

**DOCUMENTO DE ANÁLISIS  
DEL SISTEMA  
(CASOS DE USO EXTENDIDO)**



ISQM Information System Quality Monitoring

**Equipo de Trabajo**

**Cliente**

<Open English>

**Responsables**

<Alexander Zubieta Restrepo>

<Fernando Tibaduiza Gutiérrez>

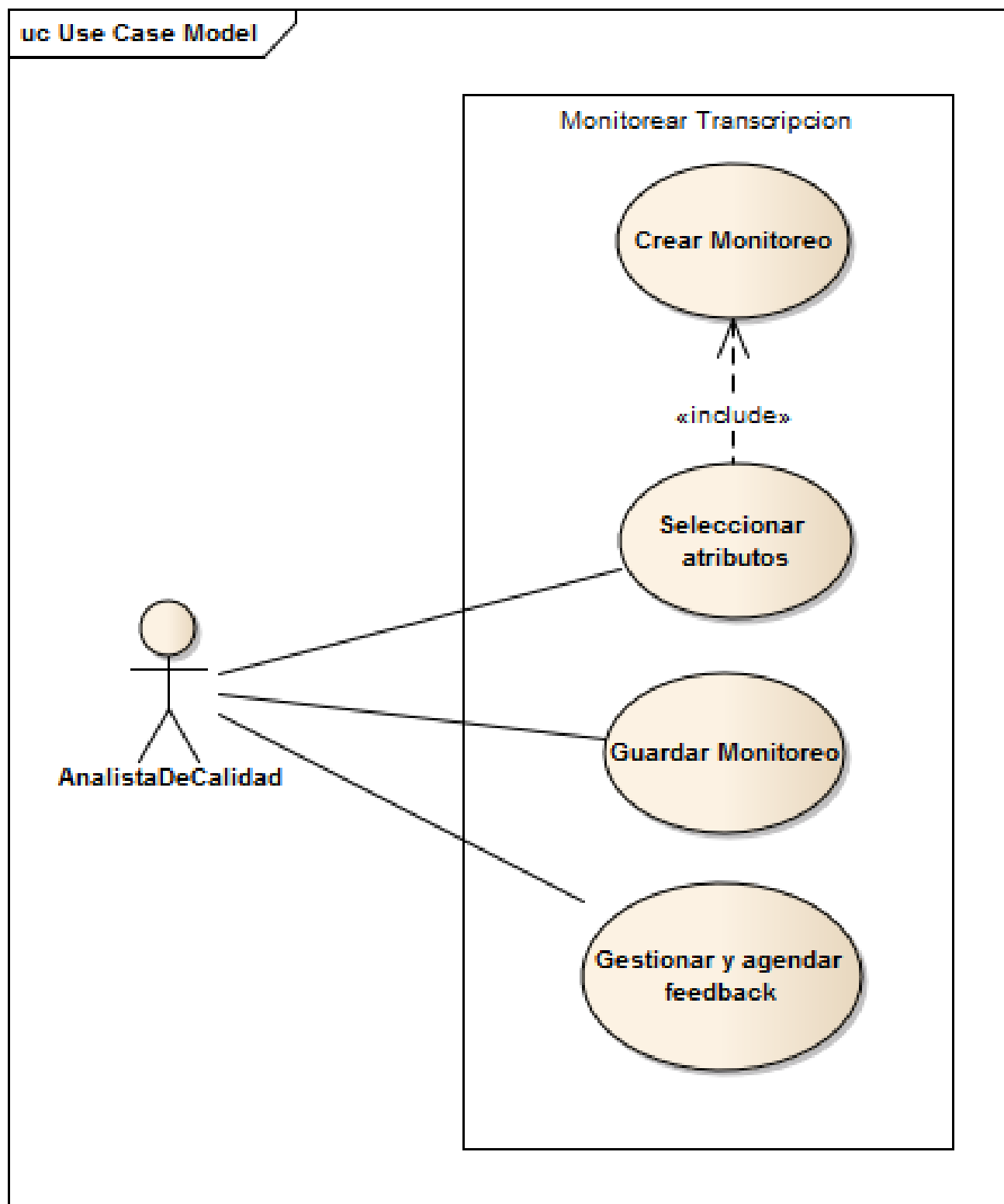
<Héctor Mauricio Vecino Ramírez>

**Historia de revisiones**

Fecha	Versión	Descripción	Autor
<03/12/2015>	<1.0>	<Version Beta 1.0>	<Alexander Zubieta> <Fernando Tibaduiza> <Héctor Vecino>

