

**DOCUMENTO DE ANÁLISIS  
DEL SISTEMA**



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>

---

## TABLA DE CONTENIDO

### 1. INTRODUCCIÓN

#### 1.1 Propósito

El propósito de este documento es detallar las principales estructuras en las que nos enfocaremos y daremos soporte, para dar solución al problema de la **Gestión de monitoreos de servicio de chat en Open English**.

#### 1.2 Referencias

Se busca la oportunidad de mejora en el proceso con el que actualmente se realiza los monitoreos en el área de chat de servicio, apoyados en el estudio y observación directa que se ha realizado previamente, La herramienta actualmente utilizada no brinda la completa funcionalidad y no profundiza en toda la información suministrada y obtenida por las muestras en los monitoreos.

Con el sistema de información ISQM se espera que el análisis de la información obtenida sea más eficiente en el momento de implementar nuevos procesos, atributos y retroalimentar la gestión realizada por el asesor durante su conversación con el estudiante.

#### 1.3 Definición de términos, abreviaturas y siglas

##### Definiciones:

- **Monitoreo:** Proceso en el cual el analista de calidad revisa la gestión realizada por el asesor en el momento que tiene conversación con el estudiante.
- **Transcripción:** Archivo que contiene toda la información de la conversación con el estudiante, hora inicio, hora fin, intervenciones del estudiante y del asesor, velocidad de respuesta.
- **Feedback:** Retroalimentación recibida por el asesor según gestión realizada en el monitoreo

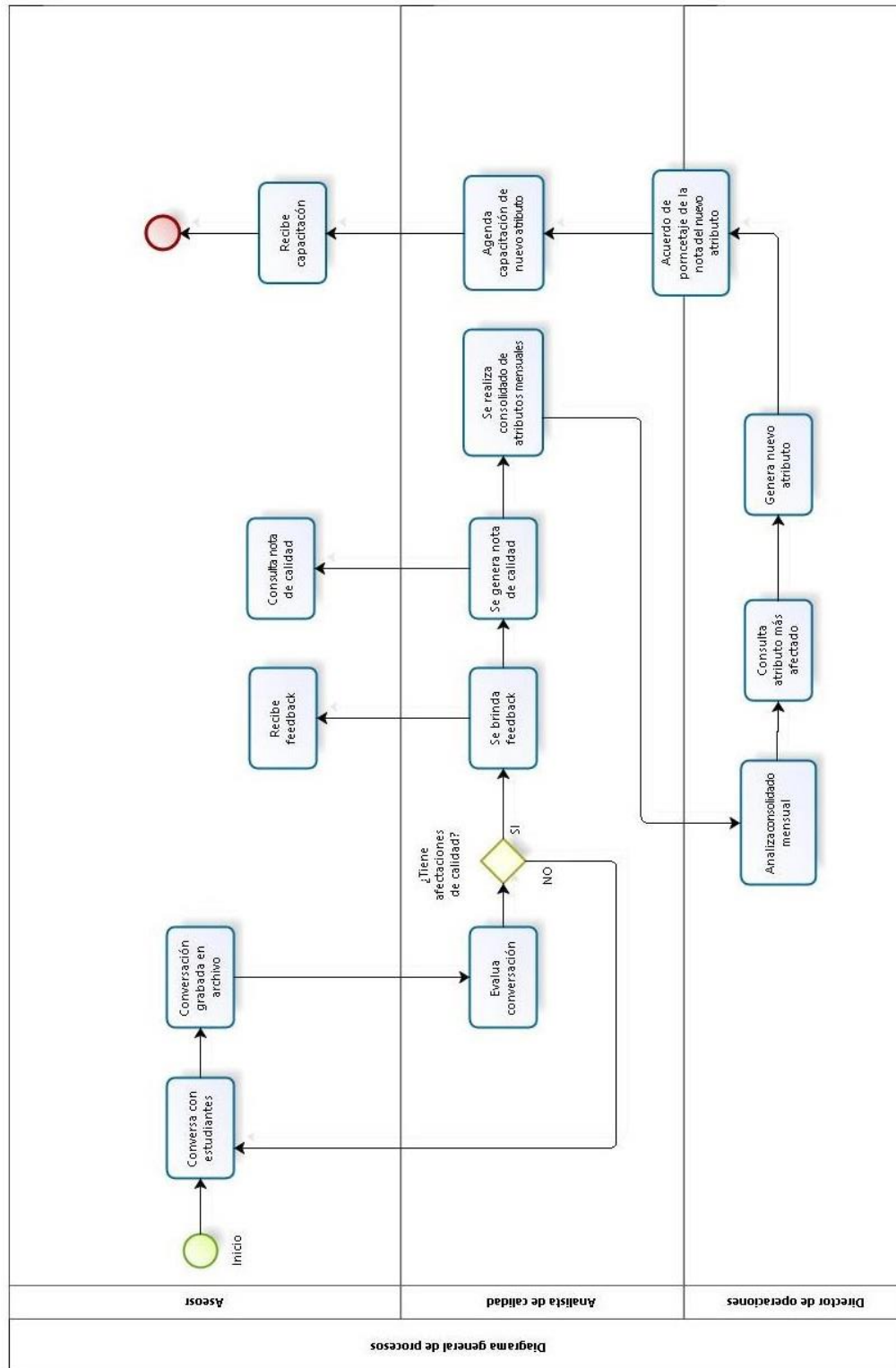
##### Abreviaturas:

- **ISQM:** Abreviatura de "INFORMATION SYSTEM QUALITY MONITORING"
- **S.O:** Sistema operativo
- **S.I:** Sistema de información.

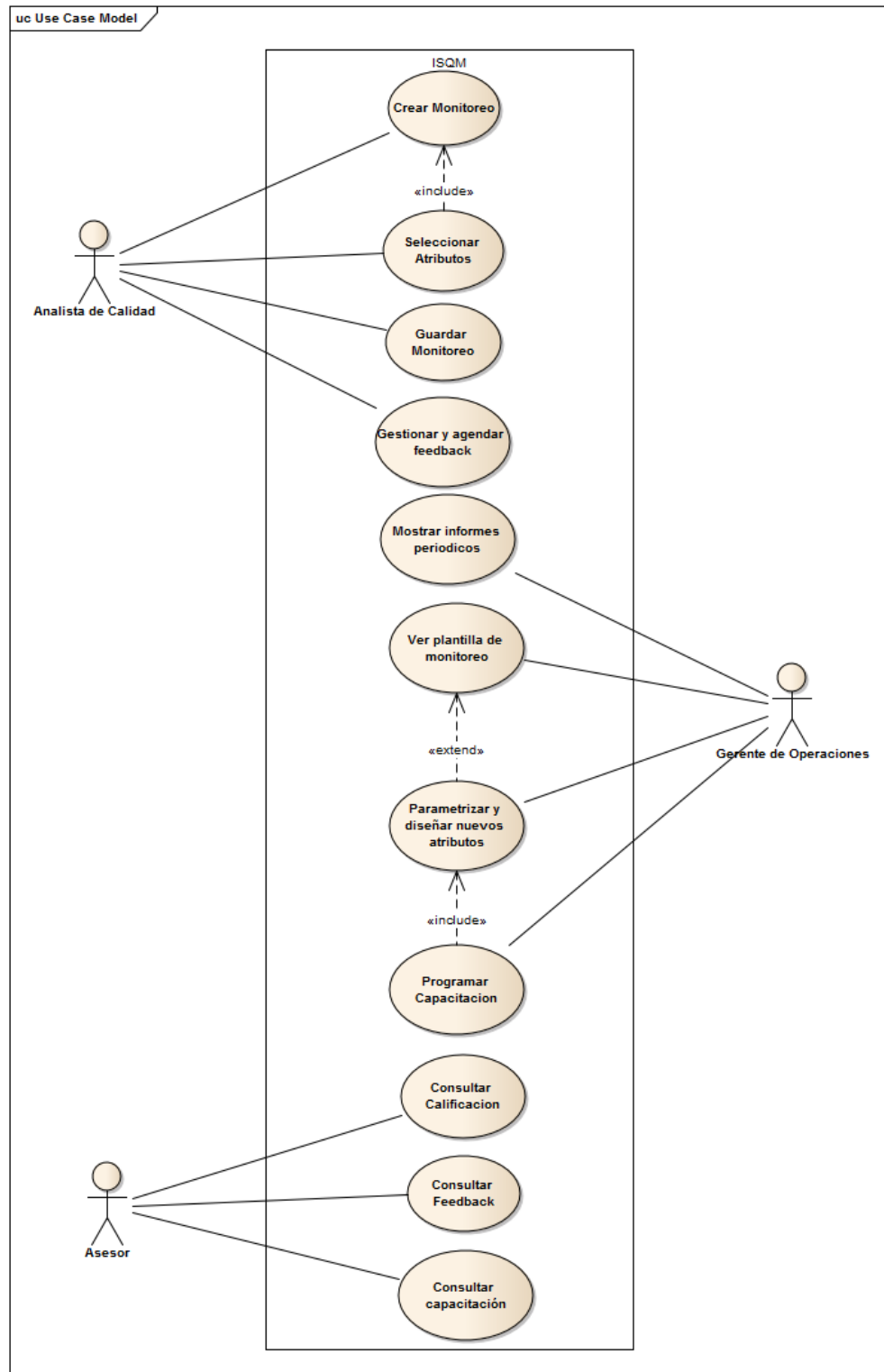
### 2. DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA

