MyVet Aplicación Móvil para consultas y agenda de citas

Integrantes: Enzo González, María Ester Zavala, Nicolas Pardo

Asignatura: Auditoría de Software

Profesora: Macarena Angulo

Fecha de entrega: 28 de mayo de 2025

**Introducción**

MyVet es una aplicación móvil y web diseñada para mejorar la eficiencia de las consultas veterinarias. Permite a los clientes agendar citas para sus mascotas y, al mismo tiempo, completar un formulario de síntomas. Una inteligencia artificial analiza esta información y entrega posibles diagnósticos preliminares que ayudan al veterinario a prepararse antes de la atención.

Además, la plataforma permite registrar y consultar historiales clínicos, creando una base de datos útil tanto para el seguimiento individual de pacientes como para fines estadísticos y clínicos.

la plataforma ofrece al veterinario/dueño de mascota la posibilidad de registrar nuevos animales, ya sean domésticos, salvajes o de trabajo, para llevar un historial detallado de cada uno. Estos registros pueden ser utilizados posteriormente como referencia clínica y estadística, aportando a una base de datos útil para estudios y futuras consultas.

**Objetivos del proyecto MyVet**

**Objetivo general:**

Diseñar y desarrollar una aplicación inteligente que permita a veterinarios y clientes gestionar citas, registrar síntomas, y recibir un análisis preliminar basado en inteligencia artificial para mejorar la eficiencia en la atención médica animal.

Aplicación Web y Móvil para Gestión de Citas y Diagnóstico Preliminar en Clínicas Veterinarias

**Objetivos específicos:**

Agilizar el proceso de diagnóstico preliminar mediante IA.

Optimizar la gestión de fichas clínicas digitales y citas.

Mejorar la comunicación entre veterinarios y clientes.

Crear una base de datos veterinaria útil para referencias futuras.

Reducir los tiempos de atención en consultas veterinarias.

**Área o unidad del negocio impactada**

Gestión de Servicios de salud para mascotas, Transformación digital de procesos clínicos.

**Reflexión sobre la solución que se implementará**

Una aplicación móvil y web inteligente llamada MyVet. Esta aplicación permite a los clientes agendar citas veterinarias, registrar síntomas de sus mascotas mediante un formulario interactivo y recibir un diagnóstico preliminar generado por inteligencia artificial (IA).

Implementando la Aplicación de TI:

* Responde a las necesidades reales
* Cumpla con las normativas legales y éticas
* Reduzca Riesgos y defina responsabilidades claras

**Gobierno TI aplicado al proyecto**

El Proyecto MyVet responde a las funciones estratégicas como la eficiencia operativa, la digitalización de servicios clínicos y mejora de atención al cliente, Utilizara La IA a la hora de anticipar diagnósticos, reduciendo el tiempo de espera y obtención de una respuesta rápida

|  |  |
| --- | --- |
| Parte Interesada | Necesidades Clave |
| Cliente | Agendamiento fácil, Orientación rápida |
| Veterinarios | Mejor Gestión de citas, historial clínico, diagnostico preliminar (IA) |
| Clínicas | Optimización de recursos, Digitalización |
| Equipo de desarrollo | Recursos tecnológicos, validación Funcional |

**Alineamiento entre la solución TI y los objetivos institucionales**

La respuesta se ajusta a la meta principal del proyecto, que es utilizar conocimientos tecnológicos para satisfacer necesidades auténticas. Además, se alinea con la perspectiva académica de INACAP de promover proyectos que tengan un impacto significativo, sean innovadores y viables desde el punto de vista técnico, incluyendo aspectos de desarrollo, gobernanza y ética en TI.

**APO11 Gestionar la Calidad**

Aumento de la satisfacción del cliente y partes interesadas

Mayor eficiencia Operativa

Cumplimiento normativo

**APO04 – Gestión de la Innovación**

La implementación de IA para diagnósticos preliminares

Ayuda a evaluar el valor y riesgo de implementar tecnologías

Tienen un rol fundamental en nuestro proyecto, Ya que permite alinear el Uso de la tecnología gracias a los objetivos estratégicos.

