

Caso Evaluado – en equipo

Manejo de un Sistema de Quejas

Descripción del Problema:

La "Caja" enfrenta el desafío de gestionar múltiples casos de forma diaria, lo que incluye una gran cantidad de quejas provenientes de sus diferentes usuarios beneficiarios. Actualmente, no existe un sistema eficiente que permita registrar, monitorear y atender dichas quejas de manera oportuna, lo que genera retrasos, insatisfacción y posibles afectaciones en la calidad del servicio.

Dado que los usuarios de la "Caja" incluyen médicos, pacientes, personal administrativo, enfermeras y otros roles clave, se requiere un sistema robusto que contemple:

1. **Seguridad:** Garantizar la protección de datos sensibles, con controles de acceso basados en roles.
2. **Eficiencia:** Un manejo optimizado de los procesos relacionados con el registro, clasificación, seguimiento y resolución de quejas.
3. **Accesibilidad:** Diseño inclusivo y fácil de usar, considerando a usuarios con capacidades diversas y con diferentes niveles de alfabetización tecnológica.
4. **Usabilidad:** Interfaz intuitiva que permita a los usuarios interactuar con el sistema sin necesidad de formación extensa.

Requerimientos del Sistema

➤ Funcionales:

- Registro de quejas con datos relevantes como tipo de queja, prioridad, descripción detallada, y usuario involucrado.
- Clasificación automática y manual de las quejas según categorías predefinidas (e.g., administrativas, médicas, infraestructurales).
- Notificaciones automatizadas para asignación de quejas a los responsables según el área implicada.
- Seguimiento del estado de cada queja (e.g., pendiente, en proceso, resuelta, cerrada).
- Generación de reportes estadísticos para analizar tendencias y áreas problemáticas recurrentes.
- Integración con otros sistemas internos de la "Caja" para evitar duplicación de datos y agilizar el manejo de casos.

➤ No Funcionales:

- **Seguridad:** Implementación de cifrado de datos en tránsito y en reposo. Múltiples niveles de acceso basados en roles (pacientes, médicos, administradores, etc.). Autenticación multifactor para roles sensibles.
- **Escalabilidad:** Capacidad para manejar un número creciente de quejas y usuarios sin comprometer el rendimiento del sistema.
- **Disponibilidad:** Garantizar un tiempo de actividad del sistema superior al 99.5%.

- **Accesibilidad:** Cumplimiento con estándares como WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) para garantizar que el sistema sea accesible para personas con discapacidades.
 - **Interoperabilidad:** Diseño modular para facilitar futuras integraciones y actualizaciones.
- **Interfaz y Experiencia de Usuario:**
- Interfaz diferenciada según el tipo de usuario (e.g., portal simplificado para pacientes, panel de gestión avanzado para administrativos).
 - Opción de ingreso y consulta de quejas a través de dispositivos móviles y computadoras.
 - Instrucciones claras en cada paso del proceso para guiar al usuario.
 - Feedback visual (e.g., barras de progreso, confirmaciones de acciones realizadas).

Su equipo debe:

De acuerdo con las lecciones aprendidas durante el curso, plantee una solución de software que permita solventar el problema planteado, para esto se requiere la definición de historias de usuario que permitan una gestión eficiente del proceso de desarrollo, así como la recomendación de algunas tecnologías para su desarrollo.

Entregables

Documento pdf con:

- Portada
- Autoevaluación de equipo
- Descripción del problema
- Análisis del problema (deben investigar al respecto de esta “dolencia” real)
- Propuesta de solución
- Mínimo 10 HU justificadas y completas (usen lo aprendido sobre gestión de tiempo, pesos, priorización, etc...)
- Prototipo básico (unas pantallitas del lobby por rol del sistema propuesto, puede ser en figma o pempot)
- Recomendaciones
- Conclusiones