#### 4. CASOS DE USO

##### 4.1 Casos de uso del módulo



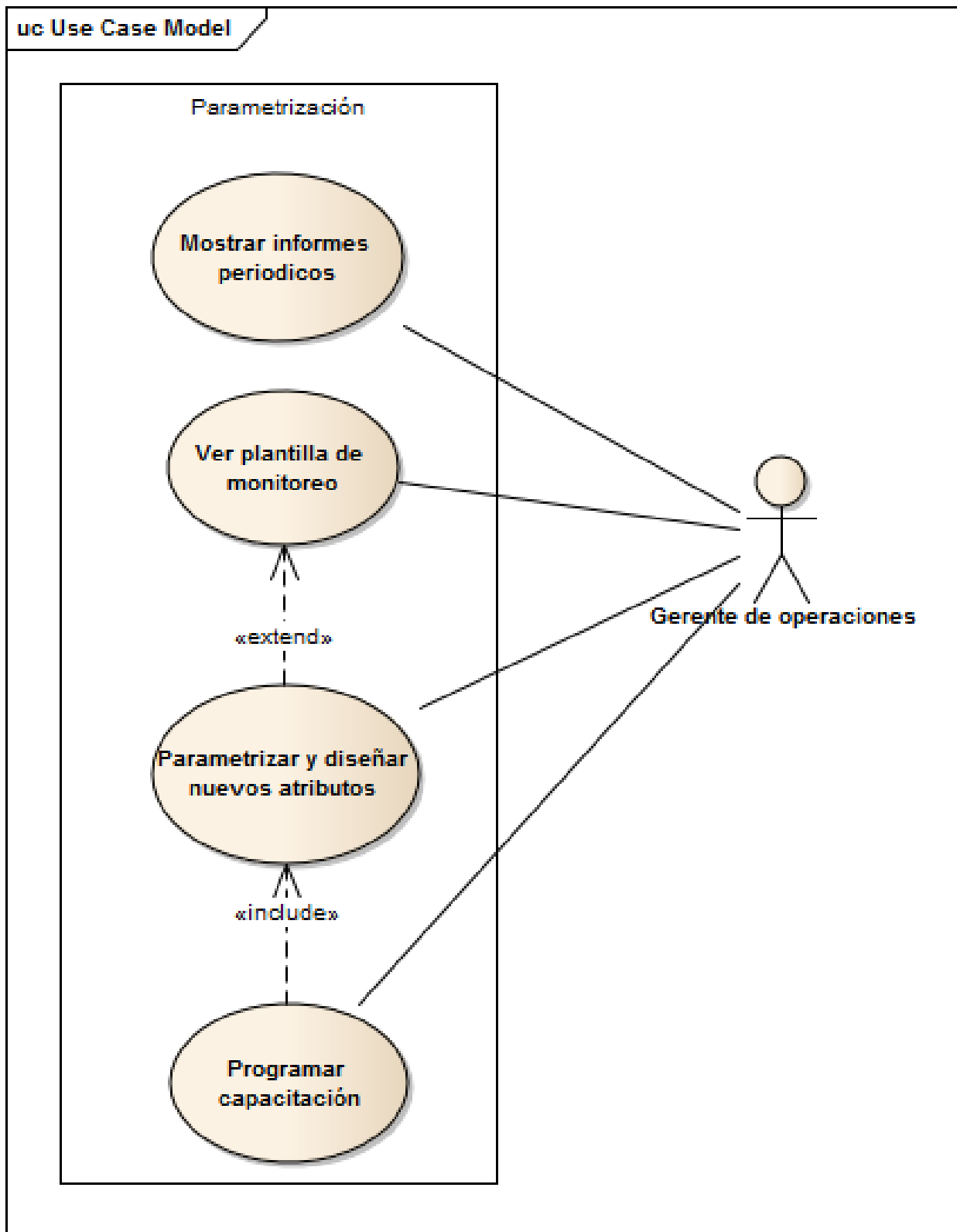
<b>Caso de uso</b>	<b>Crear Monitoreo</b>	
<b>Requerimiento Funcional</b>	<b>RF1</b> <i>El sistema debe permitir crear un nuevo monitoreo para poder generar una nueva nota de calidad.</i>	
<b>Versión</b>	Versión 1,0 – 16/10/2015	
<b>Autores</b>	Fernando Tibaduiza - Alexander Zubieta - Hector Vecino	
<b>Fuentes</b>	fuente de la versión actual	
<b>Objetivos asociados</b>	nombre del objetivo	
<b>Descripción</b>	<p>El analista de calidad podrá seleccionar los ítems a calificar en el formulario de monitoreo</p> <p>El sistema debe permite seleccionar los ítems de calificación y debe ponderar la nota obtenida según los ítems seleccionados</p>	
<b>Precondición</b>	Se debe haber realizado un monitoreo al asesor	
<b>Secuencia Normal</b>	<b>Paso</b>	<b>Acción</b>
	1	El Analista de calidad podrá seleccionar los ítems de calificación según la transcripción y la gestión del asesor
	2	Después de seleccionar todos los ítems, el sistema de ponderar y mostrar la nota adquirida del monitoreo realizado
<b>Escenario Alternativo</b>		El sistema alertara en caso tal de faltar diligenciar un ítem, para que el analista lo complete y pueda continuar con el proceso normalmente
<b>Post-condición</b>	Se almacenara el monitoreo para su posterior consulta o edición, según sea necesario	
<b>Excepciones</b>	<b>Paso</b>	<b>Acción</b>
	1	El sistema no permite seleccionar alguno de los ítems, por lo tanto no se procesara ni guardara el monitoreo
<b>Rendimiento</b>	<b>Paso</b>	<b>Cota de tiempo</b>
	1	n segundos
	2	n segundos
<b>Frecuencia esperada</b>	<nº de veces> veces / <unidad de tiempo>	
<b>Importancia</b>	importante	
<b>Urgencia</b>	puede esperar	

