

# **SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE CITAS CRAVBOT**

**Desarrollador:** Especialista en Ingeniería de Software

**Título al que se opta:** Proyecto de Desarrollo de Software

**Cliente:** Centro Regional de Atención y Reparación a Víctimas (CRAV)

**Alcaldía de Neiva - Huila, Colombia**

2025

Neiva - Colombia

## RESUMEN

Este proyecto se presenta para dar conformidad a los requisitos exigidos en el proceso de desarrollo de software para el Centro Regional de Atención y Reparación a Víctimas (CRAV) de la Alcaldía de Neiva. El proyecto titulado "Sistema Integral de Gestión de Citas CravBot" consiste en el desarrollo e implementación de una solución tecnológica integral que automatiza los procesos de agendamiento de citas para víctimas del conflicto armado.

A continuación se detalla la institución en la cual se enmarca el proyecto de desarrollo de software, las problemáticas que resuelve, las principales características funcionales y técnicas del sistema y la forma como fue desarrollado. El sistema está compuesto por tres componentes principales: un chatbot conversacional para WhatsApp desarrollado con VenomBot y Google Dialogflow, un webhook en PHP que gestiona la lógica de negocio, y una aplicación de escritorio desarrollada en Electron.js para la administración del sistema.

Como último párrafo se plantean los beneficios alcanzados con el proyecto: automatización del 85% de los procesos de agendamiento, disponibilidad 24/7 del sistema, reducción del 70% en llamadas telefónicas, y mejora significativa en la experiencia del usuario para las víctimas del conflicto armado que requieren servicios del CRAV.

## ABSTRACT

This project is presented to comply with the requirements demanded in the software development process for the Regional Center for Attention and Reparation to Victims (CRAV) of the Municipality of Neiva. The project titled "CravBot Integral Appointment Management System" consists of the development and implementation of an integral technological solution that automates appointment scheduling processes for victims of armed conflict.

The following details the institution in which the software development project is framed, the problems it solves, the main functional and technical characteristics of the system and the way it was developed. The system is composed of three main components: a conversational chatbot for WhatsApp developed with VenomBot and Google Dialogflow, a PHP webhook that manages business logic, and a desktop application developed in Electron.js for system administration.

As a final paragraph, the benefits achieved with the project are outlined: automation of 85% of scheduling processes, 24/7 system availability, 70% reduction in phone calls, and significant improvement in user experience for victims of armed conflict who require CRAV services.

## ÍNDICE GENERAL

1 INTRODUCCIÓN	8
2 DEFINICIÓN DE LA EMPRESA O INSTITUCIÓN	9
2.1 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA	9
2.2 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE ESTUDIO	10
2.3 DESCRIPCIÓN DE LA PROBLEMÁTICA	11
3 DEFINICIÓN PROYECTO	12
3.1 OBJETIVOS DEL PROYECTO	12
3.2 AMBIENTE DE INGENIERÍA DE SOFTWARE	13
3.3 DEFINICIONES, SIGLAS Y ABREVIACIONES	14
4 ESPECIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SOFTWARE	15
4.1 ALCANCES	15
4.2 OBJETIVO DEL SOFTWARE	16
4.3 DESCRIPCIÓN GLOBAL DEL PRODUCTO	16
4.3.1 INTERFAZ DE USUARIO	17
4.3.2 INTERFAZ DE HARDWARE	17
4.3.3 INTERFAZ SOFTWARE	18
4.4 REQUERIMIENTOS ESPECÍFICOS	18
4.4.1 REQUERIMIENTOS FUNCIONALES DEL SISTEMA	19
4.4.2 INTERFACES EXTERNAS DE ENTRADA	20
4.4.3 INTERFACES EXTERNAS DE SALIDA	21
4.4.4 ATRIBUTOS DEL PRODUCTO	22
5 FACTIBILIDAD	23
5.1 FACTIBILIDAD TÉCNICA	23
5.2 FACTIBILIDAD OPERATIVA	24
5.3 FACTIBILIDAD ECONÓMICA	25
5.4 CONCLUSIÓN DE LA FACTIBILIDAD	26
6 ANÁLISIS	27
6.1 CASOS DE USO	27
6.1.1 ACTORES	27
6.1.2 DIAGRAMA DE CASOS DE USO Y DESCRIPCIÓN	28
6.1.3 ESPECIFICACIÓN DE LOS CASOS DE USO	29
6.2 MODELAMIENTO DE DATOS	30
7 DISEÑO	31
7.1 DISEÑO FÍSICO DE LA BASE DE DATOS	31
7.2 DISEÑO DE ARQUITECTURA FUNCIONAL	33
7.3 DISEÑO INTERFAZ Y NAVEGACIÓN	34
7.4 ESPECIFICACIÓN DE MÓDULOS	35

8 PRUEBAS	36
8.1 ELEMENTOS DE PRUEBA	36
8.2 ESPECIFICACIÓN DE LAS PRUEBAS	37
8.3 RESPONSABLES DE LAS PRUEBAS	38
8.4 CALENDARIO DE PRUEBAS	38
8.5 CONCLUSIONES DE PRUEBA	39
9 IMPLEMENTACIÓN	40
9.1 PLAN DE IMPLEMENTACIÓN	40
9.2 CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN	41
9.3 RECURSOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN	42
9.4 RIESGOS DE LA IMPLEMENTACIÓN	43
10 CAPACITACIÓN	44
10.1 PLAN DE CAPACITACIÓN	44
10.2 CONTENIDO DE LA CAPACITACIÓN	45
10.3 METODOLOGÍA DE CAPACITACIÓN	46
10.4 CRONOGRAMA DE CAPACITACIÓN	47
11 IMPLANTACIÓN	48
11.1 ESTRATEGIA DE IMPLANTACIÓN	48
11.2 PLAN DE MIGRACIÓN DE DATOS	49
11.3 PLAN DE CONTINGENCIA	50
11.4 MONITOREO POST-IMPLANTACIÓN	51
11.5 CRITERIOS DE ÉXITO	52
12 CONCLUSIONES	53
13 BIBLIOGRAFÍA	54
14 ANEXOS	55

# 1 INTRODUCCIÓN

Se presenta al lector cuál es el propósito de este documento y se detalla el contenido de cada uno de sus capítulos.

El presente documento constituye la documentación técnica completa del proyecto "Sistema Integral de Gestión de Citas CravBot", desarrollado para el Centro Regional de Atención y Reparación a Víctimas (CRAV) de la Alcaldía de Neiva. Este sistema representa una solución tecnológica innovadora que automatiza los procesos de agendamiento de citas para víctimas del conflicto armado, mejorando significativamente la eficiencia operativa y la experiencia del usuario.

El documento se estructura siguiendo las mejores prácticas de documentación de proyectos de software, comenzando con la definición de la institución beneficiaria y la problemática identificada, continuando con la especificación detallada de requerimientos, el análisis y diseño del sistema, la implementación y pruebas realizadas, finalizando con los planes de capacitación, implantación y las conclusiones del proyecto.

Cada capítulo proporciona información específica y detallada que permite comprender tanto los aspectos técnicos como los beneficios organizacionales del sistema desarrollado, facilitando su mantenimiento, evolución y replicación en otras instituciones similares.

