (entidades) y conexiones (flujo de entidades).
- Pasan por procesos de cambio.
- Se adaptan a las situaciones de emergencia.
- Prima la colaboración entre sus actores.
- Cada institución tiene sus propias funciones.
- Su productividad depende del trabajo en equipo.

b) Tipos:



Figura 5. Redes integradas de salud. Tomada de “Crearán Redes Integradas de Salud”, por El Peruano, 2019 (3).

c) Ventajas

- Ayuda a satisfacer las necesidades de los usuarios que recurren al primer nivel de atención.
- Permite realizar acciones oportunas para la salud.
- Logra la participación de diversos agentes.
- Descentraliza determinadas acciones.
- Alcanza la eficiencia de recursos.
- Incita a la integración de los diferentes actores participantes de la red.

3.1.4. Servicios de salud

Los servicios de salud son los impulsores del bienestar humano y del desarrollo de la nación, ello mediante el uso de recursos humanos (personal de salud), recursos materiales y recursos financieros que hacen posible la admisión general a servicios de calidad a fin de disminuir los efectos de las enfermedades en la población. De acuerdo a lo señalado por entidades de alcance mundial, la salud es considerada también una

fuerza de crecimiento económico por ello consideran prioritaria la inversión para conservar la permanencia de los trabajadores. Además, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) participa de manera directa en el incentivo de la formalidad laboral del sector salud a través de actividades y programas centrados en el respeto por los derechos laborales según las leyes laborales vigentes (12).

a) Características:

- Oportunos
- Seguros
- Preventivos
- Manejan la información de forma universal
- Tienen enfoque social
- Disponible para toda la población
- Poseen sistemas informáticos modernos
- Disponen de recursos eficientes para determinar diagnósticos
- Poseen un espacio geográfico, infraestructura y los servicios básicos acorde al beneficio otorgado.

b) Tipos

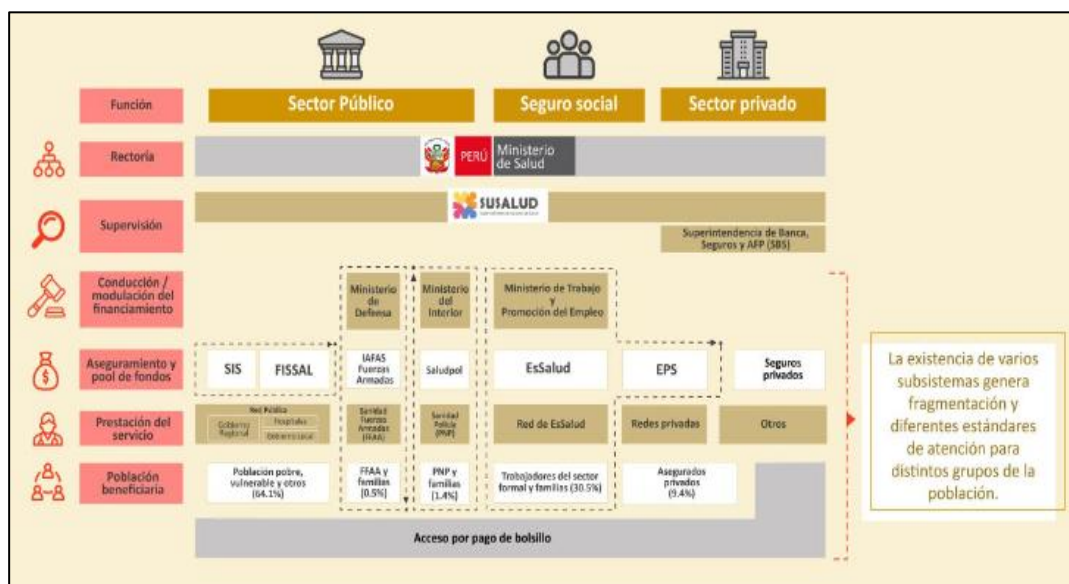


Figura 6. Organización del sistema de Salud. Tomada de RPP (12).

c) Ventajas

- Ayudan a la prevención de padecimientos, mediante la difusión de recomendaciones para el cuidado del cuerpo humano.

- Se enfoca en el descarte de enfermedades recurrentes.
- Disponen de herramientas que alivian malestares de forma efectiva.
- Se centran en el bienestar de los usuarios.

3.1.5. Servicios informáticos

Son las tareas relacionadas con la tecnología, desde su diseño digital hasta su implementación y reparación de forma física, con el objetivo de conseguir la eficiencia operativa de una organización, cuyas áreas funcionales realizan sus actividades con el soporte tecnológico diseñado a su medida para evitar inconvenientes y fallas (13). Asimismo, los servicios informáticos son la clave principal para adaptarse al contexto tecnológico de la actualidad, puesto que se centran en aportar soluciones a los diversos rangos de la organización, incitando a la productividad de cada colaborador, asegurando la ciberseguridad e implementando métodos innovadores de gestión empresarial (14).

a) Tipos

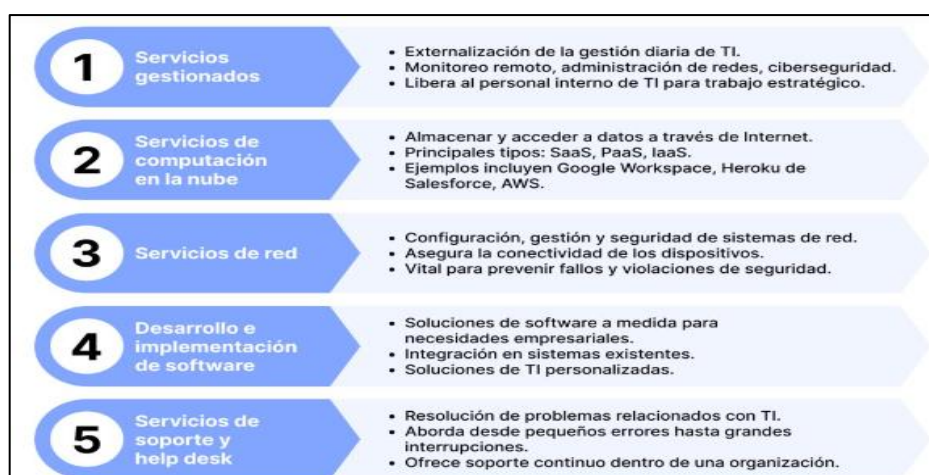


Figura 7. Cinco tipos de servicios informáticos en empresas. Tomada de Techopedia (14).

b) Beneficios

- Hacen posible la actualización permanente de la data.
- Otorgan mayores niveles para la seguridad de la información digital.
- Encaminan hacia la innovación empresarial.
- Logran el uso adecuado de recursos.
- Son flexibles al entorno incierto.
- Están presentes en todo el proceso de gestión de la información.
- La interconexión permite la efectividad en las organizaciones.

3.1.6. Software informático

El software informático es un conjunto de programas, datos, instrucciones y procesos complejos que permiten realizar infinidad de tareas en un sistema computacional. Aquellos datos básicos generalmente ya están instalados en el hardware, como el sistema operativo que logra la ejecución del ordenador; sin embargo, el usuario también puede instalar nuevos programas. El software engloba a los componentes inmateriales de un sistema informático, incluyendo procedimientos y pautas (15). Los programadores son los responsables de diseñar la informática a través del lenguaje de programación, para después ser instalado y utilizado por determinados usuarios (16).

a) Características

- Usabilidad: es la relación entre facilidad y uso de un software.
- Corrección: se trata del nivel de complacencia obtenido después de usar un programa informático.
- Fiabilidad: garantiza que no se presenten fallas en la operatividad.
- Integralidad: se refiere a la precisión y coherencia en la data contenida en un software.
- Eficiencia: se refiere a la capacidad de usar los recursos para ejecutar una tarea.
- Seguridad: respalda la protección de la información.

b) Tipos

En la Figura 8 se muestran los tipos de software.



Figura 8. Tipos de software. Tomada de Hubspot (16).

c) Beneficios

- Suprime tareas redundantes.
- Automatiza tareas de menor complejidad.
- Logra la eficiencia de los procesos productivos.
- Mantiene una mirada holística y reciente de la organización.
- Disminuye los recursos que participan en los procesos.
- Monitorea tareas.

3.1.7. Área de Informática

El Área de Informática es un eje principal dentro de la estructura empresarial, porque es el que trabaja considerando como base el uso de sistemas de información, mantenimiento de equipos, gestión de redes, soporte a usuarios, provisión de información, seguridad de la información y herramientas para su gestión. Su objetivo es asegurar la efectividad del flujo de información para la creación y consecución de fines estratégicos planteados por la institución o empresa (17).

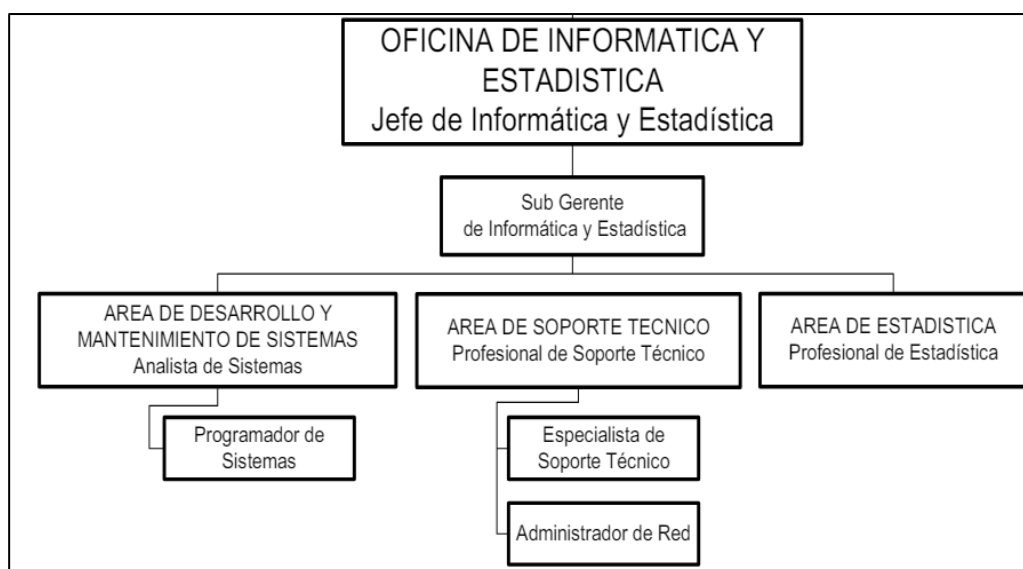


Figura 9. Área de Informática y Estadística del Seguro Integral de Salud. Tomada del SIS (17).

a) Organización:

El Área de Informática se organiza de acuerdo a las siguientes características de la institución.

- **Tecnología:** se realiza de acuerdo con las áreas funcionales, entre ellas están la de redes, centro de datos y equipos web. Este tipo de organización es de mayor uso.

- **Negocio:** cuando se alinea a los procesos y responsabilidades empresariales.

- **Matriciales:** consta de una jerarquía doble, la primera es mediante los líderes de área, quienes supervisan las labores diarias; la segunda es mediante el líder de proyecto, quien realiza el diseño informático.

- **Híbridos:** se da cuando existe la conjunción de las áreas de TI y los procesos de la organización.

- **Virtuales:** debido a que permite el uso de herramientas de geolocalización ubicadas en diferentes zonas.

b) Funciones

- Ejecutar de forma constante la asistencia técnica de los aparatos de la Red de Salud.

- Mantener optimizado el sistema operativo.

- Gestionar la accesibilidad de los usuarios, controlando los permisos.

- Garantizar la seguridad (copias de seguridad) y privacidad de información.

- Conocer y actuar frente a los avances tecnológicos.

- Prever, instalar y disponer de activos necesarios para las tareas de índole informático.

- Configurar las redes de interconexión de toda la empresa.

- Dar soporte eficaz a los usuarios sobre el manejo de las herramientas informáticas

- Establecer computadoras centrales.

3.1.8. Gestión de seguridad informática

La gestión de seguridad informática es aquella operación general que consiste en identificar y clasificar los recursos tecnológicos de una organización con el propósito de diseñar políticas que contengan las estrategias para el cuidado de la información ante posibles riesgos suscitados en la nube o de manera física. A través de un análisis minucioso, se asegura la detección de los factores de riesgo antes de causar efectos perjudiciales. Para ello, se debe seguir un proceso de gestión, resolución y respuesta sobre las amenazas hacia la seguridad informática (18).

a) Fases

- **Evaluación:** en esta fase, los responsables de seguridad informática instauran el marco normativo que regirá la gestión de la tecnología de la información

(TI) en la institución o empresa. Inicialmente, se elabora un inventario de todos los activos de TI, para luego contrastar esta información con las necesidades presentes en la organización y los requisitos de cumplimiento normativo. También se examina la infraestructura TI existente con el fin de identificar deficiencias y se formalizan las credenciales pertinentes. Finalmente, el área de Tecnologías de la Información puede formular políticas de seguridad y definir los procedimientos correspondientes a partir de los resultados obtenidos (19).

- **Conciencia:** con el marco de gestión de seguridad informática implementado, el siguiente paso consiste en difundir los resultados y brindar formación a todos los colaboradores de la empresa u organización. La fase de concienciación puede abarcar desde recomendaciones rápidas de ciberseguridad hasta la descripción detallada de las actividades con los proveedores (19).

- **Activación:** en la fase de activación se desarrollan medidas de gran impacto, como la materialización estratégica, a fin de asegurar el cumplimiento normativo, monitoreo, respuesta integral y mantenimiento periódico. La activación no solo es el punto final de algunos aspectos, también considera a las evaluaciones constantes necesarias para procesos de adaptación al nuevo entorno organizacional o la adopción de tecnologías innovadoras que respondan a nuevos riesgos (19).

b) Importancia

En la actualidad, prevalecen el avance tecnológico y la dependencia de los sistemas informáticos. A raíz de esto, la gestión eficiente de la ciberseguridad es un tema primordial para las empresas. La acelerada interconexión digital ha incrementado los riesgos y amenazas cibernéticas, por lo cual se necesita de la implementación de sólidas medidas de protección contra los ataques recurrentes para reducir las brechas de seguridad. La gestión de la seguridad informática se enfoca en la prevención y salvaguardas, la propuesta de una serie de respuestas ante incidentes, la detección anticipada de vulnerabilidades, la evaluación de riesgos y las acciones correctivas. Además, realizar actividades acordes al ámbito normativo en materia de privacidad y seguridad de data resulta decisivo para evitar sanciones y fortalecer la credibilidad con los *stakeholders* (20).

3.1.9. Dirección estratégica

La dirección estratégica es el enfoque que adopta una institución o empresa para analizar el contexto global de la misma, define su visión, misión y objetivos, y formula

e implementa cursos de acción para alcanzar sus metas a largo plazo. Este enfoque reconoce que la eficiencia empresarial no solo radica en sus acciones, sino también del contexto en el que se desarrolla. Las organizaciones poseen un conjunto de activos materiales e inmateriales que deben ser gestionados estratégicamente. Pese a que el establecimiento de la misión y visión es importante, no es suficiente para garantizar el éxito. Es fundamental traducir esas aspiraciones en estrategias concretas que guíen las determinaciones y la disposición de herramientas. Por consiguiente, la formulación estratégica requiere un trabajo riguroso a fin de definir el rumbo futuro de la organización y las orientaciones para lograrlo (21).

a) Etapas

- **Análisis del entorno:** en este apartado se detallan los factores determinantes del contexto global de una institución o empresa. Generalmente, se realiza a través del análisis FODA, que contempla al contexto externo mediante las amenazas y oportunidades, las cuales se encuentran latentes en la actividad económica y al contexto interno referido a las fortalezas y debilidades (22).

- **Formulación de las estrategias:** comprende la definición de a) visión, que expresa el ideal que persigue la organización a un tiempo determinado, b) misión, que es la trascendencia de la empresa o institución en la colectividad, c) objetivos, que se caracterizan por ser detallados y enfocados a cumplir la misión, y d) estrategias, las cuales se refieren a los caminos para conseguir la misión y objetivos (22).

- **Implementación de estrategias:** esta fase incluye la práctica de lo propuesto, su éxito está estrechamente influenciado por la capacidad de liderazgo de los directivos, la distribución de recursos y la creación de objetivos y políticas de motivación, todo ello mediante programas, presupuestos y procedimientos para lograr la identificación del colaborador con la estrategia empresarial (22).

- **Evaluación y control:** en esta última fase se miden los resultados de las estrategias implementadas, en las que se evalúan los elementos internos y externos que sostienen las estrategias presentes, así como la evaluación de desempeño. También se proponen planes de mejora (22).

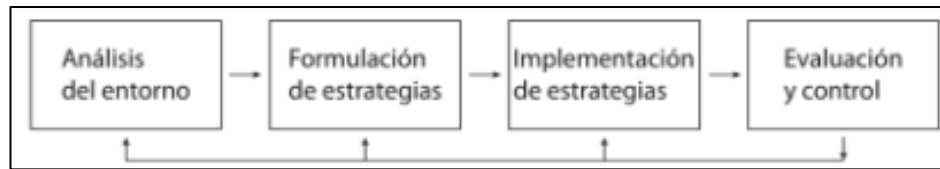


Figura 10. Elementos básicos del proceso de dirección estratégica. Tomada de “Dirección estratégica de la empresa”, por Pérez et al., 2023, p. 24 (23).

b) Importancia

La dirección estratégica permite que una empresa cumpla sus objetivos eficientemente, maximizando su productividad y minimizando costos. A través de este proceso, el líder tiene conocimiento de los factores clave de su empresa como el mercado, los competidores, los usuarios y las capacidades internas. Además, mediante un análisis exhaustivo, se consigue definir estrategias de segmentación y posicionamiento que guiarán las acciones de marketing, promoviendo una mejora permanente en la calidad del servicio y mitigando riesgos potenciales. En esencia, la dirección estratégica brinda un enfoque sistemático para alcanzar las metas organizacionales de manera óptima (24).

3.1.10. Mejora de procesos

La mejora de procesos es una disposición organizacional enfocada en optimizar el rendimiento de los procesos presentes y cumplir con los protocolos de excelencia con respecto a calidad y percepción del consumidor final. Es decir, se trata de reconocer, analizar y perfeccionar los procesos con el objetivo de mitigar errores, disminuir mermas e incrementar la efectividad. Existen diversas metodologías para abordar la mejora de procesos, cada una con sus particularidades, pero todas persiguiendo la misma meta de optimización. La elección de la metodología adecuada puede representar un desafío debido a la variedad de opciones disponibles y a la urgencia de personalizarla para los requerimientos concretos de cada sector económico (25).

a) Herramientas

En la Figura 11 se muestran las herramientas de mejora continua consideradas.



Figura 11. Herramientas de mejora continua. Tomada de Web Dayana Romero (25).

b) Importancia

La mejora de procesos es una práctica esencial para las organizaciones, porque permite lograr la productividad, disminuir recursos financieros y mejorar la calidad de los bienes ofertados. Cuando se determinan y eliminan errores, se optimiza la gestión de recursos. Asimismo, las empresas pueden adaptarse con mayor rapidez al entorno cambiante del mercado. Por ende, esta práctica conduce a la competitividad y rentabilidad empresarial. En los procesos se incluyen ciertos factores tangibles e intangibles. Al realizarse un inadecuado uso, se evidencia insatisfacción y el negocio o empresa disminuye sus niveles de rentabilidad. Por consiguiente, es fundamental disponer de un sistema de mejora para garantizar el éxito empresarial (26).

3.1.11. Base de datos

La base de datos es una selección que conserva el orden de la data existente en los sistemas de información que gestiona una organización. En una base datos se maneja la información considerando columnas y filas de información organizadas en tablas que permiten la rapidez de tratamiento, visualización, transformación y actualización. Es necesario considerar el lenguaje de consulta estructurada (SQL), el cual, además de ser de gran importancia, es el más usado y requerido en las empresas. Entre sus funcionalidades principales se encuentra su uso para la búsqueda, escritura y restablecimiento de registros (27).



Figura 12. Aportes del SQL a una base de datos. Tomada de Tic Portal (27).

a) Tipos

- **Bases de datos relacionales:** son las que se organizan en tablas, se usan en las áreas de ventas, contabilidad y finanzas.
- **Bases de datos NoSQL:** utilizan elementos gráficos y documentos, generalmente están presentes para las redes sociales.
- **Bases de datos de objetos:** se encargan de guardar la data como si fuera un objeto de gran complejidad, se usa en el modelado 3D.
- **Bases de datos de grafos:** se basa en nodos y relaciones para el tratamiento eficaz de la información.
- **Bases de datos en memoria:** la información se almacena en la memoria del ordenador.

b) Importancia

- Permite almacenar gran cantidad de data.
- Se basa en reglas para asegurar la comprensión.
- Contiene métricas para el acceso de usuarios.
- Permite realizar proyecciones.
- Es un soporte para las determinaciones.

3.1.12. Administración de información

Una disciplina sistémica que gestiona el ciclo completo de los datos en las organizaciones, desde su adquisición y procesamiento hasta su disposición final. Este proceso se sustenta en recursos humanos y tecnológicos para garantizar la calidad, integridad y seguridad de la información, alineándose con los objetivos institucionales. En entornos digitales, incorpora protocolos de ciberseguridad como autenticación de acceso y encriptación para proteger datos sensibles, mientras que organizaciones complejas implementan sistemas especializados (BPM, ERPs) que optimizan su gobernanza y cumplimiento normativo (28)

a) Proceso



Figura 13. Proceso para la gestión de la información. Tomada de Evaluando ERP (28).

b) Beneficios

- Crea un ambiente acertado para las determinaciones.
- Optimiza la gestión de elementos financieros.
- Propicia trabajar en alineación con las leyes relacionadas a la administración de la información.
- Aumenta el nivel de seguridad en las relaciones comerciales con las partes interesadas.
- Permite administrar riesgos de forma rápida.
- Genera mayor accesibilidad.

