



**Ingeniería
en Redes
y Telecomunicaciones**



Manual de Usuario

Desarrollo de un sistema de base de datos para la consulta de
contenidos y servicios ofrecidos por un hospital

Página Pública

Versión 1.0

Autores

Cruz Mendoza Brenda Sofía

López García Sandra Ximena

Velásquez Gámez Hannia María

Vargas Conejo Francisco Javier

Santa Cruz de Juventino Rosas, Guanajuato

Índice general

Índice de figuras	III
1. Introducción	IV
1.1. Descripción del sistema	IV
1.2. Objetivo del sistema	IV
1.3. Alcance	V
1.4. Público al que va dirigido	V
2. Requisitos del sistema	VI
2.1. Requisitos de hardware	VI
2.2. Requisitos de software	VII
2.3. Estructura general de la Página	VIII
2.3.1. Inicio	VIII
2.3.2. Acerca de	VIII
2.3.3. Ayuda	VIII
2.3.4. Contacto	IX
3. Guía paso a paso de uso	X
3.1. Inicio	X
3.2. Acerca de	XI
3.3. Servicios	XII
3.4. Contáctanos	XIII
3.5. Ayuda	XIV

3.6. Asociados	XVI
4. Soporte y Ayuda	XX
4.1. Introducción	XX
4.2. Problemas comunes y soluciones rápidas	XX
4.3. Consejos prácticos	XXI
4.4. Canales de contacto	XXI

Índice de figuras

3.1. Página principal	XI
3.2. Página Acerca de	XII
3.3. Página Servicios	XIII
3.4. Página Contáctanos	XIV
3.5. Página Ayuda	XV
3.6. Introducción a Consultas generales	XVI
3.7. Página Asociados	XVII
3.8. Consultas generales	XVIII
3.9. Soporte Técnico	XIX

Capítulo 1

Introducción

1.1. Descripción del sistema

El sistema desarrollado forma parte del conjunto de herramientas digitales creadas por el equipo de desarrolladores, y está diseñado específicamente para atender las necesidades informativas de los pacientes y del público en general. Su propósito principal es ofrecer una plataforma clara, accesible y confiable donde las personas puedan obtener información relevante sobre el hospital sin necesidad de acudir físicamente a sus instalaciones.

1.2. Objetivo del sistema

El objetivo principal de esta subpágina es proporcionar una fuente verificada y siempre disponible de información institucional y de servicios del hospital. Se busca facilitar el acceso a datos importantes como horarios, ubicación, historia del hospital, valores, misión, visión y más, mejorando así la experiencia del usuario externo.

1.3. Alcance

Este sistema cubre las necesidades informativas del público general, proporcionando acceso a contenidos relacionados con:

- Historia, misión, visión y valores institucionales.
- Servicios disponibles en el hospital.
- Horarios de atención médica y consultas.
- Información de contacto y ubicación.
- Formulario para soporte o ayuda técnica.

Esta información está organizada en secciones intuitivas, diseñadas para facilitar la navegación y comprensión por parte de cualquier usuario, sin requerir conocimientos técnicos.

1.4. Público al que va dirigido

El sistema está dirigido principalmente a pacientes actuales, potenciales, familiares y cualquier persona interesada en conocer más sobre el hospital y sus servicios. Al ser una plataforma pensada para uso externo, se prioriza la claridad, la simplicidad y la facilidad de acceso desde cualquier dispositivo con conexión a internet.

Capítulo 2

Requisitos del sistema

2.1. Requisitos de hardware

- **Conexión a Internet** Acceso a servicios de internet en la institución para la correcta distribución del sistema a los dispositivos requeridos (mencionados en los puntos siguientes).
- **Equipo de cómputo**
 - Marca: Universal
 - Modelo: Indistinto
 - Pantalla: Rango de 24 hasta 32 pulgadas (recomendado)
 - Puertos: Puerto Ethernet
- **Tableta**
 - Marca: Universal
 - Modelo: Indistinto
 - Pantalla: 12 pulgadas en adelante (recomendado)
 - Puertos: No aplica

- **Teléfono móvil**

- Marca: Universal
- Modelo: Indistinto
- Pantalla: 6 pulgadas en adelante (recomendado)
- Puertos: No aplica