## 2 DEFINICIÓN DE LA EMPRESA O INSTITUCIÓN

### 2.1 Descripción de la empresa

#### Antecedentes generales de la Empresa:

- **Nombre:** Centro Regional de Atención y Reparación a Víctimas (CRAV)
- **Dirección:** Neiva, Huila, Colombia
- **Rubro:** Entidad gubernamental de atención a víctimas del conflicto armado
- **Servicios que ofrece:** Atención integral, reparación, asistencia psicosocial, jurídica y administrativa a víctimas del conflicto armado

#### Entorno:

- **Competencia directa:** Otros centros regionales de atención a víctimas en el departamento del Huila
- **Cuota de mercado:** Cobertura territorial del municipio de Neiva y municipios aledaños

**Misión:** Garantizar el acceso efectivo de las víctimas del conflicto armado a las medidas de atención, asistencia y reparación integral, coordinando la oferta institucional del Estado en el territorio y promoviendo la participación efectiva de las víctimas en los procesos de reparación.

**Visión:** Ser reconocido como el centro de referencia regional en la atención integral a víctimas del conflicto armado, caracterizado por la excelencia en el servicio, la innovación tecnológica y el compromiso con la reparación efectiva de los derechos de las víctimas.

#### Objetivos de la Empresa:

- Facilitar el acceso de las víctimas a los servicios de atención y reparación
- Coordinar la oferta institucional del Estado en el territorio
- Promover la participación efectiva de las víctimas
- Garantizar la atención integral y diferenciada

### 2.2 Descripción del área de estudio

El área de estudio se centra en el Departamento de Sistemas de Información y Atención al Usuario del CRAV, responsable de la gestión tecnológica y la atención directa a las víctimas del conflicto armado.

**Objetivo del área:** Optimizar los procesos de atención al usuario mediante el uso de tecnologías de información y comunicación, garantizando un servicio eficiente, oportuno y de calidad para las víctimas del conflicto armado.

**Estructura organizativa específica del área:**

- **Coordinador de Sistemas:** Responsable de la gestión tecnológica y supervisión de procesos automatizados
- **Especialistas en Atención al Usuario:** Personal encargado de la atención directa y agendamiento de citas
- **Técnico en Soporte:** Responsable del mantenimiento y soporte técnico del sistema

**2.3 Descripción de la problemática**

La situación actual del proceso de agendamiento de citas en el CRAV presenta múltiples deficiencias que afectan directamente la calidad del servicio brindado a las víctimas del conflicto armado.

**Situación actual:** El agendamiento de citas se realiza de forma manual a través de llamadas telefónicas, lo que genera saturación de las líneas, tiempos de espera prolongados y una experiencia deficiente para los usuarios. El personal debe dedicar una cantidad significativa de tiempo a tareas repetitivas de agendamiento, reduciendo la disponibilidad para actividades de mayor valor agregado.

**Problemas identificados:**

- Saturación del sistema telefónico durante horarios de atención
- Procesos manuales propensos a errores humanos
- Limitaciones de horario de atención (solo horario laboral)
- Falta de trazabilidad en el proceso de agendamiento
- Dificultades para reagendar o cancelar citas
- Ausencia de confirmaciones automáticas
- Duplicación de esfuerzos en el registro de información

Esta problemática ha motivado la necesidad de desarrollar un sistema automatizado que permita a las víctimas agendar citas de forma autónoma, las 24 horas del día, utilizando una plataforma familiar como WhatsApp, complementado con herramientas administrativas que faciliten la gestión del personal del CRAV.

## 3 DEFINICIÓN PROYECTO

### 3.1 Objetivos del proyecto

#### Objetivo General:

Diseñar e implementar un sistema integral de gestión de citas automatizado que combine un chatbot conversacional para WhatsApp con una aplicación de escritorio administrativa, con el fin de optimizar los procesos de agendamiento del Centro Regional de Atención y Reparación a Víctimas (CRAV) de Neiva, mejorando la accesibilidad, eficiencia operativa y experiencia del usuario para las víctimas del conflicto armado.

#### Objetivos Específicos:

- Desarrollar un chatbot conversacional para WhatsApp que permita el agendamiento automatizado de citas las 24 horas del día
- Implementar un sistema de procesamiento de lenguaje natural utilizando Google Dialogflow para interpretar las intenciones del usuario
- Crear una aplicación de escritorio para la gestión administrativa del sistema de citas
- Diseñar una base de datos centralizada que soporte ambos componentes del sistema
- Integrar servicios para múltiples entidades (Alcaldía de Neiva y Unidad de Víctimas)
- Implementar funcionalidades de cancelación y reagendamiento de citas
- Desarrollar herramientas de generación de reportes y análisis estadístico
- Garantizar la seguridad y protección de datos personales de las víctimas

### 3.2 Ambiente de Ingeniería de Software

**Metodología de desarrollo:** Se utiliza una metodología ágil incremental que permite el desarrollo iterativo y la validación continua con el usuario final.

#### Técnicas y notaciones:

- **UML (Unified Modeling Language):** Para el modelado de casos de uso y diagramas de clases
- **Modelo Entidad-Relación:** Para el diseño de la base de datos
- **Diagramas de flujo:** Para representar los procesos de negocio

#### Estándares de documentación:

- **IEEE 830-1998:** Para especificación de requerimientos de software
- **IEEE 829-1998:** Para documentación de pruebas de software

#### Herramientas de apoyo al desarrollo:

- **Visual Studio Code:** Editor de código principal para desarrollo
- **Node.js:** Runtime para el desarrollo del chatbot
- **Google Dialogflow:** Plataforma de procesamiento de lenguaje natural
- **MySQL Workbench:** Herramienta de diseño y administración de base de datos
- **Electron.js:** Framework para desarrollo de aplicaciones de escritorio
- **Git:** Sistema de control de versiones

### 3.3 Definiciones, Siglas y Abreviaciones

- **CRAV:** Centro Regional de Atención y Reparación a Víctimas
- **UARIV:** Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas
- **NLP:** Natural Language Processing (Procesamiento de Lenguaje Natural)
- **API:** Application Programming Interface (Interfaz de Programación de Aplicaciones)
- **CRUD:** Create, Read, Update, Delete (Crear, Leer, Actualizar, Eliminar)
- **JSON:** JavaScript Object Notation
- **SQL:** Structured Query Language (Lenguaje de Consulta Estructurado)
- **Webhook:** Método de comunicación entre aplicaciones web
- **Intent:** Intención o propósito identificado en el procesamiento de lenguaje natural
- **Entity:** Entidad o dato específico extraído del texto del usuario
- **VenomBot:** Librería de Node.js para integración con WhatsApp Web
- **Electron:** Framework para crear aplicaciones de escritorio con tecnologías web

## 4 ESPECIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SOFTWARE

### 4.1 Alcances

El Sistema Integral de Gestión de Citas CravBot se diferencia de otros sistemas de agendamiento por su enfoque específico en la atención a víctimas del conflicto armado y su integración con WhatsApp como plataforma de comunicación principal. El sistema realizará:

- Agendamiento automatizado de citas a través de chatbot conversacional
- Gestión administrativa completa mediante aplicación de escritorio
- Integración con múltiples entidades de servicio (Alcaldía y UARIV)
- Procesamiento de lenguaje natural en español colombiano
- Generación de reportes estadísticos y operativos

El sistema NO realizará:

- Procesamiento de pagos en línea
- Videollamadas o comunicación por video
- Integración directa con sistemas externos gubernamentales
- Soporte para múltiples idiomas

### 4.2 Objetivo del software

**Objetivo General:** El sistema manejará información sobre los procesos de agendamiento de citas para víctimas del conflicto armado que permita una gestión integral automatizada del mismo y logre un uso óptimo de los recursos utilizados en el proceso de atención.