<b>Caso de uso</b>	<b>Seleccionar Atributos</b>	
<b>Requerimiento Funcional</b>	<b>RF2</b> El sistema deber permitir escoger diferentes atributos de calificación cuando se realice un monitoreo..	
<b>Versión</b>	Versión 1,0 – 16/10/2015	
<b>Autores</b>	Fernando Tibaduiza - Alexander Zubieta - Hector Vecino	
<b>Fuentes</b>	fuente de la versión actual	
<b>Objetivos asociados</b>	nombre del objetivo	
<b>Descripción</b>	<p>El analista de calidad podrá seleccionar los ítems a calificar en el formulario de monitoreo</p> <p>El sistema debe permite seleccionar los ítems de calificación y debe ponderar la nota obtenida según los ítems seleccionados</p>	
<b>Precondición</b>	Se debe haber realizado un monitoreo al asesor	
<b>Secuencia Normal</b>	<b>Paso</b>	<b>Acción</b>
	1	El Analista de calidad podrá seleccionar los ítems de calificación según la transcripción y la gestión del asesor
	2	Después de seleccionar todos los ítems, el sistema debe mostrar la opción de guardar el monitoreo
	3	En el momento de darle guardar al monitoreo, se debe informar que se guardó e indicara la nota obtenida del asesor
<b>Escenario Alternativo</b>		El sistema alertara en caso tal de faltar diligenciar un ítem, para que el analista lo complete y pueda continuar con el proceso normalmente
<b>Post-condición</b>	Se almacenara el monitoreo para su posterior consulta o edición, según sea necesario	
<b>Excepciones</b>	<b>Paso</b>	<b>Acción</b>
	1	El sistema no permite seleccionar alguno de los ítems, por lo tanto no se procesara ni guardara el monitoreo
<b>Rendimiento</b>	<b>Paso</b>	<b>Cota de tiempo</b>
	1	n segundos
	2	n segundos
<b>Frecuencia esperada</b>	<nº de veces> veces / <unidad de tiempo>	
<b>Importancia</b>	importante	
<b>Urgencia</b>	puede esperar	