Desarrollaremos un sistema de información el cual mejorara el proceso de monitoreo de chat de servicio de Open English este se apoyara en las muestras obtenidas de las conversaciones entre el asesor de chat y el estudiante. Con el consolidado de estas muestras el SI escalara esta información al Gerente de operaciones para que este parametrize nuevos atributos de calidad y retroalimente procesos, para que mejore la calidad de la información que se brinda a los estudiantes.

## 2.1 Diagrama General de procesos



### 3. MODULOS DEL SISTEMA

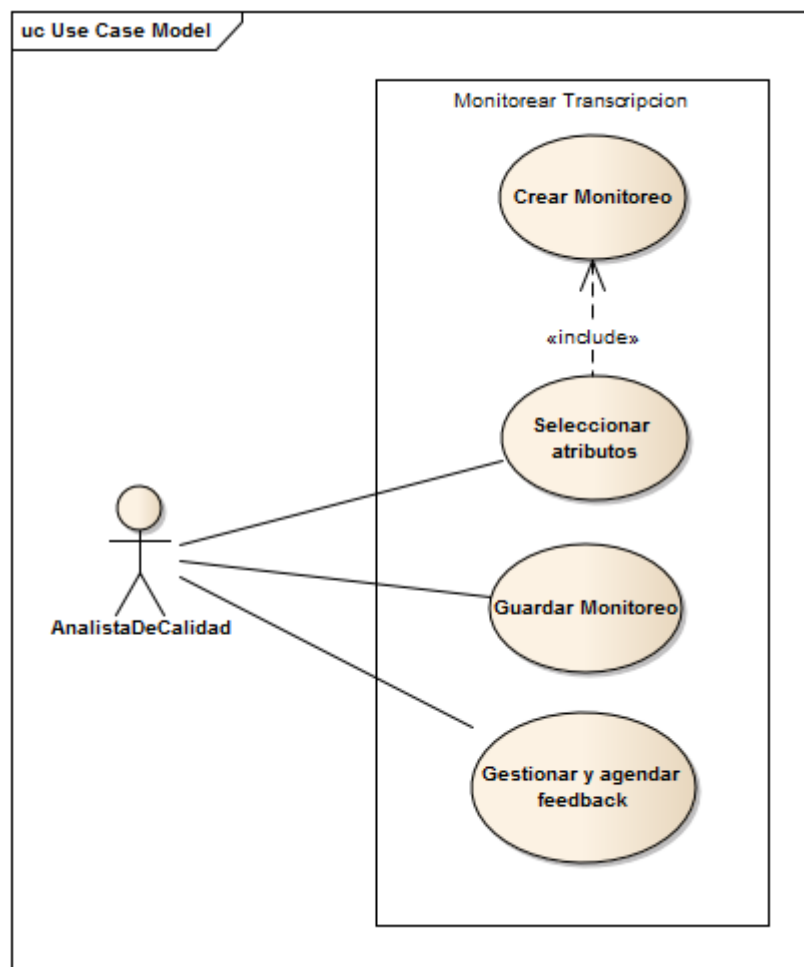


En el diagrama de clases se muestra como se realiza el proceso de monitoreo en Open English, tenemos la clase **Asesor** en cuál es la persona que se le realiza el **Monitoreo** con base en una **Plantilla** ya establecida por la compañía, la cual está compuesta por unos **Atributos**, estos últimos son los que el **Analista De Calidad** utiliza realizar el monitoreo y posteriormente realizar un **Feedback** de la gestión realizada por el asesor en el momento de la conversación.

El **Gerente De Operaciones** es la persona encargada de realizar las modificaciones a los atributos y posteriormente modificar la plantilla para realizar los monitoreos.

#### 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> <i>El sistema deber permitir escoger diferentes atributos de calificación cuando se realice 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 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	

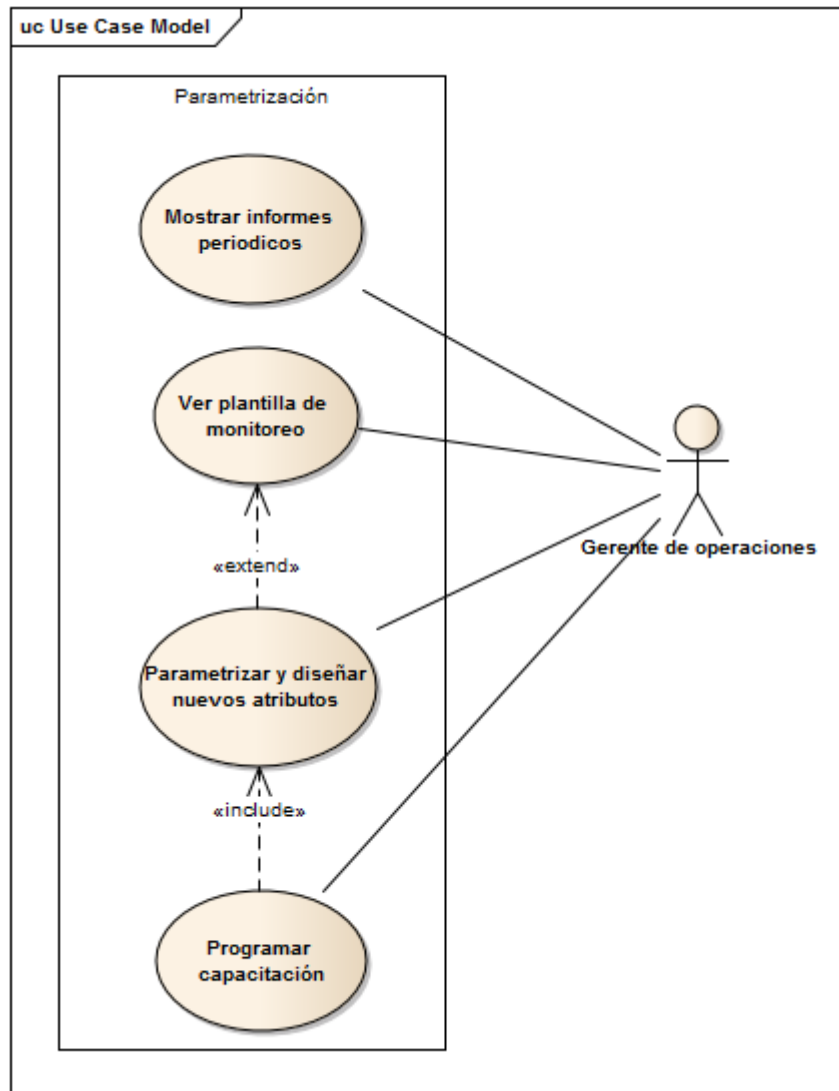
<b>Urgencia</b>	puede esperar
-----------------	---------------