3.1.13. Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)

Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) son una colección de materiales y soluciones tecnológicas que facilitan la realización de diversas tareas operativas, ya sea de carácter personal, laboral o académico. A través del uso de dispositivos móviles y softwares de optimización de procesos, las TIC han

revolucionado la concepción del entorno empresarial que tenían los empresarios y las personas en general. En el contexto empresarial, los líderes han visto por conveniente pasar de los procesos manuales a los procesos optimizados a base de tecnologías, que ofrecen buenos resultados para encaminar la organización hacia la modernidad y competitividad (29).

a) Características

- Tratan y automatizan datos.
- Interconectividad.
- Accesibilidad.
- Adaptabilidad.
- Acceso remoto.
- Interfaz interactivo.
- Revisión sincrónica.

b) Etapas

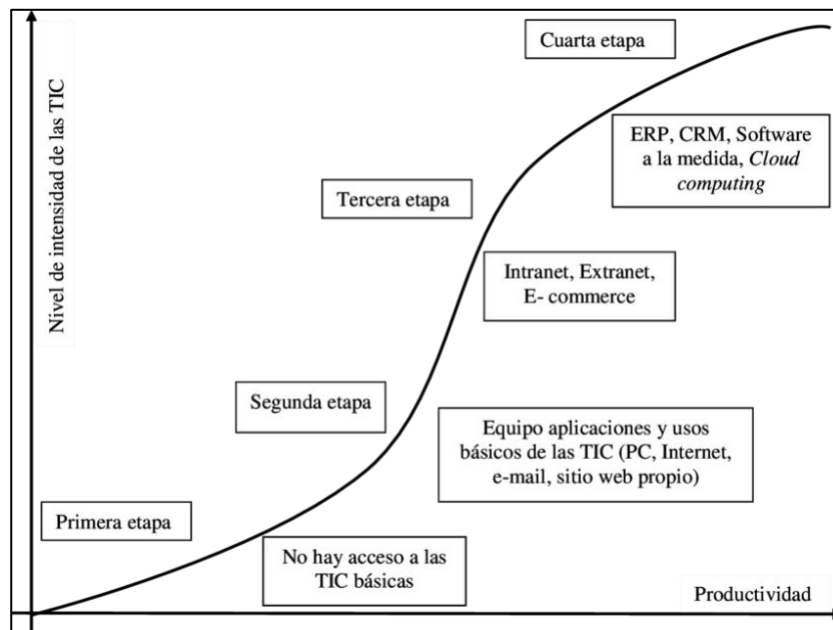


Figura 14. Etapas de la incorporación de las TIC en las empresas (30) y (31).

c) Importancia

Estas herramientas tecnológicas son vitales para las empresas, pues facilitan su adaptación al mercado, otorgándoles una considerable ventaja competitiva. Las TIC no solo simplifican las tareas cotidianas, sino que también brindan una amplia gama de beneficios empresariales. Permiten un acceso y análisis eficiente de la información, lo

que conduce a mejores elecciones. Además, optimizan la gestión de tiempo y recursos financieros, aumentan los canales de comunicación y cubren las necesidades del demandante al proporcionar información valiosa sobre sus preferencias, lo que a su vez permite perfeccionar las estrategias de marketing. Otros beneficios incluyen la actualización constante, mayor cobertura de mercado a nivel internacional, acceso a opciones de seguridad innovadoras y eficiencia en la gestión (32).

3.1.14. Sistema de gestión de calidad

Un sistema de gestión de calidad es un marco integral que proporciona lineamientos y estándares enfocados en el mejoramiento continuo de las etapas de una empresa. Su finalidad esencial es optimizar la eficiencia operativa y garantizar la máxima calidad en el bien o servicio ofertado. Estos sistemas han evolucionado de ser simplemente una serie de controles de errores en el área operativa a convertirse en un modelo holístico para la gestión organizacional, abarcando todas las actividades y procesos empresariales con el fin de brindar un servicio excepcional y complacer las demandas de los usuarios de manera permanente (33).

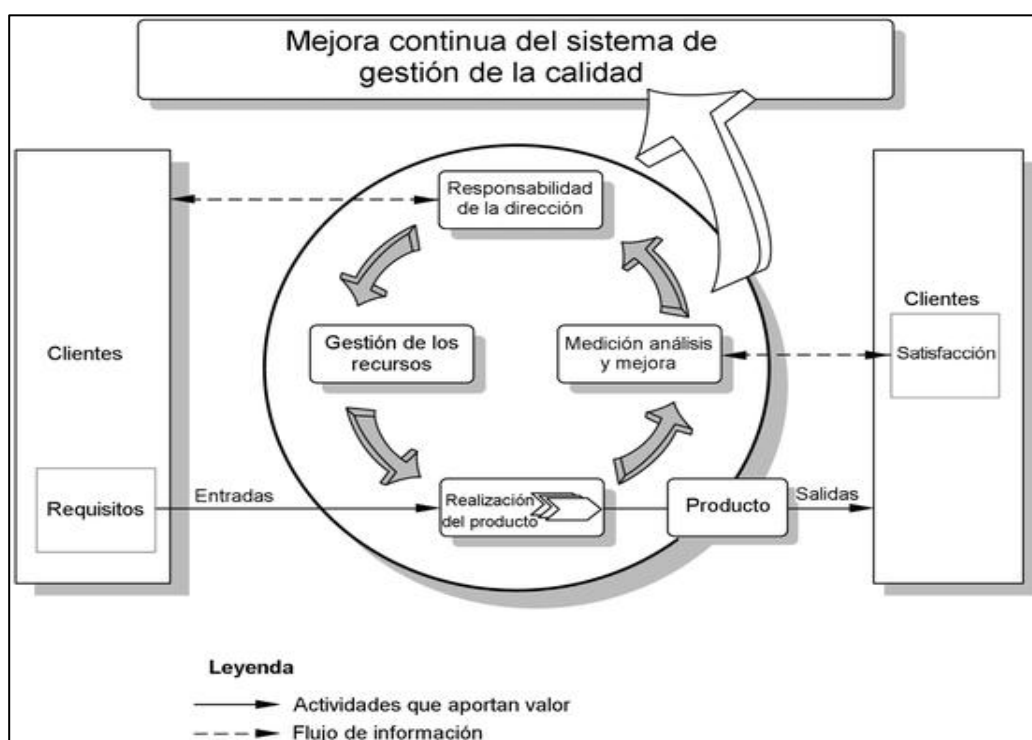


Figura 15. Sistema de Gestión de Calidad. Tomada de ISO (33).

a) Elementos

- Normas internas y propósitos referentes a la calidad de la empresa.
- Documento de calidad.
- Protocolos, guías y archivos.
- Administración de data.
- Operaciones internas.
- Aceptación de la calidad del producto.
- Áreas de optimización.
- Revisión de calidad.

b) Beneficios

- Logra un eficiente control de procesos.
- Disminuye costos.
- Direcciona a la empresa hacia su visión.
- Propicia un trato confiable con los usuarios.
- Incrementa el porcentaje de ventas.
- Acredita la calidad en las operaciones empresariales.
- Focaliza aspectos a corregir.
- Fortalece el buen ambiente laboral.
- Aporta a lograr la estandarización.
- Incentiva a la ejecución de tareas basadas en la mejora continua.
- Reduce la cantidad de documentos innecesarios.
- Se puede constituir como una ventaja competitiva.

3.1.15. Productividad del personal

Es la capacidad que tiene un colaborador para gestionar y optimizar de manera eficiente los recursos tangibles e intangibles a su disposición, a fin de lograr sus objetivos de forma efectiva y hacer que el rendimiento personal y los resultados obtenidos sean los más óptimos tanto en el trabajo como en la formación profesional. Para su logro se necesitan elementos de disciplina que permitan incrementar la efectividad en el desempeño de las tareas laborales y profesionales (34). La clave es identificar métodos de trabajo inteligentes como el uso de la tecnología enfocada al control de procesos, diseño e implantación de sistemas productivos y la capacidad de responder a la rápida innovación tecnológica (35).

a) Fórmula

$$\text{Productividad} = \text{Productos o servicios producidos} / \text{Recursos laborales consumidos}$$

Figura 16. Fórmula para medir la productividad laboral. Tomada de UNIR.

b) Métricas:

- Desembolso efectivo en TI frente a lo presupuestado previamente.
- Costo promedio por trabajador en TI.
- Promedio de ingresos por trabajador.
- Entradas reales de efectivo.
- Cantidad de proyectos entregados oportunamente.
- Valoración de los usuarios.
- Rapidez en las respuestas para el usuario.

c) Beneficios

- Contribuye a la automatización de procesos, mediante software y sistemas a medida.
- Facilita el flujo de comunicación.
- Brinda satisfacción al consumidor final.
- Ayuda a establecer una ventaja competitiva.
- Incentiva a la implantación de innovaciones.
- Disminuye los excedentes.
- Cuenta con data actualizada en tiempo real.
- Tiene accesibilidad para el tratamiento de información.

CAPÍTULO IV

DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES PROFESIONALES

4.1. Descripción de actividades profesionales

a) **Control y consolidación de la información:** como encargado del Área de Informática, el bachiller pudo desarrollar la iniciativa para el control y consolidación de información del Sistema Integral de Salud (SIS) en el aplicativo de registro de formatos del SIS (ARFSIS), logrando centralizar información selecta, lo que se convirtió en una fortaleza de la propia Unidad de Seguros y del Área de Informática.

b) **Mantenimiento y actualización de puntos de digitación:** esta necesidad fue solucionada de manera integral por tratarse de un proceso principal del Área de Informática, ayudando al control eficiente en todos los puntos de digitación. Asimismo, la actualización de estos puntos incrementó la productividad del personal que ejecuta estos procesos que soportan la operatividad de las actividades.

c) **Administración del sistema de información de la Unidad de Seguros ARFSIS:** para la correcta administración de este sistema se desarrolló un proyecto sostenible, desde la planificación hasta la supervisión de todos los recursos y las tareas necesarias para el logro de este objetivo. El proyecto se enfocó en los requerimientos solicitados, con lo cual se cumplieron el alcance, tiempo, costo, calidad y riesgos asociados.

d) **Administración de SOASIS-Red de Salud Puerto Inca:** para el desarrollo de esta iniciativa se planificaron y organizaron los procesos del Sistema Operacional de Aseguramiento del Seguro Integral de Salud (SOASIS). Con este propósito, se consolidó información detallada para tomar acciones correctivas del control de la información. Además, se empleó una hoja de cálculo (Microsoft Excel) para la agrupación de la información, logrando su validación, lo cual ayudó a la toma de decisiones de forma inmediata.

Justificación de la actividad profesional

La actividad profesional se justifica puesto que se necesitan profesionales de alto nivel en Ingeniería de Sistemas e Informática que puedan desarrollar proyectos innovadores, diseñando soluciones tecnológicas a medida y aprovechando las nuevas tecnologías para satisfacer las demandas de las funciones propias de la institución. De igual forma, se debe contar con la capacidad de dirigir equipos de trabajo y con un liderazgo permanente para el logro de los objetivos.

4.1.1. Enfoque de las actividades profesionales

El enfoque de las actividades profesionales referido a la Ingeniería de Sistemas e Informática es aplicable a todas empresas, sin importar el rubro del negocio, específicamente dentro de la Unidad de Seguros de la Red de Salud Puerto Inca, que es parte de la red pública de salud más grande del Perú. La carrera cubre las necesidades y requisitos de los servicios profesionales requeridos por la institución. La demanda de trabajo en este campo se está incrementado y existe una alta competencia, por lo que solo algunos profesionales logran incorporarse a estos puestos laborales, cumpliendo con los requisitos y el perfil deseado. En el Perú, cada año más jóvenes optan por estudiar esta carrera, proyectándose a estar acorde con el avance tecnológico y educarse en lo referente a nuevas metodologías que les ayuden a formar nuevos conocimientos. Los ingenieros de sistemas e informática están llamados a crear las soluciones tecnológicas que las empresas demanden, siendo necesario las especializaciones para que puedan lograr sus objetivos, como líderes de proyecto tecnológicos, consultores de sistemas, codificadores, técnicos de soporte, etc.

4.1.2. Alcance de las actividades profesionales

La carrera de Ingeniería de Sistemas e Informática en el entorno actual se ha convertido en una de las carreras con mayor ventaja y empleabilidad, tiene una remuneración medio alta y pocos profesionales logran insertarse en este campo. Actualmente, la globalización y transformación digital en el Perú requiere de profesionales capaces de planificar, organizar y liderar proyectos con valor en las TIC.

Asimismo, la carrera de Ingeniería de Sistemas e Informática apoya de manera estratégica a reducir y eliminar problemas empresariales con apoyo de la tecnología, lo cual no es sencillo de realizar. La realidad demanda varias habilidades, destrezas y conocimientos especializados para brindar soluciones completas y específicas a las empresas, lo cual se convierte en una oportunidad para una gestión óptima de las actividades. A su vez, las soluciones que estos profesionales aportan son variadas e ingresan a distintos sectores económicos, como también en áreas específicas y procesos determinados de los servicios, como producción, TIC, comercialización, gestión de usuario, entre otros.

En contraste con las disciplinas precisas que se fundamentan en saberes predefinidos, los criterios de la ingeniería informática necesitan estar enfocados en las nuevas innovaciones y, por ende, en constante actualización. Por esta razón, los

profesionales de la carrera de Ingeniería de Sistemas e Informática deben estar actualizados y capacitados para afrontar las necesidades que demanden las empresas u organizaciones. Evidentemente, al ser una carrera anexada a las nuevas tecnologías, tiene que adaptarse a soluciones innovadoras y herramientas que otros profesionales aporten como sistemas operativos, desarrollo de plataformas, métodos, nuevos lenguajes informáticos, entre otros.

Por lo mencionado, puede decirse que esta carrera es una disciplina del saber en la que aún hay mucho por explorar. Asimismo, permite que los egresados de esta especialidad puedan aportar valor y presentar propuestas interesantes para la evolución del área.

4.1.3. Entregables de las actividades profesionales

Se consideran entregables a todas las iniciativas implementadas durante un lapso de tiempo. Entre las más importantes se tienen: procesos, reglamentos, manuales, informes, normativas, formatos, etc., los cuales son evidencias de la labor desarrollada, pudiendo ser digitales o físicos. A su vez, estos entregables son validados por la empresa o área. Para el presente informe, los entregables actúan como prueba real de la labor desempeñada. La implementación de estas iniciativas fue parte del esfuerzo de la Unidad de Seguros y del responsable de Informática, sin olvidar el apoyo de los directivos de la institución. En las siguientes tablas se detalla cada uno de los entregables.

- a) Entregable 1:** creación y actualización del Manual de Organizaciones y Funciones (MOF), según directiva 008.V.2.

Tabla 4. *Creación y actualización del MOF, según Directiva N.º 008 V.2*

Creación y actualización del Manual de Organización y Funciones (MOF)	
Código	Estado: activo
Periodo de realización	
Inicio: marzo 2023	Fin: junio 2023
Alcance	
Todos los colaboradores del Área de Informática	
Detalle	
Diseño e implementación del Manual de Organización y Funciones (MOF) para el Área de Informática, se contó con el apoyo de otros profesionales del área.	

Objetivos	
• Facilitar la identificación y el buen funcionamiento de los procesos. • Optimizar las tareas. • Ayudar al desglose de los puestos de trabajo. • Ordenar en forma secuencial las funciones de trabajo. • Apoyar a la gestión de RR. HH.	
Requisitos	
• Cumplir las políticas y directivas relacionadas a todo el personal de Área de Informática.	
Proceso	
• Identificación de la necesidad. • Análisis de puestos. • Análisis de procesos. • Análisis del impacto. • Análisis de <i>stakeholders</i>. • Revisión y aprobación comité. • Emisión de resoluciones.	Riesgos: • Políticas institucionales. • Factores económicos.
Presupuesto	
• Confidencial	

La evidencia de la Resolución Directoral N.º 02354-2023-GRHCO-RSPI-DE, se muestra en el Anexo 1. Asimismo, la evidencia del correo institucional de conformidad con fecha 20 agosto del 2023, se presenta en el Anexo 2.

b) Entregable 2: control de productividad del personal.

Tabla 5. *Control de productividad del personal*

Control de productividad del personal (entregable elaborado para el control del personal de la red de salud)	
Código	Estado: activo
Fecha de realización	
Inicio: marzo 2023	Fin: junio 2023
Alcance	
• Todos los colaboradores del Área de Informática.	
Detalle	
• Diseño e implementación de plantillas y reportes para el control de la productividad del personal de Informática, específicamente para los digitadores del Área de Informática.	
Objetivos	
• Controlar la productividad del personal (digitadores).	

• Medir y controlar los indicadores de productividad del personal. • Ayudar a la optimización de recursos. • Ayudar a la toma de decisiones.	
Requisitos	
• Cumplir las políticas y directivas relacionadas al personal de digitación del Área de Informática.	
Proceso	
• Identificación de la necesidad. • Análisis de puestos. • Análisis de procesos. • Análisis del impacto. • Análisis de <i>stakeholders</i>. • Revisión y aprobación de herramientas.	Riesgos: • Políticas institucionales. • Factores económicos.
Presupuesto	
• Confidencial	

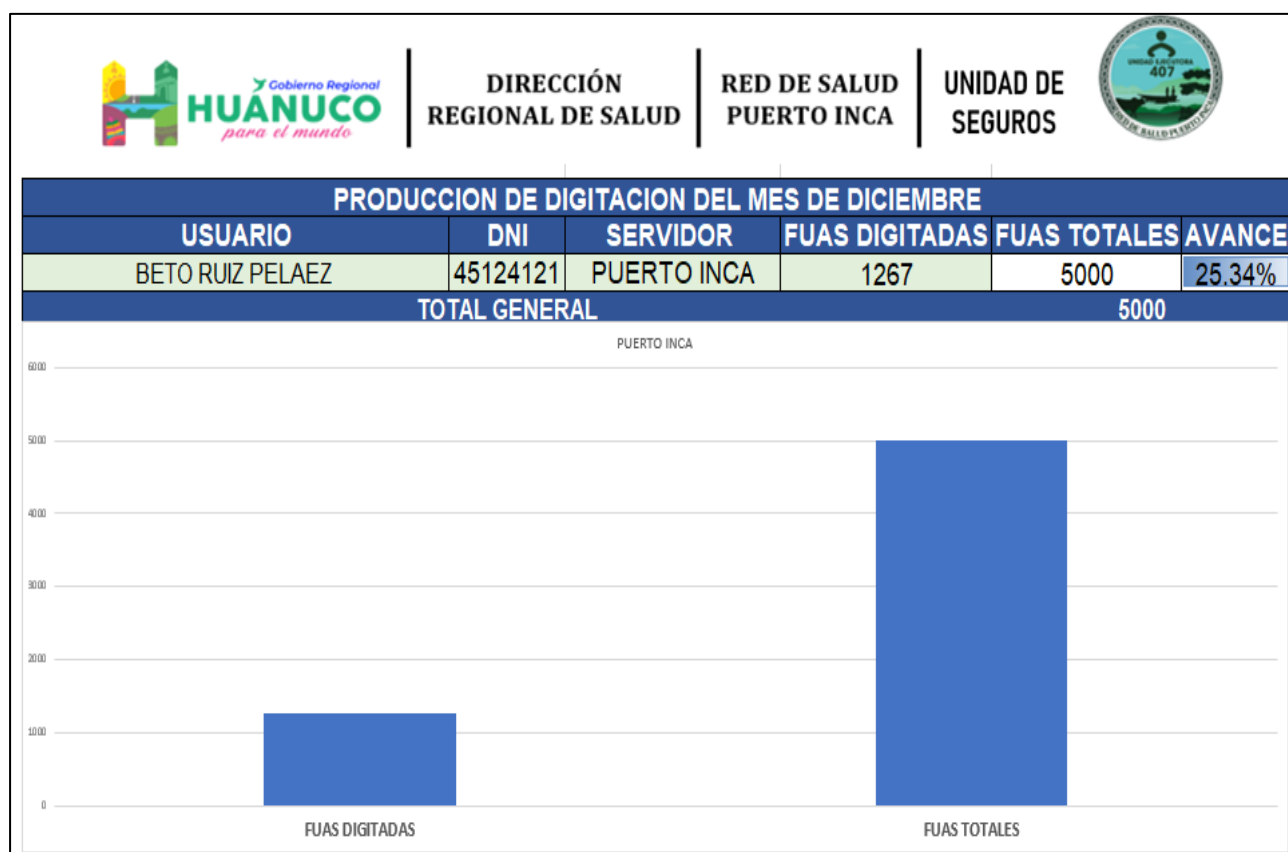


Figura 17. Evidencia de control de productividad del personal. La producción de digitación se mide según el número de Formato Único de Atención (FUA) digitado por colaborador, de forma mensual.

La evidencia del correo institucional de conformidad del control de productividad del personal, con fecha 12 mayo del 2023, se muestra en el Anexo 3.

- c) **Entregable 3:** control de desempeño del personal asistencial por establecimientos de salud.

Tabla 6. *Control de desempeño del personal asistencial por establecimiento de salud*

Control de desempeño del personal asistencial por establecimientos de salud	
Código	Estado: activo
Fecha de realización	
Inicio: junio 2023	Fin: setiembre 2023
Alcance	
A todo el personal asistencial de los EE. SS. determinados.	
Detalle	
Diseño e implementación de un tablero de control para el control de desempeño del personal asistencial por establecimiento de salud.	
Objetivos	
- Controlar el desempeño del personal asistencial de los EE. SS. - Medir y controlar el desempeño del personal. - Ayudar a la optimización de recursos. - Ayudar a la toma de decisiones. - Permitir el desarrollo personal.	
Requisitos	
Cumplir las políticas y directivas relacionadas al personal asistencial por establecimiento de salud.	
Proceso	
- Identificación de la necesidad. - Análisis de puestos. - Análisis de procesos. - Análisis del impacto. - Análisis de <i>stakeholders</i>. - Revisión y aprobación de herramientas.	Riesgos: - Políticas institucionales. - Factores económicos.
Presupuesto	
Confidencial.	

DESEMPEÑO FORMATOS UNICOS DE ATENCION - ARFSISWEB														2023	PROD - ANUAL
Eficiencia esperada		70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%		
MICRORED - TOURNAVISTA PPDD-000022															
PERIODO: Enero - Diciembre	Tp_Profesional	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SETIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	
ELIAS FALCON PRINCIPE	ENFERMERO(A)	PERIODO DE PRODUCCION SISTEMA ANTIGUO ARFSIS-DESKTOP - LOS RESULTADOS DE ESTOS MESES SE VISUALIZARAN DE MANERA MANUAL - SOLICITAR A LA UNIDA DE SEGUROS DE CADA U.E RED DE SALUD.						56	113	60	100	115	89	533	
JHENINA XIMENA PALACIOS ROJAS	ENFERMERO(A)									7	100	141	166	137	551
KARELIN ADELA SALAZAR ORDOÑEZ	ENFERMERO(A)								6	167	125	76	93	96	563
KARLA ROSMERY SPARROW FALCON	ENFERMERO(A)								216	163	111	91	114	117	812
MARILUZ VILMA FABIAN CASTRO	ENFERMERO(A)											45	87	61	193
ROGER CABELLO MASGO	ENFERMERO(A)								157	31	13	49	2	15	267
TANIA BEATRIZ MELGAREJO BARRIONUEVO	ENFERMERO(A)								57	104	77	145	101	74	558
ZOILA LLOVANA CHAVEZ SANCHEZ	ENFERMERO(A)										7	33			40
JEANPIERRE PAOLO DE LA CRUZ BURGOS	MEDICO														43
JUAN CARLOS MANUEL SAAVEDRA DEZA	MEDICO								216	281	113	189	229	129	1157
KATHLEEN EDELMIRA BRAVO ARISTA	MEDICO								201	159	197	125	106	163	951
PAMELA LUCERO TORRES TITO	MEDICO													78	78
YUL NICOLAS GRADOS ROJAS	MEDICO														48
ANA MELVA CHAVEZ GARCIA	OBSTETRIZ								89	100	190	112	41	73	605
CARMEN ROSA HUARACA CORI	OBSTETRIZ								60	119	112	142	188	131	752
CRISTHIAN NILTON VELASQUEZ CAQUI	OBSTETRIZ									37	63	70	64	74	308
JOHN EFRAIN TRINIDAD JACO	OBSTETRIZ								65	78	89	35	81	55	403
KLAUSEN RIOS PALOMINO	OBSTETRIZ								142	41	118	105	121	46	573
ROCIO CAMPOS CERRON	OBSTETRIZ								102	122	105	115	102	91	637
SANDRA PATRICIA BECERRA NUÑEZ	OBSTETRIZ								185	152	108	122	164	163	894
THALIA LIZ ALVARADO ESPINOZA	OBSTETRIZ								187	178	169	81	95	134	844
ALMENDRA YOMIRA ZAVALA CHUMPITAZ	ODONTOLOGO								243	156	157	161	111	177	1005
GONZALO YOFFRE ALBORNOZ CAJAS	ODONTOLOGO								251	238	199	188	169	112	1157
MAYRENA ALLISON APARCANA MUSTTO	ODONTOLOGO									84	64	82	82	75	387
EVELYNE DANITZA ESPEJO MIGUEL	PSICOLOGO								123	133	167	127	86	99	735
MIRIAM GONZALES AUGUSTO	PSICOLOGO											43			43
ROJE GROBER OSTOS ESPINOZA	PSICOLOGO								97	40	85	50	37	42	351
BUENAVENTURA MERCEDES DAZA INOMAS	TEC. ENFERMERIA								62	55	96	126	122	15	476
EFRAIN PUJAY LAVERIANO	TEC. ENFERMERIA								65	32	71	62	35	24	289
ESTELA BERNARDO LOYOLA	TEC. ENFERMERIA								8	1	3	4		1	17
LEONEL GAMANIEL VALDIVIA BRAVO	TEC. ENFERMERIA								20	4	2	23	63	37	149
LUZ DURAND AMBICHO	TEC. ENFERMERIA								84	44	110	92	33	59	422
URSULA LETONA HUACRE	TEC. ENFERMERIA										12	27	24		63
JEREMIAS FELIX MORALES SALAZAR	TECNICO LABORATORIO								94	93	80	99	48	78	492
OLIVIA SABINO LAVADO	TECNICO LABORATORIO								136	104	120	133	142	164	799
PRODUCCION TOTAL		MENSUALIZADO						2922	2836	2923	3084	2821	2609	17195	

Figura 18. Evidencia de control de desempeño del personal asistencial por establecimientos de salud. El desempeño del personal se mide según la eficiencia esperada, determinada para cada mes. Tomado del Área de Informática.

