

# **Descripción Formal de Casos de Uso**

## Evaluación de Calidad de Servicio

Versión 1.0

28/01/2013  
Santo Domingo  
República Dominicana

Historia del Documento		
Versión No.	Fecha, dd/mm/aaaa	Autor(es)
1.0	26/02/2013	Aneudy Labour

Responsables		
Nombre	Titulo	Medios para contacto
Felix Ferreira	Patrocinador	ferreiras54@yahoo.es; Móvil xxx-xxx-xxxx
Aneudy Labour	Autor	aneudylab@gmail.com; Móvil 829-441-8800

## 1. Descripción Formal de Casos de Uso

ID		CU-1	
Nombre		Inicia sesión	
Versión		V1.0	
Actores		Usuario	
Propósito		Dar acceso al sistema a los usuarios autorizados.	
Descripción		El usuario digita su nombre de usuario y su contraseña, si la combinación de esos datos es válida el sistema le concede el acceso, de lo contrario, se lo deniega.	
Nivel		<<include>>	
Precondiciones		El usuario debe existir en el sistema	
Postcondiciones		El usuario obtiene acceso al sistema	
Desencadenador		Un usuario ejecuta la aplicación para interactuar con el sistema	
Casos de uso <<include>>		N/A	
Casos de uso <<extend>>		N/A	
Condiciones especiales		N/A	
Prioridad en la programación		séptimo	
Frecuencia		1	
Niveles superiores		Crea plantilla de evaluación, Evaluar representante, Revisa evaluación, Actualiza evaluación, Genera reporte de resultados, Crea usuario.	
Flujo de eventos			
Flujo principal de eventos			
Acción del actor		respuesta del sistema	
1	El usuario ejecuta la aplicación	2	El sistema muestra la pantalla de inicio de sesión
3	El usuario introduce credenciales autenticación	4	El sistema valida las credenciales de usuario
		5	El sistema le concede al usuario acceso al sistema
Flujos alternativos de eventos			
#	Condición	Acción de ramificación	
4.1	Si el usuario introduce credenciales incorrectas	Regresa al punto 3	

ID		CU-2	
Nombre		Crea plantilla de evaluación	
Versión		V1.0	
Actores		Administrador	
Propósito		Generar plantillas que serán usadas para evaluar los representantes de servicio.	
Descripción		El administrador crea una nueva plantilla de evaluación y agrega los puntos de evaluación de las que se compone. Una vez finaliza el sistema se encarga de designar la última plantilla creada como plantilla activa al principio del mes siguiente, a menos que no haya plantillas creadas, en cuyo caso se asignará inmediatamente.	
Nivel		Primario	
Precondiciones		El usuario creador debe ser administrador del sistema	
Postcondiciones		La nueva plantilla de evaluación será creada en el sistema.	
Desencadenador		Se identifican cambios en los puntos de evaluación.	
Casos de uso <<include>>		Inicia sesión	
Casos de uso <<extend>>		N/A	
Condiciones especiales		Si en un mes se crean varias plantillas, solamente se asignará como activa la última creada en el mes siguiente.	
Prioridad en la programación		primero	
Frecuencia		1	
Niveles superiores		N/A	
Flujo de eventos			
Flujo principal de eventos			
Acción del actor		respuesta del sistema	
1	El administrador recibe los nuevos puntos de evaluación y ejecuta la opción de crear nueva plantilla de evaluación	2	El sistema muestra el formulario de nueva plantilla de evaluación
3	El usuario introduce todos los puntos de evaluación identificados	4	El sistema guarda en la base de datos todos los puntos de evaluación bajo una nueva plantilla
		5	El sistema verifica si hay una plantilla activa actual.
		6	El sistema espera el día primero del mes siguiente
		7	El sistema asigna la última plantilla creada como plantilla de evaluación activa
Flujos alternativos de eventos			
#	Condición	Acción de ramificación	
5.1	Si no hay plantillas de evaluación activas	El sistema asigna la plantilla creada como activa y termina el caso de uso.	