<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>	<i>RF7 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	

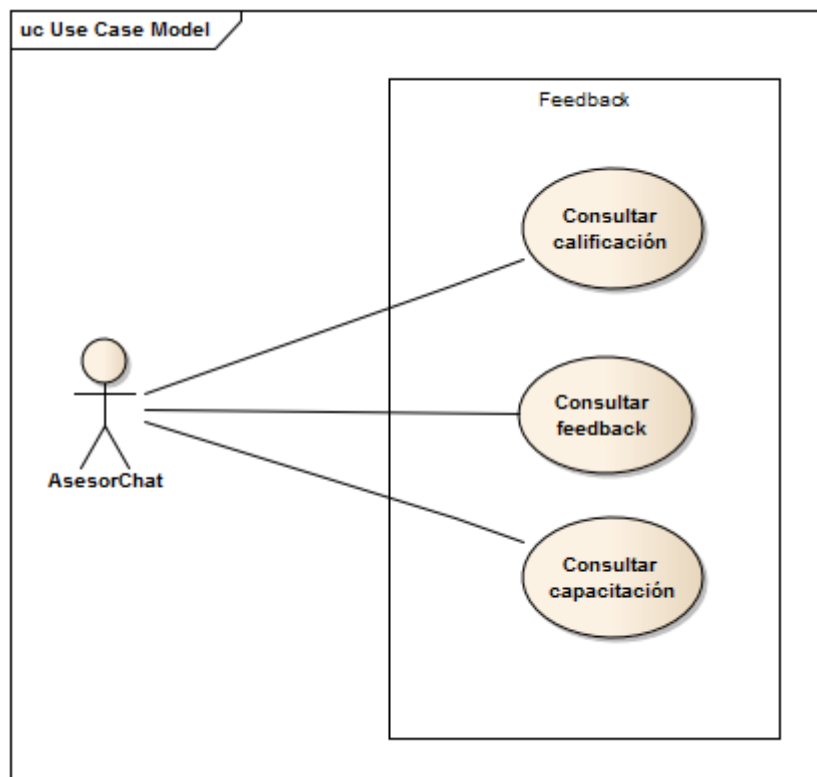
<b>Caso de uso</b>	<b>Parametrizar y diseñar nuevos atributos según resultados</b>	
<b>Requerimiento Funcional</b>	<p><b>RF6</b> El sistema debe permitir realizar cambios a las notas de calidad ya generadas, si se comete un error un humano que evidencie que hubo falla en el monitoreo.</p> <p><b>RF8</b> 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.</p> <p><b>RF9</b> El sistema en su rol gerente de operaciones debe permitir realizar modificaciones a los atributos de calidad</p> <p><b>RF10</b> El sistema debe permitir asignar una nota específica a un atributo creado</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</b>	<b>Paso</b>	<b>Acción</b>
<b>Normal</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> El sistema debe generar un alerta al rol asesor que le indique que ha sido monitoreado y tiene una nueva nota de calidad.</p> <p><b>RF7</b> El sistema le debe permitir al rol Asesor el seguimiento de sus notas de calidad que tiene el asesor de los monitoreos realizados.</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



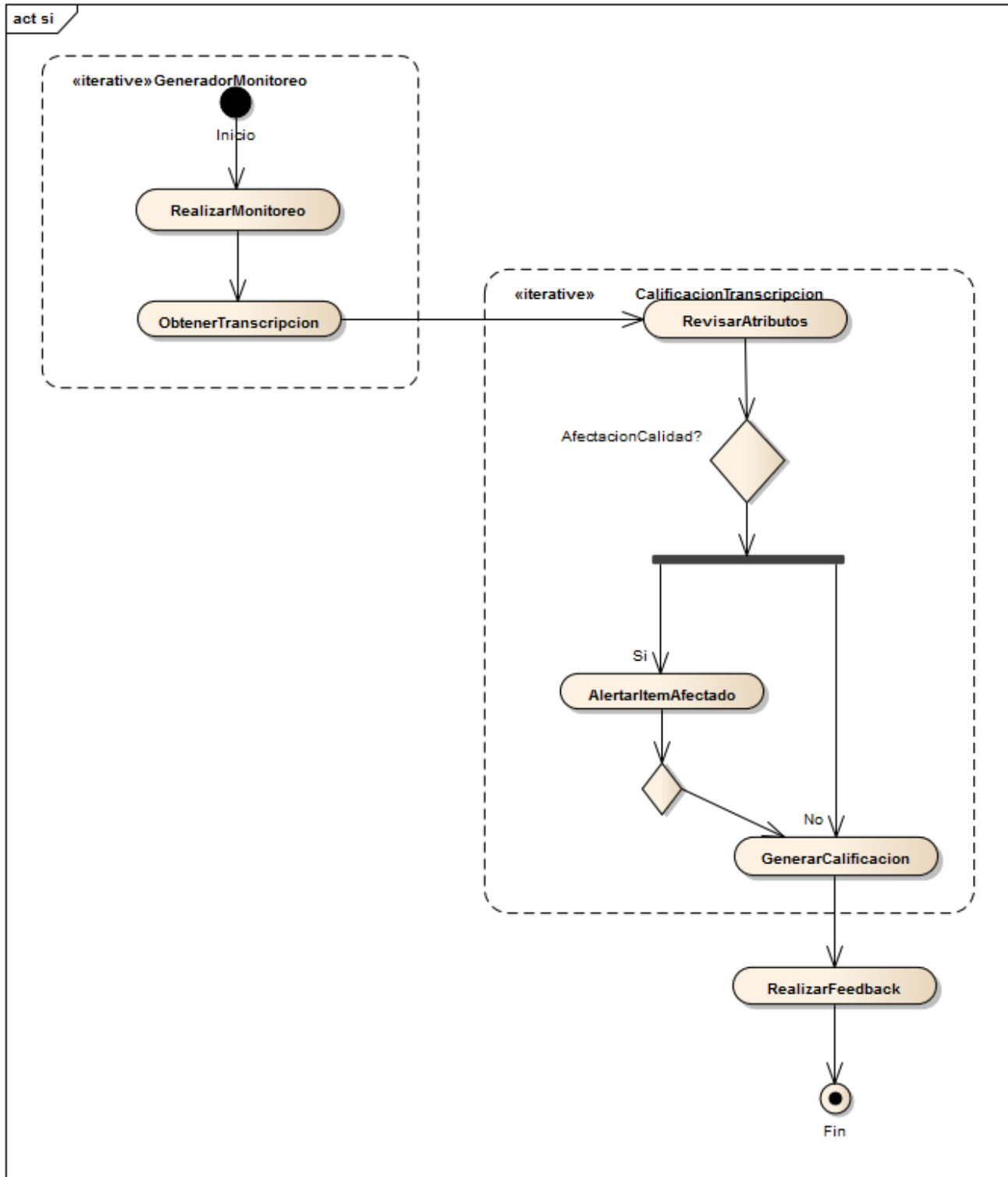
	2	n segundos
<b>Frecuencia esperada</b>	<nº de veces> veces / <unidad de tiempo>	
<b>Importancia</b>	Importante	
<b>Urgencia</b>	inmediatamente	