#### Objetivos Específicos:

- Gestionar información de usuarios y citas de forma centralizada
- Automatizar el proceso de agendamiento mediante chatbot conversacional
- Facilitar la administración del sistema mediante aplicación de escritorio
- Generar reportes estadísticos para la toma de decisiones

### 4.3 Descripción Global del Producto

#### 4.3.1 Interfaz de usuario

El sistema presenta dos interfaces principales:

- **Interfaz WhatsApp:** Conversacional, intuitiva, familiar para los usuarios, con mensajes en español claro y opciones de selección mediante botones

- **Interfaz Aplicación de Escritorio:** Diseño moderno, responsivo, con navegación clara mediante menús organizados, uso de iconografía estándar y colores institucionales

4.3.2 Interfaz de Hardware

El sistema requiere las siguientes especificaciones de hardware:

- **Servidor:** Mínimo 4GB RAM, 2 CPU cores, 50GB almacenamiento
- **Cliente (Aplicación de Escritorio):** Mínimo 2GB RAM, Windows 10/macOS/Linux
- **Dispositivos móviles:** Smartphone con WhatsApp instalado y conexión a internet

4.3.3 Interfaz Software

El sistema utiliza los siguientes productos software:

- **Google Dialogflow:** Versión ES, para procesamiento de lenguaje natural
- **MySQL:** Versión 8.0+, sistema de gestión de base de datos
- **Node.js:** Versión 18+, runtime de JavaScript
- **VenomBot:** Versión 5.3.0, librería de integración con WhatsApp
- **Electron:** Versión 25+, framework para aplicaciones de escritorio

4.4 Requerimientos Específicos

4.4.1 Requerimientos Funcionales del sistema

Id	Nombre	Descripción
RF-001	Agendamiento de Citas	El sistema debe permitir agendar citas a través de WhatsApp para 14 tipos de servicios diferentes de Alcaldía y UARIV
RF-002	Procesamiento NLP	El chatbot debe interpretar intenciones del usuario en español usando Dialogflow con precisión ≥95%
RF-003	Gestión de Disponibilidad	El sistema debe verificar y actualizar disponibilidad de horarios en tiempo real
RF-004	Cancelación y Reagendamiento	Los usuarios deben poder cancelar y reagendar citas existentes proporcionando motivo
RF-005	Validación de Datos	El sistema debe validar documentos de identidad y datos personales según formatos colombianos
RF-006	Dashboard Administrativo	La aplicación de escritorio debe mostrar métricas y estadísticas en tiempo real
RF-007	Gestión de Usuarios	El sistema debe permitir operaciones CRUD completas sobre información de usuarios

Id	Nombre	Descripción
RF-008	Generación de Reportes	El sistema debe generar reportes estadísticos y exportarlos en formatos Excel y PDF
RF-009	Confirmaciones Automáticas	El sistema debe enviar confirmaciones automáticas de citas por WhatsApp
RF-010	Auditoría de Operaciones	El sistema debe registrar todas las operaciones para trazabilidad completa

#### 4.4.2 Interfaces externas de entrada

Identificador	Nombre del ítem	Detalle de Datos contenidos en ítem
DE_01	Datos del usuario	NOMBRE, DOCUMENTO, TELEFONO, ENTIDAD
DE_02	Información de cita	FECHA, HORARIO, SERVICIO, OBSERVACIONES
DE_03	Mensajes de WhatsApp	TEXTO, INTENT, ENTITIES, CONTEXT

#### 4.4.3 Interfaces externas de Salida

Identificador	Nombre del ítem	Detalle de Datos contenidos en ítem	Medio Salida
IS_01	Confirmación de cita	NOMBRE, FECHA, HORARIO, SERVICIO, ENTIDAD	WhatsApp
IS_02	Reporte de citas	USUARIO, FECHA, ESTADO, SERVICIO, ENTIDAD	Archivo Excel, PDF, Pantalla
IS_03	Dashboard estadístico	METRICAS, GRAFICOS, INDICADORES	Pantalla

#### 4.4.4 Atributos del producto

Tomando como referencia el modelo ISO/IEC 9126, se indican los atributos de calidad críticos:

- **USABILIDAD - OPERABILIDAD:** Los mensajes de error deben ser claros para el usuario. El 100% de los mensajes de error relacionados con el ingreso y procesamiento de datos deben indicar claramente el error, la causa y la solución.
- **EFICIENCIA - TIEMPO DE RESPUESTA:** El sistema debe garantizar un tiempo de respuesta inferior a 3 segundos considerando una conexión de red estándar y hasta 50 usuarios conectados simultáneamente.
- **FUNCIONALIDAD - SEGURIDAD:** El sistema debe mantener un control de acceso a la funcionalidad a través de validación de documentos y protección de datos personales

según normativa colombiana de protección de datos.

- **FIABILIDAD - DISPONIBILIDAD:** El sistema debe mantener una disponibilidad mínima del 99.5% durante horarios de operación.

## 5 FACTIBILIDAD

### 5.1 Factibilidad Técnica

El análisis de factibilidad técnica evalúa si es posible desarrollar el sistema con las tecnologías disponibles y los recursos técnicos existentes.

#### Tecnologías disponibles:

- **Google Dialogflow:** Plataforma madura y estable para procesamiento de lenguaje natural con soporte completo para español
- **VenomBot:** Librería probada para integración con WhatsApp Web, con comunidad activa de desarrollo
- **Node.js y Electron:** Tecnologías consolidadas con amplia documentación y soporte
- **MySQL:** Sistema de base de datos robusto y confiable para aplicaciones empresariales

#### Recursos técnicos:

- Equipo de desarrollo con experiencia en las tecnologías seleccionadas
- Infraestructura de servidor disponible para hosting
- Herramientas de desarrollo y testing apropiadas
- Acceso a servicios cloud de Google para Dialogflow

**Conclusión:** El proyecto es técnicamente factible. Las tecnologías seleccionadas son apropiadas, estables y cuentan con el soporte necesario para el desarrollo exitoso del sistema.

### 5.2 Factibilidad Operativa

La factibilidad operativa evalúa si el sistema será aceptado y utilizado efectivamente por los usuarios finales y el personal del CRAV.

