

Taller

Profesor: Raimundo Vega/Juan Pablo Salazar

Ingeniería Civil Informática.

Universidad Austral de Chile

**Todo Transportes Especificación de Usuarios (URD)**

**Integrantes:** José Luis Acuña Oyarce.

Luis Barrientos Fajardo.

Kurt Poehler Widemann.

**Fecha**: 23 de mayo de 2014.

**Índice**

[1. Introducción 3](#_Toc388599187)

[Organización de la empresa 3](#_Toc388599188)

[2. Situación actual de la empresa 4](#_Toc388599189)

[3. Gestión de la información 4](#_Toc388599190)

[3.1. Requisitos 4](#_Toc388599191)

[4. Presentación de la información 5](#_Toc388599192)

[4.1. Requisitos 5](#_Toc388599193)

[5. Introducción de la información 6](#_Toc388599194)

[5.1. Requisitos 6](#_Toc388599195)

[6. Tratamiento de la información 6](#_Toc388599196)

[6.1. Requisitos 6](#_Toc388599197)

# 

# **1. Introducción**

La Empresa Todo Transporte Ltda. con sede principal en Arauco 465 Valdivia,  
desde el año 1996 entrega conocimientos y formación en lo referido a la conducción de  
vehículos motorizados a los habitantes de la ciudad de Valdivia, habiéndose con el tiempo  
adaptado rápidamente a las necesidades de su rubro, extenderse a otras ciudades como Osorno y Puerto Montt, contando con la formación de más de 26.000 conductores tanto profesionales como particulares.

Ha participado activamente en el rediseño operacional de las necesidades de nuestros  
clientes particulares como empresas y gobierno ante los cambios legales, implementando  
normas de certificación de calidad Bureau Veritas, y metodologías de trabajo basadas en   
un sistema de gestión de calidad según la NCH2728.

El fin de esta empresa es satisfacer los requerimientos en materia de formación, instrucción,  
capacitación y perfeccionamiento de sus clientes, trabajando con personal capacitado, que  
desarrolle procesos necesarios para mejorar continuamente la eficacia de su servicio.

## **Organización de la empresa**

La empresa se compone de los siguientes departamentos:

* Nivel estratégico directivo: Se encarga de que la visión y misión de la empresa vaya acorde a las necesidades actuales de la localidad y gestionar que los sub-departamentos cumplan sus funciones debidamente, para así, tomar decisiones acorde a su resultado.
* Dirección Académica: Se encarga de gestionar las actividades académicas de la empresa.
* Dirección Comercial: Se encarga de coordinar actividades comerciales entre la empresa, sus pares y el Gobierno.
* Dirección Administrativa: Encargada de administrar a la empresa en general.
* Comité de Calidad: Evalúa el trabajo de los demás departamentos, generando propuestas para mejorar la calidad de la gestión, las cuáles serán analizadas por el Nivel Estratégico Directivo.

# **2. Situación actual de la empresa**

En la actualidad, la empresa Todo Transportes, trabaja y opera asuntos internos, como manejar la información del alumnado, de una forma que no está automatizada debido al uso del papel como medio para crear información y carpetas para almacenarla, en base a esto podemos determinar que:

* Los funcionarios ocupan parte de su tiempo productivo en la búsqueda de información.
* El almacenamiento de toda la información requiere de un espacio físico que puede generar costos innecesarios para la empresa.
* La velocidad y atención que se tiene con el cliente es variable debido a la búsqueda de un archivo y el ingreso de la información de modo manual.
* Se utiliza parte del presupuesto de la empresa en papel, tinta, archivadores y otros insumos para crear y almacenar la información.
* De ocurrir un imprevisto de seguridad interna, como un incendio por ejemplo, la información podría perderse sin posibilidad de recuperación.
* De ocurrir un problema externo, como un robo de información, los documentos pueden extraviarse dejando a la empresa sin la capacidad de recuperarlos.
* Creando un respaldo para la información, la empresa incurriría en gastos innecesarios de presupuesto y espacio.

Vistos todos estos puntos, la empresa debería utilizar información automatizada, acelerando así la atención a sus clientes y la búsqueda de información. Por otra parte, los gastos en espacio físico serían reemplazados en espacio virtual, lugar en el que se puede respaldar la información de manera más segura y más barata.