<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

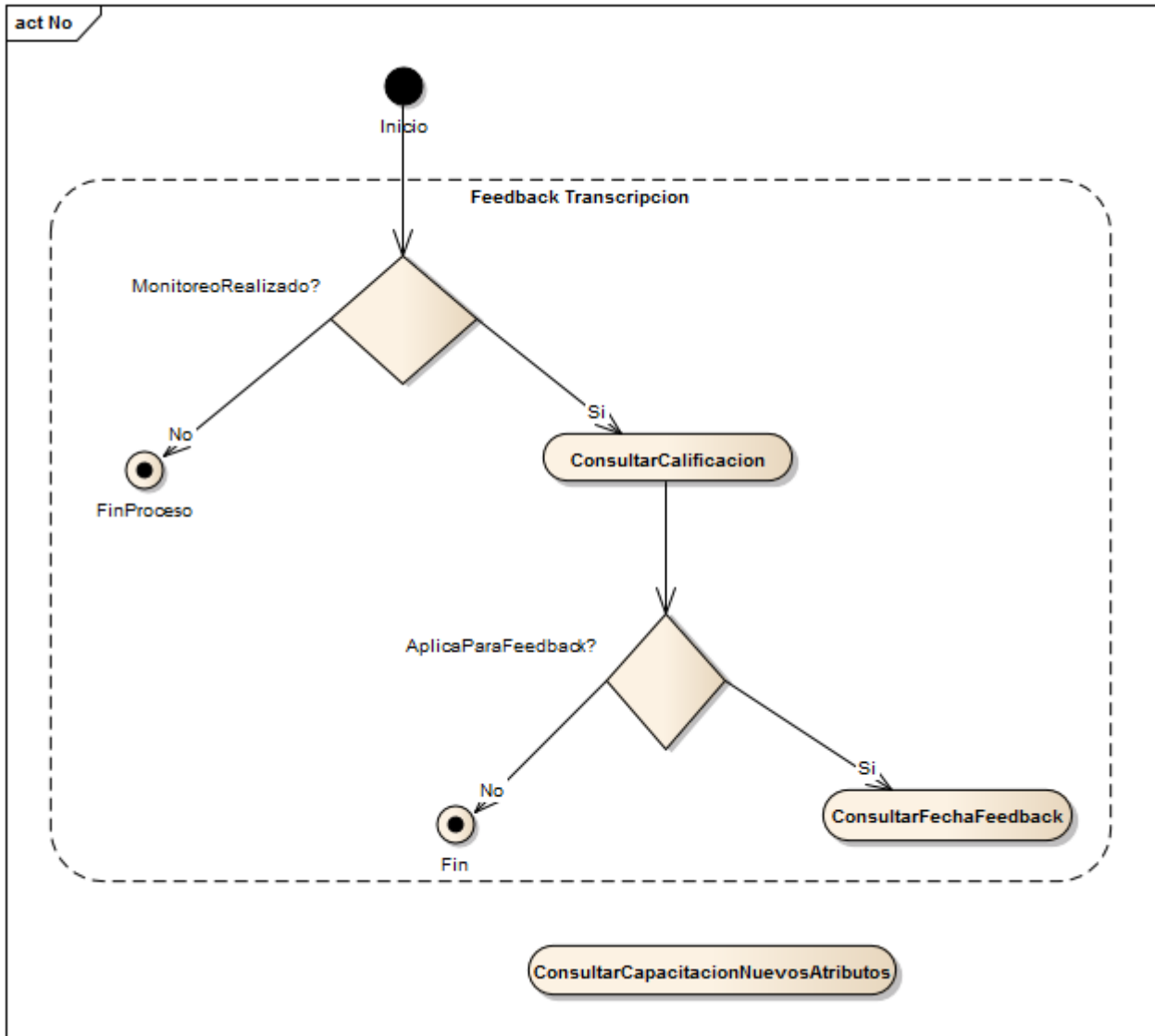
<b>Frecuencia esperada</b>	<nº de veces> veces / <unidad de tiempo>
<b>Importancia</b>	Importante
<b>Urgencia</b>	puede esperar

<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>	El asesor podrá ver la fecha de calificación de un nuevo atributo El sistema mostrara las fechas de capacitación	
<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	

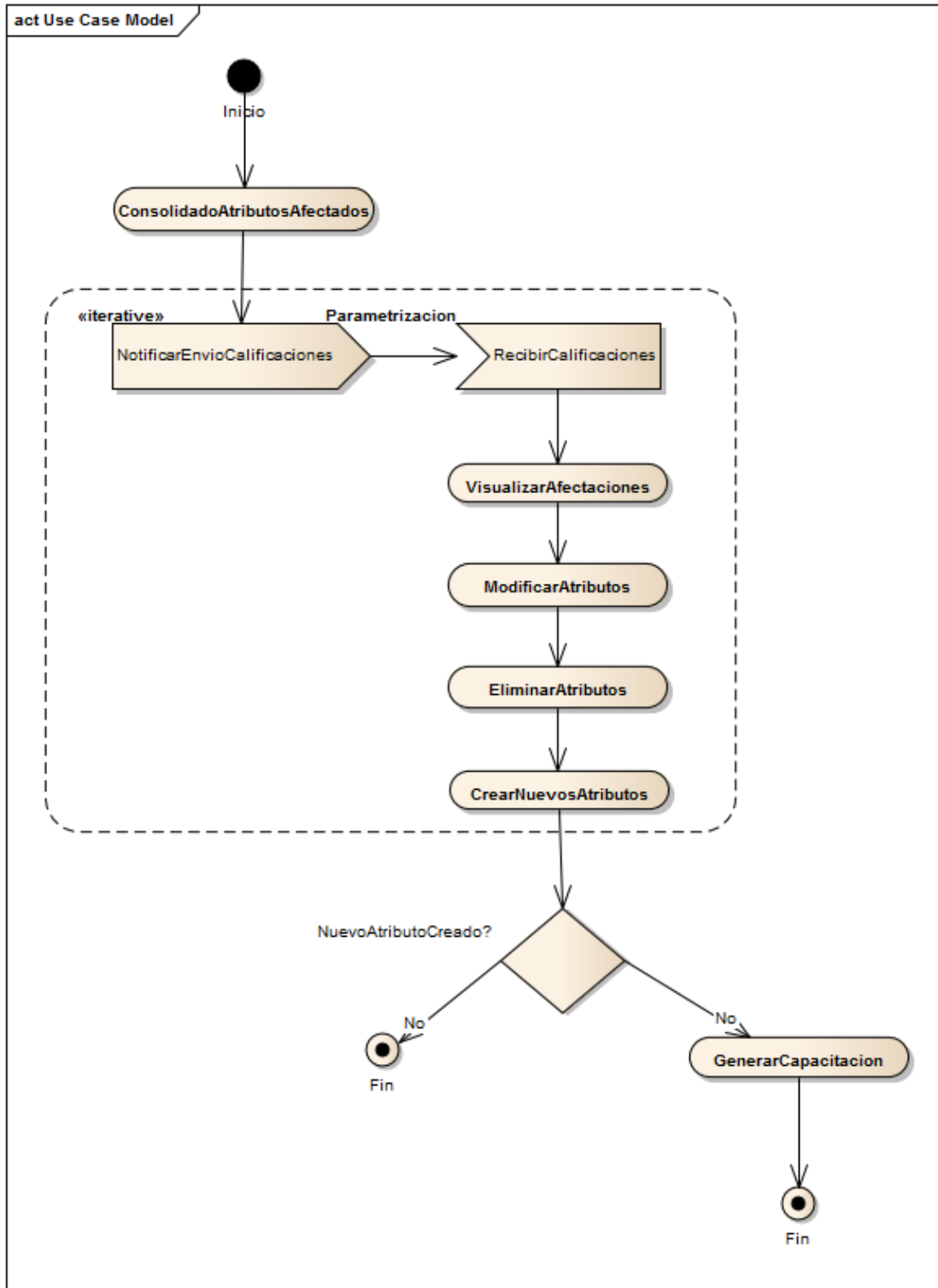
PROCESOS DEL SISTEMA 5.1. Diagramas de actividades del módulo