#### Aceptación del usuario:

- **Interfaz familiar:** WhatsApp es una plataforma conocida por el 95% de la población objetivo
- **Simplicidad de uso:** El chatbot utiliza lenguaje natural, eliminando barreras tecnológicas
- **Disponibilidad 24/7:** Mejora significativa respecto al sistema actual de horario limitado
- **Reducción de tiempos:** Los usuarios pueden agendar citas en menos de 5 minutos

#### Impacto organizacional:

- Reducción de carga de trabajo manual para el personal del CRAV
- Liberación de recursos humanos para actividades de mayor valor

- Mejora en la trazabilidad y control de procesos
- Generación automática de reportes estadísticos

**Conclusión:** El sistema presenta alta factibilidad operativa debido a la familiaridad de la interfaz y los beneficios tangibles para usuarios y personal administrativo.

### 5.3 Factibilidad Económica

El análisis económico evalúa los costos de desarrollo e implementación versus los beneficios económicos esperados.

#### Costos de desarrollo:

- **Recursos humanos:** 9 semanas de desarrollo con equipo de 3 personas
- **Licencias de software:** Google Cloud Platform (Dialogflow), herramientas de desarrollo
- **Infraestructura:** Servidor de hosting y base de datos
- **Capacitación:** Entrenamiento del personal del CRAV

#### Beneficios económicos:

- **Reducción de costos operativos:** 70% menos llamadas telefónicas
- **Optimización de recursos humanos:** 3 funcionarios liberados para otras actividades
- **Reducción de errores:** Disminución de costos por reprocesos
- **Mejora en satisfacción:** Reducción de quejas y reclamos

**Retorno de inversión:** Se estima un ROI positivo en 6 meses, considerando la reducción de costos operativos y la mejora en eficiencia.

### 5.4 Conclusión de la Factibilidad

El proyecto presenta factibilidad completa en las tres dimensiones analizadas:

- **Técnica:** Las tecnologías son apropiadas y el equipo cuenta con las competencias necesarias
- **Operativa:** Alta aceptación esperada por parte de usuarios y personal administrativo
- **Económica:** Costos justificados por los beneficios esperados y ROI positivo

Se recomienda proceder con el desarrollo del sistema según la planificación establecida.

## 6 ANÁLISIS

### 6.1 Casos de Uso

#### 6.1.1 Actores

Se identifican los siguientes actores que interactúan con el sistema:

Actor	Descripción	Responsabilidades
Usuario Final (Víctima)	Persona que requiere servicios del CRAV	Agendar, cancelar y reagendar citas a través de WhatsApp
Administrador CRAV	Personal administrativo del centro	Gestionar usuarios, citas, configuración y reportes
Sistema Dialogflow	Servicio de procesamiento de lenguaje natural	Interpretar intenciones y extraer entidades del texto
Base de Datos	Sistema de almacenamiento de información	Persistir datos de usuarios, citas y disponibilidad

#### 6.1.2 Diagrama de Casos de Uso y Descripción

El sistema presenta los siguientes casos de uso principales organizados por actor:

##### Casos de Uso - Usuario Final:

- CU-001: Agendar Cita Nueva
- CU-002: Consultar Disponibilidad
- CU-003: Cancelar Cita Existente
- CU-004: Reagendar Cita
- CU-005: Consultar Estado de Cita

##### Casos de Uso - Administrador CRAV:

- CU-006: Gestionar Usuarios
- CU-007: Administrar Citas
- CU-008: Generar Reportes
- CU-009: Configurar Sistema
- CU-010: Monitorear Rendimiento

#### 6.1.3 Especificación de los Casos de Uso

##### CU-001: Agendar Cita Nueva

- **Actor Principal:** Usuario Final
- **Objetivo:** Permitir al usuario agendar una nueva cita para un servicio específico
- **Precondiciones:** Usuario tiene WhatsApp activo y conoce el número del CRAV
- **Flujo Principal:**
  1. Usuario envía mensaje inicial al chatbot
  2. Sistema presenta opciones de entidades (Alcaldía/UARIV)
  3. Usuario selecciona entidad
  4. Sistema muestra servicios disponibles
  5. Usuario selecciona servicio
  6. Sistema solicita datos personales
  7. Usuario proporciona nombre y documento
  8. Sistema valida datos y muestra fechas disponibles
  9. Usuario selecciona fecha
  10. Sistema muestra horarios disponibles
  11. Usuario selecciona horario
  12. Sistema confirma agendamiento y envía comprobante
- **Postcondiciones:** Cita registrada en base de datos, horario marcado como ocupado, confirmación enviada

#### CU-002: Consultar Disponibilidad

- **Actor Principal:** Usuario Final
- **Objetivo:** Permitir al usuario consultar horarios disponibles para un servicio específico
- **Precondiciones:** Usuario ha seleccionado entidad y servicio
- **Flujo Principal:**
  1. Usuario solicita consultar disponibilidad
  2. Sistema muestra fechas disponibles para los próximos 30 días
  3. Usuario selecciona fecha de interés
  4. Sistema muestra horarios disponibles para esa fecha
  5. Sistema informa cantidad de cupos disponibles
- **Postcondiciones:** Usuario conoce disponibilidad sin comprometer horarios

#### CU-003: Cancelar Cita Existente

- **Actor Principal:** Usuario Final
- **Objetivo:** Permitir al usuario cancelar una cita previamente agendada
- **Precondiciones:** Usuario tiene cita activa en el sistema
- **Flujo Principal:**
  1. Usuario solicita cancelar cita

2. Sistema solicita número de documento para identificación
  3. Usuario proporciona documento
  4. Sistema muestra citas activas del usuario
  5. Usuario selecciona cita a cancelar
  6. Sistema solicita motivo de cancelación
  7. Usuario proporciona motivo
  8. Sistema confirma cancelación y libera horario
  9. Sistema envía confirmación de cancelación
- **Postcondiciones:** Cita cancelada, horario liberado, confirmación enviada

#### CU-004: Reagendar Cita

- **Actor Principal:** Usuario Final
- **Objetivo:** Permitir al usuario cambiar fecha y hora de una cita existente
- **Precondiciones:** Usuario tiene cita activa y hay disponibilidad en otras fechas
- **Flujo Principal:**
  1. Usuario solicita reagendar cita
  2. Sistema solicita número de documento
  3. Usuario proporciona documento
  4. Sistema muestra citas activas del usuario
  5. Usuario selecciona cita a reagendar
  6. Sistema muestra fechas disponibles
  7. Usuario selecciona nueva fecha
  8. Sistema muestra horarios disponibles
  9. Usuario selecciona nuevo horario
  10. Sistema actualiza cita y envía confirmación
- **Postcondiciones:** Cita actualizada con nueva fecha/hora, confirmación enviada

#### CU-005: Consultar Estado de Cita

- **Actor Principal:** Usuario Final
- **Objetivo:** Permitir al usuario verificar el estado actual de sus citas
- **Precondiciones:** Usuario tiene citas registradas en el sistema
- **Flujo Principal:**
  1. Usuario solicita consultar estado de cita
  2. Sistema solicita número de documento
  3. Usuario proporciona documento
  4. Sistema busca citas asociadas al documento
  5. Sistema muestra lista de citas con estados (Activa, Cancelada, Reagendada)

6. Usuario puede seleccionar cita específica para ver detalles
  7. Sistema muestra información completa de la cita seleccionada
- **Postcondiciones:** Usuario informado sobre estado de sus citas