La evidencia del correo institucional de conformidad del control de desempeño de personal, con fecha 2 de junio del 2023, se muestra en el Anexo 4.

d) Entregable 4: proyecto de centralización de servidores de PPDD (puntos de digitación).

Tabla 7. *Proyecto de centralización de servidores de PPDD*

Proyecto de centralización de servidores de PPDD	
Código	Estado: activo
Fecha de realización	
Inicio: mayo 2023	Fin: octubre 2023
Alcance	
Todos los colaboradores de puntos de digitación de cada microrred.	
Detalle	
Diseño e implementación de un proyecto de centralización de servidores de PPDD de las microrred asociadas.	
Objetivos	
- Centralizar los servidores de puntos de digitación. - Integrar actividades de cada microrred. - Medir y controlar la información. - Ayudar a la optimización de recursos. - Ayudar a la toma de decisiones.	
Requisitos	
Cumplir las políticas y directivas relacionadas a las microrred.	
Proceso	
- Identificación de la necesidad. - Análisis de infraestructura tecnológica. - Análisis del impacto. - Análisis de <i>stakeholders</i>. - Revisión y aprobación de herramientas.	Riesgos: - Políticas institucionales. - Factores económicos. - Factores tecnológicos.
Presupuesto	
Confidencial.	

Disponibilidad 2023

Se cumplió al **92.46 %** Noviembre



Fuente: Mundo IPRES/SIS/app.powerbi.com

Figura 19. Evidencia del proyecto de centralización de servidores de PPDD. El avance se mide en términos porcentuales por cada mes.

El proyecto completo de centralización de servidores de PPDD (Puntos de Digitación), se muestra en el Anexo 5. Asimismo, la evidencia del correo institucional de conformidad, con fecha 22 de julio del 2023, se muestra en el Anexo 6.

e) Entregable 5: reglas estándar para control de consistencia y validación para el logro de calidad.

Tabla 8. *Reglas estándar para control de consistencia y validación para el logro de calidad*

Reglas estándar para control de consistencia y validación para el logro de calidad	
Código	Estado: activo
Fecha de realización	
Inicio: agosto 2023	Fin: noviembre 2023
Alcance	
Todos los colaboradores del Área de Informática, áreas de digitación y personal de digitación de atención.	
Detalle	
Diseño e implementación de un estándar para control de consistencia y validación para el logro de calidad.	
Objetivos	
- Control de consistencia y validación. - Ayuda a mejorar la calidad. - Permite medir y controlar la información. - Ayuda a la optimización de recursos. - Ayuda a la toma de decisiones.	
Requisitos	
Cumplir las políticas y directivas del Área de Informática.	
Proceso	
- Identificación de la necesidad. - Análisis de calidad. - Análisis del impacto. - Análisis de <i>stakeholders</i>. - Revisión y aprobación de herramientas.	Riesgos - Políticas institucionales. - Factores económicos. - Factores tecnológicos.
Presupuesto	
Confidencial	

La evidencia de las reglas estándar para control de consistencia y validación para el logro de calidad está en función a procedimientos y actividades, como se muestra en el Anexo 7. La evidencia del correo institucional de conformidad, de fecha 7 de noviembre del 2023, se muestra en el Anexo 8.

f) Entregable 6: proyecto de migración al nuevo sistema ARFSISWEB.

Tabla 9. *Proyecto de migración al nuevo sistema ARFSISWEB*

Proyecto de migración al nuevo sistema ARFSISWEB (aplicación de registro de formatos del SIS)	
Código	Estado: activo
Fecha de realización	
Inicio: abril 2023	Fin: noviembre 2023
Alcance	
Todos los colaboradores del Área de Informática.	
Detalle	
Proyecto de migración del sistema local al nuevo sistema ARFSISWEB.	
Objetivos	
- Migración del sistema local. - Validación del nuevo ARFSISWEB. - Optimización de los procesos internos. - Centralización de la información. - Ayuda a la optimización de recursos. - Ayuda a la integración tecnológica.	
Requisitos	
Cumplir las políticas y directivas del Área de Informática.	
Proceso	
- Identificación de la necesidad. - Análisis de sistemas. - Análisis del impacto. - Análisis de <i>stakeholders</i>. - Revisión y aprobación del proyecto.	Riesgos - Políticas institucionales. - Factores económicos. - Factores tecnológicos.
Presupuesto	
Confidencial.	

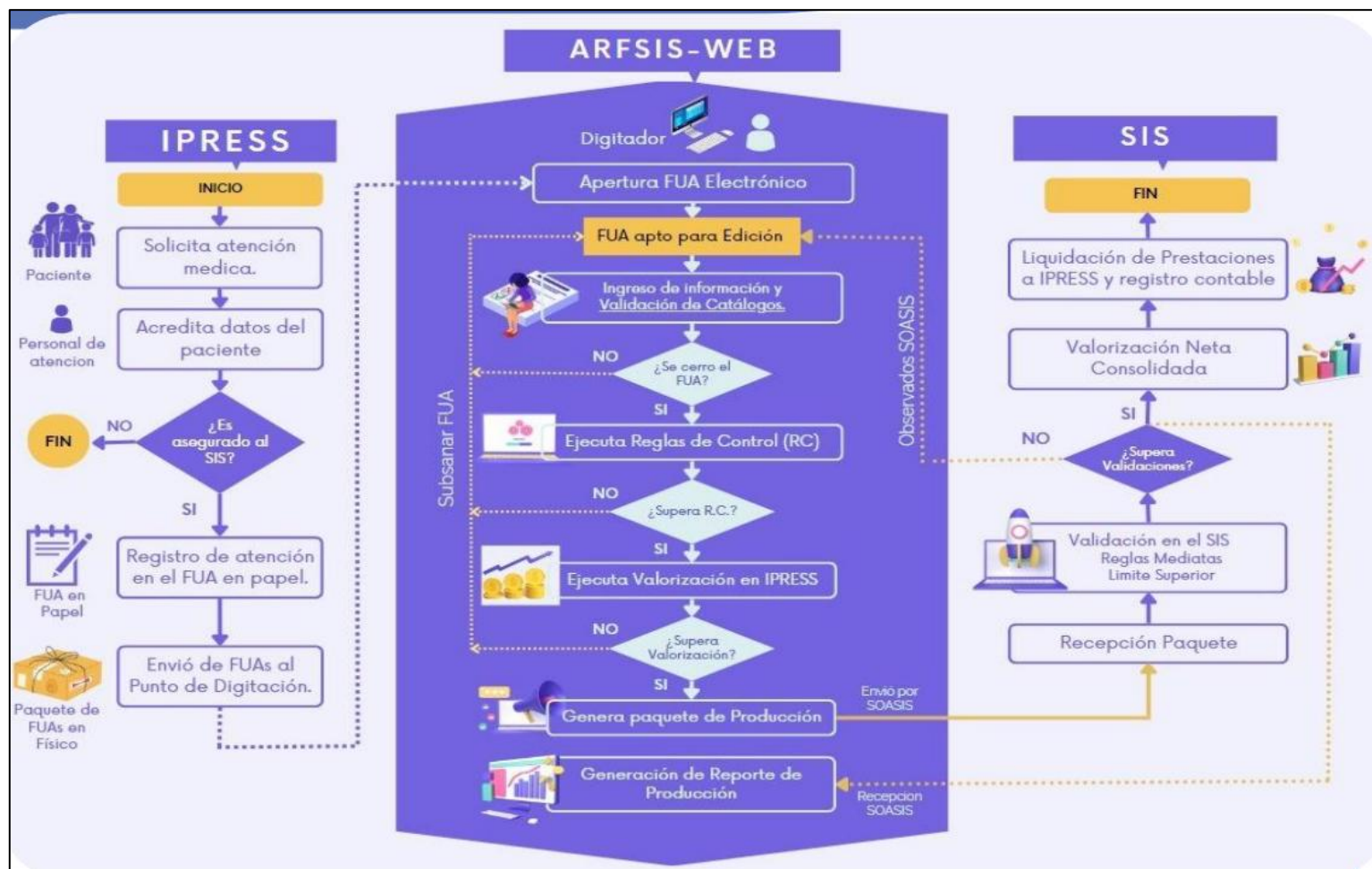


Figura 20. Evidencia del proyecto de migración al nuevo sistema ARFSISWEB. Flujograma detallado para la apertura de un FUA electrónico desde el sistema ARFSISWEB.

La evidencia del correo institucional de conformidad, de fecha 19 de noviembre del 2023, se muestra en el Anexo 9.

g) Entregable 7: capacitación continua de la aplicación de las normativas y sus procedimientos.

Tabla 10. *Capacitación continua de la aplicación de las normativas y sus procedimientos*

Capacitación continua de la aplicación de las normativas y sus procedimientos	
Código	Estado: activo
Fecha de realización	
Inicio: abril 2023	Fin: mayo 2023
Alcance	
Todos los colaboradores y personal asistencial de la microrred de salud.	
Detalle	
Gestión de desarrollo profesional, enfocado a desarrollar nuevos conocimientos y habilidades de los procedimientos de las prestaciones por área de servicio dirigido al personal de asistencial.	
Objetivos	
- Desarrollo de habilidades. - Aportar nuevos conocimientos. - Adquisición de habilidades. - Incremento de la productividad. - Cambio del comportamiento. - Desarrollo del liderazgo.	
Requisitos	
Cumplir las políticas y directivas del área de informática.	
Proceso	
- Identificación de la necesidad. - Análisis de sistemas. - Análisis del impacto. - Análisis de <i>stakeholders</i>. - Revisión y aprobación del proyecto.	Riesgos - Políticas institucionales. - Factores económicos. - Factores tecnológicos.
Presupuesto	
Confidencial	

La evidencia de la capacitación continua de la aplicación de las normativas y sus procedimientos se muestra en el Anexo 10. Asimismo, la evidencia del correo institucional de conformidad, de fecha 2 de mayo del 2023, se muestra en el Anexo 11.

h) Entregable 8: soporte y seguimiento para el control de indicadores prestacionales del Seguro Integral de Salud.

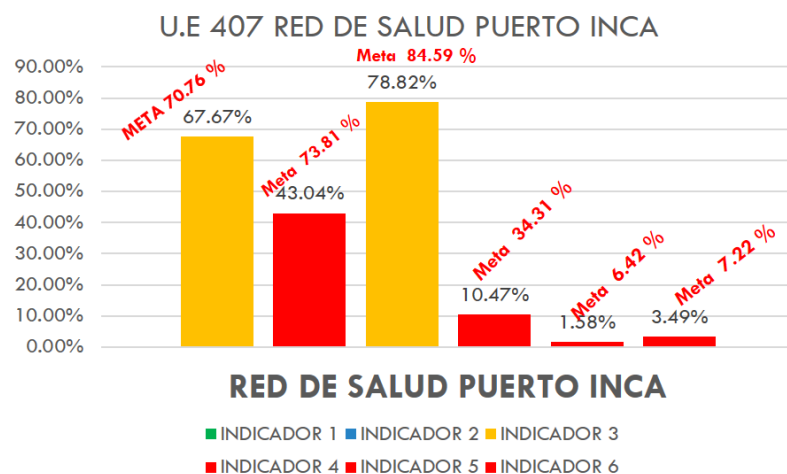
Tabla 11. *Soporte y seguimiento para el control de indicadores prestacionales del SIS*

Soporte y seguimiento para el control de indicadores prestacionales del Seguro Integral de Salud	
Código	Estado: activo
Fecha de realización	
Inicio: abril 2023	Fin: diciembre 2023
Alcance	
Todos los colaboradores y personal asistencial de la microred de salud.	
Detalle	
Formalización para asistencia técnica, incluyendo la calidad, logro de indicadores, aprovechando las oportunidades para incrementar la calidad de atención al usuario.	
Objetivos	
- Mejorar la calidad de información de los registros. - Lograr el indicado de consistencia. - Coberturar la oportunidad en las atenciones de los usuarios. - Incrementar la calidad de atención al usuario.	
Requisitos	
Cumplir las políticas y directivas del Área de Informática.	
Proceso	
- Identificación de la necesidad. - Análisis de sistemas. - Análisis del impacto. - Análisis de <i>stakeholders</i>. - Revisión y aprobación del proyecto.	Riesgos - Políticas institucionales. - Factores económicos. - Factores tecnológicos.
Presupuesto	
Confidencial.	

INDICADORES PRESTACIONALES CONVENIO SIS FISSAL - GOREHCO

Meta Acordada Oficial:

Resultados DIRESA - DAP



Fuente: BD SIS Central Periodo de Producción Marzo Abril y Mayo 2022. BD. ARFSIS de Producción Junio 2022. Elaborado por DIRESA - DAP.

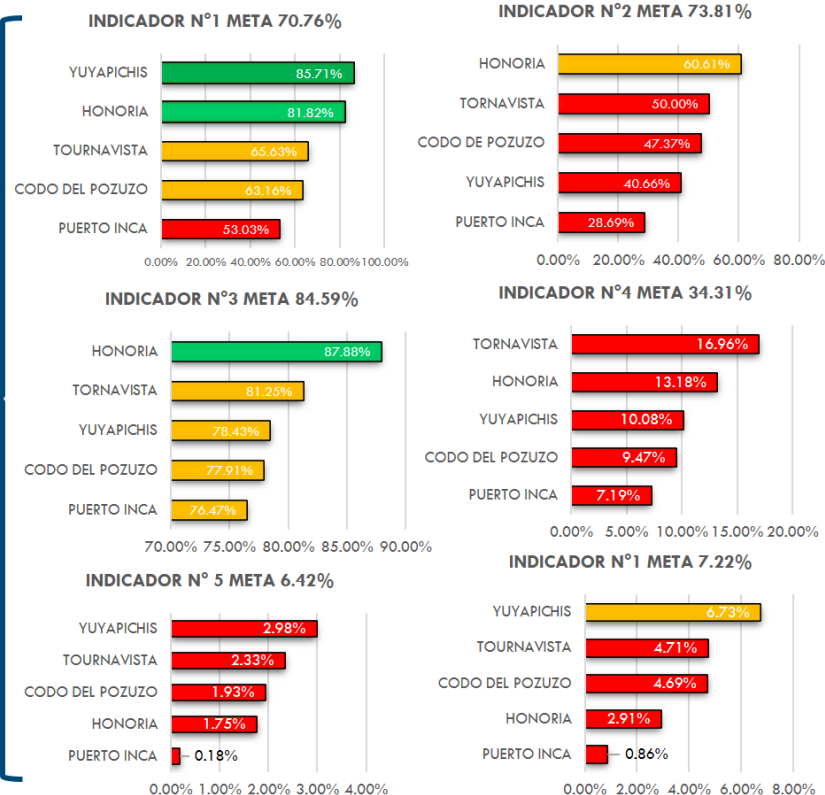


Figura 21. Soporte y seguimiento para el control de indicadores prestacionales del Seguro Integral de Salud. Cada establecimiento de salud tiene una meta expresada en porcentajes.

La evidencia del correo institucional de conformidad, de fecha 24 de agosto del 2023, se muestra en el Anexo 12.

4.2. Aspectos técnicos de la actividad profesional

4.2.1. Metodología

4.2.1.1. Método.

El método empleado en el actual informe de investigación es el científico descriptivo, porque se compone de procedimientos ordenados para tratar la problemática de la investigación (36)

Según Arias (37), el método científico tiene las siguientes etapas:

- Observación: apreciación de la situación.
- Formulación del problema.
- Formulación de hipótesis.
- Verificación: recopilación de data.
- Análisis: tratamiento de data.
- Conclusión: es el resultado de verificar y analizar.

4.2.1.2. Tipo de investigación.

La investigación fue básica debido a que se enfocó en saber sobre el ejercicio profesional de la Ingeniería de Sistemas e Informática. De acuerdo con Arias (37), la investigación básica o pura consiste en la creación de saberes antes desconocidos, lo que conlleva el aumento de los principios teóricos de un área científica específica.

4.2.1.3. Nivel de investigación.

El presente estudio tuvo un nivel descriptivo, puesto que se describió el ejercicio profesional de la Ingeniería de Sistemas e Informática, que está inmerso en los procedimientos del área que engloba a los recursos humanos dentro de la gestión del capital humano, bienestar laboral y la seguridad y salud en el trabajo (38).

4.2.2. Técnica

4.2.2.1. Observación.

De acuerdo con Hernández et al. (38), la investigación cualitativa requiere de la observación detallada; por ello, se emplean los sentidos en general.

Los fines de la observación dentro del proceso inductivo-cualitativo son:

- Indagar espacios, situaciones culturales y demás elementos de la sociedad.
- Referir los factores materiales e inmateriales que inciden en las actividades y su significado.

- Entender las pautas que marcan las actividades.

4.2.3. Instrumentos

4.2.3.1. Lista de cotejo.

Gómez (39) indicó que la lista de cotejo es un instrumento de evaluación estructurado que permite identificar sistemáticamente la presencia o ausencia de conocimientos, destrezas, conductas o elementos específicos en productos o desempeños. Se caracteriza por presentar criterios claramente formulados organizados en formato de lista, donde cada ítem se valora mediante escalas dicotómicas (sí/no, logrado/no logrado, presente/ausente). Su diseño facilita la verificación objetiva de cumplimiento de requisitos, estandariza procesos de recolección de datos y optimiza la toma de decisiones en contextos educativos, de investigación o profesionales.

4.2.4. Equipos y materiales utilizados en el desarrollo de las actividades

Tabla 12. *Equipos y materiales*

N.º	Equipo y material	Cant.	U. M.	Costo	
				UNIT.	TOTAL
1	Equipo de cómputo /laptop.	1	Ud.	S/3300,00	S/3300,00
2	Impresora multifuncional	1	Ud.	S/410,00	S/410,00
3	Apoyo	1	Ud.	S/315,00	S/315,00
4	Otros	1	Ud.	S/500,00	S/500,00
Sub Total					S/4525,00

4.3. Ejecución de las actividades profesionales

4.3.1. Cronograma de actividades realizadas

Tabla 13. *Iniciativas realizadas*

Ítem	Iniciativa	Inicio	Final	Estado
1	Creación y actualización del MOF alineado a los reglamentos y funciones para el Área de Informática.	Mar/2023	May/2023	Culminado
2	Diseño de plantillas y reportes para el control de la productividad de personal de informática (digitadores).	Mar/2023	Jun/2023	Culminado
3	Implementación de control de desempeño por establecimiento de salud.	Jun/2023	Set/2023	Culminado
4	Proyecto de centralización de los puntos de digitación) de cada microrred.	May/2023	Oct/2023	Culminado
5	Implementación de un estándar para control de consistencia y validación para el logro de calidad.	Ago/2023	Nov/2023	Culminado

6	Proyecto de migración al nuevo sistema ARFSISWEB.	Set/ 2023	Nov/ 2023	Culmina do
7	Desarrollo de capacitaciones de procedimientos por área en forma personalizada.	Mar/ 2023	May/ 2023	Culmina do
8	Formalización para asistencia técnica (Directiva N.º 001)	Jul/ 2023	Dic/ 2023	Culmina do

Nota. Cada iniciativa se enfocó en la mejora organizativa de la entidad.

Es preciso indicar que la actividad profesional en la encargatura de Informática se inició en el 2021. Las actividades y proyectos que se muestra en la Tabla 13 están actualmente vigentes y culminados. Asimismo, es importante resaltar que en estos entregables intervinieron personal de otras áreas de apoyo, por tratarse de actividades que cumplen un solo objetivo del Área de Seguros.

4.3.2. Proceso y secuencia operativa de las actividades profesionales

El proceso y la secuencia operativa estuvo dada por las actividades operativas y estratégicas que se ejecutaron en forma constante.

Tabla 14. *Procesos principales*

Ítem	Proceso
1	Control y consolidación de información al SIS central ARFSIS.
2	Mantenimiento y actualización de los puntos de digitación.
3	Consolidación y envío de información de atenciones (DIRESA).
4	Control de calidad, consistencia RC de los formatos de atención FUAS.
5	Diseño de reportes dinámicos (profesionales de salud y digitadores).
6	Administración del sistema de información de la unidad de seguros ARFSIS.
7	Control de maestros y AUSIS para puntos de digitación
8	Administración de SOASIS-Red de Salud Puerto Inca.
9	Control de paquetes y tramas para el SIS-CENTRAL.
10	Administración de SIGEPS.
11	Monitoreo y seguimiento puntos de digitación no centralizada.

Nota. Cada proceso tiene un nivel alto de importancia para la entidad.

a) Proceso 1: control y consolidación de información al Sistema Integral de Salud central ARFSIS.

Tabla 15. *Actividades de control y consolidación de información*

Etapas 1	Etapas 2	Etapas 3	Etapas 4	Etapas 5	Etapas 6
Acceso y validación al sistema ARFSISWEB (credenciales)	Generación y Exportación de los reportes	Vinculación y unificación de datos (consolidado de atenciones)	Aplicación de técnica (Formulas y filtros) e identificación de inconsistencias.	Corrección de información observada dentro del sistema ARFSISWEB	Envío de paquetes (información) al SISCENTRAL mediante el proceso SOASIS.

Nota. Las 6 etapas de control y consolidación se efectúan por medio del sistema que posee la organización (ARFSISWEB).