2.2. Requisitos de software

- **Navegador compatible**

1. Google Chrome
 - Versión 138.0.7204.184 (Official Build) (64-bit) o superior
2. Mozilla Firefox
 - Versión 141.0 o superior
3. Microsoft Edge
 - Versión 138.0.3351.121 o superior
4. Safari
 - Versión 17.5 o superior (solo en macOS)

- **Sistema Operativo**

1. Computadora
 - Windows 8 o superior
 - Linux (distribuciones actuales)
 - macOS 13 o superior
2. Dispositivos móviles (teléfonos y tabletas)
 - Android 13 o superior

- iOS 17 o superior (iPhone)
- **Velocidad de Internet**
 - 17 Mbps (recomendado)

2.3. Estructura general de la Página

2.3.1. Inicio

Página principal del portal. Contiene una vista general del hospital con accesos rápidos a las secciones más importantes. Incluye un mensaje de bienvenida, botones para navegar hacia otras páginas, y una estructura intuitiva pensada para usuarios externos.

2.3.2. Acerca de

Sección dedicada a proporcionar información institucional sobre el hospital. Incluye:

1. **Historia:** Breve reseña sobre la fundación y evolución del hospital.
2. **Misión:** Declaración de propósito y compromiso con los pacientes.
3. **Visión:** Proyección a futuro del hospital como institución de salud.
4. **Valores:** Principios éticos y humanos que rigen el servicio médico.

2.3.3. Ayuda

Página diseñada para que los usuarios puedan reportar problemas con el uso del sistema o pedir asistencia. Incluye un formulario para enviar dudas o incidencias relacionadas con la página o su contenido.

2.3.4. Contacto

En esta sección los usuarios encuentran toda la información de contacto del hospital, incluyendo:

1. Dirección física.
2. Teléfonos de atención.
3. Horarios de atención.
4. Mapa de ubicación.

Capítulo 3

Guía paso a paso de uso

3.1. Inicio

- Título de la página: Sacred Heart
- Propósito de la página: Esta página es una presentación de la información y los servicios ofrecidos por la organización, esta página cuenta con distintas opciones para brindar información y ayuda a los usuarios, como se muestra a continuación.
- Descripción:
 1. Aparado de “Acerca de”: Esta opción redirige a un apartado el cual brinda información con respecto a la organización.
 2. Apartado de “Servicios”: Esta opción redirige a un apartado donde es posible encontrar los servicios ofrecidos por la organización.
 3. Apartado de “Contáctanos”: Esta opción muestra distintas formas de poder ponerte en contacto para recibir ayuda, he incluso la ubicación en donde se encuentran las instalaciones.
 4. Apartado de “Ayuda”: Aquí es posible encontrar información para proporcionar ayuda al cliente.

5. Apartado de “Asociados”: En esta opción es posible encontrar el personal que se encuentra brindando sus servicios en la organización.