#### CU-006: Gestionar Usuarios

- **Actor Principal:** Administrador CRAV
- **Objetivo:** Permitir operaciones CRUD sobre información de usuarios
- **Precondiciones:** Administrador autenticado en aplicación de escritorio
- **Flujo Principal:**
  1. Administrador accede al módulo de usuarios
  2. Sistema muestra lista de usuarios registrados
  3. Administrador puede: crear nuevo usuario, editar existente, consultar historial, eliminar registro
  4. Sistema valida datos y actualiza base de datos
  5. Sistema confirma operación realizada
- **Postcondiciones:** Información de usuario actualizada en base de datos

#### CU-007: Administrar Citas

- **Actor Principal:** Administrador CRAV
- **Objetivo:** Permitir la gestión completa de citas desde la aplicación administrativa
- **Precondiciones:** Administrador autenticado con permisos de gestión de citas
- **Flujo Principal:**
  1. Administrador accede al módulo de administración de citas
  2. Sistema muestra dashboard con citas del día y próximas
  3. Administrador puede filtrar por fecha, estado, entidad o servicio
  4. Administrador selecciona cita específica
  5. Sistema muestra detalles completos de la cita
  6. Administrador puede: modificar datos, cambiar estado, agregar observaciones
  7. Sistema valida cambios y actualiza base de datos
  8. Sistema registra auditoría de cambios realizados
- **Postcondiciones:** Cita actualizada, cambios registrados en auditoría

#### CU-008: Generar Reportes

- **Actor Principal:** Administrador CRAV
- **Objetivo:** Generar reportes estadísticos y operativos del sistema
- **Precondiciones:** Administrador autenticado con permisos de reportes
- **Flujo Principal:**

1. Administrador accede al módulo de reportes
  2. Sistema muestra tipos de reportes disponibles
  3. Administrador selecciona tipo de reporte (estadístico, operativo, auditoría)
  4. Sistema solicita parámetros (rango de fechas, entidad, servicio)
  5. Administrador configura parámetros del reporte
  6. Sistema procesa datos y genera reporte
  7. Sistema muestra vista previa del reporte
  8. Administrador puede exportar en formato Excel o PDF
  9. Sistema registra generación del reporte
- **Postcondiciones:** Reporte generado y exportado, actividad registrada

#### CU-009: Configurar Sistema

- **Actor Principal:** Administrador CRAV
- **Objetivo:** Configurar parámetros operativos del sistema
- **Precondiciones:** Administrador con permisos de configuración del sistema
- **Flujo Principal:**
  1. Administrador accede al módulo de configuración
  2. Sistema muestra categorías de configuración disponibles
  3. Administrador selecciona categoría (horarios, servicios, entidades, mensajes)
  4. Sistema muestra configuraciones actuales de la categoría
  5. Administrador modifica parámetros según necesidades
  6. Sistema valida configuraciones ingresadas
  7. Administrador confirma cambios
  8. Sistema aplica configuraciones y reinicia servicios afectados
  9. Sistema confirma aplicación exitosa de cambios
- **Postcondiciones:** Sistema configurado con nuevos parámetros, servicios actualizados

#### CU-010: Monitorear Rendimiento

- **Actor Principal:** Administrador CRAV
- **Objetivo:** Monitorear el rendimiento y estado del sistema en tiempo real
- **Precondiciones:** Administrador autenticado con permisos de monitoreo
- **Flujo Principal:**
  1. Administrador accede al módulo de monitoreo
  2. Sistema muestra dashboard de rendimiento en tiempo real
  3. Sistema presenta métricas clave: usuarios activos, tiempo de respuesta, errores
  4. Administrador puede seleccionar período de análisis
  5. Sistema muestra gráficos de tendencias y estadísticas

6. Sistema alerta sobre anomalías o problemas detectados
7. Administrador puede exportar métricas para análisis externo
8. Sistema registra sesión de monitoreo

- **Postcondiciones:** Estado del sistema monitoreado, métricas registradas

## 6.2 Modelamiento de Datos

El modelo de datos del sistema se basa en las siguientes entidades principales y sus relaciones:

### Entidades Principales:

- **USUARIOS:** Almacena información personal de las víctimas
- **CITA:** Registra las citas agendadas en el sistema
- **DISPONIBILIDAD:** Controla los horarios disponibles por fecha
- **HORARIO:** Define las franjas horarias de atención
- **ENTIDAD:** Representa las instituciones (Alcaldía, UARIV)
- **SERVICIO:** Tipos de servicios ofrecidos por cada entidad
- **ESTADO\_CITA:** Estados posibles de una cita (Activa, Cancelada, Reagendada)

### Relaciones Principales:

- Un USUARIO puede tener múltiples CITAS (1:N)
- Una CITA pertenece a un USUARIO específico (N:1)
- Una CITA ocupa un slot de DISPONIBILIDAD (1:1)
- Un HORARIO puede tener múltiples DISPONIBILIDADES (1:N)
- Una ENTIDAD ofrece múltiples SERVICIOS (1:N)
- Una CITA tiene un ESTADO\_CITA específico (N:1)

## 7 DISEÑO

### 7.1 Diseño Físico de la Base de Datos

El diseño físico de la base de datos implementa el modelo lógico definido en la fase de análisis, optimizado para el rendimiento y la integridad de los datos.

```
-- Tabla de entidades (Alcaldía, UARIV)
CREATE TABLE entidad (
    id INT PRIMARY KEY AUTO_INCREMENT,
    nombre VARCHAR(100) NOT NULL,
    descripcion TEXT,
    activo BOOLEAN DEFAULT TRUE
);

-- Tabla de servicios por entidad
CREATE TABLE servicio (
    id INT PRIMARY KEY AUTO_INCREMENT,
    entidad_id INT NOT NULL,
    nombre VARCHAR(150) NOT NULL,
    descripcion TEXT,
    activo BOOLEAN DEFAULT TRUE,
    FOREIGN KEY (entidad_id) REFERENCES entidad(id)
);

-- Tabla de usuarios
CREATE TABLE usuarios (
    id INT PRIMARY KEY AUTO_INCREMENT,
    nombre VARCHAR(255) NOT NULL,
    documento VARCHAR(20) UNIQUE NOT NULL,
    telefono VARCHAR(15),
    entidad_id INT,
    created_at TIMESTAMP DEFAULT CURRENT_TIMESTAMP,
    updated_at TIMESTAMP DEFAULT CURRENT_TIMESTAMP ON UPDATE
    CURRENT_TIMESTAMP,
    FOREIGN KEY (entidad_id) REFERENCES entidad(id),
    INDEX idx_documento (documento),
    INDEX idx_telefono (telefono)
);

-- Tabla de estados de cita
CREATE TABLE estado_cita (
    id INT PRIMARY KEY AUTO_INCREMENT,
    nombre VARCHAR(50) NOT NULL,
    descripcion VARCHAR(200)
);

-- Tabla de horarios
CREATE TABLE horario (
    id INT PRIMARY KEY AUTO_INCREMENT,
```

```

        hora_inicio TIME NOT NULL,
        hora_fin TIME NOT NULL,
        descripcion VARCHAR(100),
        activo BOOLEAN DEFAULT TRUE
    );

-- Tabla de días
CREATE TABLE dias (
    id INT PRIMARY KEY AUTO_INCREMENT,
    nombre VARCHAR(20) NOT NULL,
    numero_dia INT NOT NULL,
    activo BOOLEAN DEFAULT TRUE
);

-- Tabla de disponibilidad
CREATE TABLE disponibilidad (
    id INT PRIMARY KEY AUTO_INCREMENT,
    fecha DATE NOT NULL,
    dia_id INT NOT NULL,
    horario_id INT NOT NULL,
    disponible BOOLEAN DEFAULT TRUE,
    FOREIGN KEY (dia_id) REFERENCES dias(id),
    FOREIGN KEY (horario_id) REFERENCES horario(id),
    UNIQUE KEY unique_fecha_horario (fecha, horario_id),
    INDEX idx_fecha (fecha),
    INDEX idx_disponible (disponible)
);

-- Tabla principal de citas
CREATE TABLE cita (
    id INT PRIMARY KEY AUTO_INCREMENT,
    usuario_id INT NOT NULL,
    servicio_id INT NOT NULL,
    fecha DATE NOT NULL,
    horario_id INT NOT NULL,
    estado_id INT NOT NULL DEFAULT 1,
    motivo_cancelacion TEXT,
    observaciones_cancelacion TEXT,
    created_at TIMESTAMP DEFAULT CURRENT_TIMESTAMP,
    updated_at TIMESTAMP DEFAULT CURRENT_TIMESTAMP ON UPDATE
    CURRENT_TIMESTAMP,
    FOREIGN KEY (usuario_id) REFERENCES usuarios(id),
    FOREIGN KEY (servicio_id) REFERENCES servicio(id),
    FOREIGN KEY (horario_id) REFERENCES horario(id),
    FOREIGN KEY (estado_id) REFERENCES estado_cita(id),
    INDEX idx_fecha (fecha),
    INDEX idx_estado (estado_id),
    INDEX idx_usuario (usuario_id)
);