<b>Caso de uso</b>	<b>Guardar Monitoreo</b>	
<b>Requerimiento Funcional</b>	<b>RF3</b> <i>El sistema debe guardar el monitoreo para su posterior consulta y almacenar los atributos modificados</i>	
<b>Versión</b>	Versión 1,0 – 16/10/2015	
<b>Autores</b>	Fernando Tibaduiza – Alexander Zubieta	
<b>Fuentes</b>	fuente de la versión actual	
<b>Objetivos asociados</b>	nombre del objetivo	
<b>Descripción</b>	<p>El analista de calidad podrá seleccionar la acción de guardar el monitoreo</p> <p>El sistema debe permitir guardar el monitoreo según los ítems seleccionados</p>	
<b>Precondición</b>	Se debe haber realizado un monitoreo al asesor	
<b>Secuencia Normal</b>	<b>Paso</b>	<b>Acción</b>
	1	El Analista de calidad podrá seleccionar los ítems de calificación según la transcripción y la gestión del asesor
	2	Después de seleccionar todos los ítems, el sistema debe mostrar la opción de guardar el monitoreo
<b>Escenario Alternativo</b>		El sistema alertara en caso tal de faltar diligenciar un ítem, para que el analista lo complete y pueda continuar con el proceso normalmente
<b>Post-condición</b>	Se almacenara el monitoreo para su posterior consulta o edición, según sea necesario	
<b>Excepciones</b>	<b>Paso</b>	<b>Acción</b>
	1	El sistema no permite seleccionar alguno de los ítems, por lo tanto no se procesara ni guardara el monitoreo
<b>Rendimiento</b>	<b>Paso</b>	<b>Cota de tiempo</b>
	1	n segundos
	2	n segundos
<b>Frecuencia esperada</b>	<nº de veces> veces / <unidad de tiempo>	
<b>Importancia</b>	importante	
<b>Urgencia</b>	puede esperar	

<b>Caso de uso</b>	<b>Gestionar y agendar feedback</b>	
<b>Requerimiento Funcional</b>	<b>RF4</b> <i>El sistema debe permitir gestionar y agendar un feedback después de haber realizado un monitoreo</i>	
<b>Versión</b>	Versión 1,0 – 16/10/2015	
<b>Autores</b>	Fernando Tibaduiza - Alexander Zubieta - Hector Vecino	
<b>Fuentes</b>	fuente de la versión actual	
<b>Objetivos asociados</b>	nombre del objetivo	
<b>Descripción</b>	<p>El rol analista de calidad podrá seleccionar la fecha en la cual dará el feedback del monitoreo realizado al asesor</p> <p>El sistema debe dejar escoger la fecha y el monitoreo al cual se le va a realizar el feedback</p>	
<b>Precondición</b>	Se debe haber realizado un monitoreo y haber tenido un ítem afectado	
<b>Secuencia Normal</b>	<b>Paso</b>	<b>Acción</b>
	1	El analista de calidad escogerá la fecha en la cual realizara la retroalimentación
	2	El rol asesor podrá saber cuándo se dará el feedback
	3	Se generara un registro con la fecha y transcripción a tratar
<b>Escenario Alternativo</b>		No disponibilidad de tiempo para realizar el feedback o la no generación de la alerta al rol asesor para saber fecha de feedback
<b>Post-condición</b>	Posterior al feedback se debe acumular para completar los monitoreos que se van a realizar en el mes	
<b>Excepciones</b>	<b>Paso</b>	<b>Acción</b>
	1	La no generación del registro de feedback, ya que no se podrá realizar la retroalimentación
<b>Rendimiento</b>	<b>Paso</b>	<b>Cota de tiempo</b>
	1	n segundos
	2	n segundos
<b>Frecuencia esperada</b>	<nº de veces> veces / <unidad de tiempo>	
<b>Importancia</b>	Importante	
<b>Urgencia</b>	Puede esperar	