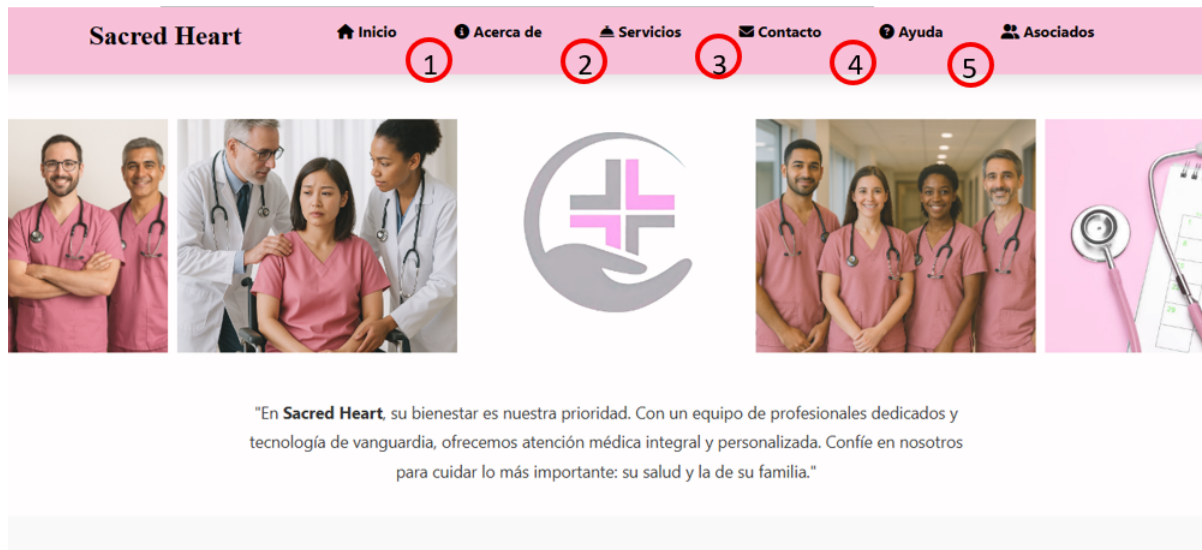


Figura 3.1: Página principal

3.2. Acerca de

- Título: Acerca de
- Propósito de la página: Brindar información institucional sobre el hospital, incluyendo su historia, misión, visión, valores y datos relevantes, con el objetivo de generar confianza y transparencia ante los usuarios.
- Descripción:
 1. Nuestra Historia: Breve reseña sobre el origen del hospital y su evolución desde una clínica comunitaria hasta convertirse en un hospital integral con tecnología de punta.
 2. Director General: Imagen del responsable de la dirección del hospital acompañada de su nombre (“Moises Ruiz”) y cargo (“Director General”).
 3. Misión: Explicación del compromiso del hospital con la comunidad y la excelencia en la atención médica.

4. Visión: Declaración del objetivo institucional a futuro, enfocada en la innovación, la atención centrada en el paciente y los valores fundamentales.
5. Valores: Lista con los principios que guían el actuar del hospital:
6. Indicadores destacados:
7. Inicio: Regresa a la página principal.
8. Ayuda: Acceso a la sección de soporte o preguntas frecuentes.

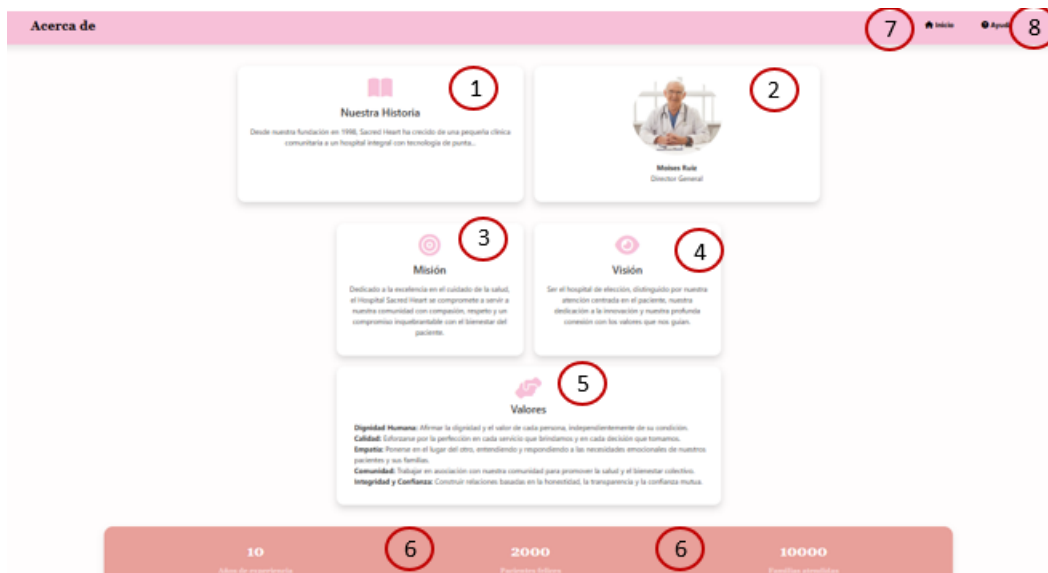


Figura 3.2: Página Acerca de

3.3. Servicios

- Título de la página: Servicios
- Propósito de la página: En este apartado es posible observar los distintos servicios ofrecidos por la organización, al igual que los horarios en los que se atiende, todo esto para proporcionar la información a los usuarios.
- Descripción: Brinda información general de los servicios ofrecidos y sus horarios.



