**ANÁLISIS DEL CASO**

|  |
| --- |
| **CONTEXTO** |
| **La Clínica Veterinaria Alonkura,** ubicada en la comuna de La Cisterna, dentro de la Región Metropolitana, es un establecimiento de atención veterinaria que ha logrado posicionarse como un referente en el ámbito de la salud animal en la zona. El origen del policlínico veterinario de la comuna se remonta al año 2008, cuando se formalizó un convenio de colaboración entre el municipio y la clínica, cuyo objetivo inicial era atender las necesidades veterinarias básicas de la comunidad, tales como consultas generales y cirugías de esterilización, en línea con las políticas de control y cuidado responsable de mascotas impulsadas por la municipalidad. Este convenio, con vigencia hasta el año 2025, se ha convertido en un pilar fundamental para la clínica y la comunidad, con posibilidad de extensión a futuro, dependiendo del éxito de la alianza y la evolución de las demandas comunitarias.  Desde su creación, la clínica ha experimentado una evolución significativa. Lo que comenzó como una colaboración enfocada en servicios básicos se ha transformado en una entidad compleja, que abarca una amplia gama de especialidades veterinarias, con una creciente capacidad para atender tanto casos de rutina como emergencias más complejas. Esta evolución ha sido impulsada por el compromiso de Alonkura de ofrecer un servicio de excelencia, respaldado por profesionales altamente capacitados y equipamiento de última generación.  El equipo médico es liderado por el Doctor responsable de la clínica, profesional con amplia trayectoria en el campo veterinario, quien ha desempeñado un papel fundamental en el desarrollo de las nuevas áreas de especialidad. Su liderazgo garantiza que cada paciente reciba un tratamiento adecuado, basado en las mejores prácticas de la medicina veterinaria. |

|  |
| --- |
| **PROBLEMA** |
| Dado el aumento significativo en la demanda de servicios, ha generado desafíos operativos debido a la gestión manual de los procesos. El personal se enfrenta a una sobrecarga de tareas administrativas, como la actualización de fichas médicas, la coordinación de citas y la gestión de datos personales, lo que ha provocado retrasos y errores en la atención.  A medida que crecen las expectativas de los clientes por un servicio rápido y eficiente, la clínica ha llegado al límite de sus capacidades manuales, afectando potencialmente en el rendimiento del personal. Para enfrentar estos desafíos, se requiere un sistema informático que automatice y digitalice los procesos clave, mejorando la gestión interna y optimizando la atención al cliente sin comprometer la calidad del servicio veterinario. |

|  |  |
| --- | --- |
| OBJETIVOS | |
| OBJETIVO GENERAL | Implementar un sistema de gestión para la Clínica Veterinaria Alonkura que automatice y digitalice los procesos clave, mejorando la eficiencia operativa, la calidad del servicio, y la experiencia de los usuarios. |
| OBJETIVOS ESPECÍFICOS | 1. Desarrollar un módulo para la creación, actualización, consulta y eliminación de fichas médicas de las mascotas. 2. Implementar un sistema de gestión de datos personales de los propietarios, con funcionalidades de registro, actualización, consulta y eliminación segura. 3. Crear un sistema de notificaciones automáticas para alertar a los propietarios sobre fechas importantes como vacunaciones o revisiones. 4. Diseñar una interfaz de usuario amigable e intuitiva que permita el uso eficiente del sistema por parte de todos los actores involucrados. 5. Asegurar la seguridad y confidencialidad de los datos almacenados mediante la implementación de controles de acceso y medidas de protección de la información. 6. Desarrollar un módulo de gestión de reservas que permita la programación y control de citas en la clínica, mejorando la coordinación interna. 7. Facilitar la accesibilidad del sistema desde múltiples dispositivos para garantizar el uso simultáneo en diferentes estaciones de trabajo. |

|  |
| --- |
| PROPÓSITO Y JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO |
| **Propósito**  El propósito del sistema de gestión propuesto es proporcionar a la Clínica Veterinaria Alonkura una solución tecnológica que permita mejorar la calidad de los servicios prestados a sus clientes, mediante la automatización de los procesos críticos de la clínica. El sistema buscará reemplazar el actual método manual de gestión con una plataforma digital integrada que asegure la eficiencia operativa y el acceso rápido a la información relevante.  Mediante la implementación de este sistema, se espera que la clínica sea capaz de:   1. Reducir el tiempo dedicado a tareas administrativas, permitiendo al personal enfocarse en la atención directa a los pacientes. 2. Mejorar la experiencia del cliente al garantizar una gestión más ágil y precisa de las citas y los documentos médicos. 3. Asegurar la integridad y confidencialidad de los datos médicos, mediante la digitalización de la información y la implementación de medidas de seguridad adecuadas.   **Justificación**  La Clínica Veterinaria Alonkura enfrenta desafíos crecientes debido al incremento en el número de pacientes y la necesidad de gestionar eficientemente la información de las mascotas y sus propietarios. El sistema actual de manejo de datos y procesos es mayoritariamente manual, lo que conlleva riesgos de errores, pérdida de información y demoras en la atención al cliente. Además, la comunicación interna entre el personal y los propietarios carece de automatización, lo que genera ineficiencias en la coordinación de citas y notificaciones importantes, como recordatorios de vacunación y consultas de seguimiento.  Un sistema de gestión automatizado permitirá a la clínica no solo mejorar la precisión y seguridad de los registros, sino también incrementar la satisfacción de los clientes al reducir tiempos de espera y asegurar que los tratamientos y procedimientos se realicen de manera oportuna. La implementación de este sistema también permitirá al personal médico concentrarse en la atención a los pacientes, en lugar de invertir tiempo en tareas administrativas. Además, el proyecto contribuye a la modernización de la clínica, alineándola con las mejores prácticas tecnológicas y adaptándola a las necesidades actuales del mercado. |