

ANEXO I
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, ALCANCE DE LA SOLUCIÓN Y
CONDICIONES DE GARANTÍA

1. OBJETIVO GENERAL

De acuerdo a lo indicado en el acápite tercero del contrato, el objetivo es desarrollar un sistema CORE modular que permita gestionar de forma completa los procesos relacionados al corretaje de seguros y sus distintos ramos especializados, incluyendo gestión de cartera de clientes y prospectos, gestión de comunicación, procesos de aprobación, emisión, renovación, movimientos y facturación de pólizas, manejo de reclamos, reportes administrativos, lógicas de facturación, gestión de comisiones, cobros a clientes y aseguradoras, integración con sistemas tercerizados, gestión de novedades, así como todos los procesos derivados de estas gestiones que permitan la sustitución del CORE actual del negocio. A continuación, se recopilan, estructuran y documentan los requerimientos funcionales y no funcionales necesarios para el desarrollo completo del sistema.

Este documento servirá como base para la validación y aprobación del desarrollo de la solución tecnológica desarrollada, asegurando la continuidad operativa, escalabilidad, modernización, trazabilidad y mejora de procesos críticos que deben traducirse en una mejor experiencia de usuario que incorpore:

- *Optimizar la Usabilidad: Diseñar una interfaz gráfica de usuario intuitiva y eficiente que reduzca la curva de aprendizaje, facilite la navegación y disminuya el tiempo requerido para completar tareas operativas.*
- *Automatizar Procesos Operativos: Implementar mecanismos de automatización para tareas repetitivas como generación de alertas, asignación de casos, cálculos automáticos y seguimiento de eventos, con el fin de reducir la intervención manual y aumentar la productividad.*
- *Consolidación de Datos: Establecer una arquitectura de datos centralizada que integre la información de clientes, pólizas, pagos y reclamaciones, permitiendo una vista única y coherente del negocio.*
- *Facilitar la integración e interoperabilidad: desarrollar APIs y conectores que permitan la integración fluida con sistemas de aseguradoras, proveedores externos y plataformas de terceros, facilitando el intercambio seguro de información.*
- *Robustecer Reportería: incorporar herramientas de visualización de datos y tableros interactivos en tiempo real, eliminando la dependencia de hojas de cálculo externas para la generación de reportes críticos.*
- *Garantizar Seguridad y Cumplimiento: Implementar un sistema de control*

de acceso basado en roles granulares, trazabilidad completa de acciones (auditoría) y cumplimiento con las normativas locales de protección de datos y regulación del sector asegurador.

2. RESUMEN

El desarrollo del sistema deberá cubrir todos los procesos funcionales claves de correduría de seguros, incluyendo los procesos internos y externos gestionados por el CORE actual, incluyendo:

- A. CRM o Gestión de Clientes: gestión de prospección, gestión de cotizaciones, lógica de aprobación de clientes, gestión de documentación, estatus de cliente, flujos de ciclo de vida.*
- B. Gestión e Integración de Aseguradoras: capacidad de conexión API, input (webhooks) y output de datos, gestión, registro y cálculo de comisiones, lógica de coaseguros.*
- C. Administración de pólizas: gestión de emisión, renovación, movimientos (Cancelaciones, inclusiones, exclusiones, actualización de valores y datos), gestión de grupo asegurado, gestión de pólizas colectivas, individuales y programas, gestión y actualización de coberturas.*
- D. Reclamos: gestión de reclamaciones, seguimiento, trazabilidad, control documental.*
- E. Reportería y tableros: generación de reportes de los distintos módulos y consultas y filtros de datos, visualización de tableros, descarga de datos, medición de tiempos de ejecución.*
- F. Panel Mantenimiento Administrativo: actualización de tablas maestras, catálogos, creación, asignación y control de usuarios, asignación de permisos y roles, mantenimiento de sistema, registro de data de usuarios (logs).*
- G. Facturación: registro y control de facturación, lógica de acuerdos de pago, lógica de vigencia de pólizas.*
- H. Gestión de Tareas: creación de solicitudes interdepartamentales relacionadas a pólizas de clientes.*

Quedan fuera de este alcance módulos o herramientas satélite no integradas directamente al sistema, servicios que se consideren no necesarios para la operación de la empresa, así como procesos exclusivamente financieros o contables ya gestionados en plataformas externas.