#### 4.2. Casos de uso del módulo



<b>Caso de uso</b>	<b>Mostrar Informes Periodicos</b>	
<b>Requerimiento Funcional</b>	<b>RF7</b> <i>El sistema debe permitir descargar reportes actuales y anteriores. Para poder consultar monitoreos, calificaciones, atributos de calidad afectados, realizando filtros de búsqueda por fecha, asesor, calificación y atributos.</i>	
<b>Versión</b>	Versión 1,0 – 16/10/2015	
<b>Autores</b>	Fernando Tibaduiza - Alexander Zubieta - Hector Vecino	
<b>Fuentes</b>	fuente de la versión actual	
<b>Objetivos asociados</b>	nombre del objetivo	
<b>Descripción</b>	El gerente de operaciones podrá visualizar o descargar el reporte de los ítems afectados en el mes	
<b>Precondición</b>	Seleccionar los criterios de búsqueda para generar el reporte deseado	
<b>Secuencia Normal</b>	<b>Paso</b>	<b>Acción</b>
	1	El gerente de operaciones escogerá los ítems necesario para ejecutar la consulta
	2	Generará el archivo con la consulta realizada
<b>Escenario Alternativo</b>		Haber escogido de manera errónea los ítems para la generación del informe
<b>Post-condición</b>	Esta información debe ser recibida por el Gerente de operaciones para su análisis	
<b>Excepciones</b>	<b>Paso</b>	<b>Acción</b>
	1	No se podrá realizar el consolidado si no se ha cumplido el mes de labores
<b>Rendimiento</b>	<b>Paso</b>	<b>Cota de tiempo</b>
	1	n segundos
	2	n segundos
<b>Frecuencia esperada</b>	<nº de veces> veces / <unidad de tiempo>	
<b>Importancia</b>	vital	
<b>Urgencia</b>	puede esperar	



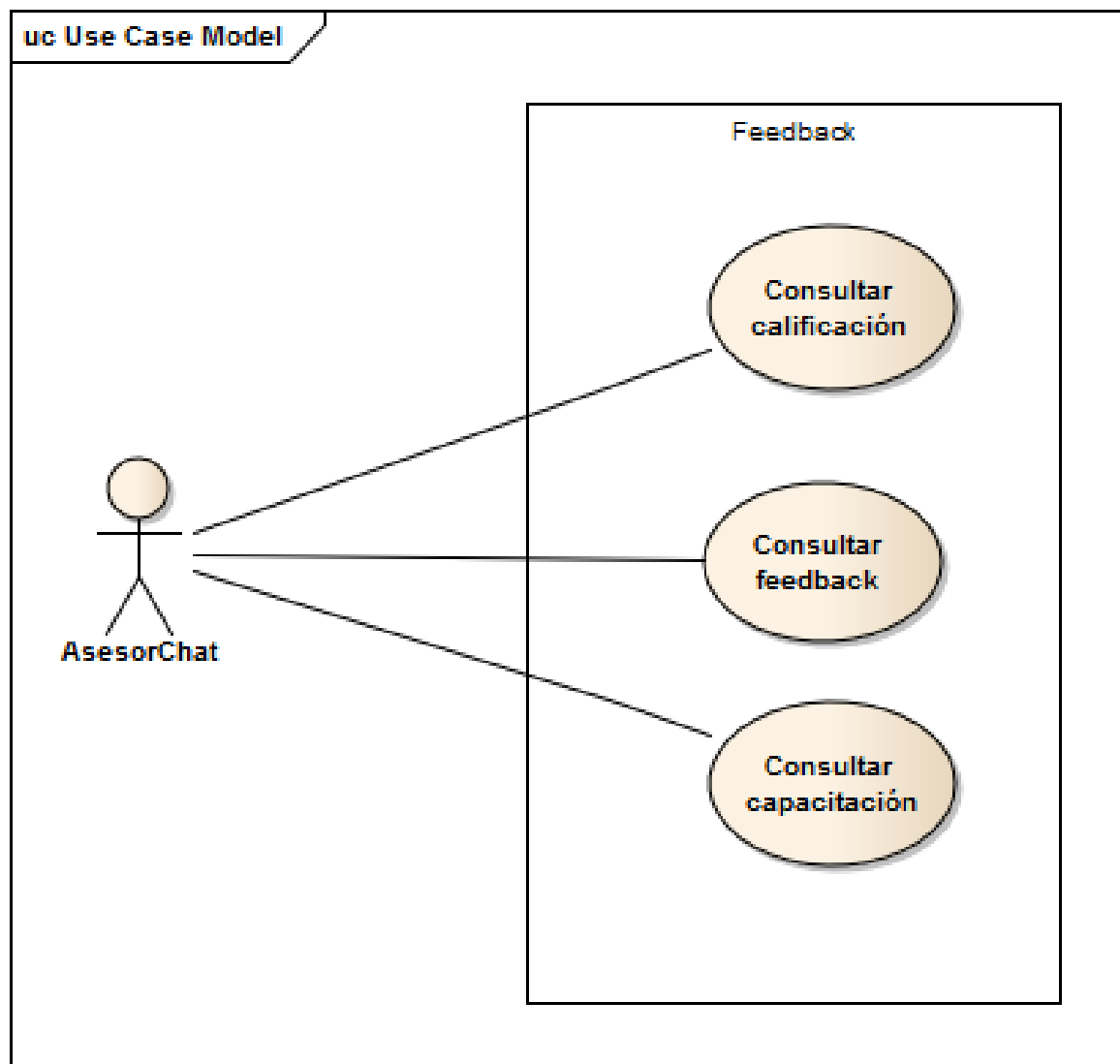
<b>Caso de uso</b>	<b>Ver Plantilla de monitoreo</b>	
<b>Requerimiento Funcional</b>	<b>RF6</b> <i>El sistema en su rol gerente de operaciones podrá visualizar la plantilla de monitoreo para su posterior gestión o consulta.</i>	
<b>Versión</b>	Versión 1,0 – 16/10/2015	
<b>Autores</b>	Fernando Tibaduiza - Alexander Zubieta - Hector Vecino	
<b>Fuentes</b>	fuente de la versión actual	
<b>Objetivos asociados</b>	nombre del objetivo	
<b>Descripción</b>	El gerente de operaciones podrá visualizar la plantilla de monitoreos para su gestión	
<b>Precondición</b>	Haberse creado la plantilla	
<b>Secuencia Normal</b>	<b>Paso</b>	<b>Acción</b>
	1	El gerente visualizara la plantilla
	2	Escogerá la opción a realizar
<b>Escenario Alternativo</b>		No haber escogido la opción de visualización
<b>Post-condición</b>	El sistema queda a la espera a la solicitud del gerente de operaciones	
<b>Excepciones</b>	<b>Paso</b>	<b>Acción</b>
	1	No haber escogido la opción de visualización
<b>Rendimiento</b>	<b>Paso</b>	<b>Cota de tiempo</b>
	1	n segundos
	2	n segundos
<b>Frecuencia esperada</b>	<nº de veces> veces / <unidad de tiempo>	
<b>Importancia</b>	vital	
<b>Urgencia</b>	puede esperar	