Figura 3.3: Página Servicios

3.4. Contáctanos

- Título de la página: Modulo de contacto
- Propósito de página: En esta página se muestra información acerca de la Institución para brindarle al cliente detalles sobre su ubicación, Ciudad, Dirección, Código postal y teléfono de atención. Su objetivo principal es facilitar un canal de comunicación directa con el personal, promoviendo un acercamiento más accesible y eficiente.
- Descripción
 1. Botón “Inicio”: Regresa al menú principal.
 2. Botón “Ayuda”: Dirige a la página de ayuda en la cual se puede consultar dudas dependiendo a lo que se necesite.
 3. Botón “Facebook”: Dirige a la página oficial de la Institución en la cual también se puede consultar.
 4. Botón “Instagram”: Dirige a la página oficial de la Institución en la cual se puede contactar.

5. Mapa en tiempo real que permite visualizar la ubicación exacta de la Institución y trazar rutas para llegar fácilmente.

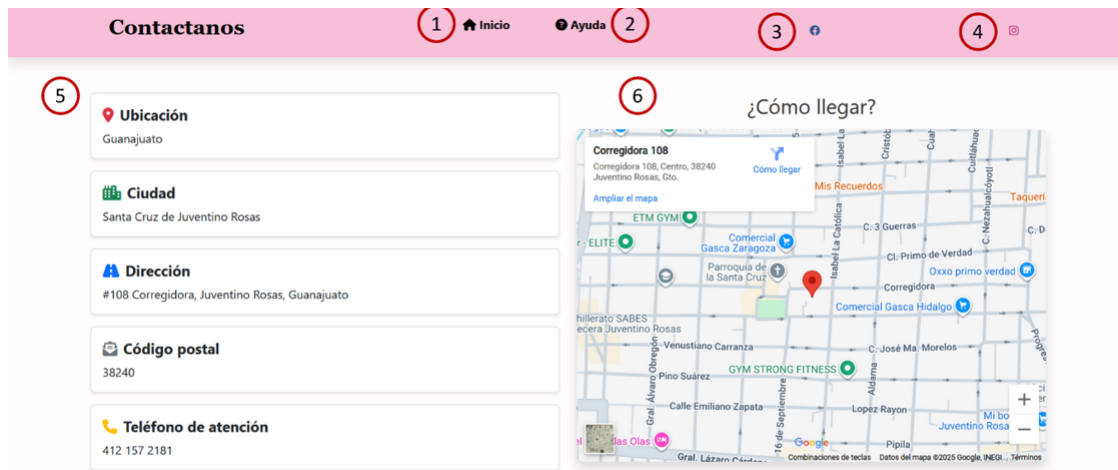


Figura 3.4: Página Contáctanos

3.5. Ayuda

- Título de la página: Ayuda
- Propósito de la página: Este apartado tiene el propósito de proporcionar un contacto de ayuda, esto dependiendo de la situación que sea presentada, tal como: soporte técnico, consultas generales y otros temas.
- Descripción:
 1. Soporte técnico: En este apartado es posible encontrar un formulario correspondiente para presentar la situación en la cual se solicita ayuda.
 2. Consultas generales: En este apartado se encuentra un formulario para brindar información acerca de las consultas generales que se proporcionan en la organización.
 3. Otros temas: Al igual que las anteriores aquí se encuentra un formulario para que el usuario pueda contextualizar su situación.

