|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ID | Regla | Posibilidad de Cambio (Razón) | Nivel | Fuente |
| 1 | Los medicamentos recetados solo pueden venderse con una receta válida. | Alta (actualización de normativas sanitarias). | Crítica | Regulaciones sanitarias |
| 2 | El inventario debe actualizarse en tiempo real después de cada venta. | Baja (depende de cambios en el sistema operativo o software). | Operativa | Manual de procesos internos |
| 3 | Las devoluciones solo se permiten para medicamentos con empaque intacto y dentro del tiempo permitido por ley. | Media (posibilidad de actualizar políticas según la competencia o nuevas regulaciones). | Crítica | Políticas internas, leyes locales |
| 4 | Los medicamentos controlados deben ser registrados y reportados a las autoridades. | Baja (si la normativa local cambia). | Crítica | Regulaciones sanitarias |
| 5 | El cliente puede acumular puntos en un programa de fidelización por cada compra realizada. | Media (adaptación a cambios en estrategias de marketing). | Estratégica | Programa de fidelización |
| 6 | Los clientes deben poder consultar la disponibilidad de medicamentos en línea. | Alta (incremento en la digitalización del sector). | Estratégica | Análisis de mercado y necesidades del cliente |
| 7 | Las recetas electrónicas tienen prioridad para medicamentos recetados. | Media (dependiente del avance de la adopción de tecnología por parte de los proveedores). | Estratégica | Regulaciones sanitarias y necesidades del cliente |
| 8 | El sistema debe generar alertas automáticas para reabastecer el inventario cuando los niveles sean bajos. | Baja (ajuste en parámetros según variaciones de demanda). | Operativa | Sistema de gestión de inventarios |
| 9 | Los pedidos a domicilio deben procesarse con seguimiento en tiempo real. | Alta (para mejorar competitividad y adaptarse a expectativas de clientes). | Estratégica | Estrategias de servicio al cliente |
| 10 | Solo el personal capacitado puede brindar consultas médicas básicas. | Baja (posibilidad de introducir formación adicional o regulación específica). | Crítica | Regulaciones laborales y sanitarias |
| 11 | Los medicamentos con fecha próxima a vencerse deben ofrecerse con descuento para evitar pérdidas. | Media (posibilidad de ajustes dependiendo de cambios en políticas de pérdidas). | Operativa | Manual de procesos internos |
| 12 | La consulta de recetas electrónicas debe realizarse mediante una conexión segura. | Baja (dependencia en cambios tecnológicos o nuevas amenazas de ciberseguridad). | Crítica | Regulaciones sanitarias y TI |
| 13 | Los clientes deben registrarse para acceder a servicios personalizados como historial médico o programas de fidelización. | Media (puede cambiar por nuevas estrategias de atención al cliente). | Estratégica | Análisis de necesidades del cliente |
| 14 | Los medicamentos que requieren refrigeración deben registrarse en un inventario separado con monitoreo de temperatura. | Baja (solo si se introduce nueva tecnología de refrigeración o regulaciones específicas). | Crítica | Regulaciones sanitarias y procedimientos internos |
| 15 | Las promociones solo aplican a medicamentos o productos de venta libre, no a medicamentos controlados. | Media (adaptación a estrategias de marketing o nuevas regulaciones). | Estratégica | Regulaciones sanitarias y estrategias de marketing |
| 16 | El sistema debe permitir pre-ordenar medicamentos para evitar filas en la tienda. | Alta (implementación de nuevas tecnologías). | Estratégica | Análisis de experiencia del cliente |
| 17 | Los datos de los clientes deben estar protegidos según normativas de protección de datos (ej. GDPR). | Baja (siempre que haya actualizaciones en normativas de protección de datos). | Crítica | Regulaciones internacionales (GDPR, CCPA) |
| 18 | El sistema debe proporcionar reportes de venta para análisis de demanda en temporadas específicas. | Baja (ajuste de funcionalidades según cambios en estrategias de negocio). | Estratégica | Estrategias comerciales |
| 19 | Las recetas rechazadas deben registrarse para análisis de errores y ajustes en los procesos. | Media (puede cambiar por necesidades operativas o legales). | Operativa | Regulaciones sanitarias y análisis interno |