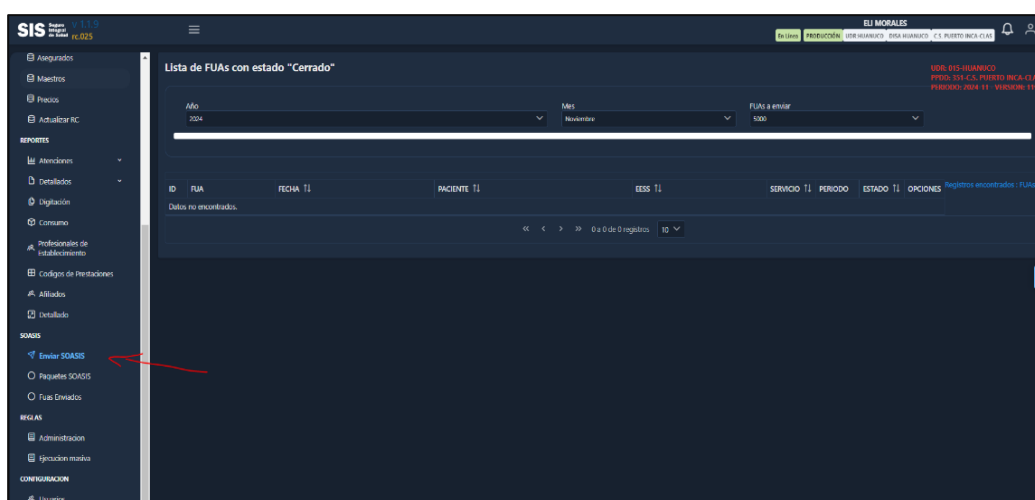


Figura 22. Interfaz de control de información al SIS. La visualización del estado de cada FUA se realiza en el sistema del Seguro Integral de Salud.

b) Proceso 2: mantenimiento y actualización de los puntos de digitación.

Tabla 16. *Actividades de mantenimiento y actualización de los puntos de digitación*

Punto 1	Punto 2	Punto 3	Punto 4	Punto 5
Acceso y validación al sistema ARFSISWEB (credenciales)	Selección del módulo de ARFSIS-SOASIS para la descarga de actualizadores	Acceso y validación al sistema ARFSISWEB y ejecución de backups	Selección de actualizador y ejecución como administrador	Validación y verificación de paquetes (errores en la actualización de carga)

Nota. Esta tabla detalla las cinco fases efectuadas en el sistema ARFSISWEB.

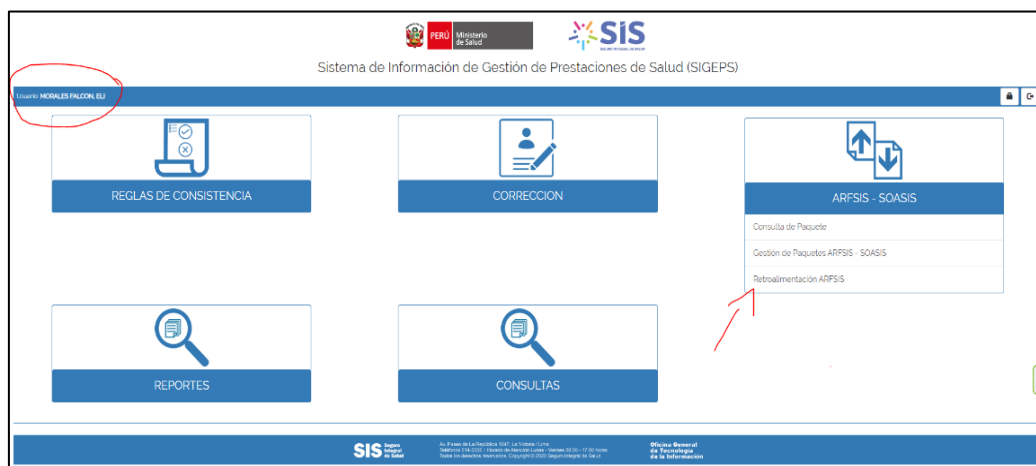


Figura 23. *Interfaz SIGPES*. En la figura se muestra el menú del SIGEPS, el cual necesita de un usuario para ejecutar la retroalimentación ARFSIS.

c) Proceso 3: Consolidación y envío de información de atenciones (DIRESA).

Tabla 17. *Actividades de consolidación y envío de información de atenciones*

Atención 1	Atención 2	Atención 3
Acceso y validación al sistema ARFSISWEB (credenciales)	Acceso al módulo de reportes y exportación de información en formato CSV	Consolidación y envío de información mediante WeTransfer a DIRESA

Nota. El sistema ARFSISWEB permite descargar la información correspondiente a las actividades realizadas en la entidad.

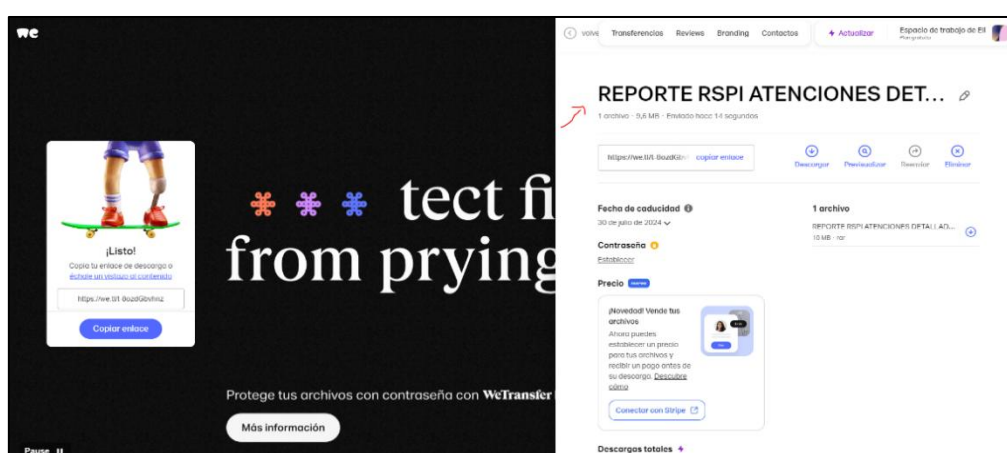


Figura 24. Interfaz de reporte RSPI Atenciones. La plataforma WeTransfer permite intercambiar data de gran volumen, de forma ilimitada.

d) Proceso 4: control de calidad, consistencia RC de los formatos de atención

FUAS.

Tabla 18. *Actividades de control de calidad, consistencia RC formatos de atención FUAS*

Actividad 1	Actividad 2	Actividad 3
Acceso y validación al sistema ARFSISWEB (credenciales)	Acceso al módulo de reportes y exportación de información en formato .xls	Consolidación y envío de información mediante las RC y RV.

Nota. RC = reglas de consistencia; RV = reglas de validación.

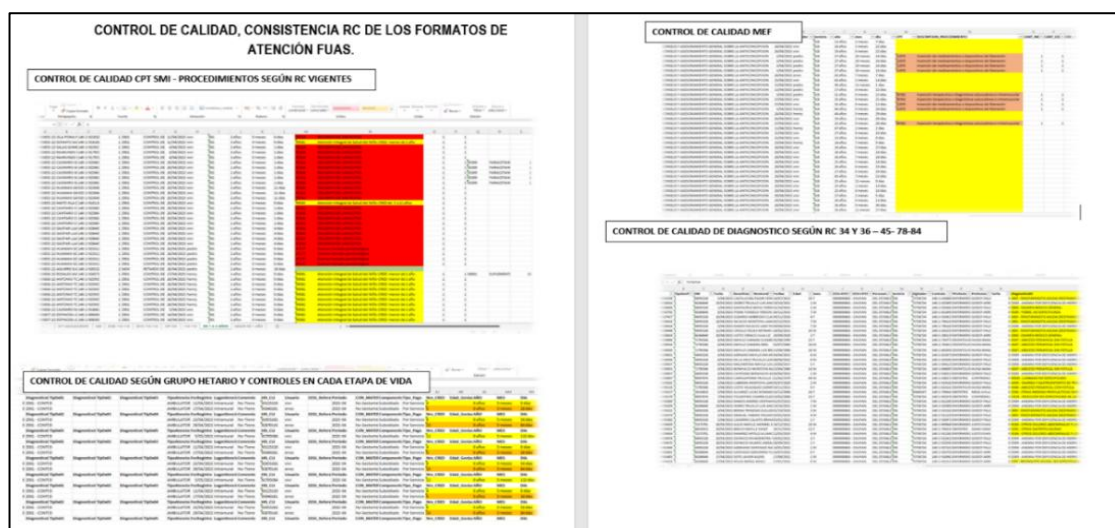


Figura 25. Consistencia de formatos. La figura muestra los distintos tipos de control de calidad.

e) Proceso 5: diseño de reportes dinámicos (Profesionales de salud y digitadores)

Tabla 19. *Actividades de diseño de reportes dinámicos*

Actividad 1	Actividad 2	Actividad 3
Acceso y validación al sistema ARFSISWEB (credenciales)	Acceso al módulo de reportes y exportación de información en formato .xls.	Diseño de tablas dinámicas al consolidado y creación de formato de presentación.

PRODUCCION FORMATOS UNICOS DE ATENCION - ARFSISWEB													2023	PROD. ANUAL		
MICRORED - PUERTO INCA PPDD-000021																
70% 70% 70% 70% 70% 70% 70% 70% 70% 70% 70% 70% 70%																
PERIODO: Enero - Diciembre	Tp. Profesional	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL		
5. YEN MANUEL DAVILA ESCOBAR	PSICOLOGO							188	66	14	110	120	182	76		NO PRODUCTIVO
6. ALEX ALBERTO ACOSTA	ENFERMERO(A)							150	118	154	84	160	148	625		DEFICIENTE
7. JANAIS MAITE ARIZAPANA JOLIA	ENFERMERO(A)										25	272	220	517		EFICIENTE
8. CECILIA DELGADO LAZARO	ENFERMERO(A)							98	159	105	117	85	55	690		OPTIMO
9. DORIS GUAYANA INIGUEL EUGENIO	ENFERMERO(A)													31		EXCELENTE
10. EDUARDO FLORENTIN NOGASCO NICASIO	ENFERMERO(A)															
11. ERICK MELINDO RAMON JARA	ENFERMERO(A)							82	5	9	5		14	106		
12. ERICK AUGUSTO PALOMINO FLORENTINO	ENFERMERO(A)							40	106	159	70	147	78	553		
13. GABRIELA CECILIA PEREZ PALACIN	ENFERMERO(A)							143	116	61	150	112	110	692		
14. GABRIELA FERNANDA CASTAÑEDA CHAVEZ	ENFERMERO(A)							51	31	89	125	62		390		
15. HERMELINDA HUAMANACO HUAYPUNA	ENFERMERO(A)							43		14				87		
16. JOSE LUIS MALLQUI PALOMINO	ENFERMERO(A)							71	60	85	188	57	70	485		
17. JUANITA CINTIA JURADO PABLAN	ENFERMERO(A)							81	125	84	46	51	86	483		
18. KAREN DANIELA SARRAVALA ESPINOSA	ENFERMERO(A)									153	81		10	285		
19. MARILU DELSABE ESPINOZA GARAY	ENFERMERO(A)							207	154	141	170	213	88	973		
20. MARIA MARIBEL SANTIAGO CLAUDIO	ENFERMERO(A)							145	187	178	222	147	128	1007		
21. MARILU RUIZ MARTIN	ENFERMERO(A)							90	86	37				103		
22. NANCY WENDY ESPINOZA RIVERA	ENFERMERO(A)							211	169	201	79			722		
23. NICOL STEFANY RIVERA PONCE	ENFERMERO(A)										47	117	90	264		
24. NORMA SOLEDAD MATOS COTRINA	ENFERMERO(A)							219	149	179	181	216	186	1132		
25. SAINT CADILLO NORBERTO	ENFERMERO(A)							107	66	75	267	161	176	882		
26. SALLY JORITIN DAVILA LAYANLE	ENFERMERO(A)							68	145	116	72	125	165	684		
27. SHERLY LUCY RICHARDO SANTILLAN	ENFERMERO(A)							144	211	95				452		
28. SONIA PALOMINO HUACACAMAYTA	ENFERMERO(A)										78	114	124	316		
29. TULIA MILAGRO PONCE RICAPA	ENFERMERO(A)							93	128	78	90	72	104	629		
30. YANIEL MENDOZA ESPINOZA	ENFERMERO(A)							101	135	106	161	82	21	612		
31. YANIEL JAVIERA RIVERA LLOLLI ESPINOZA	ENFERMERO(A)													69		
32. ALFRED LUKASHEVICH VARGAS	MEDICO									194	100	147		436		
33. AMERICO GABRIEL VERGARA VELARDE	MEDICO								41	87	53	51		232		
34. ANDRES ALFREDO CERVANTES GUZMAN	MEDICO									29	95	8		132		

Figura 26. Interfaz de diseño de reportes dinámicos. Se observa la información general de productividad laboral.

f) Proceso 6: administración del sistema de información de la unidad de seguros ARFSIS.

Tabla 20. Actividades de administración del Sistema de Información de la Unidad de Seguros

ACTIVIDAD 1	ACTIVIDAD 2	ACTIVIDAD 3
Acceso y validación al sistema ARFSISWEB (credenciales)	Ejecución de rutina de seguridad informática	Validación de funcionamiento de servidores

Nota. La evaluación constante de la seguridad de sistemas, mediante los pasos expuestos en la tabla, garantiza un buen funcionamiento.

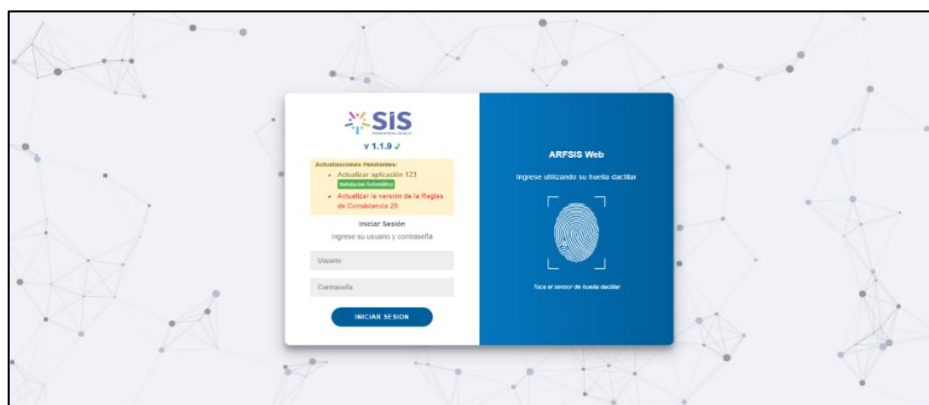


Figura 27. Interfaz administración del Sistema de Información de la Unidad de Seguros. El sistema ARFSISWEB posee seguridad mediante identificación dactilar, usuario y contraseña.

g) Proceso 7: control de maestros y AUSIS para de puntos de digitación.

Tabla 21. Actividades de actualización de maestros y AUSIS para puntos de digitación

Actividad 1	Actividad 2	Actividad 3	Actividad 4	Actividad 5
Acceso y validación al sistema ARFSISWEB (credenciales)	Acceso al módulo ARFSIS-SOASIS y descarga de actualizadores AUS-SIS	Acceso al sistema ARFSISWEB (credenciales de administrador) para realización de backups	Se ubica el paquete AUS-SIS y se realiza la carga del archivo .zip	Validación y verificación de paquetes para la actualización de carga.

Nota. AU-SIS = Afiliaciones universales del Seguro Integral de Salud.

Padrón de Asegurados AUS Y LPIS

Descargar Maestro de Asegurados
Este archivo contiene el listado de asegurados AUS, Semicontributivo AUS, Inscripciones AUS, Semi-subsidiado y afiliaciones SISFOH, Actualizaciones y Anulaciones de Afiliaciones LPIS.

Archivo de Maestro AUS 

F. Creación	Tamaño	Versión
23/07/24 07:05	12.34 MB	AUS24070026

El archivo generado, comprende la información registrada solo el día de hoy. Si Ud. desea descargar la información de días pasados descarguela en el siguiente link : [AUS_SIS_2403014.zip](#)

Solicitar Maestro de Asegurados
La solicitud se encuentra restringida en el horario de 8:00 a.m. a 8:00 p.m.
Antes de solicitar un listado de asegurados, se recomienda verificar si el registro que se necesita, esta incluido en la versión arriba publicada. Sólo se procede a generar un nuevo maestro solo si hay 2 o mas solicitudes por día para cada versión.

Número total de solicitudes : 0

Búsqueda de asegurados
N° Formato
Asegurado Nro. Formato F. Nacimiento
Sexo F. Afiliación F. Baja Versión
Importante: Si la versión del maestro publicado es superior a la del registro buscado, quiere decir que ya se encuentra incluido en dicho listado.

Archivos consolidados
Este archivo contiene el consolidado de asegurados AUS, Semicontributivo AUS, Inscripciones AUS, Semi-subsidiado y afiliaciones SISFOH.

Maestros	Fecha	Tamaño	Archivo
Afiliaciones AUS y SISFOH	23/07/2024	12.34 MB	AUS_SIS_2407023.zip
Afiliaciones AUS y SISFOH	14/07/2024	15.5 MB	AUS_SIS_2407014.zip
Afiliaciones AUS y SISFOH	29/06/2024	16.61 MB	AUS_SIS_2406029.zip
Afiliaciones AUS y SISFOH	13/06/2024	15.67 MB	AUS_SIS_2406013.zip
Afiliaciones AUS y SISFOH	28/05/2024	15.63 MB	AUS_SIS_2405028.zip
Afiliaciones AUS y SISFOH	09/05/2024	15.63 MB	AUS_SIS_2405009.zip
Afiliaciones AUS y SISFOH	25/04/2024	17.57 MB	AUS_SIS_2404025.zip
Afiliaciones AUS y SISFOH	18/04/2024	22.42 MB	AUS_SIS_2404018.zip
Afiliaciones AUS y SISFOH	11/04/2024	15.63 MB	AUS_SIS_2404011.zip
Afiliaciones AUS y SISFOH	23/03/2024	16.07 MB	AUS_SIS_2403023.zip
Afiliaciones AUS y SISFOH	14/03/2024	23.06 MB	AUS_SIS_2403014.zip

Figura 28. Interfaz de Actualización de maestros y AUSIS. LPIS = Listado priorizado de intervenciones sanitarias.

h) Proceso 8: administración de SOASIS-Red de Salud Puerto Inca

Tabla 22. Actividades de administración de SOASIS-Red de Salud Puerto Inca

Actividad 1	Actividad 2	Actividad 3
Acceso y validación al sistema ARFSISWEB (credenciales)	Acceso a módulos de SOASIS	Validación del funcionamiento de los servicios SOASIS

Nota. SOASIS = Sistema de Operaciones en Ambiente de Salud Integrado y Seguro.

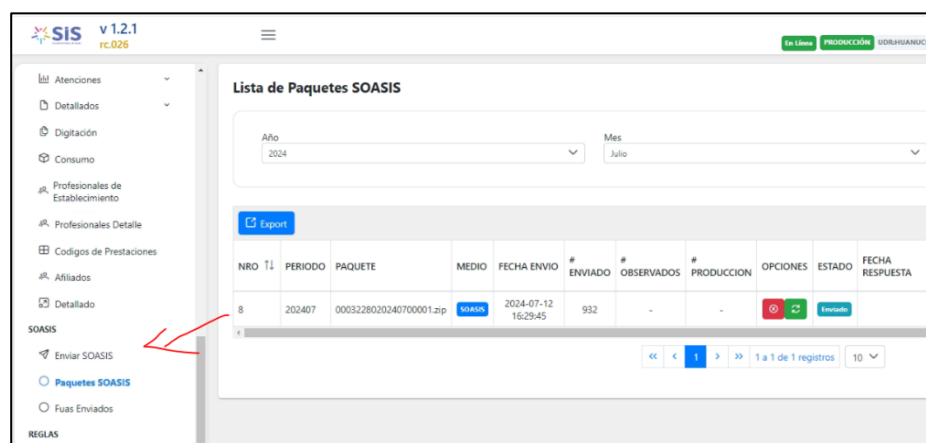


Figura 29. Interfaz Administración SOASIS. El sistema permite visualizar el estado de cada paquete SOASIS.

i) Proceso 9: control de paquetes y tramas para el SIS-CENTRAL.

Tabla 23. Actividades de control de paquetes y tramas para el SIS-CENTRAL

Actividad 1	Actividad 2	Actividad 3
Acceso y validación al sistema ARFSISWEB (credenciales)	Acceso a módulos de envío SOASIS y validación de paquetes enviados	Acceso a web mundoipres.gob.pe y validación de retroalimentación del paquete enviado al SOASIS

Nota. La actividad de validación de paquetes se puede visualizar en página web del Ministerio de Salud.

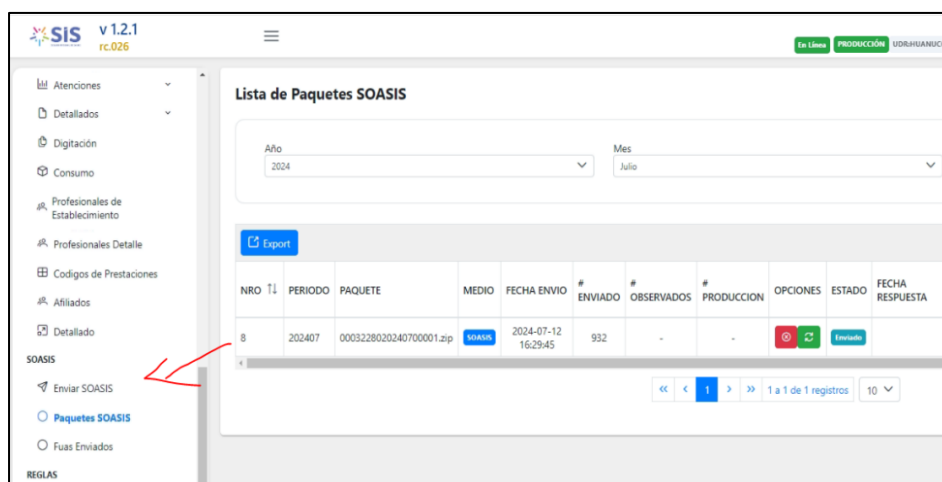


Figura 30. Interfaz Control de paquetes y tramas para el SIS-CENTRAL. La figura muestra la fase de envío de paquetes al SOASIS.

j) Proceso 10: administración de SIGEPS.

Tabla 24. *Actividades de administración de SIGEPS*

Actividad 1	Actividad 2	Actividad 3
Acceso y validación al sistema ARFSISWEB (credenciales)	Acceso a módulos obligatorios para su uso según demanda	Ejecución de consultas de atenciones de usuarios según norma (Modalidad Confidencial)

Nota. SIGEPS = Sistema de Información de Gestión de Prestaciones de Salud.

