

# **ANÁLISIS DE REQUISITOS FUNCIONALES Y DEL SISTEMA**

Chavez Kleber, Trejo Alex & Guacan Alexander

Departamento de Ciencias de la Computación, Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE

23305: Análisis y Diseño de Software

TUTORA Ing. Jenny Alexandra Ruíz Robalino

Fecha: 06/05/2025

**Proceso:** Gestión de agendamiento de Citas

## **1. ANTECEDENTES**

La Fundación “Carlitos” atiende a niños y adolescentes con discapacidad grave, un grupo especialmente vulnerable que requiere terapias especializadas para su desarrollo integral. Hasta ahora, todas las operaciones de atención y soporte incluyendo el agendamiento de citas se han manejado de forma manual, lo que genera demoras, solapamiento de turnos y

una elevada carga administrativa para el personal. La falta de un sistema automatizado dificulta la visibilidad de la disponibilidad de los especialistas, el seguimiento de las sesiones impartidas y el envío oportuno de recordatorios a los clientes, poniendo en riesgo la continuidad y eficacia de las terapias.

**Nombre completo del Lugar:** Fundación “Carlitos”

**Área de trabajo:** Dirección y Administración de la Fundación

**Nombre del/a Stakeholder:** Carmen Ruiz

**Competencias:** Directora de la fundación "Carlitos", cargo como coordinadora general de las actividades administrativas, participa en la definición de requisitos funcionales, toma decisiones estratégicas relacionadas con la gestión de especialistas y la asignación de sus agendas.

## 2. DESARROLLO

Análisis situacional – FODA

FORTALEZAS	
F1	El número reducido de especialistas y clientes permite un control más cercano de las agendas, facilitando la gestión manual de citas y la adaptación rápida a cambios.

DEBILIDADES	
D1	La gestión totalmente manual del agendamiento ocasiona solapamientos de horarios, errores en el registro de sesiones y elevada carga administrativa para el personal.

OPORTUNIDADES	
O1	La implementación de un sistema automatizado de citas puede mejorar la experiencia del cliente, agilizar procesos y atraer a más familias que requieran terapias especializadas.

AMENAZAS	
A1	La dependencia de servicio externo de WhatsApp expone al sistema a posibles fallos de disponibilidad, olvidos o retrasos en notificaciones.
A2	La ausencia de un respaldo centralizado y en tiempo real de los datos incrementa el riesgo de pérdida o alteración de información sensible de los usuarios.

### 3. PREGUNTAS

#### Preguntas acerca del contexto:

- ¿Podría contarnos un poco sobre usted y su trayectoria en la Fundación “Carlitos”?
- ¿Cómo se realiza actualmente el agendamiento de citas y la gestión de terapias?
- ¿Qué objetivos busca alcanzar con la implementación de un sistema automatizado de agendamiento?
- ¿Qué expectativas tiene en cuanto a la experiencia de los clientes y de los especialistas con el nuevo sistema?
- ¿Cuál es el volumen promedio de citas agendadas semanalmente?
- ¿Cuántos especialistas están actualmente activos en la fundación?
- ¿Qué medios utilizan actualmente los usuarios para solicitar citas?
- ¿Qué tan frecuente es la reprogramación o cancelación de citas?
- ¿Cómo se ha manejado hasta ahora el registro y seguimiento de los bouchers de transferencia bancaria?

#### FODA:

- ¿Cuál considera que es la principal fortaleza de la Fundación “Carlitos” en comparación con otras organizaciones que ofrecen terapias?
- ¿En qué aspecto cree que la gestión actual de citas y terapias presenta mayores debilidades?
- ¿Qué oportunidades ve para mejorar la captación de nuevos clientes o la eficiencia operativa mediante este sistema?

- ¿Existe alguna amenaza externa o interna que ponga en riesgo la gestión de agendamiento de citas de la Fundación “Carlitos”?
- ¿Qué medidas o estrategias propone para mitigar esas amenazas y asegurar la continuidad del servicio?

#### 4. Matriz con el Contexto de la Organización con las partes interesadas

##### CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

<b>PARTE INTERESADA</b>	<b>NECESIDADES</b>	<b>EXPECTATIVAS</b>
Director / Director	Agilizar y llevar control de la citas realizadas y ingresos	Monitoreo en tiempo real de citas y vouchers de pago, con reportes ejecutivos que faciliten la toma de decisiones.
Subdirector / Subdirectora	Revisar ingresos	Acceso rápido a reportes financieros detallados y consolidación de datos de pago para garantizar transparencia.
Especialista	Llevar un mejor control de las citas y los pacientes atendidos	Agenda personalizada con historial de sesiones, notificaciones automáticas y facilidad para registrar terapias.
Contador / contadora	Agilizar el proceso de contabilidad (ingresos realizados)	Exportación de datos de ingresos a formatos contables estándar y generación de informes para auditorías.