<b>Caso de uso</b>	<b>Parametrizar y diseñar nuevos atributos según resultados</b>	
<b>Requerimiento Funcional</b>	<p><b>RF6</b> <i>El sistema debe permitir realizar cambios a las notas de calidad ya generadas, si se comete un error un humano que evidencie que hubo falla en el monitoreo.</i></p> <p><b>RF8</b> <i>En su rol Gerente de operaciones el sistema debe permitir la parametrización de los atributos de calidad para crearlos, editarlos y eliminarlos de la plantilla de manera mensual, si durante el proceso surge un nuevo atributo quedara pendiente para que en el próximo mes se modifique la plantilla.</i></p> <p><b>RF9</b> <i>El sistema en su rol gerente de operaciones debe permitir realizar modificaciones a los atributos de calidad</i></p> <p><b>RF10</b><i>El sistema debe permitir asignar una nota específica a un atributo creado</i></p>	
<b>Versión</b>	Versión 1,0 – 16/10/2015	
<b>Autores</b>	Fernando Tibaduiza - Alexander Zubieta - Hector Vecino	
<b>Fuentes</b>	fuente de la versión actual	
<b>Objetivos asociados</b>	nombre del objetivo	
<b>Descripción</b>	<p>El gerente de operaciones podrá, crear, modificar, eliminar atributos y asignar porcentaje de calificación apoyado en el informe mensual</p> <p>El sistema debe permitir realizar el CRUD con los atributos y asignación de un porcentaje de calificación</p>	
<b>Precondición</b>	Debe haber recibido el informe mensual y tener ítems de calificación afectados	
<b>Secuencia Normal</b>	<b>Paso</b>	<b>Acción</b>
	1	El gerente de operaciones ingresa al módulo de parametrización
	2	Visualizara atributo actuales
	3	Observara el más afectado del mes anterior
	4	Podrá entrar a modificarlo, eliminarlo o crear uno nuevo
	5	Asignara un nuevo porcentaje de calificación al atributo modificado o creado
<b>Escenario Alternativo</b>		La no visualización de los atributo o las opciones de los atributos
<b>Post-condición</b>	Se generara una capacitación en caso tal de que se genere una modificación a un atributo	