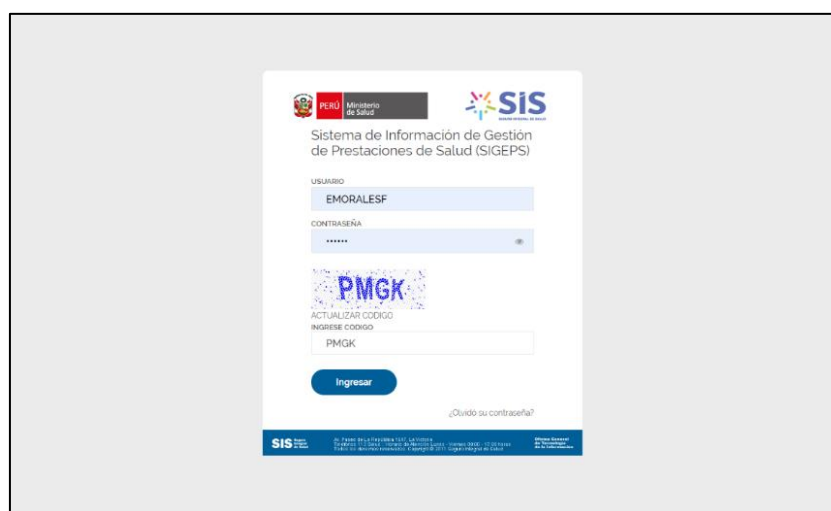


Figura 31. Interfaz de administración SIGEPS. Para acceder al SISGEPS, se necesita contar con un usuario y contraseña.

k) Proceso 11: monitoreo y seguimiento puntos de digitación no centralizada.

Tabla 25. *Actividades de monitoreo y seguimiento puntos de digitación no centralizada*

Actividad 1	Actividad 2	Actividad 3
Acceso y validación al sistema ARFSISWEB (credenciales)	Acceso a servidores mediante IP definida previamente	Ejecución de verificaciones de rutina

Nota. La información de la IP solo la conoce el personal autorizado.

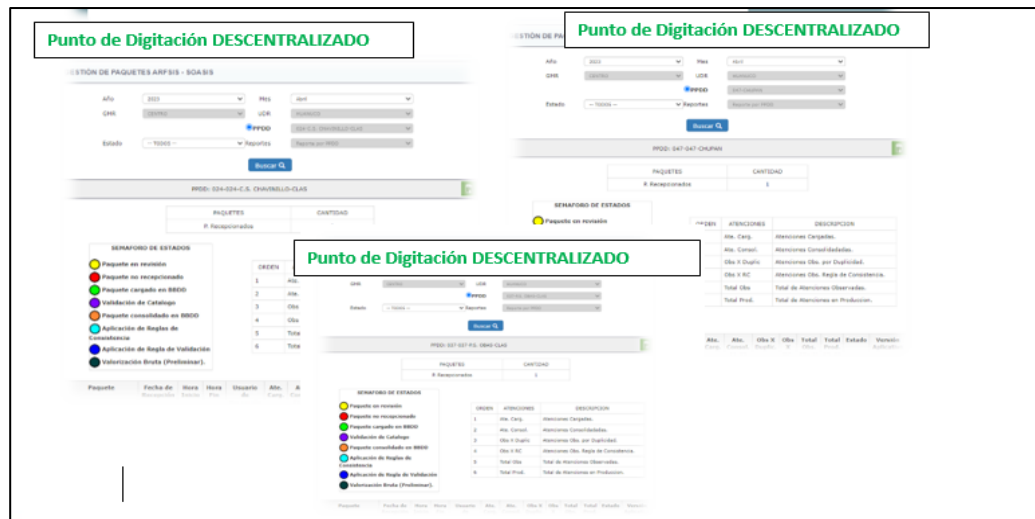


Figura 32. Interfaz de monitoreo y seguimiento puntos de digitación. La figura muestra el amplio panorama de los diversos puntos de digitación.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1. Resultados finales de las actividades realizadas

Los resultados constituyen la parte conclusiva de una investigación, ya que en ellos se presenta la información procesada y validada durante el desarrollo del presente informe, con el propósito de facilitar la comprensión de las conclusiones.

Desde la aceptación del cargo en el Área de Informática de la Unidad de Seguros, se realizaron diferentes actividades como análisis, diseño e implementación de posibles soluciones propias del área. Estas acciones fueron el punto de partida de iniciativas orientadas al control del personal, la capacitación continua y las mejoras en el sistema de gestión de la información. Como resultado, se logró una administración más eficiente de los recursos y se consolidó un enfoque de mejora continua.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos durante la encargatura del Área de Informática.

Tabla 26. *Iniciativas implementados periodo 2023*

Ítem	Iniciativas	Periodo 2022	Periodo 2023	Estado
1	Control del personal de informática.	0 %	100 %	Culminado
2	Control de productividad del personal de informática (digitadores).	5 %	100 %	Culminado
3	Control de desempeño personal asistencial.	0 %	95 %	Culminado
4	Centralización de Servidores PPDD (Puntos de digitación)	0 %	100 %	Culminado
5	Control de reglas consistencia y validación para el logro de calidad.	15 %	100 %	Culminado
6	Migración al nuevo sistema ARFSISWEB	0 %	100 %	Culminado
7	Capacitaciones al personal asistencial.	10 %	90 %	Culminado
8	Formalización para asistencia técnica	25%	100 %	Culminado

Nota. La tabla muestra la comparación de logro de las iniciativas implementadas.

5.1.1. Control del personal de informática

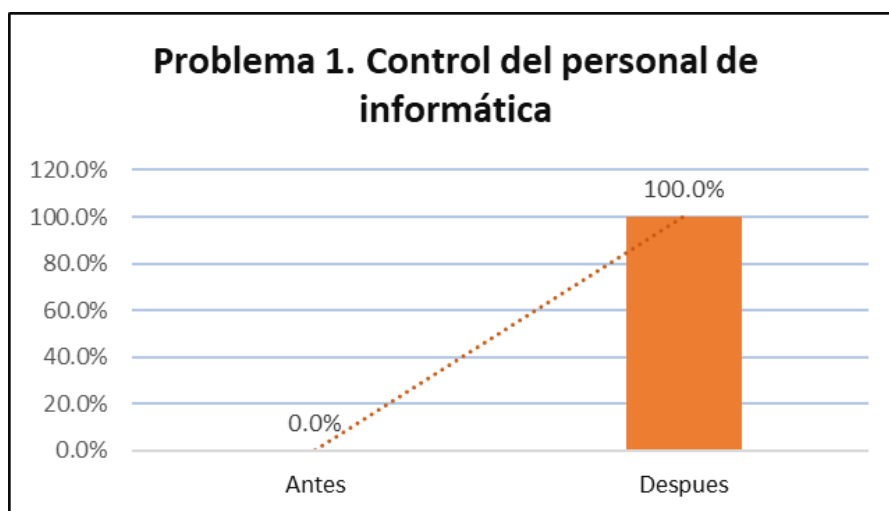


Figura 33. Control del personal de informática. La medición se coloca con base en los reportes elaborados en la actividad profesional.

5.1.2. Control de productividad del personal de informática

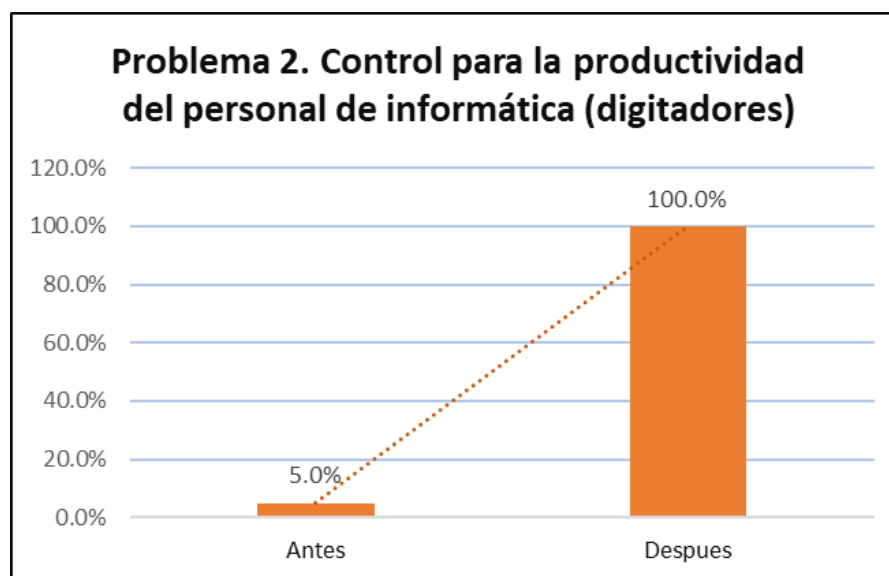


Figura 34. Control de productividad del personal de informática. La medición se coloca con base en los reportes elaborados en la actividad profesional.

5.1.3. Control de desempeño personal asistencial

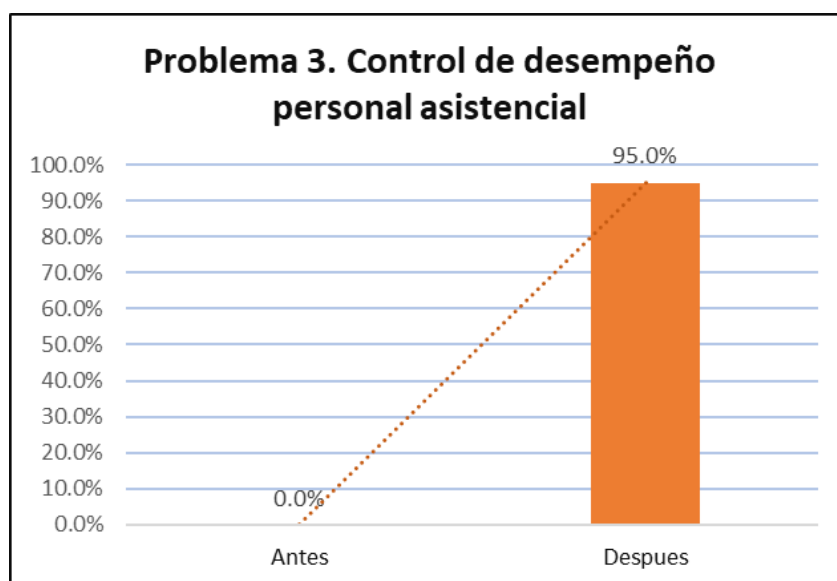


Figura 35. Control de desempeño personal asistencial. La medición se coloca con base en los reportes elaborados en la actividad profesional.

5.1.4. Centralización de Servidores PPDD

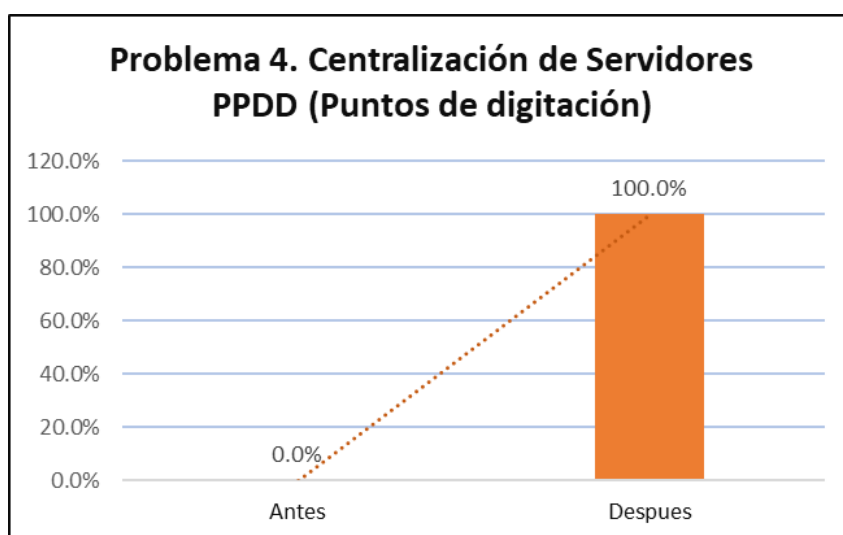


Figura 36. Centralización de Servidores PPDD. Nota. La medición se coloca con base en los reportes elaborados en la actividad profesional.

5.1.5. Control de reglas consistencia y validación para el logro de calidad

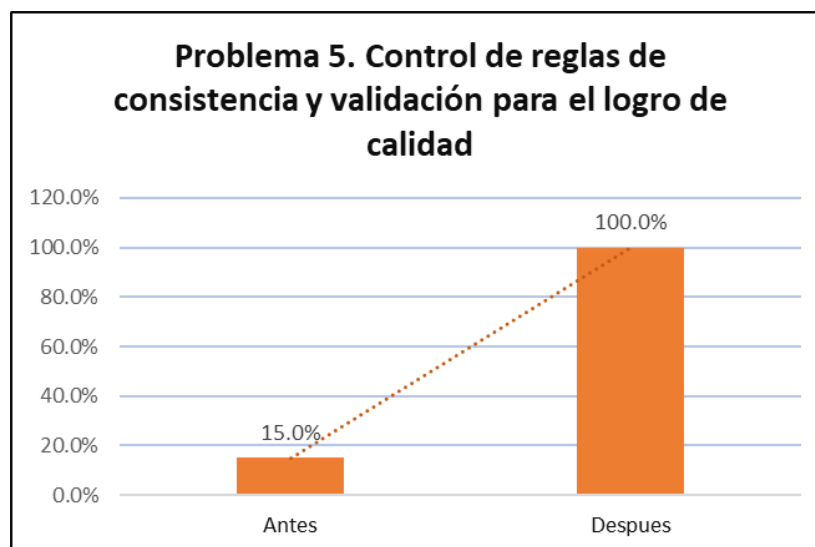


Figura 37. Control de reglas consistencia y validación para el logro de calidad. La medición se coloca con base en los reportes elaborados en la actividad profesional.

5.1.6. Migración al nuevo sistema ARFSISWEB

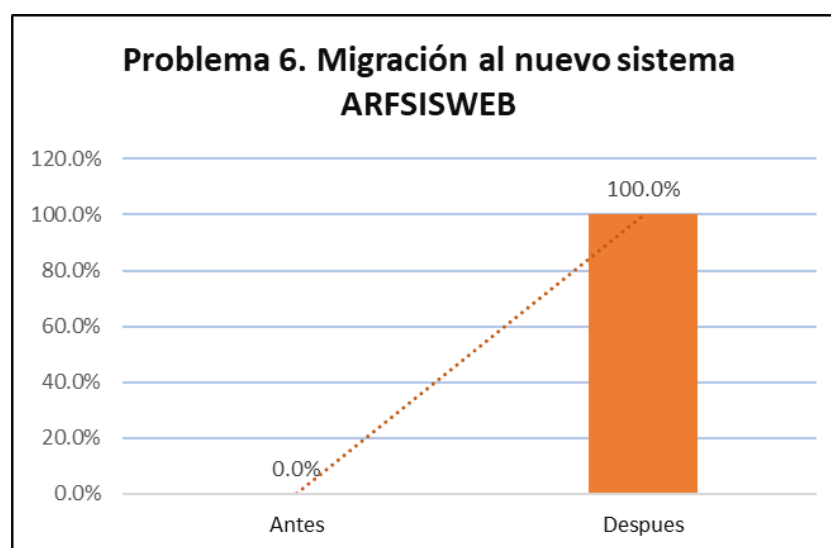


Figura 38. Migración al nuevo sistema ARFSISWEB. La medición se coloca con base en los reportes elaborados en la actividad profesional.

5.1.7. Capacitaciones al personal asistencial

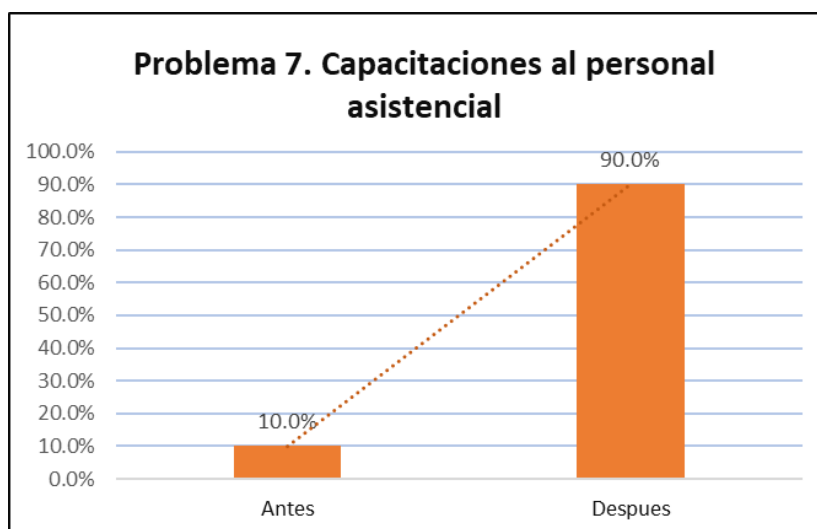


Figura 39. Capacitaciones al personal asistencial. La medición se coloca con base en los reportes elaborados en la actividad profesional.

5.1.8. Formalización para asistencia técnica

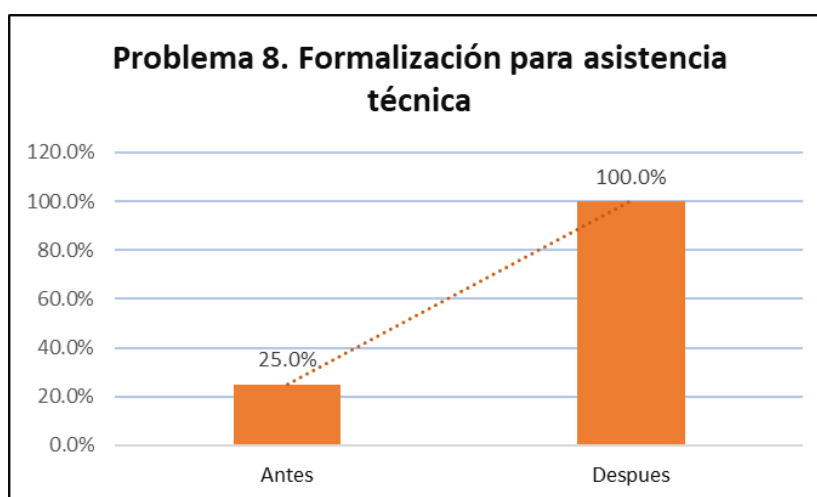


Figura 40. Formalización para asistencia técnica. La medición se coloca con base en los reportes elaborados en la actividad profesional.

5.2. Logros alcanzados

Tabla 27. Logros alcanzados

Ítem	Logro	Nivel del logro
1	- Creación y actualización del MOF del personal de la unidad de seguros. - Incrementar el desempeño del personal del área de seguros. - Optimización de recursos humanos (gestión de desempeño)	100 %
2	- Eficiencia de producción al 85 %. - Logro de indicadores del área de seguros. - Generar cultura de trabajo enfocado a trabajo en equipo.	100 %
3	- Sistematización de reportes de personal EESS. - Consolidados por estrategias sanitarias.	95 %
4	- Logro el indicador de gratuidad 99,98 %. - Logro indicador de calidad 86,20 %. - Logro indicador de consistencia 78,42 %.	100 %
5	- Implementación de cronograma de cierre de información. - Cumplimiento de oportunidad en SOASIS.	100 %
6	- Adaptabilidad a la tecnología. - Sistematización de la información moderna. - Creación de módulos para sistematizar información.	100 %
7	- Profesionales capacitados (prestaciones de salud). - Registro y llenado de FUAS óptimo. - Codificación eficiente de FUAS. - Dominio de prestaciones con cobertura SIS.	90 %
8	- Formalización de prestaciones por nivel y categoría de EESS. - Cobertura de prestaciones por ruptura de adscripción.	100 %

Nota. EESS = Establecimientos de salud.

5.2.1. Logro 1. Control del personal de informática.

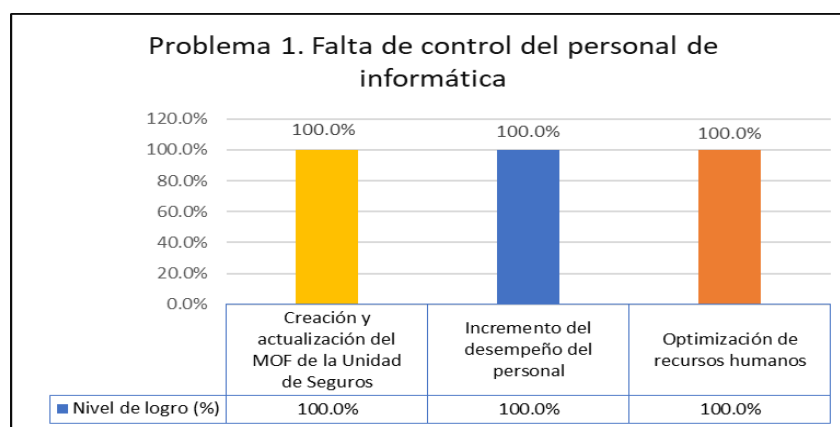


Figura 41. Logro 1. Control del personal de informática. La medición se coloca con base en los reportes elaborados en la actividad profesional.

En la Figura 41 se muestra el logro de una mayor eficacia en el control del personal de Informática. El uso sistemático del ciclo de Deming facilitó a la red de salud la detección y rectificación de ineficiencias en sus operaciones. Al enfocarse en optimizar los procesos fundamentales, se consiguió un empleo más eficiente de los recursos humanos existentes, lo que resultó en una reducción de los costos operacionales. Esto no solo mejoró la producción, sino que también condijo a un uso más eficiente de las habilidades del personal.

La implementación del ciclo de Deming (PDCA) para el control del personal de Informática representó una aplicación estratégica de metodologías de mejora continua en entornos sanitarios. Este enfoque sistemático permitió detectar ineficiencias operativas y optimizar el uso de recursos humanos, reduciendo costos operacionales significativamente. Como señaló Beynon (7), la gestión informática eficaz requiere una supervisión estructurada de los sistemas tecnológicos, que incluye hardware y software, elementos que fueron rigurosamente monitoreados mediante esta metodología. La aplicación de los principios de estructuración, integridad y fiabilidad, fundamentales en la gestión informática según el marco teórico, permitió establecer protocolos claros de supervisión que mejoraron sustancialmente el desempeño del equipo tecnológico. Este enfoque se alineó con lo que Kremer et al. (11) describieron como el funcionamiento eficiente de redes a través de nodos y conexiones, adaptables a situaciones de emergencia.

5.2.2. Logro 2. Control de productividad del personal de informática

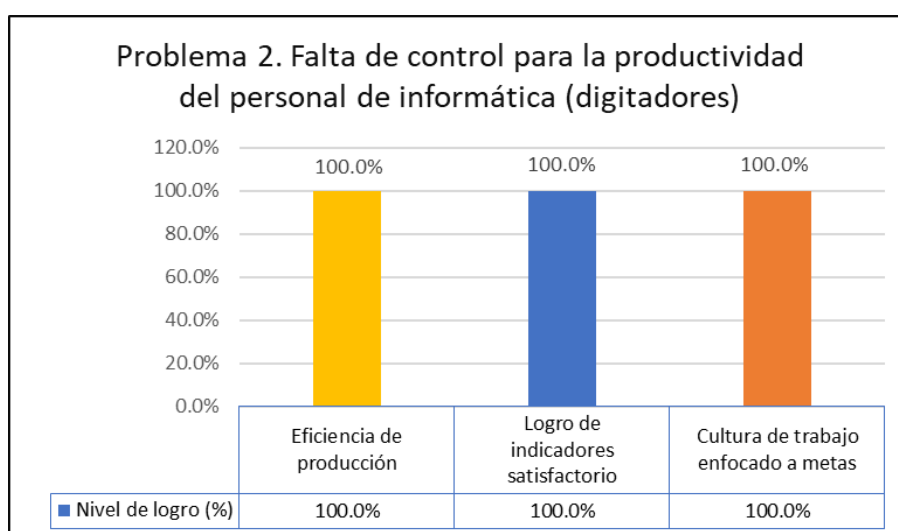


Figura 42. Logro 2. Control de productividad del personal de informática. La medición se coloca con base en los reportes elaborados en la actividad profesional.