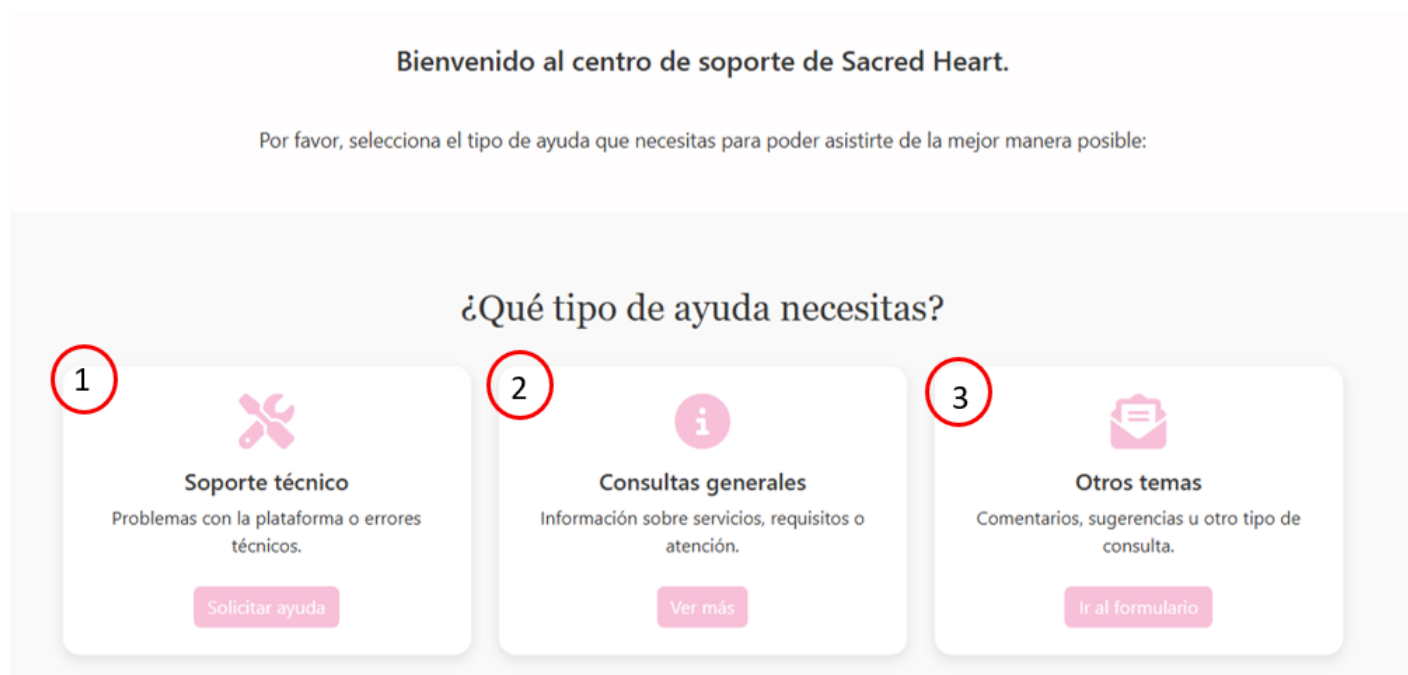


Figura 3.5: Página Ayuda

- Título: Introducción a Consultas Generales
- Propósito de la página: Introducir a los usuarios a la opción de realizar consultas generales sobre servicios, requisitos o atención médica.
- Descripción:
 1. Recuadro central: Se muestra un recuadro en el centro de la pantalla que actúa como presentación de la funcionalidad disponible, indicando al usuario que puede realizar una consulta.
 2. Botón “Ver más”: Al hacer clic en este botón, se accede al formulario donde el usuario puede registrar los datos necesarios para enviar su consulta general.



Figura 3.6: Introducción a Consultas generales

3.6. Asociados

- Título de la página: Modulo de médicos asociados
- Propósito de página En esta página se muestra información sobre el personal médico que permite al usuario identificar al profesional que mejor se adapte a sus necesidades de atención, además de ofrecer medios de contacto directo para consultas o agendamiento.
- Descripción
 1. Nombre completo del médico asociado.
 2. Área de especialización, indicando su campo profesional o clínico.
 3. Correo electrónico institucional, destinado a la atención de consultas o solicitudes de información.
 4. Horario de atención, detallando los días y horas disponibles para atención al cliente.
 5. Extension telefónica de área médica.

