**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” brinda atención especializada a niños y adolescentes con discapacidad grave, un grupo altamente vulnerable que requiere terapias continuas y personalizadas para su desarrollo integral. Actualmente, la fundación cuenta con una estructura operativa reducida, compuesta por aproximadamente 15 colaboradores, entre especialistas y personal de apoyo, distribuidos en tres áreas principales: fisioterapia, psicología y psicopedagogía.

A pesar del compromiso y dedicación del equipo, la gestión del proceso de agendamiento de citas se realiza de manera completamente manual, mediante el uso exclusivo de la aplicación WhatsApp. Esta tarea recae en una sola persona, lo que no solo representa una sobrecarga administrativa, sino que también limita severamente la eficiencia del proceso. La coordinación de horarios entre departamentos, la confirmación de citas, la gestión de cambios de última hora y el seguimiento de pagos deben realizarse de forma individual y sin apoyo de herramientas tecnológicas automatizadas.

Este modelo operativo presenta diversas problemáticas: solapamientos de turnos, errores humanos en la asignación de horarios, pérdida de información sensible, y retrasos en la atención al cliente. Además, la ausencia de un sistema centralizado impide generar reportes ejecutivos, visualizar la disponibilidad en tiempo real de los especialistas y automatizar recordatorios a los usuarios. Esta situación afecta negativamente la continuidad terapéutica de los pacientes y compromete la calidad del servicio prestado.

Frente a este escenario, la Fundación “Carlitos” ha identificado la necesidad urgente de implementar un sistema automatizado de agendamiento de citas que permita mejorar la planificación, reducir los errores, agilizar la atención y proporcionar una experiencia más profesional y confiable tanto para los pacientes como para el equipo administrativo y clínico.

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

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

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

**Competencias:** La directora de la Fundación “Carlitos” desempeña el rol de coordinadora general de las actividades administrativas. Entre sus responsabilidades se encuentra la definición de requisitos funcionales del sistema, la toma de decisiones estratégicas relacionadas con la planificación y gestión del equipo de especialistas, así como la organización y asignación eficiente de sus agendas terapéuticas.

1. **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. |

1. **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?

1. **Matriz con el Contexto de la Organización con las partes interesadas**

**CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **PARTE INTERESADA** | **NECESIDADES** | **EXPECTATIVAS** |
| Director / a | Contar con un sistema que permita agilizar el control de citas y la gestión de ingresos. | Monitoreo en tiempo real del agendamiento y pagos, generación de reportes ejecutivos para la toma de decisiones estratégicas. |
| Subdirector / a | Acceder fácilmente a la información financiera generada por el sistema. | Visualización rápida de reportes contables consolidados, con información clara y confiable que respalde la transparencia institucional. |
| Especialista | Gestionar de forma eficiente su agenda y el seguimiento de cada paciente. | Disponibilidad de una agenda digital personalizada, alertas automáticas y opciones para registrar terapias de forma ágil. |
| Contador / a | Optimizar el registro y control de ingresos generados por las sesiones terapéuticas. | Posibilidad de exportar los registros financieros en formatos contables estándar, así como generar informes periódicos para auditorías internas y externas. |