

SOFT VET

SISTEMA DE GESTION PARA
VETERINARIAS

Instructivo de Procesos

Desarrolladores:

Ángel Pastrana

Joaquín Díaz

Mariano Celiz

David Valdez Gramajo

Instructivo de Procesos

Atención y Facturación de un Paciente

Objetivo: Establecer la secuencia detallada de actividades para el registro, atención, y facturación de un servicio o venta de producto asociado a una mascota, asegurando la trazabilidad y la correcta actualización de la Historia Clínica.

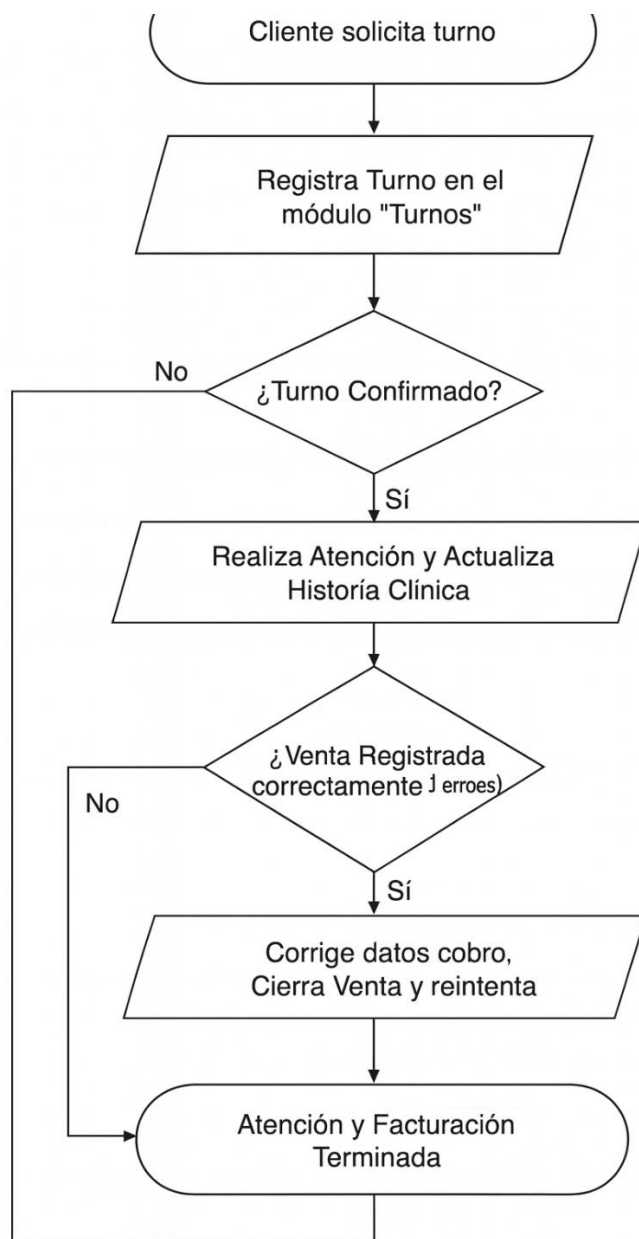
Alcance: Aplica a todo el personal de la Veterinaria MichiCan involucrado en la gestión de turnos, atención veterinaria y procesos de venta.

Sistema de Referencia: SOFTVET (Módulos de Turnos, Historia Clínica, Productos/Stock, y Ventas).

1. Descripción de Roles y Responsabilidades

Rol	Tareas Clave dentro de este Proceso
Empleado (Recepcionista)	Gestiona el Turno (Creación, Modificación, Cancelación). Realiza la Facturación y Cobro final de la venta. Se asegura de que la información del Cliente y Mascota esté completa.
Veterinario	Realiza la Atención médica. Actualiza la Historia Clínica (Diagnóstico, Tratamiento, Medicamentos/Servicios). Genera la solicitud de Venta o servicio final.
Administrador	Supervisa el correcto registro de datos. Resuelve problemas de permisos o errores críticos que impiden el flujo (ej. sistema no carga, no se guarda un registro)

2. Diagrama de Flujo del Proceso



3. Secuencia de Actividades para Tareas Críticas

Tarea Crítica 1: Registro del Turno (Rol: Empleado)

Paso	Descripción Detallada	Criterio de Éxito / Evidencia
1.1	Acceder al módulo " Turnos ". Verificar si el cliente y la mascota existen en el sistema.	El sistema muestra los datos del Cliente y Mascota o, en su defecto, permite su creación.
1.2	Seleccionar la fecha, hora y el Veterinario asignado. Ingresar el motivo de la consulta.	El turno aparece en el calendario del Veterinario y en el listado de turnos.
1.3	Confirmar la reserva con el cliente. Si hay problemas de acceso, contactar al Administrador.	El cliente recibe un mensaje (simulado o real) de confirmación.