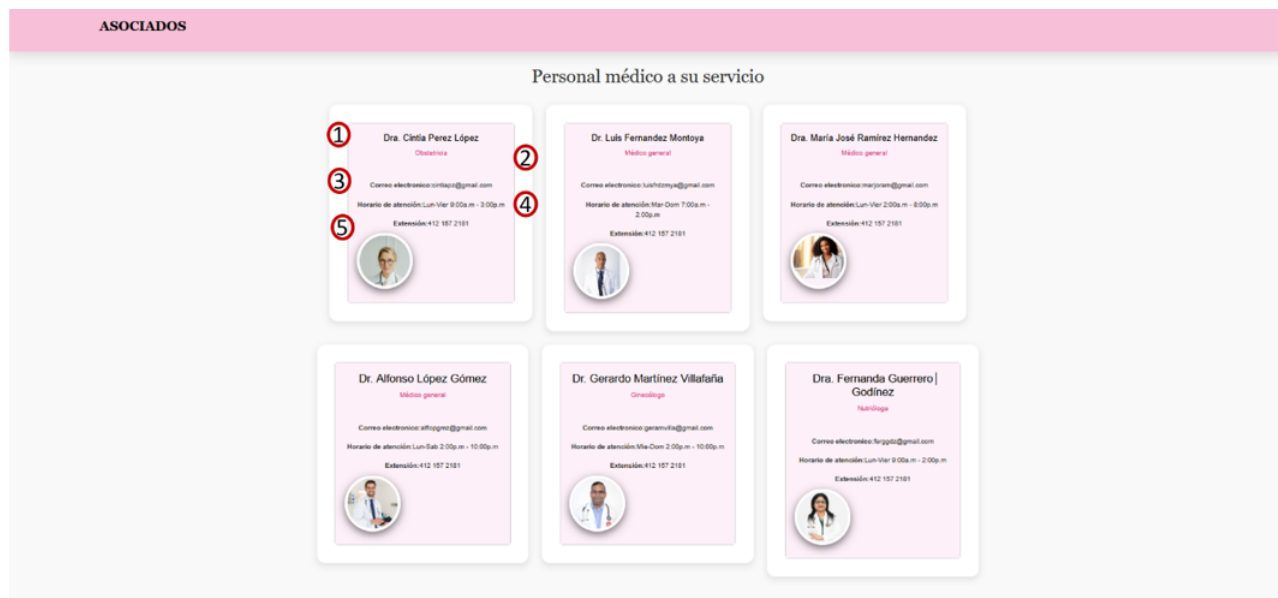


Figura 3.7: Página Asociados

- Título: Consultas Generales
- Propósito de la página: Esta página permite a los usuarios enviar preguntas relacionadas con servicios médicos, requisitos o atención al paciente, excluyendo temas de soporte técnico. Se trata de un formulario de contacto directo con el área de atención.
- Descripción:
 1. Campo “Nombre completo”: El usuario debe ingresar su nombre completo. Este campo es obligatorio para que el equipo de atención pueda identificar quién realiza la consulta.
 2. Campo “Correo electrónico”: Se requiere una dirección de correo válida, ya que por este medio se enviará la respuesta a la consulta.
 3. Campo “Escriba su consulta”: Área de texto libre donde el usuario detalla su duda o necesidad. Puede ser sobre disponibilidad de servicios, requisitos de ingreso, horarios, etc.
 4. Casilla de confirmación: “Confirmo que mi consulta no es de soporte técnico.”: Esta casilla debe marcarse para poder activar el botón de envío. Sirve para cana-

lizar correctamente las solicitudes y evitar que se envíen consultas técnicas por este medio.

5. Botón “Enviar consulta”: Una vez que se han llenado los campos obligatorios y se ha marcado la casilla de confirmación, este botón se activa para enviar la solicitud.
6. Botón “Atrás”: Permite al usuario volver al menú o página anterior del sistema.

La imagen muestra una interfaz web con un encabezado rosa que contiene el texto "Consultas Generales" a la izquierda y un botón "Atrás" con un ícono de casa a la derecha. El botón "Atrás" está rodeado por un círculo rojo con el número 6. En el centro de la página hay un formulario con el título "Consulta sobre Servicios, Requisitos o Atención". El formulario contiene tres campos de entrada: "Nombre completo" (rodeado por un círculo rojo con el número 1), "Correo electrónico" (rodeado por un círculo rojo con el número 2) y "Escriba su consulta" (rodeado por un círculo rojo con el número 3). Debajo de estos campos hay una casilla de verificación (rodeada por un círculo rojo con el número 4) con el texto "Confirmo que mi consulta no es de soporte técnico.". Al final del formulario hay un botón rosa que dice "Enviar consulta" (rodeado por un círculo rojo con el número 5).