Con respecto a la mejora de la productividad, en la Figura 42 se visualiza los resultados de este logro. El énfasis en el perfeccionamiento constante del Ciclo de Deming promovió una cultura empresarial que impulsa la innovación y la capacidad de adaptación. Las redes de salud tienen la capacidad de adaptar sus procesos de forma proactiva para cumplir con las exigencias fluctuantes del ámbito de trabajo estatal. Este dinamismo les facilita mantenerse pertinentes y competitivos en un ambiente de negocios que cambia continuamente.

El control de productividad se fundamentó en la aplicación continua del ciclo PDCA, complementado con principios de dirección estratégica. Esta combinación metodológica fomentó una cultura de mejora constante, permitiendo que el personal se adaptara proactivamente a las exigencias cambiantes del entorno sanitario estatal. La dirección estratégica, como fue descrita por Pérez et al. (23), proporcionó herramientas para analizar el contexto global de la institución, definir objetivos claros y formular estrategias para alcanzarlos, elementos que resultaron cruciales para mantener la relevancia y competitividad del departamento informático. Este enfoque sistemático permitió formular estrategias innovadoras para optimizar el rendimiento en operaciones tecnológicas críticas, alineándose perfectamente con los criterios de eficiencia que caracterizan a las TIC en entornos organizacionales (26).

5.2.3. Logro 3. Control de desempeño personal asistencial

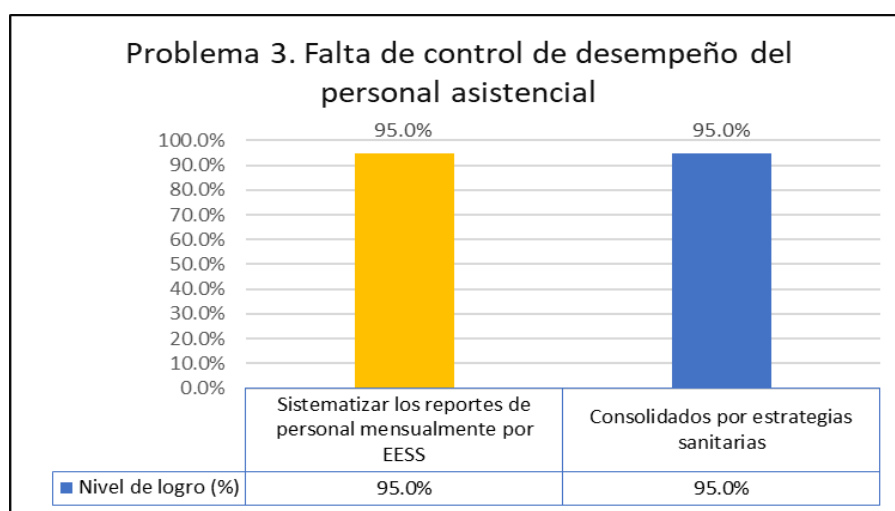


Figura 43. Logro 3. Control de desempeño personal asistencial. La medición se coloca con base en los reportes elaborados en la actividad profesional.

En relación con el control del desempeño de personal asistencial, los resultados se muestran en la Figura 43. La reducción de errores y retrabajos fue fundamental. La

fase de verificación del ciclo de Deming ayudó a detectar y corregir errores antes de que se conviertan en problemas mayores. Esta capacidad para identificar fallos tempranamente evitó retrabajos costosos y mejoró la eficiencia general de la red de salud. Además, al minimizar errores, se incrementó la confianza del usuario en la calidad de los servicios de salud ofrecidos.

El control del desempeño del personal asistencial se fundamentó principalmente en la fase de verificación del ciclo de Deming, permitiendo identificar errores tempranamente y reducir costosos retrabajos. La aplicación de principios de gestión informática, particularmente la automatización y supervisión de procesos, contribuyó significativamente a la minimización de errores en tareas críticas. Este enfoque metodológico se alinea con lo que Beynon (7) describió como características fundamentales de los sistemas e informática: el procesamiento cíclico de información y la automatización de procesos. La implementación de estas metodologías en el ámbito asistencial resultó en una mejora tangible de la calidad del servicio ofrecido, demostrando cómo los principios informáticos pueden potenciar áreas no estrictamente tecnológicas dentro de una red de salud (9).

5.2.4. Logro 4. Centralización de servidores PPDD

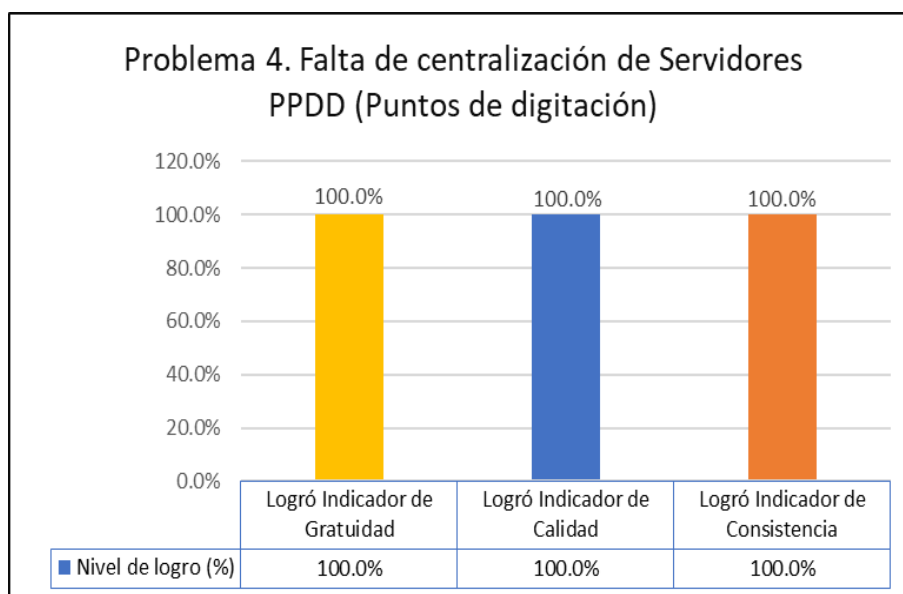


Figura 44. Logro 4. Centralización de Servidores PPDD. La medición se coloca con base en los reportes elaborados en la actividad profesional.

Sobre la centralización de servidores PPDD, los resultados se presentan en la Figura 44. Se proporcionó el manejo de servicios tecnológicos de TI mediante ITIL (Information Technology Infrastructure Library), que establece los niveles de servicios

requeridos por cada. Con estos datos y un proceso de administración de servidores avanzado, las áreas de TI tuvieron la capacidad de alinear su sector con los PPDD, sino también con el SOASIS.

A pesar de que ITIL es principalmente utilizado por grandes entidades con áreas de TI complejas, las mejores prácticas de ITIL también aportaron ventajas a la Red de Salud Puerto Inca, dado que se fundamentan en principios de calidad y, en última instancia, son "mejores prácticas" que pueden generar un efecto beneficioso en cualquier clase de organización.

La centralización de servidores de PPDD se ejecutó siguiendo las mejores prácticas de ITIL, marco de referencia que establece niveles claros de servicio para la administración avanzada de infraestructura tecnológica. Esta implementación permitió alinear las funciones del área TI con los objetivos estratégicos institucionales, particularmente con los sistemas PPDD y SOASIS. Como señalaron los estudios sobre servicios informáticos (11) (12), estos deben centrarse en aportar soluciones a diversos rangos organizacionales, incitando a la productividad y asegurando la ciberseguridad. La aplicación de ITIL en este contexto garantizó una gestión eficiente de los recursos tecnológicos, incluso en un entorno tan complejo como el de las redes de salud, demostrando la versatilidad y aplicabilidad de este marco metodológico en instituciones sanitarias.

5.2.5. Logro 5. Control de reglas consistencia y validación para el logro de calidad

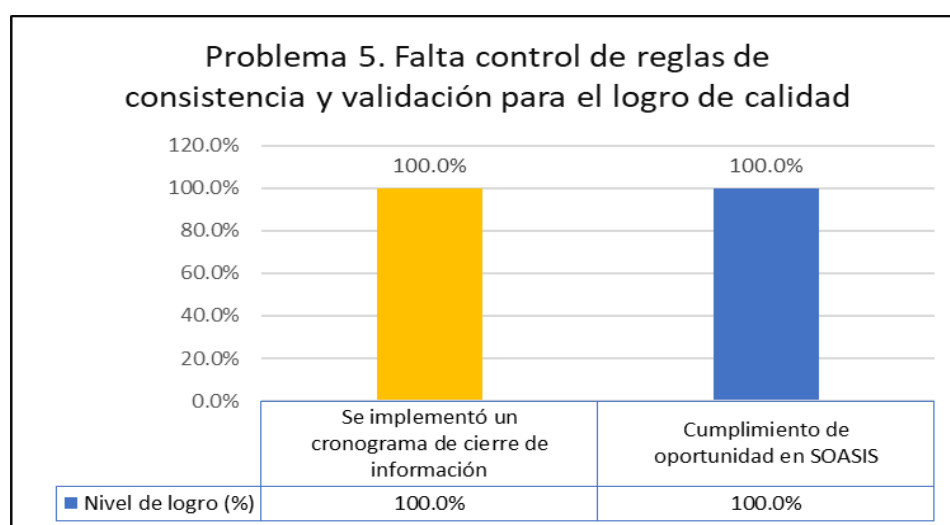


Figura 45. Logro 5. Control de reglas consistencia y validación para el logro de calidad. La medición se coloca con base en los reportes elaborados en la actividad profesional.

Los resultados sobre el control de reglas de consistencia y validación para el logro de calidad se muestran en la Figura 45. El ciclo de Deming, al perfeccionar los procesos y minimizar los errores, ayuda a potenciar de manera significativa la experiencia del digitador responsable de cada PPDD, debido a que se establecen parámetros y estándares de calidad de información.

El control de reglas de consistencia y validación implementó el ciclo de Deming para establecer parámetros claros que garantizaran la calidad en la información procesada. Esta aproximación metodológica, complementada con principios clave de Gestión de Seguridad Informática aseguró la integridad y consistencia en los datos manejados (16). Como describieron los expertos (17), la gestión de seguridad informática comprende fases de evaluación, conciencia y activación, elementos que fueron rigurosamente aplicados para identificar recursos tecnológicos y diseñar políticas de protección de información. Este enfoque sistemático permitió potenciar significativamente la experiencia del digitador responsable, mejorando la calidad global del sistema de información sanitaria.

5.2.6. Logro 6. Migración al nuevo sistema ARFSISWEB

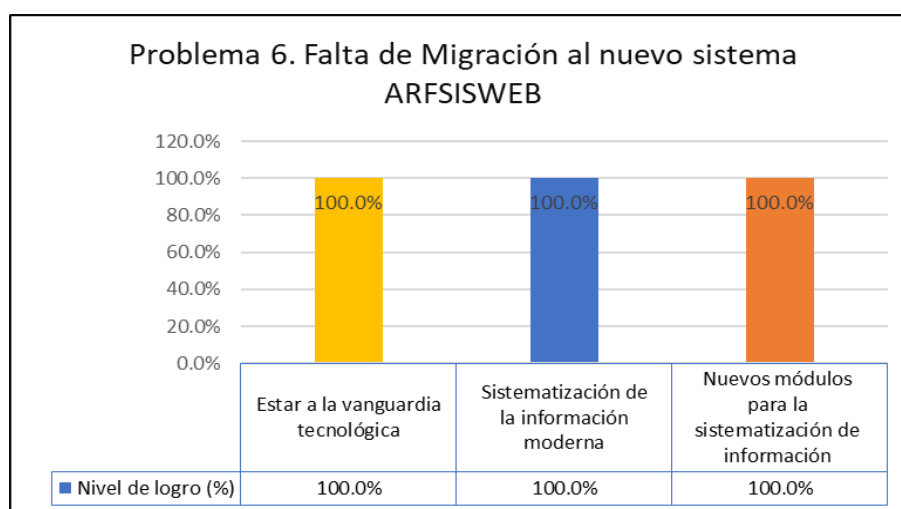


Figura 46. Logro 6. Migración al nuevo sistema ARFSISWEB. La medición se coloca con base en los reportes elaborados en la actividad profesional.

En la Figura 46 se presentan los resultados sobre la migración al nuevo sistema ARFSISWEB. La mejora metodológica que se puede implementar es el PMBOK, que proporciona una metodología organizada y eficaz para ejecutar proyectos de forma eficaz. Siguiendo sus fundamentos y procedimientos, los expertos pueden optimizar los recursos, reducir los riesgos y potenciar los resultados. Desde la fase inicial de

planificación hasta la finalización del proyecto, el PMBOK proporciona una guía detallada para cada fase, garantizando que nada quede a la suerte.

En ese sentido, la migración al sistema ARFSISWEB se realizó siguiendo los fundamentos del PMBOK (Project Management Body of Knowledge), proporcionando una metodología estructurada para planificar, ejecutar y supervisar el proyecto con eficacia. Esta aplicación se complementó con principios avanzados de software informático, asegurando un diseño eficiente y adaptable del nuevo sistema. La implementación consideró las características fundamentales que debe poseer un software informático: usabilidad, corrección, fiabilidad, integridad, eficiencia y seguridad (13) (14). La aplicación rigurosa de esta metodología permitió optimizar los recursos disponibles, minimizar riesgos y garantizar una transición exitosa, demostrando la eficacia del PMBOK incluso en proyectos tecnológicos de alta complejidad en entornos sanitarios.

5.2.7. Logro 7. Capacitaciones al personal asistencial

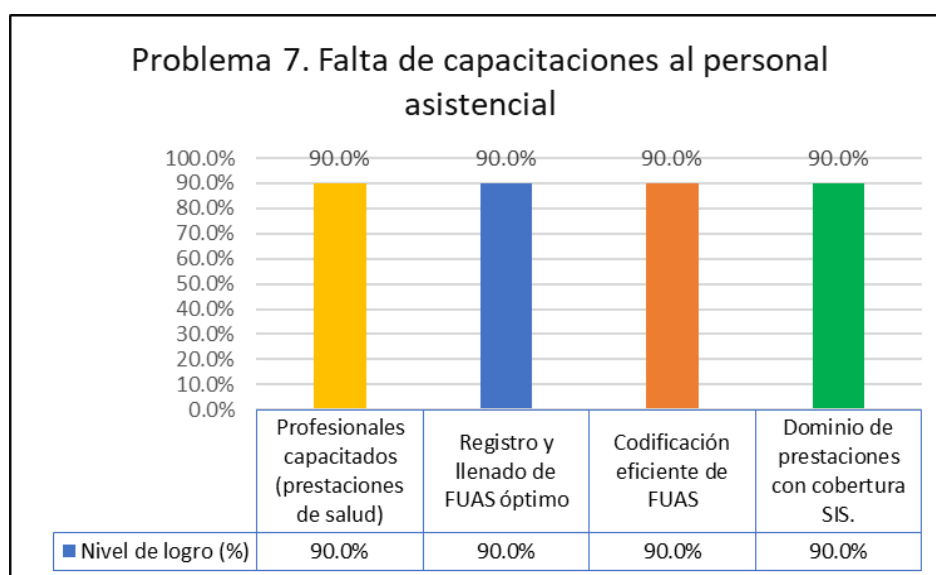


Figura 47. Logro 7. Capacitaciones al personal asistencial. La medición se coloca con base en los reportes elaborados en la actividad profesional.

El logro de capacitaciones al personal asistencial se muestra en la Figura 47. La aplicación del método Kaizen ofreció muchos beneficios, entre ellos, un mayor grado de compromiso. Los miembros del equipo presentaron un mayor interés en su trabajo y estuvieron más proclives a comprometerse con las metas de la red de salud. Además, el fortalecimiento de los equipos permitió el trabajo en equipo para resolver problemas. Gracias al método Kaizen se fortalecieron los vínculos y se construyeron equipos

mejores y más resistentes, preparados para afrontar cualquier desafío.

De esta forma, las capacitaciones al personal asistencial implementaron el método Kaizen, enfoque japonés de mejora continua que fomenta incrementos pequeños pero constantes en la calidad y eficiencia. Esta metodología fortaleció los vínculos entre colaboradores y promovió un trabajo en equipo más eficiente y resiliente. El programa formativo incorporó herramientas modernas propias del Área de Informática (15), siguiendo los principios de las TIC descritos por los especialistas (26): tratamiento y automatización de datos, interconectividad, accesibilidad y adaptabilidad. Esta aproximación integral permitió al personal asistencial dominar eficientemente el registro y procesamiento digital de información sanitaria, mejorando significativamente la calidad de los datos manejados en la institución.

5.2.8. Logro 8. Formalización para asistencia técnica

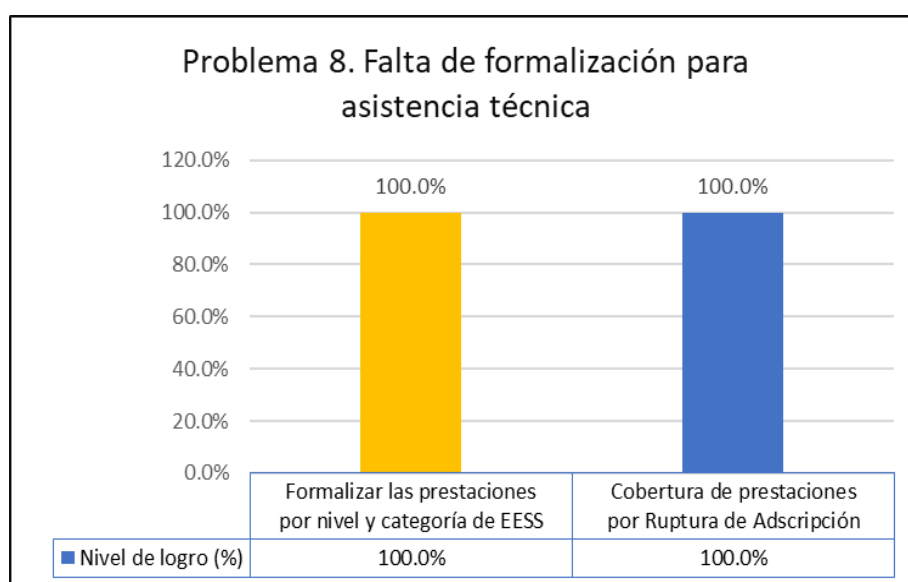


Figura 48. Logro 8. Formalización para asistencia técnica. La medición se coloca con base en los reportes elaborados en la actividad profesional.

La formalización para asistencia técnica se fundamentó en principios clave del Área de Informática (15), optimizando el soporte técnico mediante una estructura organizativa eficiente. Se implementaron soluciones adaptadas a necesidades específicas mediante servicios informáticos diseñados a medida, garantizando un flujo continuo en las operaciones tecnológicas. Esta implementación se alineó con lo descrito sobre software informático (13) y servicios informáticos (11) (12), particularmente en relación con la supresión de tareas redundantes, automatización de procesos y monitoreo eficiente de actividades. El enfoque metodológico aplicado aseguró que el

soporte técnico respondiera rápidamente a las necesidades de los usuarios, mejorando significativamente la eficiencia operativa y la satisfacción del personal sanitario con los sistemas tecnológicos implementados (10).

5.3. Dificultades encontradas

Los procesos del Área de Informática y sus funciones misionales y operativas causaron diferentes dificultades como falta de tiempo, procesos ineficientes, falta de automatización de actividades, falta de actualización de sistemas, falta de capacitación de personal, entre otros, los cuales fueron considerados como oportunidades que ayudaron a la creación de iniciativas, aprovechando la generación de valor en la gestión y el cumplimiento de los objetivos. Se puede definir que el trabajo en equipo y la propuesta de proyectos fueron el fundamento para la resolución de problemas. En la Tabla 28 se detallan las dificultades más relevantes encontradas en el desarrollo de este informe.

Tabla 28. *Dificultades del desarrollo del informe*

Ítem	Dificultades	Logro
1	Falta de tiempo	Adaptación de agenda continua
2	Falta de información	Solicitud de información a diferentes áreas
3	Falta de asesoramiento	Ayuda de asesor
4	Falta de disponibilidad de recursos (normativas, procesos)	Obtención de recursos

Nota. La tabla presenta los logros con base en las dificultades identificadas en la entidad.

5.4. Planteamiento de mejoras

Las mejoras son parte del valor diferencial del profesional de Ingeniería de Sistemas e Informática, por lo cual se propusieron en el Área de Informática de la Unidad de Seguros, las cuales son detalladas en la Tabla 29.

Tabla 29. *Planteamiento de mejoras*

Ítems	Mejora	Nivel de importancia
1	Planificar un análisis de los procesos y actividades del Área de Informática, haciendo una revisión exhaustiva de las fuentes de información.	Alta
2	Diseñar un plan de capacitaciones en forma anual para todo el personal del Área de Informática.	Alta

3	Presentar un plan de adquisiciones de nuevos equipos informáticos.	Alta
4	Consolidar un estándar de gestión para el control de desempeño del personal.	Alta
5	Crear nuevos indicadores de gestión para los PPDD.	Alta

Nota. PPDD = Puntos de digitación.

Cabe resaltar que estas mejoras fueron evaluadas por los jefes de área correspondiente, siendo necesario presentar la documentación formal de acuerdo con las políticas de la institución, que incluye el presupuesto financiero y los alcances de la mejora.

5.4.1. Metodologías propuestas

Las metodologías propuestas para este informe profesional fueron definidas de acuerdo con las necesidades y el tipo de gestión del Área de Informática. Para la aplicación de estas metodologías también fue necesario la revaluación de las habilidades técnicas y académicas del personal involucrado. Las metodologías propuestas son:

5.4.1.1. BPM.

La gestión de procesos de negocio (BPM) es el conocimiento enfocado en las organizaciones, su finalidad es permitir el análisis, supervisión y mejoramiento de los procesos. Facilita la identificación de puntos de mejora para el cumplimiento de tareas eficientes. Esta metodología permite que las organizaciones cuenten con una mejor predicción de sus procesos y se prioricen los mismos.

El BPM incita a que cada unidad de trabajo pueda realizar una introspección para identificar deficiencias existentes o futuras, y, a partir de ello, proponer medidas y técnicas que ayuden a superarlas.

a) Importancia

Sin duda, una organización desordenada es sinónimo de caos. Con el fin de evitar ello, se necesita tener una mirada holística, puesto que si un área trabaja para sí misma no podrá alinear sus objetivos con los de la organización y los problemas seguirán afectando. Con la visualización general de todos los procesos organizacionales se logra identificar cuellos de botella e irregularidades que pueden disminuir la adecuada gestión y la productividad.

