# L.A.W.P

Juan Pablo Garzón Cubillos, Andrés Ruiz, William Trujillo, Alejandra Vargas. Sena Análisis y Desarrollo de Sistemas de Información.

### Planteamiento del problema.

 Debido a las falencias que tienen las empresas al prestar poca importancia a las (PQR), se ha observado que muchas de las compañías han sufrido tutelas y hasta demandas por no dar respuesta oportuna a estos (PQR), dentro del tiempo establecido por el estatuto del consumidor, se encuentra falencias en la entrega y envió de la misma como pérdida de tiempo o poca organización.

#### Justificación

Para tener un sistema de PQR más ágil y fácil de manejar, ya que no existe una aplicación en la actualidad que cumpla con aquello, también para que la gente se sienta cómoda enviando sus PQR y haya mas organización, teniendo un sistema de autenticación de usuarios para que estos tenga mayor seguridad en cuanto su información.

#### Alcance.

- El software no dará respuesta a la (PQR)
- El software solo trabajara con empresas colombianas.
- El software será orientado a la web.
- El software solo será asequible a empresas asociadas con (PQR).

## Objetivo general.

 Diseñar y construir un sistema de información orientado a la web, que permita de manera intuitiva un registro y control de las recepción de (PQR) de los clientes enviados a las empresas seleccionadas, con fin de mantenerlas al tanto para que así puedan generar una respuesta oportuna dentro del tiempo establecido.

# Objetivos específicos.

- Implementar la herramienta con tecnología java web .
- Implantar una solución con los parámetros establecidos.
- Dar mas fácil manejo de categorización de las áreas que se asignen.
- el software facilitara el seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de el cliente hacia la empresa.
- Se Disminuirá el coste al reducir congestiones y comunicaciones impresas y telefónicas.
- Se reduce los tiempos de trabajo de los trabajadores gastado en administración de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
- Implementar una herramienta de fácil manejo.
- Mejora la satisfacción al poder experimentar procesos de envío de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias desde cualquier lugar.

#### **UML**

- -CASO DE USO
- -CASO DE USO EXTENDIDO
- -DICCIONARIO DE DATOS
- -MER

# BPMN RF Y RNF DIAGRAMA DE GANT

### RECOLECCION DE INFORMACIÓN

# -ANALISIS DE ENCUESTA -ENCUESTAS SOBRE PQR

# Evidencias de repositorio

# -EVINDENCIAS

1 2 3