# **3. Gestión de la información**

## **3.1. Requisitos**

Considerando la situación actual de la empresa, el sistema deberá mantener una base de datos que administre toda la información no financiera que circula en formato papel dentro de la empresa.

Esta base de datos deberá contar, por ende, con varios puntos a contar:

* Datos de los alumnos: deberá contener su identificación personal, estado de los documentos, los cursos que está tomando junto con su asistencia y sus calificaciones.
* Datos de los módulos: deberá contener los horarios en que será dictado, el relator encargado, cupos, asistencia.
* Datos secundarios: deberá contener los datos de los profesores y de los vehículos. También la evaluación del servicio y algunos datos estadísticos.
* Datos del sistema: deberá contener datos asociados al sistema, como por ejemplo el registro de la actividad de este u otros registros que puedan necesitarse.

Esta base de datos se encontrará directamente relacionada con la interfaz del sistema, manteniéndose actualizada por la información ingresada por la secretaria y la encargada de administración. Por otra parte, será esta base de datos la que alimente los diversos resúmenes de información que serán entregados por el sistema.

Dada la alta importancia de esta base de datos dentro del sistema, esta deberá cumplir con los estándares mínimos de seguridad requeridos, de tal manera que se evite la perdida y/o corrupción de información.

# **4. Presentación de la información**

## **4.1. Requisitos**

Los usuarios del sistema, que serán funcionarios de la empresa y el alumnado, podrán acceder a cierta información según su papel dentro de la empresa. Esta información puede variar desde un resumen parcial de calificaciones hasta datos estadísticos de utilidad para la empresa. Los funcionarios podrán hacer consultas al sistema y este accederá a la base de datos y generará resúmenes de la información en forma de horarios, calendarios, tablas, etc. Además de que toda esta información podrá ser impresa si se requiere.

Por otra parte, y de modo proyectivo, los funcionarios podrían ser capaces de crear cartas Gantt para manejar sus horarios.

Otro proyecto que se encuentra en etapa de aprobación es la instalación de un infomático, de tal forma que los alumnos puedan revisar su información de manera autónoma, quitándole trabajo extra a la secretaria que sería la primera encargada de administrarles información en caso de que estos lo requieran. Este infomático podría ser solo una pantalla táctil que pida el RUT de una persona y asocie la información que le sea posible obtener. Otro uso práctico para este dispositivo sería el de publicidad, en el que se podría presentar los formatos, horarios, requerimientos y valores de los cursos.

# **5. Introducción de la información**

## **5.1. Requisitos**

Este sistema remplazará el actual método de ingreso de información consistente en la escritura a mano de documentos en papel, que redunda en el gasto de insumos, mayor tiempo de atención y consumo creciente de espacio, ofreciendo la posibilidad de introducir la información al sistema por teclado de manera más eficiente, permitiendo un trato más limpio con el cliente, y una reducción en el uso de espacio necesario para almacenar la información.

Dentro de la información que se desea introducir se encuentra la siguiente:

* Matrículas.
* Estado Financiero.
* Estado Académico.
* Asistencia diaria de los alumnos.
* Evaluaciones del servicio prestado por la empresa.
* Entre otros.

Para todo esto, el sistema contará con una interfaz intuitiva y de fácil uso que permita una rápida adaptación por parte de los usuarios para que puedan rendir de forma óptima en su trabajo.

# **6. Tratamiento de la información**

## **6.1. Requisitos**

El sistema deberá manejar y tratar la información de una forma automatizada, para obtener respuestas de manera eficiente y así mejorar los tiempos improductivos dentro de la empresa al momento de buscar información específica.

El sistema deberá verificar, entre otros puntos, lo siguiente:

* La disponibilidad de horarios de los módulos.
* La disponibilidad de los vehículos.
* El cumplimiento de requisitos por cada etapa del curso.
* La homologación de módulos al tomar más de un curso profesional.

Por otra parte, el sistema debe ser capaz de generar resúmenes de información a través de consultas por RUT del alumno o por código del curso.

Final del formulario