3. ROLES Y RESPONSABILIDADES:

A continuación, se definen los usuarios responsables por la validación, comprobación de funcionamiento y aprobación del desarrollo de cada

funcionalidad del sistema, así como los roles y alcances de cada una de las personas:

<i>Nombre</i>	<i>Cargo</i>	<i>Cargo / Roles</i>
<i>Marlenne Ruiz</i>	<i>Directora General / Sponsor</i>	<i>Autorizar cambios de alcance y presupuesto, resolver decisiones de alto nivel.</i>
<i>Ivan Pimentel</i>	<i>Director Administrativo y Financiero / Product Owner</i>	<i>Validación general de funcionamiento de la plataforma y lógica de negocios. Asegurar la alineación del proyecto entre las distintas áreas. Aprueba y prioriza cambios mayores de funcionalidad, aprobación de pagos presupuestados.</i>
<i>Dariel Abreu</i>	<i>Gerente Tecnología / Líder Técnico</i>	<i>Garantizar cumplimiento de arquitectura técnica del sistema, lenguajes, toma de decisiones técnicas, supervisión de código, pruebas técnicas y control de calidad, actualización de documentación técnica, resolver bloqueos en el desarrollo.</i>
<i>Criceilin Ureña</i>	<i>Analista Senior Calidad y Procesos/ Project Manager</i>	<i>Gestión de cronograma de proyecto y comunicación interna y externa, coordinación de entregables y aseguramiento de tiempos de entrega.</i>
<i>Ángel Baez Eddy Santos</i>	<i>Analistas de TI / Equipo de QA</i>	<i>Verificación de requisitos funcionales, ejecución de pruebas de flujos, regresión, validación de inputs y outputs, integraciones, validación de panel administrativo, roles y permisos de usuarios, validación de integridad de datos, repositorio de documentación, coordinación de pruebas UAT, escalamiento y seguimiento de corrección de defectos y retesting.</i>
<i>José Luna</i>	<i>Coordinador de Reclamaciones/ Key User</i>	<i>Validación y aceptación funcional Módulo de Reclamaciones (Riesgos Generales)</i>
<i>Ambiorix De León José Caraballo Ramon Caceres</i>	<i>Director y Gerentes de Gestión de</i>	<i>Validación y aceptación funcional de CRM, prospección y cotizaciones.</i>

<i>Francisco de León Jana Almonte</i>	<i>Cuentas / Key Users</i>	
<i>Rosa Nelly Abad Nikaurys Peña</i>	<i>Gerente Cobros, Comisiones y Finanzas / Key Users</i>	<i>Validación y aceptación funcional de lógica y flujo de cobros, facturación, comisiones, tableros y reportería.</i>
<i>Julio Vivenes Yasmin Henríquez</i>	<i>Gerentes de Riesgos Generales y Riesgos de Personas/ Key Users</i>	<i>Validación y aceptación funcional de gestión, lógica y flujos de pólizas (emisiones, renovaciones, movimientos, reclamaciones), facturación, gestión con aseguradoras, comunicaciones, reportería operativa.</i>
<i>Yafreysi Aquino</i>	<i>Gerente de Cumplimiento y Calidad</i>	<i>Validación y aceptación funcional de datos de clientes, integración con plataformas de depuración, repositorio documental de cliente, flujo de aceptación y aprobación de clientes.</i>

4. DESCRIPCIÓN GENERAL DE ALCANCE POR MÓDULO

A continuación, se describen, de manera referencial y no limitativa, las funcionalidades previstas para cada uno de los módulos que conformarán el sistema. Dicha descripción no debe interpretarse como exhaustiva ni restrictiva, por lo que el desarrollo deberá contemplar adicionalmente todas aquellas funcionalidades, procesos, validaciones, integraciones y configuraciones que, aun cuando no se encuentren detalladas de forma expresa, resulten necesarias, habituales o inherentes a la gestión operativa, administrativa y comercial de una correduría de seguros y permitan eficientizar los procesos gestionados dentro de la solución a desarrollar, garantizando así el correcto funcionamiento integral del sistema y su alineación con las prácticas actuales del negocio.