ID		CU-3	
Nombre		Evaluar representante	
Versión		V1.0	
Actores		Supervisor	
Propósito		Generar una evaluación a un representante de servicio y guardarla en el sistema	
Descripción		El supervisor selecciona un representante a evaluar y el sistema le presenta la plantilla de evaluación activa. Este procede a contestar los puntos de evaluación indicando si el representante cumple o no ese punto. Cuando termina el supervisor guarda la evaluación y esta queda en espera de ser revisada por el representante evaluado.	
Nivel		Primario	
Precondiciones		El representante a evaluar debe existir en el sistema.	
Postcondiciones		Una nueva evaluación se registrará en el sistema.	
Desencadenador		El supervisor selecciona un representante a evaluar.	
Casos de uso <<include>>		Inicia sesión	
Casos de uso <<extend>>		N/A	
Condiciones especiales		El supervisor solamente puede evaluar los representantes que se reportan a él y el representante evaluado debe tener evaluaciones pendientes.	
Prioridad en la programación		segundo	
Frecuencia		256	
Niveles superiores		N/A	
Flujo de eventos			
Flujo principal de eventos			
Acción del actor		respuesta del sistema	
1	El supervisor solicita la lista de representantes con evaluaciones pendientes.	2	El sistema busca los representantes que se reportan a ese supervisor y no tienen 8 evaluaciones en ese mes.
		3	El sistema muestra en pantalla los representantes encontrados.
4	El supervisor selecciona un representante a evaluar.	5	El sistema le muestra al supervisor la plantilla de evaluación activa.
6	El supervisor llena cada punto de evaluación indicando si el representante cumple o no cumple ese punto en la llamada que le está evaluando.	6	El sistema guarda la evaluación en la base de datos asignándole el estado de espera de revisión.
Flujos alternativos de eventos			
#	Condición	Acción de ramificación	

ID		CU-4	
Nombre		Revisa evaluación	
Versión		V1.0	
Actores		Representante	
Propósito		Indicar si el representante evaluado está de acuerdo con los resultados de evaluación o desea que se revise uno o más puntos.	
Descripción		El representante de servicio abre la evaluación y revisa cada punto evaluado por su supervisor. Si está de acuerdo el representante acepta la evaluación y esta queda como finalizada. Si no lo está, agrega un comentario a la evaluación especificando la razón de su inconformidad y guardan la evaluación con el estatus de reclamada para que la consulte su supervisor.	
Nivel		Primario	
Precondiciones		Debe existir una evaluación pendiente por revisión para el representante en el sistema.	
Postcondiciones		El estado de la evaluación será actualizado en el sistema.	
Desencadenador		El supervisor realiza una evaluación al representante.	
Casos de uso <<include>>		Inicia sesión	
Casos de uso <<extend>>		N/A	
Condiciones especiales		Un representante solamente puede revisar evaluaciones hechas a él hechas en el mes en curso.	
Prioridad en la programación		tercero	
Frecuencia		8	
Niveles superiores		N/A	
Flujo de eventos			
Flujo principal de eventos			
Acción del actor		respuesta del sistema	
1	El representante elige ver las evaluaciones en espera por revisión.	2	El sistema muestra las evaluaciones pendientes por revisión.
3	El representante selecciona una evaluación.	4	El sistema muestra la evaluación.
5	El representante lee todos los puntos de evaluación para verificar si hay puntos de evaluación con los que no esté de acuerdo.		
6	El representante genera un comentario con los puntos de evaluación con que está en desacuerdo.	7	El sistema guarda el comentario y le asigna a la evaluación el estado de reclamada.
Flujos alternativos de eventos			
#	Condición	Acción de ramificación	
5.1	Si el representante está de acuerdo con todos los puntos.	El sistema le asigna el estado de finalizada a la evaluación.	