<b>Excepciones</b>	<b>Paso</b>	<b>Acción</b>
	1	Al no haber afectaciones de calidad en el mes, no se realizaran modificaciones y los atributo actuales continuaran para el próximo mes
<b>Rendimiento</b>	<b>Paso</b>	<b>Cota de tiempo</b>
	1	n segundos
	2	n segundos
<b>Frecuencia esperada</b>	<nº de veces> veces / <unidad de tiempo>	
<b>Importancia</b>	Importante	
<b>Urgencia</b>	inmediatamente	

<b>Caso de uso</b>	<b>Programar Capacitación del nuevo atributo creado</b>	
<b>Requerimiento Funcional</b>	<b>RF13</b> <i>El gerente de operaciones podrá crear una capacitación para dar información de un nuevo atributo</i>	
<b>Versión</b>	Versión 1,0 – 16/10/2015	
<b>Autores</b>	Fernando Tibaduiza - Alexander Zubieta - Hector Vecino	
<b>Fuentes</b>	fuente de la versión actual	
<b>Objetivos asociados</b>	nombre del objetivo	
<b>Descripción</b>	<p>El gerente de operaciones escogerá una fecha en la cual se realizara una capacitación para informar modificaciones en los atributos de calidad</p> <p>El sistema debe permitir visualizar capacitaciones a los roles de asesor y analista de calidad</p>	
<b>Precondición</b>	Debe haber una afectación de calidad en el mes para generar una capacitación	
<b>Secuencia Normal</b>	<b>Paso</b>	<b>Acción</b>
	1	El gerente de operaciones realiza la modificación a un atributo de calidad
	2	El sistema indagara si desea programar capacitación de esta nueva modificación
<b>Escenario Alternativo</b>		El sistema no genera la capacitación posterior a la modificación de un atributo de calidad
<b>Post-condición</b>	Se modificaran los atributo de calidad en los monitoreos a realizar desde ese momento	
<b>Excepciones</b>	<b>Paso</b>	<b>Acción</b>
	1	Debe haber una afectación de calidad en el mes para generar una capacitación
<b>Rendimiento</b>	<b>Paso</b>	<b>Cota de tiempo</b>
	1	n segundos
	2	n segundos
<b>Frecuencia esperada</b>	<nº de veces> veces / <unidad de tiempo>	
<b>Importancia</b>	Importante	
<b>Urgencia</b>	Puede esperar	

#### 4.3. Casos de uso del módulo



<b>Caso de uso</b>	<b>Consultar calificación</b>	
<b>Requerimiento Funcional</b>	<p><b>RF3</b> <i>El sistema debe generar un alerta al rol asesor que le indique que ha sido monitoreado y tiene una nueva nota de calidad.</i></p> <p><b>RF7</b> <i>El sistema le debe permitir al rol Asesor el seguimiento de sus notas de calidad que tiene el asesor de los monitoreos realizados.</i></p>	
<b>Versión</b>	Versión 1,0 – 16/10/2015	
<b>Autores</b>	Fernando Tibaduiza - Alexander Zubieta - Hector Vecino	
<b>Fuentes</b>	fuente de la versión actual	
<b>Objetivos asociados</b>	nombre del objetivo	
<b>Descripción</b>	<p>El asesor podrá ver las calificaciones de los monitoreos realizado</p> <p>El sistema debe mostrar la cantidad de monitoreos con sus respectivas notas</p>	
<b>Precondición</b>	Se deben haber realizado monitoreos al asesor para que la consulta arroje este resultado	
<b>Secuencia Normal</b>	<b>Paso</b>	<b>Acción</b>
	1	El asesor ingresara al módulo de calificaciones
	2	Seleccionara el rango de fechas en las cuales quiere ver sus monitoreos
	3	Ejecutará la consulta y podrá visualizar la información
<b>Escenario Alternativo</b>		No arrojar resultados de la consulta, teniendo de manera correcta todas las condiciones
<b>Post-condición</b>	Se pueden realizar consultas las veces que quieras desde que haya un monitoreo	
<b>Excepciones</b>	<b>Paso</b>	<b>Acción</b>
	1	No arrojar resultados de la consulta, teniendo de manera correcta todas las condiciones
<b>Rendimiento</b>	<b>Paso</b>	<b>Cota de tiempo</b>
	1	n segundos
	2	n segundos
<b>Frecuencia esperada</b>	<nº de veces> veces / <unidad de tiempo>	
<b>Importancia</b>	Importante	
<b>Urgencia</b>	inmediatamente	