4.1 Módulo de CRM o Gestión de Cliente

Administración del ciclo de vida y comercial completo desde la captación de prospectos hasta el cierre o emisión. Incluyendo:

- a) Creación de prospectos y oportunidades, clientes personas, empresas y grupos.*
- b) Capacidad de registrar y gestionar distintos tipos de pólizas (facultativa, fronting, estándar, declarativas).*
- c) Visualización de etapas de prospectos*
- d) Captura de datos de clientes*
- e) Registro de cotizaciones desde plantillas*

- f) Integración e input de datos desde otras plataformas (API)*
- g) Registro, actualización, selección y vinculación de cotizaciones.*
- h) Gestión de distintos tipos de emisiones (Emisión general, por nombramiento, por cambios de aseguradora, por cambio de producto)*
- i) Selección de ramos, coberturas y deducibles*
- j) Registro de factura, primas y acuerdos de aseguradora.*
- k) Visualización de resumen del cliente (estatus, pólizas, histórico, novedades, balances pendientes)*
- l) Seguimiento de actividades y novedades de cliente*
- m) Remisión de comunicación desde el sistema (integración con correo electrónico)*
- n) Carga de datos y documentos (Excel/ PNG / JPG / PDF / FTP).*
- o) Segmentación y clasificación de clientes (Estatus, tipo, cartera, etc.).*
- p) Asignación automática de usuarios según matriz de ejecutivo, sucursal, tipo de cliente.*
- q) Asignación de Gestor (Agente Referido)*
- r) Estado de Cuenta (Pólizas y facturación).*
- s) Alertas y validaciones (documentos vencidos, KYC incompleto).*
- t) Reglas de control, validación de datos y control de cambios (registro de cambios, alertas, duplicados, data incompleta, formatos, recuperación de versiones)*

4.2 Módulo Financiero, Facturación, Cobros y Comisiones

Gestión y administración de facturas de clientes, aplicación de pagos, créditos y débitos de clientes. Gestión de reembolsos, primas depósitos y balances a favor. Gestión y administración de comisiones, sobrecomisión y distribución de riesgo por aseguradora (pólizas coasegurador). Incluyendo:

4.2.1 Facturación

- a) Gestión de facturas*
- b) Carga de factura de aseguradora, flujo de validación y confirmación de datos*
- c) Capacidad de editar condiciones particulares*
- d) Relación de facturas con movimientos registrados (inclusiones, exclusiones, cancelaciones, otros).*
- e) Aplicación de créditos y débitos, planes de pago, cuotas, pagos parciales y prorratas.*
- f) Facturación de movimientos con prorratas y retroactividad.*
- g) Lógica de flujo de facturación, remisión y cobros y visualización en estado de cuenta de cliente.*

- h) Visualización de reportería para seguimiento de cobros y saldos pendientes.*
- i) Historial y resumen de facturación por cliente*
- j) Registro de Número de Comprobante Fiscal externo*
- k) Integraciones con sistemas ERP (SAP)*
- l) Capacidad de gestión Tasa por Moneda*
- m) Ingreso de datos de domiciliación de tarjeta (4 dígitos)*
- n) Ausencia de Factura.*
- o) Validación de pólizas no digitadas.*

4.2.2 Cobros y Cuentas por Cobrar

- p) Registro de recibos de cobro.*
- q) Aplicación de pagos parciales.*
- r) Aplicación de créditos y débitos.*
- s) Gestión de cuotas y planes de pago.*
- t) Manejo de primas en depósito.*
- u) Reclasificación de cobros, créditos y aplicaciones.*
- v) Gestión de devoluciones y reembolsos de primas.*
- w) Seguimiento de balances pendientes.*
- x) Estado de cuenta de clientes.*
- y) Gestión de cobranzas y seguimiento a clientes.*
- z) Gestión de clientes con condición "No Gestionar Cobro".*

4.2.3 Remesas

- aa) Gestión de remesas a aseguradoras.*
- bb) Control de remesas pendientes.*
- cc) Recepción y conciliación de remesas.*
- dd) Envío de remesas con documentación soporte.*

4.2.4 Comisiones e Incentivos

- ee) Administración de comisiones por aseguradora.*
- ff) Administración de sobrecomisiones.*
- gg) Administración de comisiones de coaseguro.*
- hh) Gestión de acuerdos especiales de comisión.*
- ii) Conciliación de comisiones.*
- jj) Liquidación de comisiones a ejecutivos y gestores.*
- kk) Adelantos e incentivos a ejecutivos y agentes.*
- ll) Gestión de descuentos sobre adelantos.*
- mm) Control de pagos a gestores referidos.*
- nn) Administración de metas comerciales.*