COBIT aporta en:

Estructura, Claridad de Roles, Control de procesos y visión integral que afectan al éxito de la solución.

**Principios COBIT**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Principio COBIT | |  | | --- | |  |   ¿Cómo se refleja en el proyecto? |
| 1. Satisfacer a las partes interesadas | mejora la atención veterinaria integrando funcionalidades como diagnóstico preliminar por IA, agenda digital, historial clínico y comunicación efectiva, generando valor tanto para veterinarios como clientes. |
| 2. Cubrir la empresa de extremo a extremo | Impacta en: Gestión de pacientes, Agenda, Comunicación y Administración |
| 3. Aplicar un marco único e integrado | Se utilizan herramientas y prácticas compatibles con marcos como COBIT, Scrum entre otros para una gestión eficiente |
| 4. Habilitar un enfoque holístico | considera procesos, personas (roles definidos), tecnología (infraestructura en la nube), información clínica y políticas legales de protección de datos (Ley 19.628). |
| 5. Separar gobierno y gestión | Se distingue entre quienes toman las decisiones estratégicas y quienes la implementan |

**Ética profesional y marco jurídico**

**Riesgos Éticos asociados al proyecto:**

* El uso indebido de datos personales
* Diagnósticos incorrectos por IA
* Falta de trasparencia

**Códigos de ética Aplicables**

Código de Ética del Colegio de Ingenieros de Chile: Promueve responsabilidad, honestidad y protección del interés público.

**Instrumentos legales nacionales relevantes**

Ley N° 19.628: Regula el tratamiento de datos personales.

Ley N° 17.336: Protección del derecho de autor sobre software.

Ley N° 21.180: Fomenta el uso seguro y digital de plataformas tecnológicas.

**Decisiones tomadas con implicancia ética/jurídica**

Inclusión de políticas de privacidad visibles en la app.

Uso de herramientas con estándares de seguridad (SSL, encriptación).

Exclusión de diagnósticos definitivos por IA para evitar errores clínicos.

**Conclusiones**

A través del desarrollo de *MyVet*, comprendimos que un proyecto de TI no solo se basa en programación o diseño, sino que también debe considerar aspectos fundamentales como el cumplimiento ético, la protección legal de datos, y la gobernanza para asegurar sostenibilidad, calidad y alineación con objetivos organizacionales. Aplicar marcos como COBIT nos permitió estructurar adecuadamente el proyecto, identificar procesos críticos y tomar decisiones más informadas. Además, reconocimos la importancia de implementar auditorías internas y controles para garantizar la mejora continua del sistema.

**Propuesta de mejora desde el enfoque de Gobierno de TI:**

Para reforzar el control de calidad y sostenibilidad del proyecto, proponemos implementar revisiones periódicas de procesos clave utilizando el proceso BAI08 - Gestionar Calidad del Servicio del marco COBIT. Esto permitiría monitorear el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos (por ejemplo, disponibilidad del sistema, precisión de IA, tiempo de respuesta) y mejorar continuamente la experiencia del usuario final. Asimismo, sugerimos establecer un rol de encargado de cumplimiento ético y normativo, que vele por la actualización de políticas de privacidad, la protección de datos personales y el cumplimiento de normativas legales vigentes.

Bibliografía

ISACA. (2019). *Marco de Referencia COBIT 2019.* [COBIT 2019](https://lms.inacap.cl/pluginfile.php/17849375/mod_folder/content/0/cobit-2019-framework-introduction-and-methodology.pdf?forcedownload=1).

Blanco Luna, Y. (2012). *Auditoría integral: normas y procedimientos*. Ecoe

Ediciones.

Colegio de Ingenieros de Chile A.G. (2012). *Código de Ética.* <https://www.ingenieros.cl/codigo-de-etica/>.

Legislación chilena: Ley N° 19.628, Ley N° 21.459. <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=141599>, <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1177743>.

Piattini, M. (2007). *Auditoría informática: un enfoque práctico.* Alfaomega. [Scribd: Auditoría Informática](https://es.scribd.com/doc/220935969/Auditoria-Informatica-Un-Enfoque-Practico-Mario-Piattini).