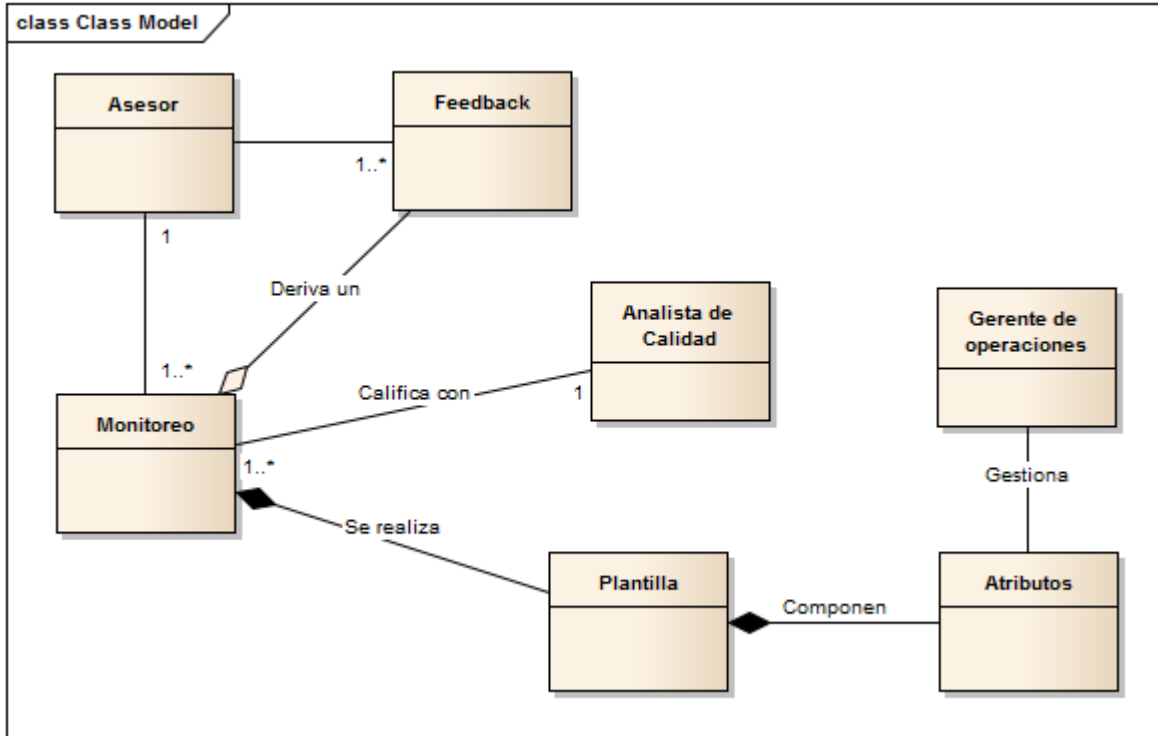
## 5.2. Diagramas de actividades del módulo



### 5.3. Diagramas de actividades del módulo



## 6. MODELO DE CONCEPTOS DEL SISTEMA



En el diagrama de clases se muestra como se realiza el proceso de monitoreo en Open English, tenemos la clase **Asesor** en cuál es la persona que se le realiza el **Monitoreo** con base en una **Plantilla** ya establecida por la compañía, la cual está compuesta por unos **Atributos**, estos últimos son los que el **Analista De Calidad** utiliza realizar el monitoreo y posteriormente realizar un **Feedback** de la gestión realizada por el asesor en el momento de la conversación.

El **Gerente De Operaciones** es la persona encargada de realizar las modificaciones a los atributos y posteriormente modificar la plantilla para realizar los monitoreos.

## 6.1 Responsabilidades de la clase

Asesor
+ GetMostrarCalificacion() :void + GetProgramarCapacitacion() :void + GetNuevoFeedback() :void

NOMBRE DE LA CLASE	ASESOR
<b>Descripción</b>	Clase que describe a la persona que se le realiza el monitoreos
<b>METODOS</b>	
<b>GetMostrarCalificacion()</b>	Muestras las calificaciones obtenidas en el monitoreo
<b>GetProgramarCapacitacion()</b>	Indica fecha de la capacitación que surge de la modificación, eliminación o creación de un nuevo atributo
<b>GetNuevoFeedback()</b>	Indica fecha de nuevo Feedback a realizar

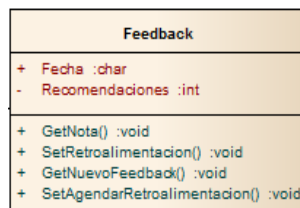
## 6.2 Responsabilidades de la clase

Monitoreos
+ Fecha :char + Nota :int
+ GetAtributos() :void + GetNombreAsesor() :void + GetApellidoAsesor() :void + GetNombreAnalistaDeCalidad() :void + GetApellidoAnalistaDeCalidad() :void + CrearMonitoreo() :void + ModificarMonitoreo() :void + EliminarMonitoreo() :void + GuardarMonitoreo() :void + GenerarCalificacion() :void + SetNota() :void + SetRevisarAtributos() :void + SetMostrarCalificacion() :void + SetNuevoFeedback() :void

NOMBRE DE LA CLASE	MONITOREOS
<b>Descripción</b>	Clase donde por medio de la plantilla se evalúan al asesor según la calificación obtenida por el asesor
<b>ATRIBUTO</b>	
<b>Fecha</b>	Fecha en la que se realiza el monitoreo
<b>Nota</b>	Calificación obtenida según los atributos escogidos
<b>METODOS</b>	
<b>GetAtributos</b>	Obtiene los atributos para modificarlos
<b>GetNombreAsesor</b>	Obtiene el nombre del asesor a monitorear

<b>GetApellidoAsesor</b>	Obtiene el apellido del asesor a monitorear
<b>GetNombreAnalistaCalidad</b>	Obtiene el nombre del analista que monitorea
<b>GetApellidoAnalistaCalidad</b>	Obtiene el apellido del analista que monitorea
<b>CrearMonitoreo</b>	Genera un nuevo monitoreo
<b>ModificarMonitoreo</b>	Altera el monitoreo
<b>EliminarMonitoreo</b>	Elimina el monitoreo
<b>GuardarMonitoreo</b>	Salva la información del monitoreo
<b>GenerarCalificacion</b>	Pondera y genera nota
<b>SetNota</b>	Deja disponible la nota para el tratamiento
<b>SetMostrarAtributos</b>	Deja disponible los atributos para su tratamiento
<b>SetMostrarCalificacion</b>	Deja disponible la calificacion para su tratamiento
<b>SetNuevoFeedback</b>	Deja disponible el feedback

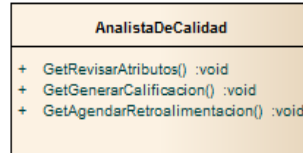
### 6.3 Responsabilidades de la clase



NOMBRE DE LA CLASE	FEEDBACK
<b>Descripción</b>	Clase donde se gestionan los feedbacks después de los monitoreos
<b>ATRIBUTOS</b>	
<b>Fecha</b>	Fecha en la que se va a realizar el feedback
<b>Recomendaciones</b>	Indicaciones brindadas del analista de calidad al asesor según la gestión realizada
<b>METODOS</b>	
<b>GetNota</b>	Obtiene la nota del monitoreo realizado
<b>SetRetroalimentacion</b>	Deja disponible la retroalimentación para su consulta
<b>GetNuevoFeedback</b>	Genera un nuevo Feedback
<b>SetAgendarRetroalimentacion</b>	Deja disponible una agenda para asignar la fecha en la cual se va a realizar el feedback

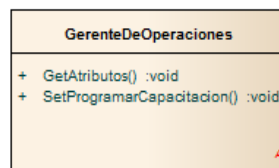


#### 6.4 Responsabilidades de la clase



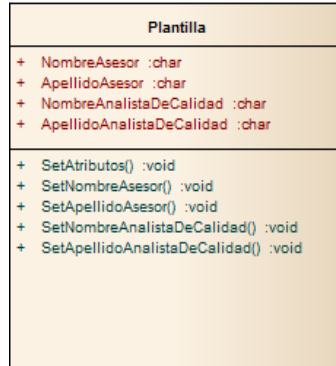
NOMBRE DE LA CLASE	ANALISTA DE CALIDAD
<b>Descripción</b>	Clase que describe la persona que realiza los monitoreos
<b>METODOS</b>	
<b>GetRevisarAtributos</b>	Obtiene los atributos para su gestión
<b>GetGenerarCalificacion</b>	Obtiene el ponderado del monitoreo para generar la calificación
<b>GetAgendarRetroalimentacion</b>	Obtiene la agenda para asignar una fecha en la cual se va a realizar la retroalimentación del monitoreo realizado

