

Contenido

[1. Requerimientos del negocio 2](#_prkgd7c3j6k7)

[1.1 Situación actual o Propósito 2](#_3p7pclonpjvz)

[1.2 Oportunidad del negocio 2](#_rsrlap948k6x)

[1.3 Riesgos 2](#_y30w29yziln6)

[2. Visión de la solución 2](#_1819bs8w5xd)

[2.1 Funciones principales 2](#_deo4t2mtb5vt)

[3. Contexto del negocio 3](#_ltpyykpntca9)

[3.1 Perfil de los interesados (Stakeholders) 3](#_m9sx1eezzxb8)

[4. Alcance y limitaciones 4](#_6y41n3eqzz7k)

[4.1 Alcance inicial 4](#_8vmkxz7mu4n2)

[4.2 Limitaciones y exclusiones 4](#_tvsaw04x336c)

[5. Requerimientos 4](#_b6c8j15nmwks)

[5.1 Requerimientos funcionales 4](#_fn77ywdlikuz)

[5.2 Requerimientos no funcionales 4](#_yri5nh5eyton)

1. Requerimientos del negocio

1.1 Situación actual o Propósito

*La organización cliente es un centro de atención médica que actualmente gestiona los turnos médicos de manera manual, utilizando planillas en papel o archivos de Excel, lo que genera múltiples inconvenientes como superposición de citas, dificultad para realizar búsquedas, falta de control en la disponibilidad de profesionales, falta de recordatorios efectivos y pérdida de información, además de ser bastante lento en cuanto a la atención brindada.*

*La gestión actual no permite a los pacientes reservar turnos de forma remota, lo que implica una sobrecarga de tareas administrativas para el personal del centro, además de generar demoras y malentendidos en la atención.*

*Estos problemas afectan la eficiencia del servicio, la satisfacción del paciente y la organización interna del centro. Por estos motivos, se plantea la necesidad de desarrollar un sistema informatizado para la gestión de turnos médicos que permita optimizar la organización, mejorar la atención y reducir errores.*

*Este documento detalla los requisitos del sistema de software para gestionar turnos médicos. La aplicación que se describe está diseñada para hacer más fácil la programación, modificación y cancelación de citas en una institución de salud. Será utilizada por el personal administrativo, médicos y pacientes. Su principal objetivo es optimizar la organización y la eficiencia en la asignación de turnos, minimizar errores, evitar solapamientos y ofrecer una experiencia más satisfactoria tanto para los pacientes como para el personal del centro médico.*

1.2 Oportunidad del negocio

*Como se mencionó antes, muchos centros médicos todavía gestionan los turnos de forma manual o con herramientas básicas como Excel, lo que genera errores, demoras y pérdida de información. Esta situación representa una oportunidad para implementar un sistema que automatice la gestión de turnos, mejore la organización del trabajo y brinde una mejor experiencia a los pacientes.*

*Aunque existen soluciones similares en el mercado, muchas no se adaptan a las necesidades específicas de cada institución o son demasiado costosas. Sin un sistema propio, la organización no puede resolver problemas como la superposición de turnos, la falta de notificaciones automáticas o el acceso remoto para los pacientes.*

*Este proyecto busca aprovechar esa oportunidad, desarrollando un sistema eficiente, accesible y adaptado a las necesidades reales del centro de salud, además de que busca ser bastante sencillo para que personas de la tercera edad o con poca experiencia en el uso de este tipo aplicaciones puedan emplearlo de todos modos sin ningún tipo de inconveniente.*

*La organización cuenta con un presupuesto limitado para el desarrollo del sistema de gestión de turnos médicos, lo que exige priorizar funciones esenciales y garantizar una solución liviana y eficiente.*

*Se dispone de recursos tecnológicos suficientes pero acotados, por lo que el sistema debe funcionar correctamente en equipos de gama media o baja.*

*El objetivo económico principal es optimizar procesos, reducir costos administrativos y mejorar la atención al paciente para lograr un retorno de inversión en el corto o mediano plazo.*

1.3 Riesgos

| *Riesgo* | *Descripción* | *Severidad* | *Impacto* |
| --- | --- | --- | --- |
| *Incompatibilidad con los datos anteriores* | *Transferir la información del sistema anterior puede desarrollar ciertos conflictos a la hora de duplicarlos* | *Media* | *Puede demorar la entrega final del sistema.* |
| *Fallas en la infraestructura* | *falta de conectividad a internet, equipos obsoletos o incompatibles.* | *Media* | *las fallas de la misma provocaría demoras a la hora de gestionar los turnos y generaría ciertas frustraciones por parte del personal* |
| *Falta de capacitación del personal* | *Algunos empleados mayores puede que no se adapten adecuadamente al nuevo sistema* | *Media* | *Estos usuarios podrían llegar a cometer errores o alentar al resto de trabajadores debido a las distintas dudas que pueden tener.* |
| *Perdida de datos* | *errores durante la migración de información o fallos en el sistema que provoquen la pérdida de turnos registrados, historiales de atención o disponibilidad médica.* | *Alta* | *Afecta directamente a la integridad del sistema y la confianza de los usuarios.* |
| *Falta de compromiso del equipo del centro médico* | *El personal del centro puede mostrar desinterés o poca participación en etapas clave del proyecto, como pruebas, capacitaciones o brindar retroalimentación útil.* | *Alta* | *Compromete directamente la calidad del sistema final. Si los usuarios reales no participan activamente, el sistema puede no adaptarse correctamente a sus necesidades, generando resistencia y problemas posteriores.* |
| *Rotación del personal* | *Si el personal clave (como administradores del sistema o encargados de la gestión de turnos) deja su puesto, puede perderse conocimiento importante sobre el uso, configuración o mantenimiento del sistema.* | *Media* | *Caída en la productividad del sistema.*  *Errores por mal uso o desconocimiento.*  *Necesidad de nuevas capacitaciones.*  *Dependencia excesiva de ciertos individuos.* |
| *Restricciones de tiempo* | *El proyecto puede enfrentar demoras en su desarrollo por falta de recursos, planificación inadecuada o cambios en los requerimientos.* | *Alta* | |  | | --- |  | *Podría retrasar la implementación y afectar la confianza del cliente* | | --- | |

