

Estudio de viabilidad operacional sistema web de veterinaria "Luna":

1.- Análisis del Proceso Actual

Actualmente, "Veterinaria Luna" gestiona sus citas de manera manual, a través de una agenda en papel. Esto genera problemas como:

- Duplicación de citas por error.
- Dificultades para cambiar o cancelar citas rápidamente.
- Pérdida de tiempo en la gestión manual, lo que afecta la eficiencia del personal.
- La información de los clientes y las mascotas se almacena de manera desorganizada, complicando el acceso a datos históricos, como tratamientos, vacunas u otras atenciones.
- El inventario se maneja manualmente, lo que lleva a problemas de desabastecimiento o exceso de productos.

2.- Recursos humanos:

- **Capacidades del Personal:** El personal de recepción no tiene experiencia previa con sistemas digitales de gestión de citas, por lo que se requerirá una capacitación inicial de 2 semanas para que se familiaricen con el uso del sistema web.
- **Asignación de Roles:**
 - **Administrador del sistema:** Será el responsable de gestionar el calendario digital, verificar los datos de los usuarios y resolver problemas técnicos básicos. Este rol será asumido por el actual jefe de recepción.
 - **Soporte al cliente:** Todo el personal de recepción estará capacitado para guiar a los clientes en el uso de la página web para agendar o modificar citas. A excepción de problemas que no puedan solucionar el personal, como la caída del sistema.

3. Infraestructura Técnica

- **Servidores y Hosting:** Se ha elegido un proveedor de hosting con buena reputación y capacidad para manejar un tráfico de 500 usuarios activos por mes, con opción de escalabilidad a medida que crezca la demanda.
- **Disponibilidad y Mantenimiento:** Se contratará un plan de soporte técnico 24/7 para garantizar que cualquier problema sea resuelto rápidamente. Se estima que el costo mensual del mantenimiento técnico será de \$3000.

4.- Seguridad y Cumplimiento Legal

- **Protección de Datos:** La página web cumplirá con las normativas locales de protección de datos personales ISO/IEC 27001. Los datos de las mascotas y sus dueños estarán encriptados en una base de datos segura.
- **Autenticación y Control de Acceso:** Los dueños de mascotas deberán registrarse en el sistema con un correo electrónico y una contraseña, y los administradores tendrán acceso a través de un portal de gestión con autenticación de dos factores.

6. Compatibilidad y Usabilidad

- **Interfaz de Usuario (UI/UX):** La página web será fácil de usar tanto para el personal veterinario como para los clientes. Permitirá a los dueños de mascotas seleccionar fecha y hora disponibles, con confirmación instantánea.
- **Compatibilidad con Dispositivos:** El sitio será responsivo, adaptándose tanto a computadoras de escritorio como a dispositivos móviles y tablets. Se ha probado en los navegadores más utilizados (Chrome, Safari, Firefox).

7. Plan de Contingencia

- **Soporte Técnico:** El plan de soporte técnico garantizará que, en caso de caídas del sistema, el problema sea resuelto en menos de 4 horas. Además, habrá un número telefónico de emergencia para gestionar citas manualmente si la página no está disponible.
- **Alternativa Manual:** En caso de que la página esté caída, los clientes podrán seguir llamando por teléfono para agendar sus citas, y el personal ingresará las citas manualmente al sistema cuando se restablezca.

8.- Tiempo de Implementación

- **Duración del Proyecto:** Se estima que la página web estará desarrollada y lista para su implementación en 6 meses.
- **Período de Pruebas:** Durante el primer mes tras el lanzamiento, se realizará una fase de prueba con clientes seleccionados para detectar posibles errores y mejorar la funcionalidad antes del lanzamiento general.

Conclusión:

Con base en el análisis realizado, el proyecto de implementar la página web "VetCitas" para gestionar citas médicas en la veterinaria es viable operativamente. Los recursos técnicos, humanos y financieros necesarios están al alcance de la organización, y se han considerado medidas de contingencia para minimizar los riesgos. Por lo tanto, se recomienda proceder con la implementación del proyecto,

siguiendo el cronograma propuesto para garantizar un desarrollo e integración adecuados.