#### 6.5 Responsabilidades de la clase



NOMBRE DE LA CLASE	GERENTE DE OPERACIONES
<b>Descripción</b>	Clase que describe las funciones del gerente de operaciones en el sistema
<b>METODOS</b>	
<b>GetAtributos</b>	Obtiene los atributos para su gestión
<b>SetProgramarCapacitacion</b>	Deja disponible la capacitación para generarla

## 6.6 Responsabilidades de la clase



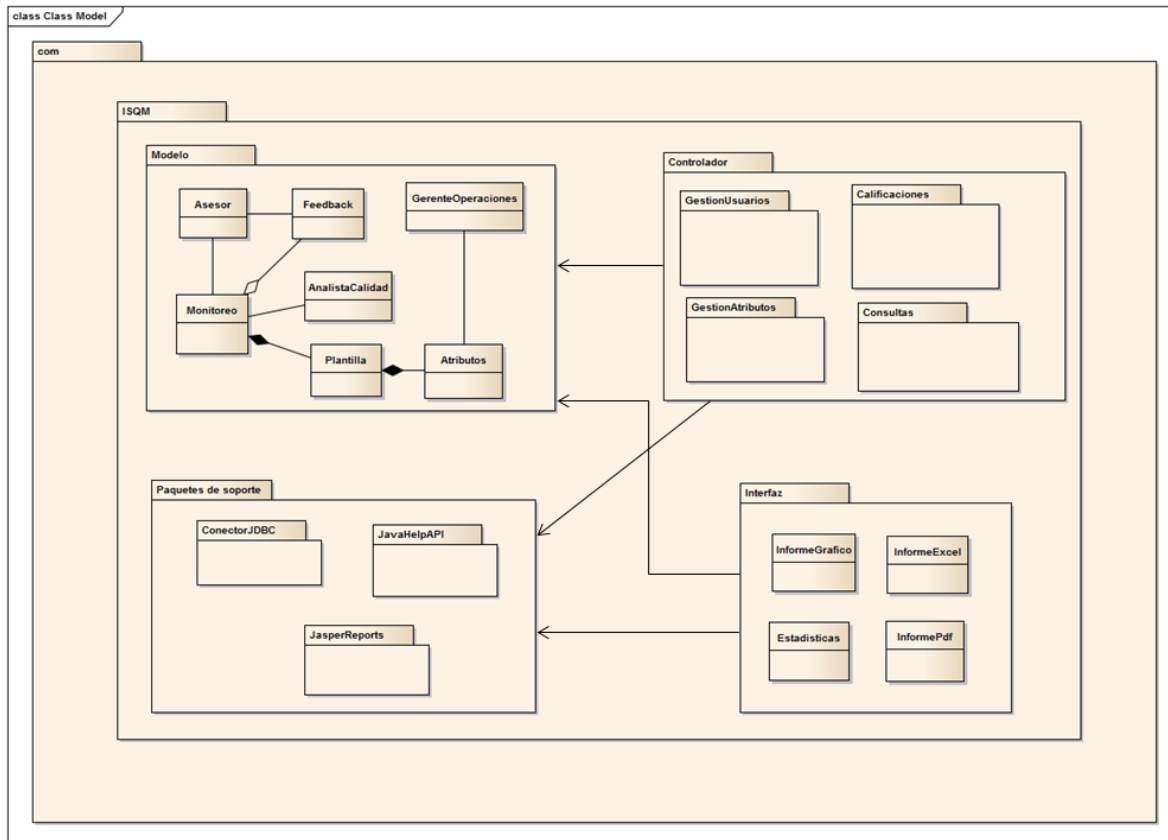
NOMBRE DE LA CLASE	PLANTILLA
<b>Descripcion</b>	Clase que permite consolidar los atributos para realizar los monitoreos
<b>ATRIBUTOS</b>	
<b>NombreAsesor</b>	Nombre del asesor
<b>ApellidoAsesor</b>	Apellido del asesor
<b>NombreAnalistaCalidad</b>	Nombre del analista
<b>ApellidoAnalistaCalidad</b>	Apellido del analista
<b>METODOS</b>	
<b>SetAtributos</b>	Deja disponible los atributos para su tratamiento
<b>SetNombreAsesor</b>	Deja disponible el nombre del asesor
<b>SetApellidoAsesor</b>	Deja disponible el apellido del asesor
<b>SetNombreAnalistaCalidad</b>	Deja disponible el nombre del analista
<b>SetApellidoAnalistaCalidad</b>	Deja disponible el apellido del analista

## 6.7 Responsabilidades de la clase

Atributos
<ul style="list-style-type: none"> <li>- <code>CodigoAtributo :int</code></li> <li>- <code>Categoria :char</code></li> <li>- <code>TipoAtributo :char</code></li> <li>- <code>PorcentajeCalificacion :int</code></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- <code>CrearAtributo() :void</code></li> <li>- <code>EditarAtributo() :void</code></li> <li>- <code>EliminarAtributo() :void</code></li> </ul>

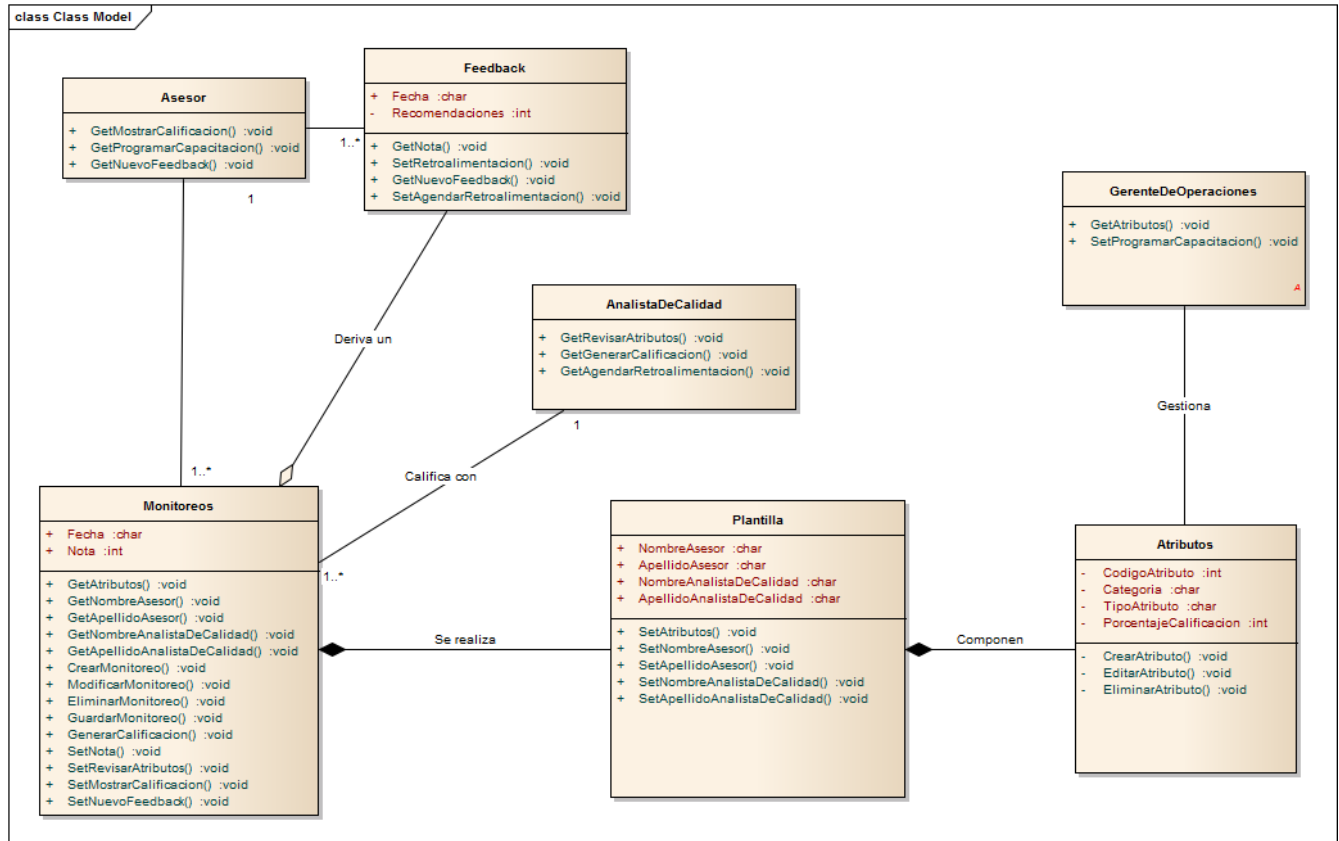
NOMBRE DE LA CLASE	ATRIBUTOS
<b>Descripción</b>	Clase que permite la gestión de los atributos de la plantilla de monitoreos
<b>ATRIBUTOS</b>	
<b>CodigoAtributo</b>	Asigna código a los atributos creados
<b>Categoria</b>	Clasifica los atributos en las categorías existentes
<b>TipoAtributo</b>	Clasifica si es Atributo critico o no critico
<b>PorcentajeCalificacion</b>	Pondera la calificación
<b>METODOS</b>	
<b>CrearAtributo</b>	Permite crear atributo
<b>EditarAtributo</b>	Altera los atributos existentes
<b>EliminarAtributo</b>	Elimina un atributo existente