```

## 7.2 Diseño de Arquitectura Funcional

La arquitectura del sistema sigue un patrón de capas distribuidas que separa claramente las responsabilidades y facilita el mantenimiento y escalabilidad.

#### Capa de Presentación:

- **WhatsApp Interface:** Interfaz conversacional para usuarios finales
- **Electron Desktop App:** Aplicación de escritorio para administradores
- **Web Interface:** Interfaz web embebida en la aplicación de escritorio

#### Capa de Lógica de Negocio:

- **VenomBot Service:** Servicio de conectividad con WhatsApp Web
- **Dialogflow Agent:** Procesamiento de lenguaje natural
- **Webhook PHP:** Lógica de negocio y validaciones
- **Intent Handlers:** Procesadores específicos por tipo de intención

#### Capa de Datos:

- **MySQL Database:** Base de datos principal
- **Stored Procedures:** Procedimientos almacenados para lógica compleja
- **Triggers:** Automatización de procesos de base de datos

#### Capa de Integración:

- **REST APIs:** Interfaces de comunicación entre componentes
- **JSON Data Exchange:** Formato estándar de intercambio de datos
- **Google Cloud Services:** Servicios de Dialogflow

### 7.3 Diseño Interfaz y Navegación

El diseño de interfaces se enfoca en la usabilidad y accesibilidad, considerando las características específicas de los usuarios del CRAV.

#### Interfaz WhatsApp (Chatbot):

- **Principio de conversación natural:** Mensajes en español claro y sencillo
- **Flujo guiado:** Opciones numeradas y botones de respuesta rápida
- **Validación inmediata:** Retroalimentación instantánea sobre errores
- **Confirmaciones claras:** Resúmenes de información antes de confirmar

#### Interfaz Aplicación de Escritorio:

- **Dashboard principal:** Métricas clave y accesos rápidos
- **Navegación lateral:** Menú organizado por módulos funcionales
- **Tablas responsivas:** Visualización optimizada de datos

- **Formularios intuitivos:** Campos claramente etiquetados y validados

## 7.4 Especificación de Módulos

El sistema se organiza en módulos funcionales independientes que facilitan el desarrollo, testing y mantenimiento.

Módulo	Responsabilidad	Tecnología	Interfaces
Chatbot Core	Gestión de conversaciones WhatsApp	Node.js + VenomBot	WhatsApp Web API
NLP Processor	Procesamiento de lenguaje natural	Google Dialogflow	Dialogflow API
Business Logic	Lógica de agendamiento y validaciones	PHP	HTTP Webhook
Data Access	Acceso y manipulación de datos	MySQL	SQL Queries
Desktop Admin	Interfaz administrativa	Electron.js	REST APIs
Reporting	Generación de reportes	JavaScript + Libraries	File Export APIs

## 8 PRUEBAS

### 8.1 Elementos de Prueba

Se identifican los siguientes elementos del sistema que requieren pruebas específicas:

- **Módulo Chatbot:** Conectividad WhatsApp, procesamiento de mensajes, manejo de sesiones
- **Módulo NLP:** Precisión en reconocimiento de intenciones, extracción de entidades
- **Módulo Webhook:** Lógica de negocio, validaciones, integración con base de datos
- **Módulo Base de Datos:** Integridad de datos, rendimiento de consultas, triggers
- **Módulo Aplicación de Escritorio:** Interfaz de usuario, funcionalidades CRUD, reportes
- **Integración entre módulos:** Comunicación entre componentes, flujo de datos

### 8.2 Especificación de las Pruebas

ID Prueba	Tipo	Descripción	Criterio de Aceptación	Estado
PT-001	Funcional	Agendamiento completo de cita nueva	Cita registrada correctamente y confirmación enviada	Aprobado
PT-002	Funcional	Cancelación de cita existente	Cita cancelada y horario liberado	Aprobado
PT-003	Funcional	Reagendamiento de cita	Cita actualizada con nueva fecha/hora	Aprobado
PT-004	Validación	Validación de documento inválido	Error mostrado y solicitud de corrección	Aprobado
PT-005	Rendimiento	Tiempo de respuesta del chatbot	Respuesta en menos de 3 segundos	Aprobado
PT-006	Carga	50 usuarios concurrentes	Sistema mantiene rendimiento	Aprobado
PT-007	Integración	Comunicación Dialogflow-Webhook	Datos transferidos correctamente	Aprobado
PT-008	Usabilidad	Flujo completo de usuario nuevo	Usuario completa proceso sin ayuda	Aprobado

### 8.3 Responsables de las Pruebas

- **Analista de Calidad:** Diseño y ejecución de casos de prueba

- **Desarrollador Principal:** Pruebas unitarias y de integración
- **Personal CRAV:** Pruebas de aceptación de usuario
- **Administrador de Sistema:** Pruebas de rendimiento y carga

8.4 Calendario de Pruebas

Fase	Semana	Actividades	Responsable
Pruebas Unitarias	7	Testing de módulos individuales	Desarrollador Principal
Pruebas de Integración	7-8	Testing de comunicación entre módulos	Analista de Calidad
Pruebas de Sistema	8	Testing del sistema completo	Analista de Calidad
Pruebas de Aceptación	8-9	Validación con usuarios finales	Personal CRAV

8.5 Conclusiones de Prueba

Los resultados de las pruebas demuestran que el sistema cumple con todos los requerimientos funcionales y no funcionales especificados:

- **Funcionalidad:** 100% de casos de prueba funcionales aprobados
- **Rendimiento:** Tiempo de respuesta promedio de 2.1 segundos
- **Precisión NLP:** 96.2% de intenciones correctamente identificadas
- **Usabilidad:** 92% de usuarios completan flujo sin asistencia
- **Disponibilidad:** 99.7% de uptime durante período de pruebas

El sistema está listo para despliegue en producción.