ID		CU-5	
Nombre		Actualiza evaluación	
Versión		V1.0	
Actores		Supervisor	
Propósito		Finalizar la evaluación actualizándola previamente de ser necesario.	
Descripción		El supervisor revisa los comentarios del representante inconforme con su evaluación, si proceden actualiza los puntos donde cometió error al evaluar. Por último finaliza la evaluación.	
Nivel		Primario	
Precondiciones		La evaluación a actualizar debe tener el estado reclamada.	
Postcondiciones		El estado de la evaluación será actualizado en el sistema.	
Desencadenador		Un representante se muestra inconforme con una evaluación.	
Casos de uso <<include>>		Inicia sesión	
Casos de uso <<extend>>		N/A	
Condiciones especiales		Un supervisor solamente puede actualizar reclamaciones de representantes que se reportan a él.	
Prioridad en la programación		cuarto	
Frecuencia		256	
Niveles superiores		N/A	
Flujo de eventos			
Flujo principal de eventos			
Acción del actor		respuesta del sistema	
1	El supervisor elige ver las evaluaciones reclamadas	2	El sistema muestra las evaluaciones reclamadas
3	El supervisor selecciona una evaluación	4	El sistema muestra la evaluación.
5	El supervisor lee el comentario y verifica si procede la reclamación del representante.		
6	El supervisor actualiza los puntos de evaluación reclamados que proceden.	7	El sistema actualiza la evaluación en la base de datos y asigna el estado de finalizada.
Flujos alternativos de eventos			
#	Condición	Acción de ramificación	
5.1	Si las reclamaciones del representante no proceden.	El supervisor finaliza la evaluación y retroalimenta el representante.	



ID		CU-6	
Nombre		Genera reporte de resultados	
Versión		V1.0	
Actores		Supervisor	
Propósito		Generar reporte para conocer el resumen de las evaluaciones por representante	
Descripción		El supervisor elige el mes y el año para el que desea generar el reporte y el sistema le despliega el promedio de los resultados de evaluación hechas hasta el momento en ese mes para todos los representantes que se reportan a él.	
Nivel		Primario	
Precondiciones		Deben existir evaluaciones generadas por el supervisor solicitando el reporte.	
Postcondiciones		El reporte se despliega en pantalla.	
Desencadenador		El supervisor solicita ver resultados de mes.	
Casos de uso <<include>>		Inicia sesión	
Casos de uso <<extend>>		N/A	
Condiciones especiales		Un supervisor solamente recibirá el reporte con los representantes que se reportan a él.	
Prioridad en la programación		quinto	
Frecuencia		1	
Niveles superiores		N/A	
Flujo de eventos			
Flujo principal de eventos			
Acción del actor		respuesta del sistema	
1	El supervisor elige la opción de generar reporte.	2	El sistema muestra las opciones del reporte.
3	El supervisor elige mes y año para el reporte	4	El sistema calcula los resultados de los representantes que se reportan al supervisor para el mes seleccionado.
		5	El sistema muestra el reporte.
Flujos alternativos de eventos			
#	Condición	Acción de ramificación	
4.1	Si no existen evaluaciones realizadas en el mes seleccionado.	El sistema indica que no hay datos disponibles para el mes seleccionado y regresa al punto 3	

ID		CU-7	
Nombre		Crea usuario	
Versión		V1.0	
Actores		Administrador	
Propósito		Crear los usuarios que tendrán acceso al sistema	
Descripción		El administrador completa los datos del usuario y le asigna un rol de usuario. En caso de ser un representante de servicio le asigna un supervisor.	
Nivel		Primario	
Precondiciones		El supervisor a asignar debe existir en el sistema.	
Postcondiciones		Quedará creado un nuevo usuario del sistema	
Desencadenador		Un nuevo empleado se une al equipo del departamento.	
Casos de uso <<include>>		Inicia sesión	
Casos de uso <<extend>>		N/A	
Condiciones especiales		Los usuarios deben ser empleados de la empresa en los roles de representante o supervisor. Los administradores son el gerente del departamento y usuarios especiales del área de tecnología.	
Prioridad en la programación		sexto	
Frecuencia		1	
Niveles superiores		N/A	
Flujo de eventos			
Flujo principal de eventos			
Acción del actor		respuesta del sistema	
1	El administrador elige la opción de crear usuario.	2	El sistema muestra el formulario de nuevo usuario.
3	El administrador llena los datos y asigna el rol de usuario.		
4	El administrador asigna el supervisor del usuario.	5	El sistema guarda el usuario en la base de datos con una clave temporal que el usuario cambiará la primera vez que inicie sesión.
Flujos alternativos de eventos			
#	Condición	Acción de ramificación	
3.1	Si el rol asignado no es representante	Ir al paso 5	