## 7. MODELO DE ANÁLISIS DEL SISTEMA



En el diagrama de paquetes se realizaron 4 grandes divisiones, en la primera el modelo que es donde está ubicada toda la lógica del negocio, el segundo paquete es el controlador que es donde se va a alojar todo el código que se desarrolla en el modelo, tenemos también el paquete de soporte que es donde encontramos la conexión con la base de datos, la ayuda de Java API y el JasperReports para la gestión de informes, por último quisimos mostrar un paquete de informes donde se puede ver a la información que se quiere llegar a mostrar.

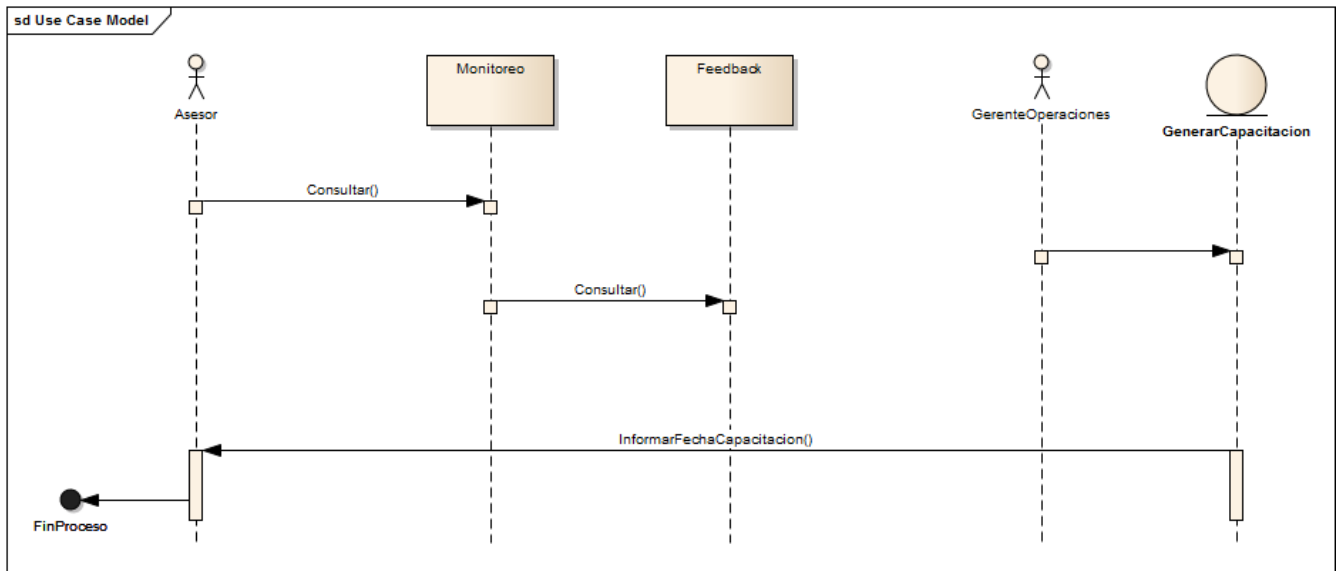
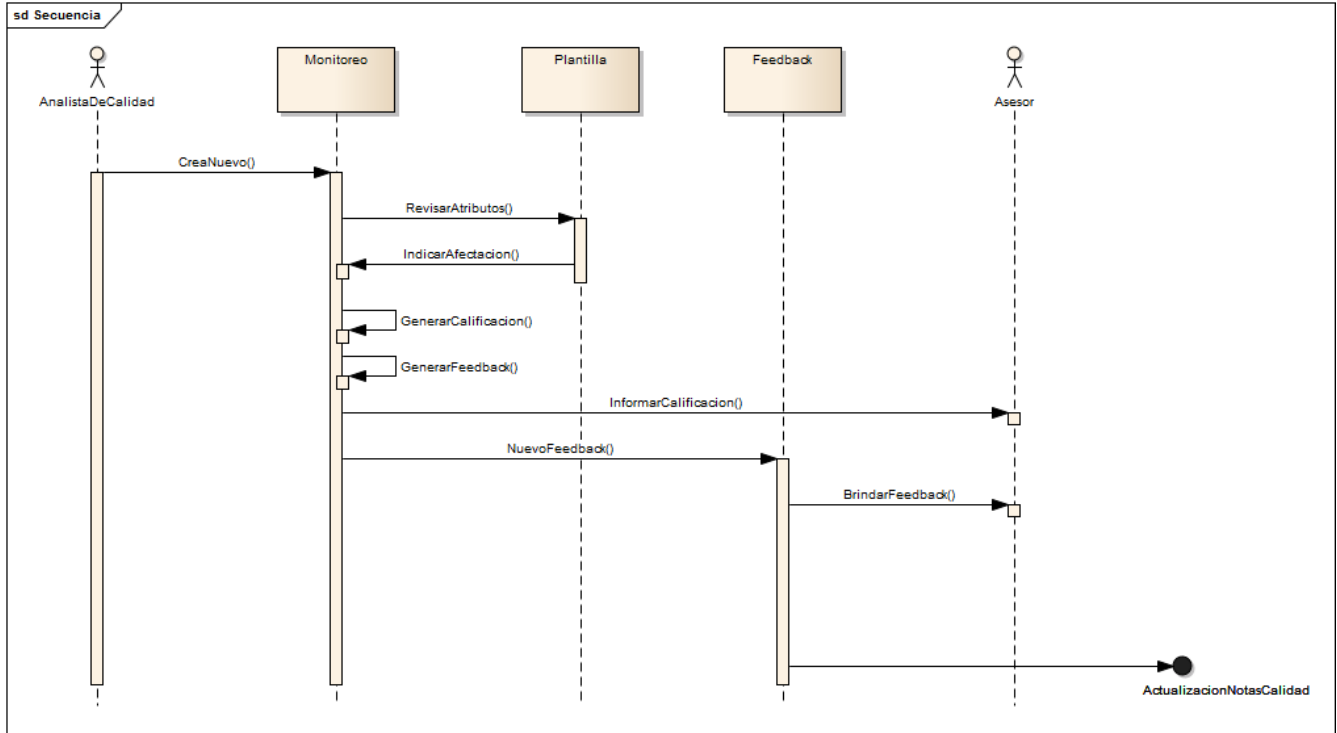
## 7.1 Paquete