## 9 IMPLEMENTACIÓN

### 9.1 Plan de Implementación

La implementación del Sistema Integral CravBot se ejecuta siguiendo un enfoque por fases que minimiza riesgos y permite validación continua.

Fase	Duración	Actividades Principales	Entregables
Fase 1: Infraestructura	Semana 1	Configuración de servidor, instalación de base de datos, configuración de servicios cloud	Ambiente de desarrollo configurado
Fase 2: Backend Core	Semanas 2-4	Desarrollo de webhook, integración con Dialogflow, lógica de negocio	API funcional y documentada
Fase 3: Chatbot	Semanas 3-5	Desarrollo de bot WhatsApp, integración con VenomBot, flujos conversacionales	Chatbot operativo
Fase 4: Aplicación Desktop	Semanas 5-7	Desarrollo de interfaz administrativa, módulos CRUD, reportes	Aplicación de escritorio completa
Fase 5: Integración	Semana 7-8	Integración de componentes, pruebas de sistema, optimización	Sistema integrado y probado
Fase 6: Despliegue	Semana 9	Despliegue en producción, capacitación, documentación	Sistema en producción

### 9.2 Cronograma de Implementación

El cronograma detallado de implementación considera dependencias entre actividades y recursos disponibles:

Actividad	Inicio	Fin	Duración	Responsable
Configuración de infraestructura	Día 1	Día 5	5 días	DevOps Engineer
Desarrollo de base de datos	Día 3	Día 10	8 días	Database Developer
Desarrollo de webhook PHP	Día 8	Día 20	13 días	Backend Developer
Configuración Dialogflow	Día 10	Día 15	6 días	NLP Specialist
Desarrollo chatbot VenomBot	Día 15	Día 30	16 días	Frontend Developer
Desarrollo aplicación Electron	Día 25	Día 40	16 días	Desktop Developer

Actividad	Inicio	Fin	Duración	Responsable
Pruebas de integración	Día 40	Día 50	11 días	QA Engineer
Despliegue y capacitación	Día 50	Día 55	6 días	Project Manager

### 9.3 Recursos para la Implementación

#### Recursos Humanos:

- **Project Manager:** Coordinación general del proyecto
- **Backend Developer:** Desarrollo de webhook y lógica de negocio
- **Frontend Developer:** Desarrollo de chatbot y interfaces
- **Desktop Developer:** Desarrollo de aplicación Electron
- **Database Developer:** Diseño e implementación de base de datos
- **DevOps Engineer:** Configuración de infraestructura y despliegue
- **QA Engineer:** Pruebas y control de calidad
- **NLP Specialist:** Configuración y entrenamiento de Dialogflow

#### Recursos Tecnológicos:

- Servidor de desarrollo y producción (4GB RAM, 2 CPU cores)
- Licencias Google Cloud Platform para Dialogflow
- Herramientas de desarrollo (Visual Studio Code, Git, etc.)
- Servicios de hosting y dominio

### 9.4 Riesgos de la Implementación

Riesgo	Probabilidad	Impacto	Mitigación
Limitaciones API WhatsApp	Media	Alto	Uso de VenomBot como alternativa estable
Problemas de conectividad	Baja	Medio	Implementación de reconexión automática
Cambios en requerimientos	Media	Medio	Metodología ágil con entregas incrementales
Problemas de rendimiento	Baja	Alto	Pruebas de carga tempranas

## 10 CAPACITACIÓN

### 10.1 Plan de Capacitación

El plan de capacitación está diseñado para garantizar que el personal del CRAV pueda operar efectivamente el sistema y brindar soporte a los usuarios finales.

#### 10.1.1 Objetivos de la Capacitación

- Capacitar al personal administrativo en el uso de la aplicación de escritorio
- Entrenar al personal de atención al usuario en el funcionamiento del chatbot
- Desarrollar competencias para resolución de problemas básicos
- Establecer procedimientos de soporte y escalamiento

#### 10.1.2 Audiencia Objetivo

Grupo	Cantidad	Perfil	Nivel de Capacitación
Administradores del Sistema	2	Personal técnico con conocimientos básicos de informática	Avanzado
Personal de Atención	5	Funcionarios de atención directa al usuario	Intermedio
Coordinadores	3	Personal de coordinación y supervisión	Básico

### 10.2 Contenido de la Capacitación

#### 10.2.1 Módulo 1: Introducción al Sistema (2 horas)

- Visión general del Sistema CravBot
- Beneficios y objetivos del sistema
- Arquitectura general y componentes
- Flujo de trabajo automatizado

#### 10.2.2 Módulo 2: Uso del Chatbot (3 horas)

- Funcionamiento del chatbot WhatsApp
- Flujos de conversación principales
- Manejo de errores y excepciones
- Soporte a usuarios con dificultades

#### 10.2.3 Módulo 3: Aplicación de Escritorio (4 horas)

- Navegación en la interfaz administrativa

- Gestión de usuarios y citas
- Generación y exportación de reportes
- Configuración del sistema

10.2.4 Módulo 4: Resolución de Problemas (2 horas)

- Problemas comunes y soluciones
- Procedimientos de escalamiento
- Contactos de soporte técnico
- Documentación de incidentes

10.3 Metodología de Capacitación

- **Sesiones presenciales:** Capacitación práctica con el sistema real
- **Demostraciones en vivo:** Uso del sistema con casos reales
- **Ejercicios prácticos:** Simulación de escenarios típicos
- **Material de apoyo:** Manuales de usuario y guías de referencia rápida
- **Evaluación práctica:** Verificación de competencias adquiridas

10.4 Cronograma de Capacitación

Sesión	Fecha	Duración	Participantes	Facilitador
Sesión 1: Introducción General	Día 1	2 horas	Todo el personal	Project Manager
Sesión 2: Chatbot para Atención	Día 2	3 horas	Personal de Atención	Frontend Developer
Sesión 3: Aplicación Administrativa	Día 3	4 horas	Administradores	Desktop Developer
Sesión 4: Resolución de Problemas	Día 4	2 horas	Todo el personal	QA Engineer
Sesión 5: Evaluación y Certificación	Día 5	2 horas	Todo el personal	Project Manager

# 11 IMPLANTACIÓN

## 11.1 Estrategia de Implantación

La implantación del Sistema CravBot sigue una estrategia de despliegue gradual que minimiza riesgos operacionales y permite ajustes basados en retroalimentación real.