4.2.5 Control Financiero

- oo) Gestión multimoneda.*
- pp) Administración de tasas de cambio.*
- qq) Control de balances por cobrar.*
- rr) Proyecciones de ingresos y cobros.*
- ss) Indicadores financieros y operativos.*
- tt) Integración con SAP.*
- uu) Integración con aseguradoras para procesos financieros.*
- vv) Gestión de auditoría financiera y trazabilidad.*
- ww) Históricos de modificaciones financieras.*

4.3 Operaciones (Pólizas)

Gestión y administración general de pólizas: creación, aplicación de coberturas, configuración, gestión de renovación, edición y movimientos. Así como la administración y control de renovaciones, movimientos y acuerdos de pago de pólizas existentes. Incluyendo:

- a) Conversión de cotización a póliza*
- b) Flujo de aceptación de riesgos y generación de pólizas (emisiones)*
- c) Administración de condiciones particulares de pólizas (coberturas)*
- d) Registro de vigencia de póliza*
- e) Registro de prima y acuerdo de pago*
- f) Carga de documentos relacionados*
- g) Registro de endoso*
- h) Inclusión masiva de activos o asegurados (ítems) por póliza*
- i) Notificaciones automáticas a cliente (vencimiento de pólizas e inicio de vigencia)*
- j) Generación de cartas automáticas*
- k) Traspasos de pólizas entre asegurado (Cliente A a Cliente B o Prospecto) manteniendo el historial del cliente*
- l) Traspaso de datos de ítem de cliente A a cliente B (Generación de nueva emisión/póliza).*
- m) Funcionalidad de Emisión por transferencia con lógica de cancelación incorporada*
- n) Carga masiva de asegurados por póliza.*
- o) Reverso y corrección de riesgo aceptado de acuerdo con rol de usuario.*
- p) Capacidad de Movimientos de traspaso de ítems entre pólizas*
- q) Generación y descarga de reportes de pólizas*
- r) Generación y asignación de tareas automáticas*

- s) Envío directo de solicitudes a la aseguradora
- t) Gestión de movimientos: inclusiones, exclusiones, cancelaciones, rehabilitaciones, cambios de cobertura, extensiones, otros.
- u) Gestión de pólizas declarativas y lógica de alertas y notificaciones
- v) Reverso, edición y corrección de movimientos y pólizas de acuerdo con el rol de usuario
- w) Modelo multi movimientos o grupo de movimientos (principal y sub-movimientos)
- x) Creación y modificación de acuerdos de pago
- y) Aplicación de créditos a facturas
- z) Alertas por endosos activos
- aa) Control y actualización de tablas, planes y coberturas por aseguradora.
- bb) Generación de cartas de los diferentes tipos de movimientos (plantillas editables)
- cc) Lógica de flujo por tipo de movimiento.
- dd) Generación de marbetes provisionales.

4.4 Reclamaciones

Gestión integral de reclamaciones, siniestros y reembolsos a clientes desde el registro, seguimiento y control, hasta el cierre. Incluyendo:

- a) Búsqueda de póliza e ítems asegurados
- b) Registro de reclamaciones según el tipo y ramo (precertificación, reembolso, vehículo)
- c) Listado de validación y carga de documentación según tipo de reclamación en distintos formatos (JPG, PDF, PNG)
- d) Flujo de seguimiento, estatus y control de tiempos por reclamo.
- e) Estatus detallado por tipo de reclamo (completado, ajustado o cerrado).
- f) Gestión y seguimiento de demandas y seguimiento postcierre
- g) Lógica de automatización de gestiones: exclusión de ítem por pérdida total, fallecimiento, cobro pendiente y otros.
- h) Registro de montos reclamados, deducibles, depreciación, infraseguro y montos pagados según aplique el ramo.
- i) Asociación de reclamo con pólizas activas e inactivas e ítem asegurado (persona, vehículo o bien afectado).
- j) Reportería y tableros de visualización con filtros avanzados y capacidad de exportación.
- k) Comunicaciones y plantilla de cartas
- l) Notificaciones automáticas a clientes y aseguradora

4.5 Administración y Mantenimiento de Sistema

Capacidad de configuración y administración de catálogos, tablas, listados y gestión de usuarios. Incluyendo:

- a) Tablas maestras: listado de aseguradoras, tasas de facturación de aseguradoras, listado de ramos, planes, programas, parámetros, coberturas, tipos de póliza (facultativa, fronting, estándar), rangos de edad y límites asegurados.*
- b) Tablas de configuración: estatus, países, provincias, sector, monedas, listas, predefinidas, tipos de usuarios, sucursales, valores por defecto, reglas de negocio, tablas de comisiones, porcentaje asegurado, ingresos empresa, asignación de porcentajes de comisión, entre otras.*
- c) Reportería administrativa y carga laboral: medición de tiempos ejecución, gestión de días laborables, etc.*
- d) Lógica de vigencia de pólizas y documentos.*

4.6 Funcionalidades

4.6.1 *Módulo de Catálogos de Aseguradoras: El sistema debe permitir la creación y administración de aseguradoras y estructura de aseguradoras, categorías, ramos, subramos y planes.*

- a) Categoría: Segmento asignado a clientes o pólizas (Persona, Vehículo, Salud, etc.).*
- b) Ramo: Clasificación de seguros según el tipo de producto o riesgo (Vida, Vehículos, Ingeniería, Salud).*
- c) Sub-Ramo: Detalle más específico dentro del ramo (Ej.: Vehículos → Transporte pesado, Motocicletas, etc.).*
- d) Planes: Configuración de coberturas y condiciones específicas de cada aseguradora (Ej.: Seguro de Ley, Últimos Gastos, Asistencia Vial). Cada nivel debe estar relacionado jerárquicamente, permitiendo dependencias (Categoría → Ramo → Subramo → Plan) y debe poder parametrizarse y exportarse en reportes.*

4.6.2 *Módulo de Administración de Usuarios y Roles: el sistema debe permitir la creación de roles y grupos de permisos personalizables, definidos por el administrador general.*

- a) Configuración de segmentos del sistema accesibles por grupo o usuario.*
- b) Posibilidad de crear, modificar y eliminar roles con niveles*

jerárquicos.

- c) Definición de grupos de permisos reutilizables para asignación masiva.*
- d) Integración con directorios corporativos (ej. Azure AD) para autenticación unificada.*
- e) Registro de cambios en roles y accesos dentro del log de auditoría.*

4.6.3 *Módulo de Integración con Servidor SMTP: El sistema debe soportar integración nativa con servidores de correo electrónico (SMTP) para el envío automático de notificaciones, tareas y documentos (cartas, pólizas, cotizaciones, etc.), con parámetros configurables (host, puerto, credenciales, SSL).*

- a) FTP por cliente*
- b) Manejar un repositorio con permisos asignados con mínimos privilegios según el usuario.*
- c) Segmentación de datos por clientes, aseguradoras, cartera de analista, fechas*
- d) Control de versiones y recuperación de cambios de Documentos.*

4.6.4 *Módulo de Tareas Automatizadas (Workflow): El sistema debe contar con un motor de tareas administradas desde el usuario Administrador, que permita:*

- a) Crear tareas automáticas al cumplirse eventos (ej.: creación de cliente, emisión de póliza, cierre de reclamo).*
- b) Encadenar tareas dependientes (una tarea puede disparar otra).*
- c) Notificar por correo o alerta interna.*
- d) Cambiar estados y responsables.*

4.6.5 *Módulo de gestión de Tasa de Cambio: El sistema debe manejar una tasa de cambio diaria, preferiblemente actualizada automáticamente desde una fuente oficial, con opción de ajuste manual por un usuario autorizado.*

- a) Toda transacción en moneda extranjera debe registrar la tasa aplicada en ese momento para fines de trazabilidad y auditoría.*

4.6.6 *Módulo de Log de Eventos del Sistema: Debe implementarse un sistema de logging detallado, con capacidad de:*

- a) Registrar acciones de usuario (login, creación, modificación, eliminación).*
- b) Almacenar fecha, hora, IP y usuario responsable.*
- c) Exportar registros por rango de fecha y tipo de evento.*

- d) *Visualizar logs desde un panel administrativo filtrable.*
- e) *Integración con sistemas externos de monitoreo (p. ej., Azure Monitor, ELK Stack).*