2. Visión de la solución

2.1 Funciones principales

1. ***Gestión de turnos:*** *Permitir a pacientes y personal administrativo agendar, modificar y cancelar citas de forma intuitiva, evitando solapamientos y reduciendo la posibilidad de errores.*
2. ***Consulta y Búsqueda de Turnos:*** *Facilitar la búsqueda rápida y detallada de citas mediante filtros por fecha, profesional, especialidad u otros criterios relevantes.*
3. ***Gestión de Disponibilidad de Profesionales:*** *Controlar y actualizar en tiempo real la disponibilidad de cada médico o especialista, asegurando que sólo se agenden turnos en franjas horarias disponibles.*
4. ***Notificaciones y Recordatorios Automatizados:*** *Enviar avisos y recordatorios (por correo, SMS o notificaciones push) a pacientes y profesionales para confirmar, recordar o avisar sobre cambios en las citas.*
5. ***Administración de Usuarios y Roles:*** *Gestionar los diferentes perfiles de usuarios (pacientes, personal administrativo y médicos) con permisos y accesos adecuados a las funciones del sistema.*
6. ***Reportes y Estadísticas:*** *Generar informes y análisis sobre la gestión de turnos, permitiendo identificar tendencias, evaluar la eficiencia y optimizar la asignación de recursos.*

3. Contexto del negocio

3.1 Perfil de los interesados (Stakeholders)

*<<Los stakeholders son individuos, grupos, organizaciones o entidades que están directamente involucrados con el proyecto, reciben un impacto directo o indirecto con el resultado del proyecto o pueden influir en el resultado (p. ej. establecer reglamentos o leyes). El perfil de los interesados identifica a los clientes del producto. En esta sección, describe a los stakeholders de acuerdo a esta guía:*

* *Ejecutivos (toman decisiones de negocio)*
* *Segmentos de mercado*
* *Clases de usuarios*

*Esta descripción de los interesados tiene el propósito de reducir la probabilidad de encontrar requerimientos inesperados más tarde en el proyecto, o encontrarse con problemas más adelante, debido a restricciones de calendario y costo.*

*En cada perfil, incluir:*

* *El nombre del interesado*
* *El valor o beneficios que percibe que recibirá con el producto (por ejemplo: aumento de productividad, reducción de desperdicio, ahorro de costos, facilitar el proceso de negocio, automatización de tareas, capacidad de realizar actividades nuevas, conformidad con estándares o reglamentos, reducción de frustración en el uso de aplicaciones actuales)*
* *Sus actitudes hacia el proyecto*
* *Las funciones o características que le interesan más*
* *Restricciones que deben ser tomadas en cuenta*

*Ejemplo:*

| ***Stakeholder*** | ***Beneficio y valor percibido*** | ***Actitudes*** | ***Funciones de interés mayor*** | ***Restricciones*** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| *Ejecutivos* | *Aumentar las ganancias* | *Muy interesado en apoyar el producto, puede presionar por calendarios ajustados* | *Que tenga más funciones que los productos actuales* | *Presupuesto con tope de $1.4M* |
| *editores* | *Cometer menos errores en su trabajo* | *Altamente receptivo; espera buena usabilidad* | *Corrección de ortografía automática* | *Sus equipos de cómputo son de pocos recursos y capacidades* |
| *contadores* | *Acceder rápidamente a la información* | *Presentará resistencia si el producto no es compatible con su sistema actual* | *Procesar una base de datos más grande que la actual* | *Ninguna identificada* |

*Administrativos, Doctores/Médicos, secretarios, gerentes, …*

4. Alcance y limitaciones

4.1 Alcance inicial

*El proyecto se centrará en desarrollar un sistema que incluya las siguientes funciones clave:*

* ***Reserva de turnos:*** *Permitir que pacientes agenden citas a través de una interfaz intuitiva.*
* ***Gestión de turnos:*** *Facilitar la modificación, cancelación y reprogramación de citas por parte del personal administrativo.*
* ***Notificaciones automáticas:*** *Enviar recordatorios y alertas a pacientes y profesionales para reducir inasistencias.*
* ***Panel de control:*** *Ofrecer a los administradores una vista consolidada del estado de las citas y la disponibilidad de los médicos.*
* ***Historial de citas:*** *Registrar y consultar información histórica para análisis y mejora continua del servicio.*

4.2 Limitaciones y exclusiones

*No se contempla la integración con sistemas de historia clínica electrónica, tampoco de un módulo de gestión de pagos y facturación, enfocándose en la coordinación de citas. Aunque se ofrecerán reportes básicos y estadísticas, el análisis predictivo avanzado para optimizar la asignación de turnos no está en esta versión del sistema. No será una aplicación móvil.*

5. Requerimientos

5.1 Requerimientos funcionales

*<Especifica los requerimientos funcionales esperados en este sistema. Incluye los parámetros objetivos y los criterios para validar que están presentes> Por ejemplo: Crear nuevo administrador: Se debe poder crear un nuevo administrador del sistema si se requiere.*

5.2 Requerimientos no funcionales

*<Especifica los requerimientos no funcionales esperados en este sistema. Incluye los parámetros objetivos y los criterios para validar que están presentes> Por ejemplo: El logotipo del sistema deberá ser el de la empresa propietaria del software.*