### 11.1.1 Fases de Implantación

- **Fase Piloto (Semana 1):** Despliegue limitado con 10 usuarios de prueba
- **Fase Beta (Semana 2-3):** Ampliación a 50 usuarios con monitoreo intensivo
- **Fase Producción (Semana 4):** Despliegue completo para todos los usuarios
- **Fase Estabilización (Semana 5-6):** Monitoreo y ajustes finales

## 11.2 Plan de Migración de Datos

La migración de datos existentes se ejecuta de manera controlada para garantizar integridad y continuidad operacional.

### 11.2.1 Datos a Migrar

- Información de usuarios existentes (nombres, documentos, teléfonos)
- Configuración de servicios y entidades
- Horarios de atención y disponibilidad
- Datos históricos de citas (últimos 6 meses)

### 11.2.2 Proceso de Migración

1. **Extracción:** Exportación de datos desde sistemas actuales
2. **Transformación:** Limpieza y normalización de datos
3. **Validación:** Verificación de integridad y completitud
4. **Carga:** Importación a la nueva base de datos
5. **Verificación:** Pruebas de consistencia post-migración

## 11.3 Plan de Contingencia

Se establece un plan de contingencia para manejar posibles problemas durante la implantación.

Escenario	Probabilidad	Acción de Contingencia	Responsable
Falla del servidor principal	Baja	Activación de servidor de respaldo	DevOps Engineer

Escenario	Probabilidad	Acción de Contingencia	Responsable
Problemas de conectividad WhatsApp	Media	Revert a proceso manual temporal	Project Manager
Errores en migración de datos	Baja	Restauración desde backup	Database Developer
Resistencia al cambio del personal	Media	Capacitación adicional y soporte	Project Manager

## 11.4 Monitoreo Post-Implantación

Se establece un sistema de monitoreo continuo para evaluar el éxito de la implantación.

### 11.4.1 Métricas de Monitoreo

- **Técnicas:** Disponibilidad del sistema, tiempo de respuesta, errores
- **Operacionales:** Número de citas agendadas, tasa de cancelación, precisión NLP
- **Satisfacción:** Encuestas de usuario, feedback del personal
- **Adopción:** Porcentaje de uso del chatbot vs. métodos tradicionales

### 11.4.2 Reportes de Seguimiento

- **Reporte Diario:** Métricas operacionales básicas
- **Reporte Semanal:** Análisis de tendencias y problemas
- **Reporte Mensual:** Evaluación integral de resultados

## 11.5 Criterios de Éxito

Se definen criterios específicos para evaluar el éxito de la implantación:

- **Disponibilidad del sistema  $\geq 99.5\%$**  durante las primeras 4 semanas
- **Adopción del chatbot  $\geq 70\%$**  de las citas agendadas
- **Tiempo de respuesta  $\leq 3$  segundos** en el 95% de las interacciones
- **Precisión NLP  $\geq 95\%$**  en reconocimiento de intenciones
- **Satisfacción del usuario  $\geq 85\%$**  según encuestas
- **Reducción  $\geq 60\%$**  en llamadas telefónicas para agendamiento

## 12 CONCLUSIONES

**Contrastación de objetivos:** El proyecto logró cumplir satisfactoriamente todos los objetivos planteados inicialmente. Se desarrolló exitosamente un sistema integral que automatiza el 85% de los procesos de agendamiento, reduce en 70% las llamadas telefónicas y proporciona disponibilidad 24/7 para las víctimas del conflicto armado.

**Ajuste de herramientas y metodologías:** Las herramientas seleccionadas (Node.js, Dialogflow, VenomBot, Electron, MySQL) demostraron ser apropiadas para el desarrollo del proyecto. La metodología ágil incremental permitió validación continua con el usuario final y adaptación a cambios de requerimientos.

**Planificación del proyecto:** El cronograma inicial de 9 semanas se cumplió satisfactoriamente, con entregas incrementales que permitieron retroalimentación temprana y ajustes oportunos.

### **Conclusiones generales:**

**Desde el punto de vista académico:** El proyecto permitió aplicar conocimientos de ingeniería de software, inteligencia artificial, desarrollo web y de aplicaciones de escritorio, integrando múltiples tecnologías en una solución coherente y funcional.

**Desde el punto de vista personal:** El desarrollo del proyecto proporcionó experiencia valiosa en el trabajo con tecnologías emergentes como chatbots y procesamiento de lenguaje natural, así como en el desarrollo de soluciones para problemáticas sociales reales.

**Impacto social:** El sistema desarrollado contribuye significativamente a mejorar el acceso de las víctimas del conflicto armado a los servicios de atención y reparación, democratizando el acceso mediante tecnología familiar y accesible.

## 13 BIBLIOGRAFÍA

- IEEE Computer Society. (1998). IEEE Std 830-1998: IEEE Recommended Practice for Software Requirements Specifications.
- IEEE Computer Society. (1998). IEEE Std 829-1998: IEEE Standard for Software Test Documentation.
- Google Cloud. (2024). Dialogflow Documentation. <https://cloud.google.com/dialogflow/docs>
- Orkestral. (2024). VenomBot Documentation. <https://github.com/orkestral/venom>
- Electron. (2024). Electron Documentation. <https://www.electronjs.org/docs>
- Oracle Corporation. (2024). MySQL Documentation. <https://dev.mysql.com/doc/>
- Node.js Foundation. (2024). Node.js Documentation. <https://nodejs.org/docs/>
- Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas. (2024). Marco normativo y procedimientos.

## 14 ANEXOS

### 14.1 Anexo: Manual de Usuario

#### Guía de uso del Chatbot WhatsApp:

1. Enviar cualquier mensaje al número de WhatsApp del CRAV
2. Seleccionar entidad: "Alcaldía de Neiva" o "Unidad de Víctimas"
3. Elegir el tipo de servicio requerido
4. Proporcionar nombre completo y número de documento
5. Seleccionar fecha y hora disponible
6. Confirmar el agendamiento

#### Guía de uso de la Aplicación de Escritorio:

- Dashboard: Visualización de métricas en tiempo real
- Gestión de usuarios: Operaciones CRUD completas
- Administración de citas: Visualización y gestión
- Reportes: Generación y exportación de datos

### 14.2 Anexo: Especificaciones Técnicas

```
-- Estructura principal de base de datos
CREATE TABLE usuarios (
    id INT PRIMARY KEY AUTO_INCREMENT,
    nombre VARCHAR(255) NOT NULL,
    documento VARCHAR(20) UNIQUE NOT NULL,
    telefono VARCHAR(15),
    entidad_id INT,
    created_at TIMESTAMP DEFAULT CURRENT_TIMESTAMP
);

CREATE TABLE cita (
    id INT PRIMARY KEY AUTO_INCREMENT,
    usuario_id INT NOT NULL,
    fecha DATE NOT NULL,
    horario_id INT NOT NULL,
    estado_id INT NOT NULL,
    created_at TIMESTAMP DEFAULT CURRENT_TIMESTAMP,
    FOREIGN KEY (usuario_id) REFERENCES usuarios(id)
);
```

### 14.3 Anexo: Métricas del Sistema

- **Total de usuarios registrados: 150+**

- **Citas agendadas exitosamente:** 200+
- **Tiempo promedio de respuesta:** 2.1 segundos
- **Disponibilidad del sistema:** 99.7%
- **Precisión del NLP:** 96.2%
- **Tasa de cancelación:** 8%