

DESARROLLO DE UN SISTEMA PARA LA GESTIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIOS HACIA EL SILAB DE ESPOL

PROBLEMA

Actualmente, el SILAB se enfrenta a desafíos y limitaciones debido a que todas las actividades relacionadas con la solicitud y ejecución de servicios, tanto para clientes externos como internos de la ESPOL, se realizan de manera manual, esta falta de automatización ha generado diversas dificultades en los procesos operativos de SILAB, lo que implica una serie de inconvenientes como pérdida de trazabilidad y el seguimiento sistemático de las solicitudes de servicios.



OBJETIVO GENERAL

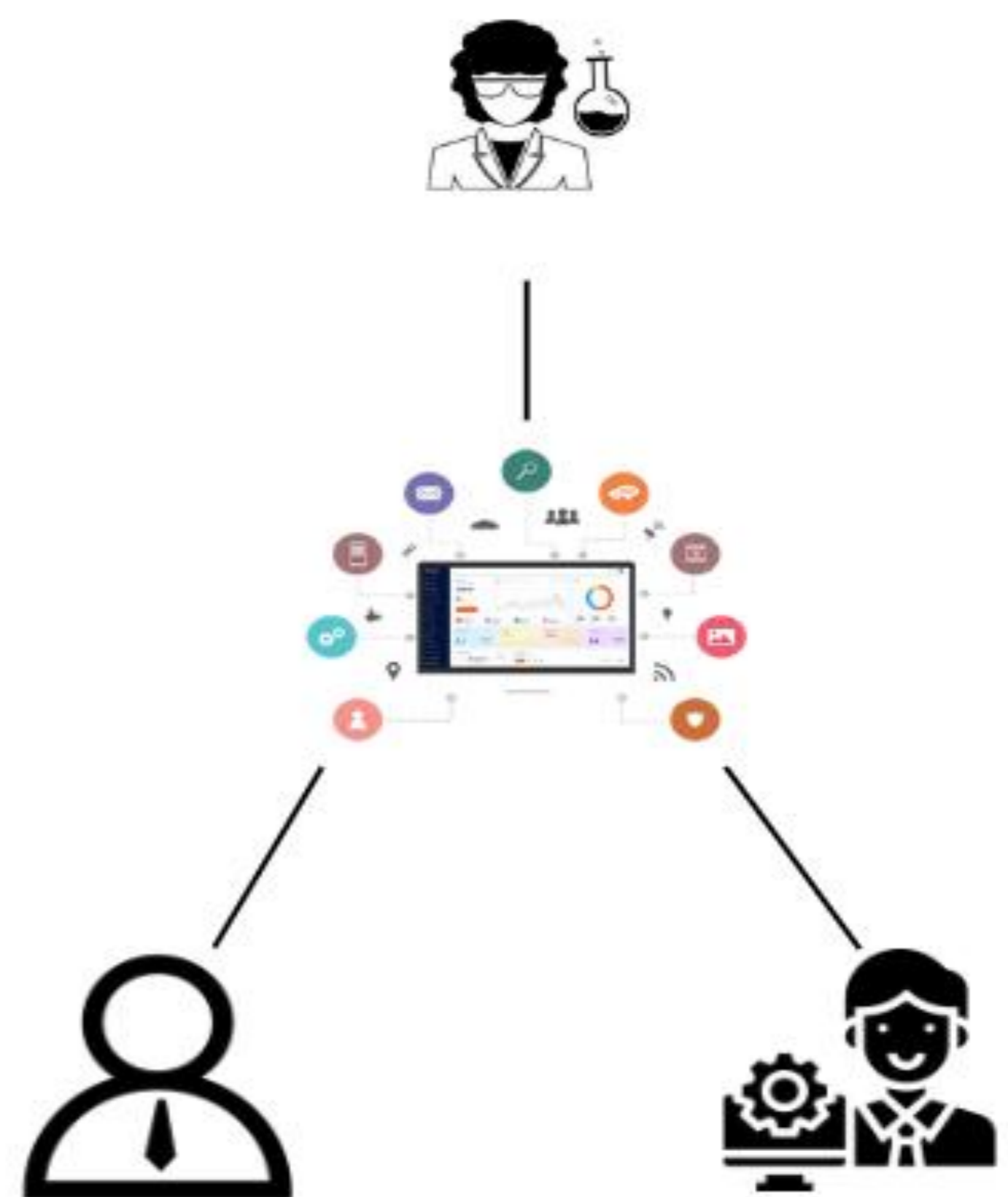
Desarrollar un prototipo 100% funcional de un sistema para la gestión de las solicitudes de servicios hacia el Servicio Integrado de Laboratorios (SILAB) vinculando los distintos actores implicados en la formalización de propuestas de servicios al SILAB, mejorando los tiempos de respuestas, y facilitando la gestión.



PROPUESTA

Se propone una plataforma que funciona en la web que permite llevar al cabo el proceso completo de gestión de una solicitud, desde la creación hasta la aceptación de la misma por parte de los laboratorios.

Este sistema permite a los usuarios externos crear solicitudes, especificando el servicio que este requiere, así como los diferentes aspectos del requerimiento que este necesita, además de manejar diferentes tipos de roles para los diferentes usuarios que intervienen en el sistema. Esta sistematización garantiza la buena trazabilidad y el seguimiento eficiente de las solicitudes,



RESULTADOS

Usabilidad:

El punto de este proyecto se materializa en la creación de un sistema capaz de atender las solicitudes creadas por los clientes. A través de esta plataforma, se consigue que se puedan personalizar servicios de manera directa desde el ámbito administrativo. Esta característica aporta la flexibilidad necesaria para ajustar los servicios desde su creación.











Impacto:

El impacto del sistema implementado se puede contrastar con la gestión de la información de una solicitud entre el proceso tradicional y el abordaje a través de la aplicación web con el rol de Asistente Departamento.

Seguimiento:

Con el objetivo de garantizar un seguimiento minucioso y exhaustivo, se ha implementado un sistema de notificaciones vía correo electrónico, el cual se activa de manera automática con cada nueva solicitud generada.

Producto Final

Id	Descripción	Estado	Laboratorio	Fecha	Acción
11	asdasdasdasdasdasda	EN REVISION	LABORATORIO 1	28/08/2023 44 2h 47m	 
10	prueba de servicio estandarizado	EN REVISION	LABORATORIO 1	28/08/2023 44 2h 49m	 
5	Descripcion de prueba test	APROBADA	LABORATORIO 1	26/08/2023 6d 10h 19m	 
4	Descripcion Prueba laboratorio	APROBADA	LABORATORIO 1	26/08/2023 6d 12h 17m	 
1	DESCRIPCIÓN DE SOLICITUD DE PRUEBA	APROBADA	LABORATORIO 1	26/08/2023 6d 21h 58m	 

CONCLUSIONES

- La plataforma implementada mejora la gestión de las solicitudes de servicios que ingresan hacia el Silab permitiendo dar seguimiento a las mismas en tiempo real a cada uno de los usuarios del sistema.
- La integración con los servicios de autenticación y correos de Espol, permite la fácil incorporación de usuarios de Silab y de laboratorios que cuentan con cuentas de espol al nuevo sistema
- El diseño arquitectónico de la solución permite la fácil integración con nuevos servicios y funcionalidades, facilitando la escalabilidad del sistema para nuevas integraciones.