Tarea Crítica 2: Actualización de la Historia Clínica (Rol: Veterinario)

Paso	Descripción Detallada	Datos Críticos de Carga
2.1	Acceder al módulo " Historia Clínica " ⁸ . Buscar la mascota por ID Mascota o nombre.	ID Mascota y Nombre Mascota
2.2	Registrar los datos de la atención: diagnóstico, tratamiento aplicado y notas de seguimiento.	Diagnóstico y Tratamiento (campos obligatorios).
2.3	Identificar y seleccionar los Productos/Servicios que se facturarán (medicamentos, vacunas, servicios).	ID Producto/Servicio y Cantidad.
2.4	Guardar la entrada de la Historia Clínica antes de salir del módulo.	Mensaje de confirmación: "Registro guardado correctamente".

Tarea Crítica 3: Registro y Cierre de la Venta (Roles: Veterinario y Empleado)

Paso	Descripción Detallada	Responsable	Criterio de Éxito / Evidencia
3.1	Acceder al módulo " Ventas " y generar una nueva venta asociada al turno. Cargar los ítems definidos por el Veterinario.	Veterinario	Todos los productos/servicios cargados reflejan el valor correcto.
3.2	Verificar los datos de la venta (ID Cliente, ID Mascota, Ítems, Total). Si hay error, revisar los campos obligatorios y formato.	Empleado	La venta está lista para el cobro sin mensajes de error.
3.3	Seleccionar el Método de Pago (Efectivo, Tarjeta, etc.). Registrar el cobro final.	Empleado	La venta pasa de estado "Pendiente" a " Facturada/Pagada ".
3.4	Emitir y entregar el comprobante al cliente.	Empleado	Comprobante de Venta generado por el sistema.

4. Soluciones a Problemas Comunes

Problema	Posibles Causas y Controles	Responsable
No se guarda el registro de Venta	Campos obligatorios incompletos (ej., método de pago). Dato duplicado (ej., si la venta ya se generó).	Empleado / Veterinario
El sistema no carga	Problema de conexión a Internet o caché del navegador.	Empleado (intentar ingresar desde otro navegador).
No puedo ver el Historial del cliente	Filtro activado u ocultando el registro. Permisos de usuario insuficientes para el rol.	Empleado (verificar filtros) / Administrador (verificar permisos).

Instructivo de Procesos: Registro de Nueva Mascota

Objetivo: Detallar los pasos requeridos para el registro correcto de una nueva mascota en el sistema SOFTVET, asegurando que esté vinculada a un cliente existente y que se definan sus características esenciales.

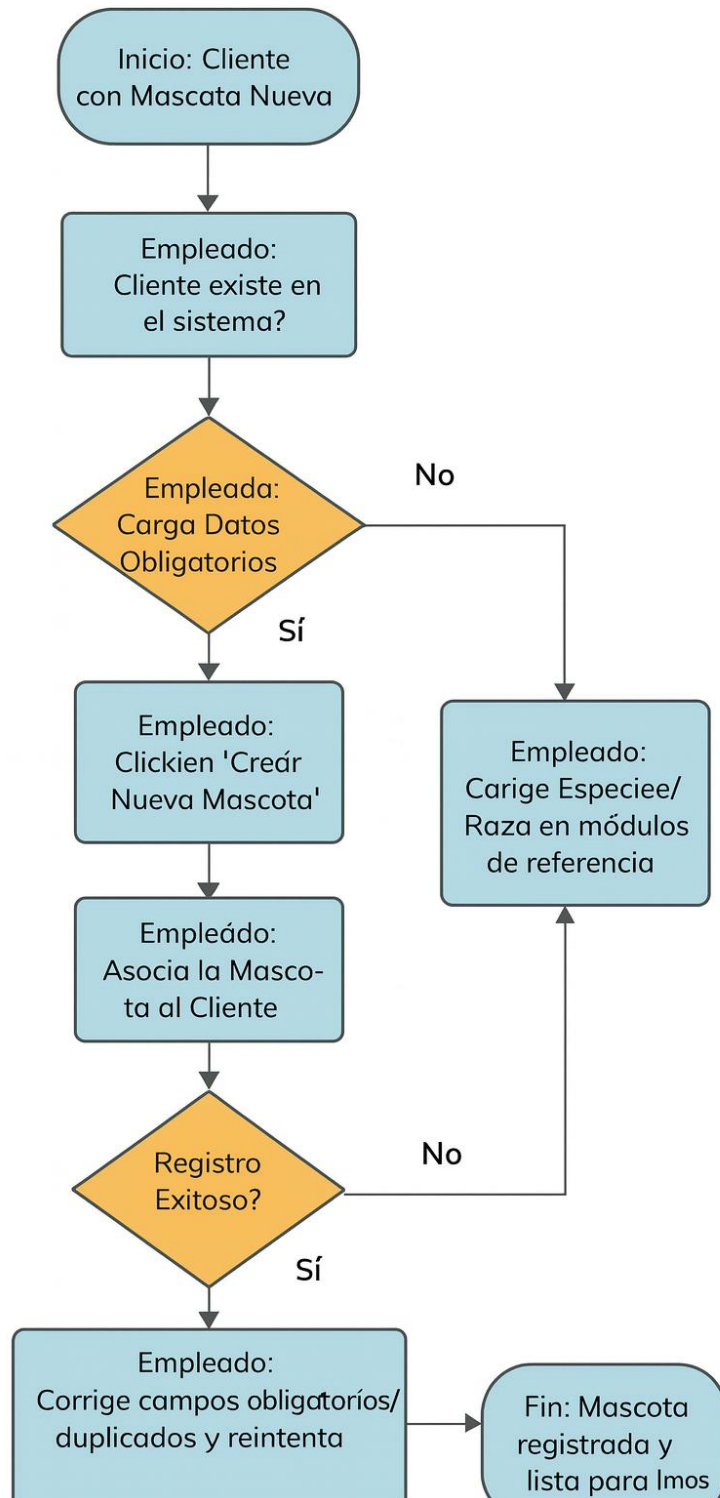
Alcance: Aplica al personal de Recepción/Administración al momento de atender a un cliente nuevo o existente que trae una nueva mascota.