<b>Caso de uso</b>	<b>Consultar feedback</b>	
<b>Requerimiento Funcional</b>	<b>RF12</b> <i>El sistema de informar al rol asesor en el momento que se haya programado un nuevo feedback</i>	
<b>Versión</b>	Versión 1,0 – 16/10/2015	
<b>Autores</b>	Fernando Tibaduiza - Alexander Zubieta - Hector Vecino	
<b>Fuentes</b>	fuente de la versión actual	
<b>Objetivos asociados</b>	nombre del objetivo	
<b>Descripción</b>	<p>El asesor podrá ver las recomendaciones realizadas en sus retroalimentaciones</p> <p>El sistema mostrara los ítems afectados y las recomendaciones del analista de calidad</p>	
<b>Precondición</b>	Se debe haber realizado un feedback y haber tenido un ítem afectado	
<b>Secuencia Normal</b>	<b>Paso</b>	<b>Acción</b>
	1	El asesor ingresara al módulo de feedbacks
	2	Seleccionara el rango de fechas en las cuales quiere ver sus feedbacks
	3	Ejecutará la consulta y podrá visualizar la información
<b>Escenario Alternativo</b>		No arrojar resultados de la consulta, teniendo de manera correcta todas las condiciones
<b>Post-condición</b>	Se pueden realizar consultas las veces que quieras desde que haya un monitoreo con ítems afectados	
<b>Excepciones</b>	<b>Paso</b>	<b>Acción</b>
	1	No arrojar resultados de la consulta, teniendo de manera correcta todas las condiciones
<b>Rendimiento</b>	<b>Paso</b>	<b>Cota de tiempo</b>
	1	n segundos
	2	n segundos
<b>Frecuencia esperada</b>	<nº de veces> veces / <unidad de tiempo>	
<b>Importancia</b>	Importante	
<b>Urgencia</b>	puede esperar	

<b>Caso de uso</b>	<b>Consultar capacitación de nuevo atributo</b>	
<b>Requerimiento Funcional</b>	<b>RF5</b> <i>El sistema de informar al rol asesor en el momento que se haya programado una capacitación para dar a conocer un nuevo atributo de calidad.</i>	
<b>Versión</b>	Versión 1,0 – 16/10/2015	
<b>Autores</b>	Fernando Tibaduiza - Alexander Zubieta - Hector Vecino	
<b>Fuentes</b>	fuente de la versión actual	
<b>Objetivos asociados</b>	nombre del objetivo	
<b>Descripción</b>	<p>El asesor podrá ver la fecha de calificación de un nuevo atributo</p> <p>El sistema mostrara las fechas de capacitación</p>	
<b>Precondición</b>	Se debe haber creado un nuevo atributo de calidad	
<b>Secuencia Normal</b>	<b>Paso</b>	<b>Acción</b>
	1	El asesor ingresara al módulo de capacitación
	2	Visualizara si tiene capacitaciones pendientes
<b>Escenario Alternativo</b>		No aparecerán capacitaciones pendiente si no se han creado nuevos atributos
<b>Post-condición</b>	Después de recibida la calificación agendada, esta no debe aparecer nuevamente en el modulo	
<b>Excepciones</b>	<b>Paso</b>	<b>Acción</b>
	1	No aplica
<b>Rendimiento</b>	<b>Paso</b>	<b>Cota de tiempo</b>
	1	n segundos
	2	n segundos
<b>Frecuencia esperada</b>	<nº de veces> veces / <unidad de tiempo>	
<b>Importancia</b>	Importante	
<b>Urgencia</b>	puede esperar	