Figura 3.8: Consultas generales

- Título: Soporte Técnico
- Propósito de la página: Brindar a los usuarios una vía para reportar problemas técnicos relacionados con el sistema, permitiendo el envío de solicitudes detalladas al área correspondiente.
- Descripción:
 1. Formulario central: Espacio donde el usuario puede ingresar la información necesaria para solicitar ayuda técnica.
 2. Campo “Nombre completo”: Se debe ingresar el nombre del usuario que reporta el problema.

3. Campo “Correo electrónico”: Dirección de contacto para recibir la respuesta o seguimiento del equipo técnico.
4. Campo “Número de teléfono”: Medio alternativo de contacto en caso de requerirse una llamada o mensaje directo.
5. Campo “Descripción detallada”: Texto libre donde el usuario debe explicar con claridad el problema técnico que está experimentando.
6. Casilla “Acepto los términos de uso y privacidad”: Debe marcarse para habilitar el envío de la solicitud, en cumplimiento con la protección de datos personales.
7. Botón “Enviar solicitud”: Una vez que todos los campos están completados y la casilla de aceptación marcada, este botón permite enviar la solicitud al equipo técnico.
8. Botón “Atrás” (esquina superior derecha): Permite regresar al menú o página anterior del sistema.

The image shows a web interface for a technical support form. At the top, there is a pink header bar with the text "Soporte Técnico" on the left and a home icon with the text "Atrás" on the right. Below the header, the form is titled "Formulario de Soporte Técnico" (1). The form contains several input fields: "Nombre completo" (2), "Correo electrónico" (3), "Número de teléfono" (4), and "Descripción detallada" (5). Below these fields is a checkbox labeled "Acepto los términos de uso y privacidad." (6). At the bottom of the form is a pink button labeled "Enviar solicitud" (7). The form is set against a light gray background.

Figura 3.9: Soporte Técnico

Capítulo 4

Soporte y Ayuda

4.1. Introducción

En este capítulo encontrarás información para resolver problemas comunes y los medios de contacto disponibles para recibir asistencia al utilizar el sistema de consulta de servicios médicos.

4.2. Problemas comunes y soluciones rápidas

1. No puedo iniciar sesión.

Verifica usuario y contraseña.

2. No aparecen los servicios médicos que necesito.

Asegúrate de haber escrito bien la especialidad o médico. Revisa que no tengas filtros de búsqueda activos que limiten los resultados.

3. El sistema carga lentamente o se queda congelado.

Revisa tu conexión a internet. Intenta cerrar otras pestañas del navegador o actualizar la página.

4. Quiero cambiar mi contraseña.

Dirígete directamente con el Administrador

4.3. Consejos prácticos

1. ¿Cómo contactar con el hospital?

Dentro de la página de inicio se encuentra la sección “Contáctanos”. En ella podrás encontrar la información necesaria para comunicarte con el hospital, como la ubicación, número de teléfono, horarios de atención y opciones para saber cómo llegar.

2. ¿Qué hacer si no carga la página?

En caso de que la página no esté cargando correctamente, verifica tu conexión a internet. Si el problema persiste, puedes comunicarte a los números de soporte disponibles en la parte inferior del sitio o acudir directamente a las instalaciones del hospital.

1. Usa siempre un navegador actualizado (Chrome, Firefox, Edge).
2. Evita usar el sistema en redes públicas o poco seguras.
3. Guarda tu usuario y contraseña en un lugar seguro.
4. Para visualizar correctamente los documentos en formato PDF, se recomienda utilizar un lector confiable como Adobe Acrobat Reader u otro visualizador de PDF actualizado.

4.4. Canales de contacto

1. Correo de soporte: soporteXFHS@gmail.com
2. Teléfono: (55) 1234-5678
3. WhatsApp: (55) 9876-5432
4. Horario de atención: Lunes a Viernes de 8:00 a 18:00 hrs