5. Criterios de Aceptación

5.1 Criterios Generales:

- a) *La plataforma debe ser accesible mediante navegador web, con diseño responsive que garantice compatibilidad y correcta visualización en dispositivos desktop y móviles.*
- b) *El sistema debe implementar autenticación basada en usuarios con roles diferenciados, permitiendo configuración de permisos granulares y registro completo de acciones por usuario.*
- c) *Todas las operaciones críticas (creación, modificación, eliminación) deben quedar registradas en un log de auditoría accesible para revisión y trazabilidad.*
- d) *El sistema debe integrarse vía API RESTful.*
- e) *Deben existir dashboards en tiempo real que permitan monitorear métricas clave de negocio sin necesidad de exportar a Excel.*
- f) *La interfaz debe cumplir principios de usabilidad y consistencia visual (UI/UX), reduciendo la curva de aprendizaje de nuevos usuarios.*
- g) *El sistema debe garantizar seguridad de datos sensibles mediante encriptación y cumplimiento con normativas locales.*
- h) *Todas las funcionalidades descritas en el alcance deben estar disponibles en el ambiente productivo antes del cierre del proyecto.*

5.2 Criterios Técnicos y No Funcionales

El sistema debe ser diseñado bajo una arquitectura moderna, escalable y modular, que permita alta disponibilidad, mantenimiento eficiente y facilidad de integración. Los componentes tecnológicos recomendados son los siguientes:

- a) *Desarrollado en React, utilizando principios de diseño responsive para garantizar compatibilidad con navegadores modernos en dispositivos desktop y móviles.*
- b) *Implementado en tecnologías modernas como .NET Core seleccionadas según criterios de rendimiento, escalabilidad y compatibilidad con los servicios existentes.*
- c) *Uso de motores relacionales como SQL Server, con estructuras normalizadas y soporte para transacciones seguras, integridad referencial*

y consultas optimizadas.

- d) El sistema debe exponer e interactuar con servicios externos mediante APIs RESTful, asegurando interoperabilidad, autenticación segura y manejo eficiente de errores.
- e) Control de acceso basado en roles y permisos granulares.
- f) Integración con Microsoft Entra ID o Azure Active Directory
- g) Registro completo de actividades mediante logs de auditoría.
- h) Encriptación de datos sensibles tanto en tránsito como en reposo.
- i) Cumplimiento con normativas locales de protección de datos y seguridad informática.
- j) Ambientes de desarrollo, prueba y producción.
- k) Base de datos relacional con integridad referencial.
- l) Certificados SSL
- m) Mantener un rendimiento de menos de 5 segundos en consultas críticas bajo una carga promedio.
- n) Diseño de interfaz (UI/UX) moderno, consistente y responsive, basado en experiencias de usuario (UX) de los departamentos.

6. SLA para Resolución de Criterios No Aceptados

En caso de que durante el proceso de validación funcional o técnica algún criterio de aceptación no sea aprobado, el proveedor deberá atender y corregir las incidencias dentro de los tiempos establecidos en el presente Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA). Los tiempos de resolución estarán determinados según el nivel de complejidad del incidente o ajuste requerido.

La siguiente tabla define la clasificación de los incidentes o ajustes, así como los tiempos máximos de resolución permitidos:

Nivel de Complejidad	Descripción	Tiempo de resolución (días laborables)
Baja	Incidentes o modificaciones no complejas que no alteran el flujo de las funcionalidades.	1 - 2 días
Media	Incidentes que afectan una funcionalidad específica con complejidad media.	3 - 5 días
Alta	Incidentes que afectan una o más funcionalidades, o una funcionalidad con alta complejidad.	6 - 10 días

7. DOCUMENTACIÓN COMPLEMENTARIA Y REFERENCIAS

Este documento establece los alcances generales del proyecto, pero no debe considerarse como una fuente única ni limitativa de información. Existen detalles funcionales, operativos y de negocio que pueden no estar completamente descritos en este documento, por lo que el equipo de desarrollo deberá consultar los documentos iniciales de alcance, entrevistas, sesiones de trabajo y sistemas de referencia para obtener una comprensión completa del desarrollo del sistema.

Los siguientes recursos forman parte integral del alcance del proyecto y deben ser utilizados para:

- *Validación de procesos y flujos de usuarios.*
- *Aclaración de dudas funcionales.*
- *Diseño de interfaz de la solución.*
- *Definición de criterios técnicos y operativos.*

- 7.1 Levantamiento Inicial:** *Documento en línea con información recopilada directamente del negocio, diagramas que describen la experiencia del usuario y los flujos operativos clave. Documentos y fuentes de consulta fueron compartidos con el proveedor en fecha 14 de octubre del 2025.*
- 7.2 Sistema actual:** *Referencia funcional y técnica del sistema a reemplazar.*
- 7.3 Entrevistas con Key Users:** *Sesiones grabadas o documentadas con usuarios clave para entender necesidades específicas.*