

# **Visión y Alcance**

para

## **“Sistema de Gestión de Clientes”**

Versión 1.0

por:

**Perla Noemí Dueñas Martínez**

Profesor:

**Dr. Cristian Boyain**

Universidad Autónoma de Zacatecas Unidad  
Académica de Ingeniería Eléctrica Licenciatura  
de Ingeniería de Software Zacatecas Zac., 05 de  
octubre de 2025

---

## **1. Visión y Alcance**

### **1.1. Enunciado de la Visión**

El proyecto de **Gestión de Clientes** está diseñado para **optimizar y modernizar** el proceso de atención a los clientes de una aseguradora de automóviles “**Qualitas**”, con el propósito de brindar un servicio **personalizado, eficiente y oportuno**.

La visión del sistema es convertirse en una **plataforma integral de gestión** que centralice la información de los asegurados, agilice la comunicación entre clientes y agentes, y permita ofrecer **respuestas rápidas y soluciones adaptadas a cada necesidad**.

A través de la automatización de procesos y el uso de herramientas digitales, el sistema busca **mejorar la experiencia del cliente, reducir los tiempos de atención y fortalecer la relación entre la empresa y sus asegurados**, contribuyendo así a la **excelencia del servicio** y al  **posicionamiento competitivo de la compañía**.

### **1.2. Descripción de la Solución**

El **Sistema de Gestión de Clientes** propuesto está diseñado específicamente para la **oficina de la aseguradora Qualitas ubicada en Loreto, Zacatecas (ODQ)**, con el objetivo de **mejorar la atención a los asegurados, automatizar notificaciones importantes y mantener un control eficiente de pólizas y pagos**.

La solución permitirá **centralizar la información de los clientes y sus pólizas** en una única plataforma digital, eliminando procesos manuales y reduciendo errores de captura. De esta forma, se busca optimizar los tiempos de respuesta, ofrecer una atención más personalizada y fortalecer la organización interna de la sucursal.

Entre las **funcionalidades clave del sistema**, se incluyen:

- **Avisos automáticos:** recordatorios de cumpleaños a los clientes; notificaciones tres días antes del vencimiento de pólizas; y alertas en caso de pólizas vencidas, fomentando la regularización de pagos.
- **Gestión de pólizas:** visualización del estado de cada póliza (activa, pagada o vencida); identificación del esquema de pago (trimestral o semestral); y posibilidad de marcar pólizas como inactivas sin eliminar su historial.
- **Administración de clientes:** creación, edición y actualización de registros mediante formularios interactivos; acceso al perfil completo del cliente con información personal, historial de pagos y estado de pólizas.
- **Cuentas condensadoras (bancos):** integración de cuentas bancarias para centralizar y dar seguimiento a los pagos realizados.

La implementación de este sistema aportará **beneficios significativos** para la oficina Qualitas, tales como:

- 
- Reducción de retrasos en pagos gracias a las notificaciones automáticas.
  - Atención más personalizada mediante recordatorios y comunicación oportuna.
  - Mayor confiabilidad de la información al mantener historiales completos sin eliminación de datos.
  - Optimización de los procesos administrativos internos y mejora en la gestión integral de clientes y pólizas.

En conjunto, la solución propuesta permitirá a la oficina Qualitas **ofrecer un servicio más eficiente, moderno y centrado en el cliente**, contribuyendo al fortalecimiento de la relación con los asegurados y a una administración más efectiva de sus operaciones.

### **1.3. Alcance y Limitantes**

En esta sección se describe los alcances y limitantes establecidos para el sistema de gestión de clientes. Estas características determinan el enfoque funcional y operativo del sistema. A continuación, se enlistan los aspectos más relevantes.

#### **Alcance del sistema:**

- Permitir el registro, modificación y actualización de datos de clientes mediante formularios digitales.
- Gestionar pólizas: alta, baja, consulta de estado (activa, pagada o vencida) y selección de esquema de pago (trimestral o semestral).
- Generar notificaciones automáticas por cumpleaños, vencimientos de pólizas y recordatorios de pagos atrasados.
- Integrarse con cuentas condensadoras para el seguimiento de pagos registrados.
- Mantener un historial completo de pólizas y clientes sin eliminación de datos previos.
- Brindar acceso seguro a través de un navegador web desde equipos autorizados de la sucursal.

#### **Limitantes del sistema:**

- No realizará pagos electrónicos ni transferencias bancarias; solo registrará la información correspondiente.
- No gestionará siniestros, reclamos ni trámites fuera de la atención directa de clientes.
- Su funcionamiento será local y no estará conectado a sistemas corporativos de Qualitas a nivel nacional.
- Se accederá únicamente a una base de datos local, sin interacción con la base de datos corporativa.

---

En conjunto, el sistema cubrirá las necesidades operativas de **registro, consulta y control de clientes y pólizas** dentro de la oficina, dejando fuera las funciones financieras o corporativas que dependen de otras plataformas de la empresa.