Su acción es esencial en el entorno empresarial moderno, ya que proporciona un enfoque sistemático y estructurado para observar, diseñar, hacer y optimizar los

procesos organizacionales. De esta forma, las compañías pueden detectar fallos, suprimir sobras y propiciar la cooperación entre áreas, lo que conlleva la rapidez y eficacia operativa. Con la presencia de una buena gestión de proceso es sencillo lograr que una organización se adapte a las modificaciones del sector y a las demandas de los consumidores. Es importante porque la BPM contribuye a incrementar la satisfacción del cliente y asegura la distribución de bienes y servicios de gran excelencia, en tiempo y forma.

b) Beneficios

Un sistema de gestión de procesos brinda varios beneficios para las organizaciones que se traducen en eficiencia, competitividad y rentabilidad.

Asimismo, se fomenta la colaboración entre las áreas y los equipos de trabajo al crear flujos de trabajo eficientes. Una de las grandes ventajas es la estandarización de los servicios, lo que aumenta la calidad y la consistencia de las operaciones. Un sistema de gestión de procesos permite que las compañías logren sus objetivos estratégicos de manera eficaz y competitiva, además de bajar costos porque se eliminan actividades redundantes. También detona la innovación, gracias a que existe una continua evaluación y mejora de los procesos.

5.4.1.2. PMBOK.

El PMBOK (Project Management Body of Knowledge) es un documento desarrollado por el PMI (Project Management Institute), que recopila procesos, experiencias recomendadas, lenguaje y pautas para una gestión de proyectos eficaz. El PMBOK contiene un conjunto de buenas prácticas y directrices que permiten realizar un seguimiento óptimo de los proyectos y sus fases a lo largo de todo su ciclo de vida, basándose en la experiencia de los expertos que lograron demostrar su eficacia.

Igualmente, resulta de utilidad tanto para aquellos que se inician en el ámbito de la gestión de proyectos, porque explica los procesos esenciales con el fin de que puedan adaptarse a la metodología que cada gestor decida emplear, como también para los profesionales con mayor experiencia, dado que se presentan diversas innovaciones que pueden solucionar problemáticas actuales.

a) Importancia

El PMBOK es determinante para las organizaciones que desean el mejoramiento continuo de sus propósitos. Las ventajas clave son:

- Estandarización en la gestión de proyectos, mediante el establecimiento de principios generales.

- Eficacia en los canales de comunicación entre los interesados.
- Reducción de riesgos gracias a la modelización de procesos inmersos en un trabajo.

- Empleo racional de recursos disponibles y control de los mismos.
- Supervisión minuciosa de cada proceso.
- Otorgamiento de mayor posibilidad de éxito.

5.4.2. Descripción de la implementación

5.4.2.1. Implementación del BPM.

Para la implementación de las actividades del BPM se consideran los siguientes criterios: diseño, modelado, ejecución, monitoreo y optimización

a) Diseño

La gestión de procesos de negocio inicia con la determinación y diseño de procesos. Parte de la detección de procesos presentes y los futuros a realizar. Es necesario conocer qué aspectos abarca la estrategia empresarial:

- Valor para el cliente.
- Métricas organizacionales.

El enfoque de procesos más actualizado comprende lo siguiente:

- Secuencias de trabajo.
- Variables del proceso.
- Recordatorios.
- Aumento de nivel.
- Normas de trabajo.
- Convenios de servicio.
- Herramientas de asignación.

El fin de fase de diseño es asegurar la eficiencia en cada proceso, con la ayuda de los recursos necesarios.

b) Modelado

Esta fase analiza los siguientes elementos:

- Esquemas empresariales.
- Mapas de procesos principales.
- Sistema de valor.

Por ende, el modelado se basa en un diseño teórico junto con composiciones variables.

La determinación de posibles escenarios es una forma de predicción sobre algún evento en específico.

c) Ejecución

En esta fase, la teoría se materializa, aportando forma a lo antes planificado. La implementación de los procesos empresariales se realiza de forma manual, automatizada o híbrida. Los procesos manuales son impulsados por personas, mientras que los automatizados utilizan programas computacionales especializados. Para optimizar esta etapa, es fundamental analizar y suprimir actividades que aportan un mínimo o nulo valor a la empresa o al cliente, lo cual puede lograrse incrementando el nivel de automatización de actividades, permitiendo así que los colaboradores se enfoquen en asuntos de mayor jerarquía estratégica. La eficacia en esta fase se relaciona con la correcta integración entre los recursos humanos y tecnológicos.

d) Monitoreo

La fase de monitoreo desempeña un papel crucial al realizar un seguimiento detallado de los procesos individuales, proporcionando información valiosa sobre su desempeño. Esta etapa facilita la detección de aspectos de mejora en las interacciones con clientes y proveedores, al permitir la evaluación de indicadores como tiempo de ciclo, tasa de defectos y productividad. El monitoreo logra la implementación de sistemas de alerta temprana ante incumplimientos y la reasignación pertinente de tareas, con el objetivo de garantizar la ejecución eficaz de los procesos empresariales.

e) Optimización

Esta etapa reúne los hallazgos previos para efectuar mejoras y ajustes estratégicos. Se tratan las ineficiencias identificadas, como los cuellos de botella, y se aprovechan las oportunidades de optimización halladas. La implementación de propuestas innovadoras en esta fase es causal para elevar la eficacia operativa. Asimismo, la adopción de estrategias específicas desde el inicio del ciclo BPM puede acelerar y potenciar en gran medida la gestión de procesos empresariales.

5.4.2.2. Implementación del PMBOK.

La gestión de propuestas del PMBOK se efectúa a través de las siguientes categorías: inicio, planificación, ejecución, seguimiento y control y, finalmente, cierre. Cada categoría puede cerrarse después de finalizar un ciclo o seguir siendo supervisada, considerando sus entradas y salidas, pero siempre de forma conjunta. A continuación, se describen las categorías:

a) Iniciación

El PMBOK considera a la iniciación como la fase de definición del proyecto. Esta etapa parte de la autorización formal para su comienzo y la delimitación del alcance inicial, encerrando estimaciones preliminares de costos. El gestor de proyectos tiene la función de identificar a los *stakeholders* y ejecutar procedimientos preparatorios. Es obligatorio, en esta fase, elaborar un documento formal para el inicio del proyecto y recopilación de la información esencial que será utilizada en las etapas que continúan en el ciclo de vida del proyecto.

b) Planificación

En esta etapa las tareas se convierten en partes más específicas, entre ellas se encuentran la planeación de la gestión, el acopio de requisitos, establecimiento de la organización del proyecto, cronograma, presupuesto, gestión de comunicaciones y la identificación de amenazas.

c) Ejecución

Se centra en la acción por parte del director del proyecto, fijando los elementos a utilizarse, así como la comunicación pertinente de aquellos faltantes para después solicitar la adquisición, de ser necesario.

d) Seguimiento y control

Esta categoría engloba las tareas necesarias para evaluar el rendimiento del proyecto. Asimismo, este apartado se constituye como el momento oportuno para saber el avance y el faltante del trabajo planteado inicialmente.

Por eso, en esta parte es factible realizar modificaciones y determinar criterios, siempre y cuando no haya cambios de gran magnitud. Entre los procesos más importantes están: supervisión de fases laborales, comprobación de alcances, supervisión de modificaciones y tiempos, análisis de costos y preparación de reportes.

e) Cierre

Finalmente, la categoría de cierre se refiere a los últimos productos del proyecto. Lo óptimo es el ajuste a los lineamientos inicialmente planteados, el logro del objetivo, la obtención de rendimientos previstos y, esencialmente, se desea alcanzar la satisfacción del cliente.

5.5. Análisis

Tras la descripción del diseño e implementación propuestos, el análisis se centra en las dimensiones de la carrera de Ingeniería de Sistemas e Informática mediante el

Business Process Management (BPM). Como señaló White, este enfoque permite definir "instrucciones de trabajo, responsables, medidas correctivas ante desviaciones e interconexiones con nuevos sistemas" (p. 87). Los hallazgos evidencian que el modelado BPM optimiza la eficiencia organizacional al estructurar procesos en niveles jerárquicos: mapas de procesos (representación simplificada de actividades mediante diagramas de flujo básicos), descripciones de procesos (especificación de roles, datos y flujos de información) y modelos de procesos (diagramas exhaustivos que permiten análisis, simulación e implementación automatizada). Esta estratificación garantiza la ejecución coherente de fases críticas y mitiga riesgos operativos. Aporte del bachiller en la empresa y/o institución (40).

Desde la encargatura del Área de Informática se desarrollaron iniciativas que ayudan a complementar los objetivos del área de la unidad de seguros, que llevaron a aplicar métodos y herramientas para su ejecución e implementación, junto con otros recursos tecnológicos y de aplicación de buenas prácticas de gestión.

Tabla 30. *Aporte del bachiller*

Ítem	Aportes de las oportunidades	Nivel de importancia
1	Generación de liderazgo transformacional	Alta
2	Mejora de la gestión del tiempo	Alta
3	Mejora en el control del cronograma de actividades.	Alta
4	Apoyar a una gestión eficiente de la información y recursos digitales	Alta
5	Generar autoaprendizaje y creación de relaciones con asesores externos.	Alta
6	Implementación de nuevos procesos, procedimientos, etc.	Alta
7	Mejorar el control y ejecución de las directivas.	Alta
8	Generar nuevos canales de comunicación y sinergia entre áreas.	Alta

Nota. Todas las oportunidades planteadas se centraron en crear, aplicar o mejorar los aspectos deficientes de la entidad.

CONCLUSIONES

1. Se concluye que la implementación de mecanismos de control sobre el personal de Informática permitió estructurar sus funciones conforme a un nuevo MOF, mejorando la organización interna del área y optimizando el cumplimiento de sus tareas. Esta acción fue determinante para elevar la eficacia operativa del equipo, contribuyendo a una mejora medible en la calidad de los servicios digitales.
2. Gracias al diseño e implementación de plantillas de control, se logró un seguimiento preciso de las tareas de los digitadores, lo que permitió incrementar su productividad en un 95 % respecto al año anterior. Este resultado muestra que la trazabilidad de actividades mediante herramientas informáticas es clave para mejorar el rendimiento individual y colectivo.
3. La introducción de un sistema de control de desempeño para el personal asistencial, aplicado por cada establecimiento de salud permitió medir indicadores clave de rendimiento, logrando una mejora cuantificable en la calidad del servicio prestado a los asegurados del SIS.
4. El proyecto de centralización de servidores PPDD en cada microrred permitió una significativa reducción de tiempos operativos (20 %) y una mejora en la eficiencia de la transferencia de datos, lo que se reflejó en un entorno digital más confiable y menos propenso a errores.
5. La estandarización de controles de calidad sobre los formatos RC y FUAS redujo los errores de registro en un 10 %, asegurando la integridad y confiabilidad de los datos clínicos registrados, aspecto crucial para una correcta toma de decisiones y cumplimiento de los objetivos del SIS.
6. La migración al nuevo sistema informático ARFSISWEB se realizó en su totalidad, lo que permitió una mejora del 25 % en la calidad del manejo de información, fortaleciendo la interoperabilidad y gestión de datos dentro de la Unidad de Seguros.
7. Las capacitaciones impartidas al personal asistencial sobre el uso de sistemas y cumplimiento normativo mejoraron su conocimiento técnico en un 30 %, lo que se tradujo en un servicio más eficiente y de mayor calidad para los usuarios del SIS.
8. La institucionalización de la asistencia técnica bajo directiva formal permitió asegurar el soporte oportuno al personal de campo y a los establecimientos de salud, reduciendo la dependencia de respuestas informales y mejorando la continuidad operativa de los sistemas.

9. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda mantener actualizado el Manual de Organización y Funciones (MOF) del Área de Informática, incorporando revisiones anuales que reflejen la evolución tecnológica y funcional del personal, asegurando que la distribución de tareas siga siendo efectiva y alineada a los objetivos institucionales.
2. Se sugiere implementar un sistema automatizado de seguimiento de tareas, integrado al ARFSISWEB, que permita generar alertas sobre desvíos de productividad y facilite la intervención oportuna para mantener estándares de rendimiento en tiempo real.
3. Es conveniente institucionalizar la evaluación semestral del desempeño asistencial con base en indicadores validados, acompañada de retroalimentaciones individualizadas que promuevan la mejora continua y el desarrollo profesional del personal asistencial.
4. Para consolidar los beneficios logrados, se recomienda realizar auditorías técnicas trimestrales a los PPDD centralizados, asegurando el mantenimiento preventivo y la actualización tecnológica de los equipos de digitación, garantizando así la continuidad del flujo de datos.
5. Se debe incorporar un módulo de control automático dentro del ARFSISWEB que aplique validaciones en tiempo real a los formatos RC y FUAS antes de su envío, minimizando errores humanos y elevando los estándares de calidad de los datos procesados.
6. Se sugiere documentar el proceso de migración como una guía de buenas prácticas, que pueda ser replicada por otras unidades del país, incluyendo lecciones aprendidas y lineamientos técnicos para migraciones futuras.
7. Debe establecerse un programa de capacitación continua, dividido en módulos mensuales, con evaluaciones prácticas al final de cada sesión, a fin de asegurar la comprensión y aplicación efectiva de los contenidos impartidos.
8. Es fundamental crear un sistema digital de tickets para la gestión de la asistencia técnica, que permita registrar incidencias, tiempos de respuesta y nivel de satisfacción, asegurando la trazabilidad de las solicitudes y la mejora del servicio técnico.

BIBLIOGRAFÍA

1. DIRECCIÓN Regional de Salud Huánuco (Diresa). Actividades principales. 2025 [fecha de consulta: 25 de marzo de 2025]. Disponible en: <https://diresahuanuco.gob.pe/>
2. DIRECCIÓN Regional de Salud Huánuco. Misión y Visión. 2025 [fecha de consulta: 25 de marzo de 2025]. Disponible en: <https://diresahuanuco.gob.pe/VisionMision>
3. D. S. N.º 034-2015-SA. Diario Oficial El Peruano, Lima, 2015.
4. R. J. N.º 000050-2024-SIS/J. Diario Oficial El Peruano, Lima, 2024.
5. DIRECTIVA REGIONAL N.º 001-2021/DIRESA/DESP/DSS-V.01. Gobierno Regional de Huánuco, Huánuco, 2021.
6. I.T. N.º 061-2021-SALUDPOL-GG-DFPS/UFGCPS/ADDV. Saludpol, Lima, 2021.
7. BEYNIN, P. *Sistemas de información*. Barcelona: Reverté, 2018.
8. Diferencias entre informática y sistemas [en línea]. ISIL, Lima, 2024 [fecha de consulta: 23 de mayo de 2024]. Disponible en: <https://isil.pe/blog/orientacion/diferencia-sistemas-e-informatica/>
9. ¿Cuál es la definición o concepto de la gestión informática? [en línea]. *Mafosan*, 2023 [fecha de consulta: 23 de mayo de 2024]. Disponible en: <https://www.mafosan.com/blog/2023/04/03/cual-es-la-definicion-o-concepto-de-la-gestion-informatica/>.
10. Unidades de Gestión Territoriales de Salud [en línea]. *Diresa San Martín*, 2024 [fecha de consulta: 23 de mayo de 2024]. Disponible en: <https://www.saludbajomayo.gob.pe/web/redes-de-salud>
11. KREMER, P., MOLESINI, C. y WAYNSZTOK, L. *Curso sobre Enfermedades Vectoriales para Agentes Comunitarios en Ambiente y Salud*. Buenos Aires: Ministerio de Salud - Presidencia de la Nación, 2014.
12. Servicio de Salud. *Organización Internacional del Trabajo* [en línea]. Ginebra, 2023 [fecha de consulta: 23 de mayo de 2024]. Disponible en: <https://www.ilo.org/es/sectores-e-industrias/servicios-de-salud>

13. GUNNELL, M. Servicios informáticos IT. *Techopedia* [en línea]. 2024 [fecha de consulta: 24 de mayo de 2024]. Disponible en: <https://www.techopedia.com/es/definicion/servicios-informaticos>
14. La importancia de los servicios informáticos en la empresa [en línea]. *CTiSoluciones*, 2023 [fecha de consulta: 24 de mayo de 2024]. Disponible en: <https://www.ctisoluciones.com/blog/>
15. SOFTWARE [en línea]. *Significados*. 2024 [fecha de consulta: 25 de mayo de 2024]. Disponible en: <https://www.significados.com/software/>
16. PROGRAMA Informático [en línea]. *Concepto de*, 2023 [fecha de consulta: 25 de mayo de 2024]. Disponible en: <https://concepto.de/programa-informatico/>
17. Importancia y funciones del área de sistemas en una empresa [en línea]. *Grupo Logis*, 2021 [fecha de consulta: 25 de mayo de 2024]. Disponible en: <https://grupologis.co/importancia-y-funciones-area-sistemas/>
18. SEVILLANO, F. (2021). *Dirección de seguridad y gestión de ciberriesgo*. Bogotá: Ra-ma Editorial.
19. Gestión de la seguridad [en línea]. *Hewlett Packard Enterprise*, 2024 [fecha de consulta: 26 de mayo de 2024]. Disponible en: <https://www.hpe.com/lamerica/es/what-is/security-management.html>
20. LIANES, F. y RUBIO, C. *Beneficios clave en la gestión de la ciberseguridad en empresas españolas* [en línea]. 2023 [fecha de consulta: 26 de mayo de 2024]. Disponible en: <https://es.linkedin.com/pulse/>
21. DAVID, F. y DAVID, F. *Strategic management: A competitive advantage approach, concepts and cases*. Pearson Education, 2017.
22. PÉREZ, E., RODRIGO, B. y MARTÍN, V. *Dirección estratégica de la empresa*. Madrid: Editorial Centro de Estudios Ramón Areces S.A, 2023.
23. PÉREZ, E., RODRIGO, B. y MARTÍN, V. *Dirección estratégica de la empresa*. España: Editorial Universitaria Ramón Areces, 2023.
24. La dirección estratégica en la empresa y su relación con el marketing [en línea]. *UNIR*, 2021 [fecha de consulta: 27 de mayo de 2024]. Disponible en: <https://www.unir.net/marketing-comunicacion/revista/direccion-estrategica/>
25. RODRÍGUEZ, D. *¿Qué es la mejora de procesos? 5 metodologías para lograrla*. [en línea]. 2024 [fecha de consulta: 27 de mayo de 2024]. Disponible en: <https://gestion.pensemos.com/que-es-mejora-de-procesos-metodologias-para-lograrla>

26. OBANDO, R. Mejora de procesos: qué es, metodologías, herramientas y ejemplos. *HubSpot* [en línea], 2023 [fecha de consulta: 27 de mayo de 2024]. Disponible en: <https://blog.hubspot.es/sales/mejora-procesos#por-que>
27. ¿Qué es una base de datos? [en línea]. *Oracle*, 2021 [fecha de consulta: 28 de mayo de 2024]. Disponible en: <https://www.oracle.com/pe/database/what-is-database/>
28. MONDY, W. *Administración de recursos humanos* [en línea]. 2020. http://www.ingebook.com/ib/NPcd/IB_BooksVis?cod_primaria=1000187&codigo_libro=4475.
29. JIMÉNEZ, J. Las TICs: El poder detrás del éxito empresarial. *Webdox* [en línea], 2023 [fecha de consulta: 29 de mayo de 2024]. Disponible en: <https://www.webdoxclm.com/blog/tics>
30. HILBERT, M. (2011). The end justifies the media: Communication for sustainable development. *Development Policy Review*, 29(1), 5-36.
31. GARCÍA, M., FLORES, A. y VEGA, V. (2013). Las PyMES y la brecha digital: caso de Aguascalientes. En *Las tecnologías de la información y comunicación en las organizaciones*.
32. ORTEGA, K. ¿Por qué son importantes las TIC para las empresas? *Saint Leo University* [en línea], 2023 [fecha de consulta: 29 de mayo de 2024]. Disponible en: <https://worldcampus.saintleo.edu/noticias/cual-es-la-importancia-de-las-tic-para-las-empresas>
33. ¿Qué es un Sistema de Gestión de Calidad? [En línea]. *Unifikas*, 2023 [fecha de consulta: 29 de mayo de 2024]. Disponible en: <https://www.unifikas.com/es/noticias/>
34. Cómo alcanzar tus metas y maximizar tu éxito [en línea]. *Tecno-Soluciones*, 2023 [fecha de consulta: 29 de mayo de 2024]. Disponible en: <https://tecnosoluciones.com/productividad-personal/>
35. SERRANO, V. *Relación entre tecnología y productividad*. DATADEC [en línea], 2023 [fecha de consulta: 29 de mayo de 2024]. Disponible en: <https://www.datadec.es/blog/relacion-entre-tecnologia-y-productividad>
36. ARIAS, F. *El proyecto de investigación* [en línea], 2021 [fecha de consulta: 29 de mayo de 2024]. Disponible en: https://issuu.com/fidiasgerardoarias/docs/fidias_g_arias_el_proyecto_de_inv

37. ARIAS, F. El proyecto de investigación [en línea]. *ABACOENRED*, 2021 [fecha consulta: 1 de octubre de 2021]. Disponible en: <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf>
38. HERNÁNDEZ, R, FERNÁNDEZ, C. y BAPTISTA, P. *Metodología de la Investigación Científica* [en línea]. México, Mc Graw Hill, 2014 [fecha de consulta: 1 de octubre de 2021]. Disponible en: <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>.
39. Guía de Referencia y Modelado BPMN. *FUTSTRAT* [en línea], 2021 [fecha de consulta: 22 de septiembre de 2021]. Disponible en: <http://futstrat.com/books/book\ images/Guia%20de%20Referencia%20y%20Modelado%20BPMN%20chap1-2.pdf>
40. WHITE, S. *Modeling and Reference Guide: Understanding and Using BPMN*. Future Strategies Inc.: 2008.