Sistema de Referencia: SOFTVET (Módulos de Clientes, Especies, Razas y Mascotas).

1. Roles y Responsabilidades

Rol	Tareas Clave dentro de este Proceso
Empleado (Recepcionista)	Responsable de la carga de datos del cliente y la mascota. Debe verificar que el cliente ya exista o crearlo previamente.
Administrador	Resuelve problemas de permisos de acceso o errores de sistema que impidan la carga del nuevo registro.

2. Diagrama de Flujo del Proceso



3. Secuencia de Actividades para Tareas Críticas

Tarea Crítica 1: Verificación del Cliente y Carga de la Mascota (Rol: Empleado)

Paso	Descripción Detallada	Datos Críticos de Carga	Criterio de Éxito / Evidencia
3.1	Verificar Cliente: Buscar al dueño en el módulo "Clientes". Si no existe, crearlo primero (nombre, dirección, teléfono, etc.)	ID Cliente o DNI Cliente debe estar disponible.	El sistema localiza o crea el registro del cliente.
3.2	Acceder al Módulo: Ir al módulo " Mascotas " (desde el menú principal).	N/A	La pantalla muestra el listado de mascotas y el botón para crear una nueva.
3.3	Iniciar Carga: Hacer clic en el botón para " Crear Nueva Mascota ".	N/A	Se abre el modal o formulario de registro de nueva mascota.
3.4	Cargar Datos Básicos: Completar todos los campos obligatorios del formulario de la mascota.	<i>Nombre Mascota, Especie, Raza, Fecha/Edad y Vínculo con Cliente.</i>	Todos los campos obligatorios están llenos.
3.5	Validación de Datos: Si la Especie o Raza no aparece en los desplegables del sistema, se debe detener la carga y primero ir a los módulos " Especies " o " Razas " para crearlos ³ .	Especie y Raza seleccionadas de las listas desplegables.	Las nuevas especies/razas quedan disponibles para su selección.
3.6	Guardar: Presionar el botón " GUARDAR ".	N/A	Mensaje de éxito del sistema: "Registro guardado correctamente". La mascota aparece en el listado

4. Solución a Problemas Frecuentes

Problema	Posibles Causas y Controles	Referencia de Solución (Manual de Usuario)
No se guarda la Mascota	Campos obligatorios sin completar, o datos de formato incorrecto (ej. fecha).	Revise que todos los campos obligatorios estén completos y que cumplan con los formatos esperados.
Falta una Especie/Raza	Los catálogos de especies o razas no están actualizados.	Crear primero la categoría faltante en los módulos "Especies" o "Razas" antes de registrar la mascota.
No puedo ver el registro de la Mascota recién creada	Puede que haya un filtro activo en el listado o falta de permisos.	Revise si tiene activado algún filtro (por nombre, estado, etc.) y verifique los permisos de usuario asignados a su rol.