ANEXOS

Anexo 1. Evidencia de la creación y actualización del MOF según Resolución Directoral N° 02354-2023-GRHCO-RSPI-DE

GOBIERNO REGIONAL DE HUÁNUCO Red de Salud Puerto Inca		N°02354-2023-GRHCO-RSPI-DE
RESOLUCIÓN DIRECTORAL		
Puerto Inca, 20 de Agosto del 2023		
VISTO		
El Informe N° 0004-2023-GRH-GRDS-DIRESA-RSPI-ODI/US. de la Jefatura de la Unidad de seguros en el área de Informática de la Red de Salud Puerto Inca bajo responsabilidad del Bach. Ing. Sistemas. Eli Morales Falcón.		
CONSIDERANDO:		
Que, mediante Ordenanza Regional N° 055-2013-CR-GRH, de fecha 19 de julio del 2023, se aprobó el Reglamento de Organización y Funciones del Red de Salud Puerto Inca, el mismo que define la estructura organizacional, los objetivos estratégicos y funcionales de la institución;		
Que, mediante Ordenanza Regional N° 096-2018-CR/GRH, de fecha 27 de setiembre del 2018, se aprobó el reordenamiento del Cuadro para Asignación de Personal de la Red de Salud Puerto Inca;		
Que, es necesario precisar y formalizar algunos procesos técnicos con la finalidad de desarrollar de la manera más óptima la gestión administrativa;		
Que, con Informe N° 006-2012-OPE-RSPI, la Oficina de Planeamiento Estratégico eleva a la Dirección Ejecutiva la Red de Salud Puerto Inca la propuesta del Manual de Organización y Funciones de la Unidad de Seguros de la Red de Salud Puerto Inca para su aprobación mediante acto resolutivo, el mismo que ha sido elaborado siguiendo los lineamientos establecidos por la Directiva N° 007 MINSA-OGPP.V.02: Directiva para la Formulación de Documentos Técnicos Normativos de Gestión Institucional;		
Con la visación de la Sub-Dirección, de la Jefatura de la Oficina de Planeamiento Estratégico, de la Jefatura de la Oficina de Administración y de la Jefatura de la Coordinación de la Oficina de Asesoría Jurídica; y.		
De conformidad con las facultades previstas en el Reglamento de Organización y Funciones de la Red de Salud Puerto Inca, aprobado por Resolución Directoral N°208-2024-GRHCO-RSPI-DE:		
SE RESUELVE:		
Artículo 1°. - APROBAR el "Manual de Organización y Funciones de la Unidad de seguros de la Red de Salud Puerto Inca, que consta de seis capítulos.		
Artículo 2°. - COMUNICAR la presente resolución a las instancias superiores competentes, oficinas, unidades, departamentos, coordinaciones y áreas administrativas de la Red de Salud Puerto Inca para su cumplimiento conforme a Ley.		
Regístrese, comuníquese y cúmplase.		
 Mg. Dany Daniel Santillán Ledoño DIRECTOR		

Anexo 2. Conformidad del correo institucional N°032_2023 de la Creación y actualización del MOF (12/06/2023)

R

Responsable de Informatica <responsabledeinformaticaus@gmail.com>
para uspuertoica

4:35 p.m. (hace 10 minutos)

CORREO ELECTRÓNICO N° 032-2023- GRH-GRDS-DRSH-RSPI-DE/ODI/US.

ATENCIÓN : OBST. VICTOR MARTEL ROJAS
JEFE DE LA UNIDAD DE SEGUROS RSPI

ASUNTO : CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL MOF - UNIDAD DE SEGUROS

ATENCIÓN : UNIDAD DE SEGUROS

ASUNTO : REMITO LA CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL MOF - US

De mi consideración:

Por medio de la presente tengo a bien dirigirme a Ud. Para saludarle cordialmente, a su vez informar sobre la creación y actualización del MOF que corresponde a nuestra unidad, esto beneficiara a la unidad en mantener e incorporar personal capacitado y eficiente enfocado a resultados priorizados por nuestra unidad.

Agradeciendo su atención que brinde al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle las muestras de mi mayor consideración y estima personal.

Adjunto:

- MOF.docx
- Resolución de aprobación.

Atentamente,

Ing. Eli Morales Falcón
Bach. Ingeniería de Sistemas e Informática
Telef: 997879909 - 917085790

2 archivos adjuntos • Analizado por Gmail



MOF.docx



item-1 RESOLUCI...

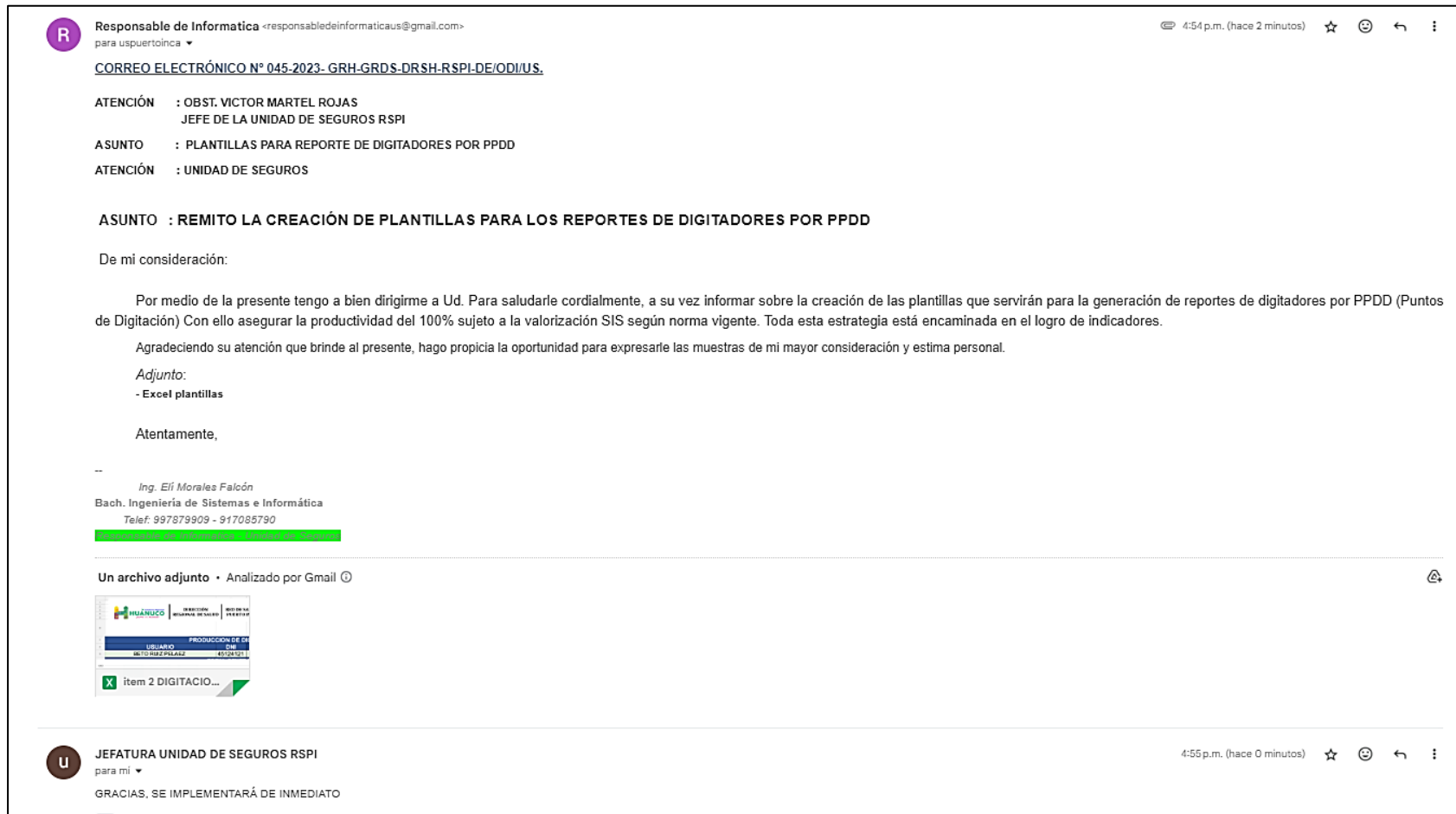
U

JEFATURA UNIDAD DE SEGUROS RSPI
para mí

4:44 p.m. (hace 1 minuto)

PERFECTO, BUEN TRABAJO

Anexo 3. Conformidad del correo institucional N°045_2023 del Control de productividad del personal (20/05/2023)



Anexo 4. Conformidad del correo institucional N°051_2023 del Control de desempeño de personal (28/06/2023)



Responsable de Informatica <responsabledeinformaticaus@gmail.com>
para uspuertoInca ▼

5:07 p.m. (hace 2 minutos) ☆ ☺ ↶ ⋮

CORREO ELECTRÓNICO N° 051-2023- GRH-GRDS-DRSH-RSPI-DE/ODI/US.

ATENCIÓN : OBST. VICTOR MARTEL ROJAS
JEFE DE LA UNIDAD DE SEGUROS RSPI

ASUNTO : REPORTE MENSUALIZADO DE PERSONAL ASISTENCIAL

ATENCIÓN : UNIDAD DE SEGUROS

ASUNTO : REMITO LA GENERACIÓN DE REPORTE DE PERSONAL ASISTENCIAL MENSUALIZADO

De mi consideración:

Por medio de la presente tengo a bien dirigirme a Ud. Para saludarle cordialmente, a su vez informar sobre la generación de los reportes mensuales del personal asistencial dentro de la jurisdicción de la Red de Salud Puerto Inca el cual servirá para realizar los seguimientos y monitoreo adecuado de la producción de cada profesional según el área y profesión.

Agradeciendo su atención que brinde al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle las muestras de mi mayor consideración y estima personal.

Adjunto:
- Reporte mensual

Atentamente,

--
Ing. Eli Morales Falcón
Bach. Ingeniería de Sistemas e Informática
Telef: 997879909 - 917085790
SECRETARÍA DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIÓN

Un archivo adjunto • Analizado por Gmail ⓘ





JEFATURA UNIDAD DE SEGUROS RSPI
para mí ▼

5:09 p.m. (hace 0 minutos) ☆ ☺ ↶ ⋮

-Recibido Gracias Informa a los EEES.

Anexo 5. Proyecto de centralización de servidores de PPDD (PUNTOS DE DIGITACION) (18/09/2023)



Anexo 6. Conformidad del correo institucional N°061_2023 del Proyecto de centralización de servidores de PPDD (Puntos de Digitación) (09/10/2023)

R

Responsable de Informatica <responsabledeinformaticaus@gmail.com>
para uspuerto inca

5:19 p.m. (hace 3 minutos) ☆ 😊 ↶ ⋮

CORREO ELECTRÓNICO N° 061-2023- GRH-GRDS-DRSH-RSPI-DE/ODI/U.S.

ATENCIÓN : OBST. VICTOR MARTEL ROJAS
JEFE DE LA UNIDAD DE SEGUROS RSPI

ASUNTO : CENTRALIZACIÓN DE LOS PPDD DE LA U.E 407 RSPI

ATENCIÓN : UNIDAD DE SEGUROS

ASUNTO : REMITO EL TÉRMINO DEL PROYECTO DE CENTRALIZACIÓN DE LOS PPDD DE LA JURISDICCIÓN DE LA RED DE SALUD PUERTO INCA

De mi consideración:

Por medio de la presente tengo a bien dirigirme a Ud. Para saludarle cordialmente, a su vez informar sobre la culminación del proyecto de centralización de los PPDD (Puntos de Digitación) dentro de la jurisdicción de la Red de Salud Puerto Inca, con el objetivo de lograr los indicadores de prestaciones y financieros se implementó el proyecto que se da por concluido dando como resultado la unificación de los PPDD

- PPDD PUERTO INCA - PPDD TOURNAVISTA
- PPDD YUYAPICHIS - PPDD CODO DE POZUZO
- PPDD HONORIA

Agradeciendo su atención que brinde al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle las muestras de mi mayor consideración y estima personal.

Adjunto:
- Ppt Proyecto

Atentamente,

Ing. Eli Morales Falcón
Bach. Ingeniería de Sistemas e Informática
Telef: 997879909 - 917085790

[Redacted Signature]

Un archivo adjunto • Analizado por Gmail ⓘ



U

JEFATURA UNIDAD DE SEGUROS RSPI
para mí

5:22 p.m. (hace 0 minutos) ☆ 😊 ↶ ⋮

BUEN TRABAJO

Anexo 7. Resumen de las reglas estándar para control de consistencia y validación para el logro de calidad

20240405_ReglasdeConsistenciayValidacion - Excel														
laboratory extreme														
Compartir														
J15														
Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda														
A B C D E F G H I J K L M N														
REGLA DE CONSISTENCIA N° 04														
OBJETIVO: Habilita campos de destino del asegurado adecuados a la prestación al momento de digitación, evitando su registro; optimiza la calidad del registro en el momento de la digitación mejorando la calidad de la información.														
DESTINO DEL ASEGURADO (Destino English)														
TIPO DE PRESTACION	COD. PREST.	PRESTACIONES	ALTA	CITADO	HOSPITALIZADO	EMERGENCIA	CONSULTA EXTERNA	AYUDO AL DIAGNOSTICO	CONTRAREFERIDO	CORTE ADMINISTRATIVO (*)	FALLECIDO	ACCION		
PREVENTIVO	001	Control de crecimiento y desarrollo en menores de 0 - 4 años	X	X			X	X				Habilita los campos del ítem "Destino del Asegurado" en los que es posible registrar el destino del asegurado de una prestación.		
	002	Control del recién nacido con menos de 2.500 gr. de peso, prematuro y con secuelas al nacer	X	X			X	X	X					
	005	Consejería nutricional para niñas o niños en riesgo nutricional y desnutrición	X	X			X	X	X					
	007	Suplemento de micronutrientes	X	X			X	X	X					
	008	Profilaxis antiparasitaria	X	X			X	X						
	009	Atención prenatal		X		X	X	X	X					
	010	Atención del puerperio normal	X	X			X	X	X					
	011	Exámenes de laboratorio completo de la gestante		X			X	X	X					
	013	Exámenes de ecografía obstétrica		X			X		X					
	015	Diagnóstico del embarazo		X			X		X					
	016	Estimulación temprana para menores de 36 meses	X	X			X	X	X					
	017	Atención Integral del adolescente	X	X			X	X	X					
	018	Salud reproductiva (planificación familiar)		X			X	X	X					
	019	Detección trastorno agudeza visual y ceguera	X	X			X	X	X					
	020	Salud Bucal	X	X			X		X					
	021	Prevención de caries	X	X			X		X					
	022	Detección de problemas en Salud Mental	X	X			X		X					
	023	Detección precoz de cáncer de próstata (PSA)	X	X			X		X					
	024	Detección precoz de cáncer cérvico-uterino	X	X			X		X					
	025	Detección precoz de cáncer de mama (Mamografía)	X	X			X	X	X					
	029	Tamizaje Neonatal	X	X			X	X	X	X				
	118	Control de crecimiento y desarrollo en menores de 5 - 9 años	X	X			X	X	X					
	119	Control de crecimiento y desarrollo en menores de 10 - 12 años	X	X			X	X	X					
	902	Atención Preconcepcional	X	X			X	X						
	903	Atención Integral de Salud del Adulto Mayor	X	X			X	X						
	904	Atención Integral de Salud del Joven, Adulto	X	X			X	X						
	911	Instrucción de Higiene Oral y Asesoría nutricional para el control de enfermedades dentales	X	X			X			X				
RECU	026	Tratamiento profiláctico para gestante positiva a prueba rápida/ELISA VIH	X	X	X		X	X	X	X				
	027	Tratamiento profiláctico a niños expuestos al VIH	X	X	X		X	X	X	X				
	050	Atención inmediata del recién nacido	X	X			X	X	X	X				
	051	Internamiento del RN con patología no quirúrgica	X	X		X	X	X	X	X	X			
	052	Internamiento con intervención quirúrgica del RN	X	X		X	X	X	X	X	X			
	053	Tratamiento de VIH-SIDA (0-19a)	X	X	X		X	X	X	X				
	054	Atención de parto vaginal	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
	055	Cesárea	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
	056	Consulta externa	X	X	X	X	X	X	X	X				
	057	Obturbación y curación dental simple	X	X			X	X	X	X				
	058	Obturbación y curación dental compuesta	X	X			X	X	X	X				
	059	Extracción dental (exodoncia)	X	X			X	X	X	X				
	060	Atención extramural urbana y perurbana (Visita domiciliaria)												
	061	Atención en tópico	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
	062	Atención por emergencia	X	X			X	X		X	X			
LISTADO REGISTRO DE ACTUALIZACIONES RC_01 RC_04 RC_05 RC_06 RC_07 RC_08 RC_09 RC_10 RC_12 RC_13 RC_14 RC_16 RC_17 RC_20 RC_26 RC_27 RC_28 RC_30 ...														
Listo														

Anexo 8. Conformidad del Correo Institucional N°063_2023 de las reglas estándar para control de consistencia y validación para el logro de calidad (27/11/2023)



Responsable de Informatica <responsabledeinformaticaus@gmail.com>
para uspuerto inca ▼

5:33 p.m. (hace 42 minutos) ☆ ☺ ↶ ⋮

CORREO ELECTRÓNICO N° 063-2023- GRH-GRDS-DRSH-RSPI-DE/ODI/US.

ATENCIÓN : OBST. VICTOR MARTEL ROJAS
JEFE DE LA UNIDAD DE SEGUROS RSPI

ASUNTO : IMPLEMENTACIÓN DE LAS RC Y RV EN EL CENTRO DE DIGITACIÓN SIS

ATENCIÓN : UNIDAD DE SEGUROS

ASUNTO : REMITO LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS REGLAS DE CONSISTENCIA Y REGLAS DE VALIDACIÓN

De mi consideración:

Por medio de la presente tengo a bien dirigirme a Ud. Para saludarle cordialmente, a su vez informar sobre la implementación de las RC(Reglas de Consistencia) y las RV(Reglas de Validación) en el centro de digitacion de la unidad de seguros de la red de salud puerto inca. Todo ello nos ayudará a mejorar la calidad de la información enviada al SIGESP como consecuencia se obtendrá un incremento en la cuantificación del valorizado SIS anual, que a su vez se traduce en la incrementación presupuestal para el año subsiguiente.

Agradeciendo su atención que brinde al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle las muestras de mi mayor consideración y estima personal.

Adjunto:
- RC Y RV

Atentamente,

Ing. Eli Morales Falcón
Bach. Ingeniería de Sistemas e Informática
Telef: 997879909 - 917085790

Un archivo adjunto • Analizado por Gmail ⓘ





JEFATURA UNIDAD DE SEGUROS RSPI
para mí ▼

6:14 p.m. (hace 1 minuto) ☆ ☺ ↶ ⋮

GRACIAS

Anexo 9. Conformidad del Correo Institucional N°063_023 del Proyecto de migración al nuevo sistema ARFSISWEB (30/11/2023)



Anexo 10. Capacitación continua de la aplicación de las normativas y sus procedimientos)

Artículo 20°.- UNIDAD DE PROMOCION DE LA SALUD Y GESTION DE LA CALIDAD.

La Unidad Orgánica de Promoción de la Salud y Gestión de la Calidad es el órgano de asesoramiento de la Dirección de Red de Salud Puerto Inca y depende de la Oficina de Atención Integral de la Salud y está a cargo de las siguientes funciones:

- a) Elaborar, proponer e implementar las Políticas Regionales de Promoción de la Salud enmarcado dentro de los lineamientos de política del sector a nivel de la Red de Salud.
- b) Diseñar el plan de Promoción de la Salud, en concordancia con el Plan Estratégico de la Red de Salud.
- c) Contribuir en el proceso de elaboración del Plan Operativo Institucional.
- d) Establecer mecanismos y estrategias de evaluación de las estrategias de promoción de la salud, con enfoque sistémico, valorando costo-beneficio y costo-efectividad.
- e) Establecer alianzas estratégicas con instituciones públicas y privadas para la promoción de la vida sana y la salud de la población, desde la concepción hasta la muerte natural.
- f) Desarrollar metodologías y técnicas de capacitación para grupos organizados de la comunidad con énfasis en la maternidad saludable y responsable.
- g) Establecer acciones para el desarrollo de una cultura de salud en la persona, familia y comunidad.
- h) Buscar la participación de las Instituciones públicas y privadas mediante las alianzas estratégicas para el logro de los objetivos de Promoción de la Salud en el marco de la normatividad vigente.
- i) Promover reuniones intersectoriales para lograr el compromiso de la población y

Anexo 11. Conformidad del Correo Institucional N°071_2023 de la Capacitación continua de la aplicación de las normativas y sus procedimientos (31/05/2023)

R

Responsable de Informática <responsabledeinformaticaus@gmail.com>
para uspuerto inca ▼

5:52 p.m. (hace 25 minutos) ☆ ☺ ↶ ⋮

CORREO ELECTRÓNICO N° 071-2023- GRH-GRDS-DRSH-RSPI-DE/ODI/US.

ATENCIÓN : OBST. VICTOR MARTEL ROJAS
JEFE DE LA UNIDAD DE SEGUROS RSPI

ASUNTO : INFORMACIÓN PARA CAPACITACIÓN AL PERSONAL ASISTENCIAL

ATENCIÓN : UNIDAD DE SEGUROS

ASUNTO : REMITO LA INFORMACIÓN PARA BRINDAR LAS CAPACITACIONES SEMESTRALMENTE AL PERSONAL ASISTENCIAL.

De mi consideración:

Por medio de la presente tengo a bien dirigirme a Ud. Para saludarle cordialmente, a su vez informar sobre la información completa para brindar la capacitación al personal asistencial en todo el ámbito de la Red de Salud de Puerto Inca. De todas las áreas a capacitar son.

ENFERMERÍA - OBSTETRICIA - MEDICINA - LABORATORIO - PSICOLOGIA - ODONTOLOGIA - PEDIATRIA. Le envío la información para que pueda revisarlo y validarlo para su respectiva asistencia técnica.

Agradeciendo su atención que brinde al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle las muestras de mi mayor consideración y estima personal.

Adjunto:

- Ppt Proyecto

Atentamente,

Ing. Eli Morales Falcón
Bach. Ingeniería de Sistemas e Informática
Telef: 997879909 - 917085790

Un archivo adjunto • Analizado por Gmail



item 7 CAPACITA...

U

JEFATURA UNIDAD DE SEGUROS RSPI
para mí ▼

6:14 p.m. (hace 2 minutos) ☆ ☺ ↶ ⋮

BIEN HECHO

Anexo 12. Conformidad del Correo Institucional N°086_2023 del Soporte y seguimiento para el control de indicadores prestacionales del Seguro Integral de Salud (12/09/2023)

REMITO LA DIRECTIVA N°001 PARA LA ASISTENCIA TECNICA SEGUN NORMA

Recibidos x

R

Responsable de Informatica <responsabledeinformaticaus@gmail.com>
para uspuertoica

6:09 p.m. (hace 9 minutos)

☆ 😊 ↶ ⋮

CORREO ELECTRÓNICO N° 086-2023- GRH-GRDS-DRSH-RSPI-DE/ODI/US.

ATENCIÓN : OBST. VICTOR MARTEL ROJAS
JEFE DE LA UNIDAD DE SEGUROS RSPI

ASUNTO : DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 001-V1

ATENCIÓN : UNIDAD DE SEGUROS

ASUNTO : REMITO LA DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 001- SIS-GREP - V.01

De mi consideración:

Por medio de la presente tengo a bien dirigirme a Ud. Para saludarle cordialmente, a su vez informar la remisión de la DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 001- SIS-GREP - V.01 el cual rige y formaliza las pautas del correcto llenado del FUA (Formato Único de Atención). Para de ese modo evitar el riesgo financiero.

Agradeciendo su atención que brinde al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle las muestras de mi mayor consideración y estima personal.

Adjunto:

- ppt
- Directiva N°001-V01

Atentamente,

Ing. Eli Morales Falcón
Bach. Ingeniería de Sistemas e Informática
Telef: 997879909 - 917088790

2 archivos adjuntos • Analizado por Gmail



MINISTERIO DE SALUD
SEGURO INTEGRAL DE SALUD
DIRECTIVA ADMI...



U.E. RSPI DE SALUD
PUBERTOICA
ASISTENCIA TECNICA
EN INDICADORES
PRESTACIONALES SIS
item 8 INDICADO...

U

JEFATURA UNIDAD DE SEGUROS RSPI
para mí

6:15 p.m. (hace 3 minutos)

☆ 😊 ↶ ⋮

BUEN TRABAJO