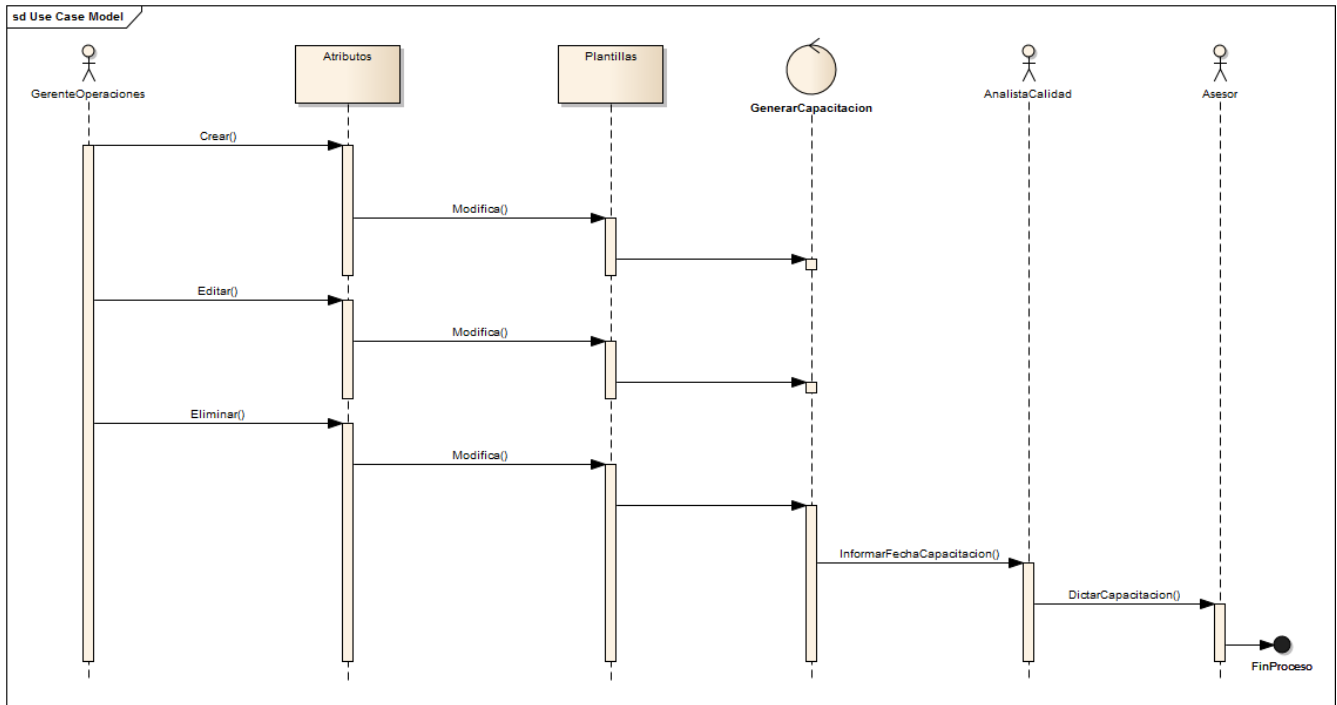


En el diagrama de clases se muestra como se realiza el proceso de monitoreo en Open English, tenemos la clase **Asesor** en cuál es la persona que se le realiza el **Monitoreo** con base en una **Plantilla** ya establecida por la compañía, la cual está compuesta por unos **Atributos**, estos últimos son los que el **Analista De Calidad** utiliza realizar el monitoreo y posteriormente realizar un **Feedback** de la gestión realizada por el asesor en el momento de la conversación.

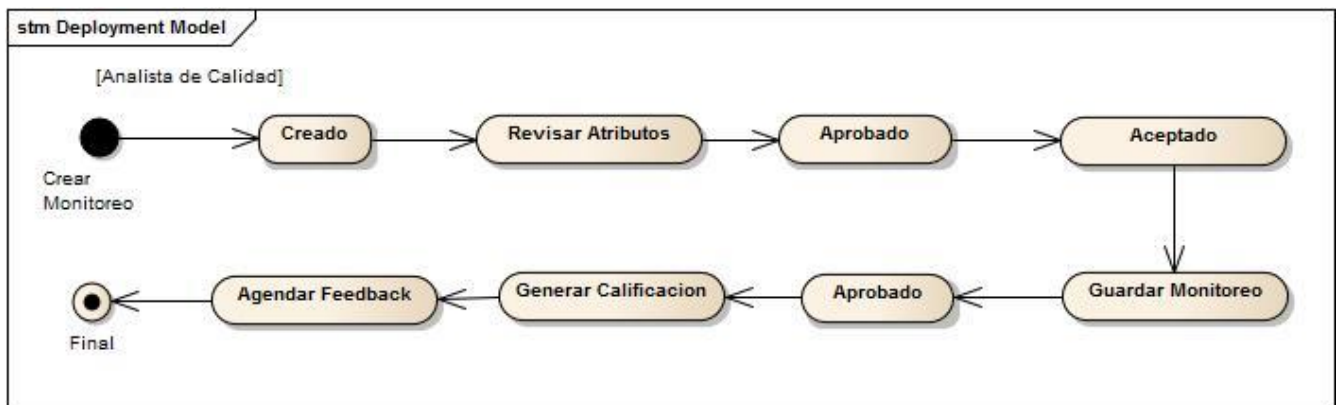
El **Gerente De Operaciones** es la persona encargada de realizar las modificaciones a los atributos y posteriormente modificar la plantilla para realizar los monitoreos.

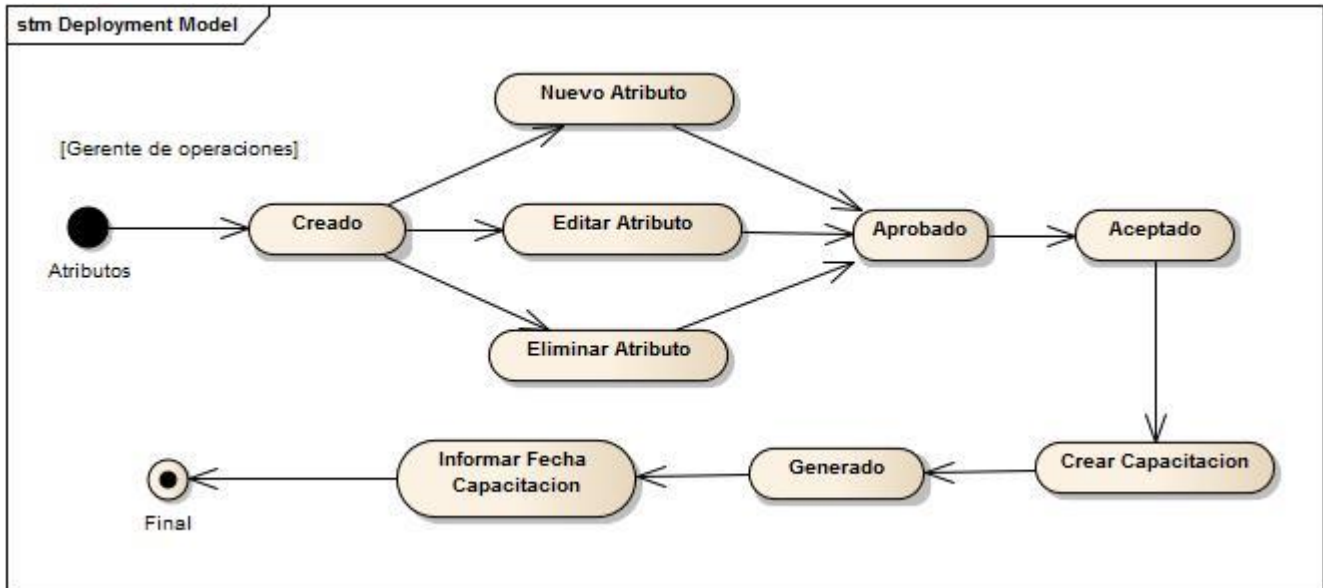
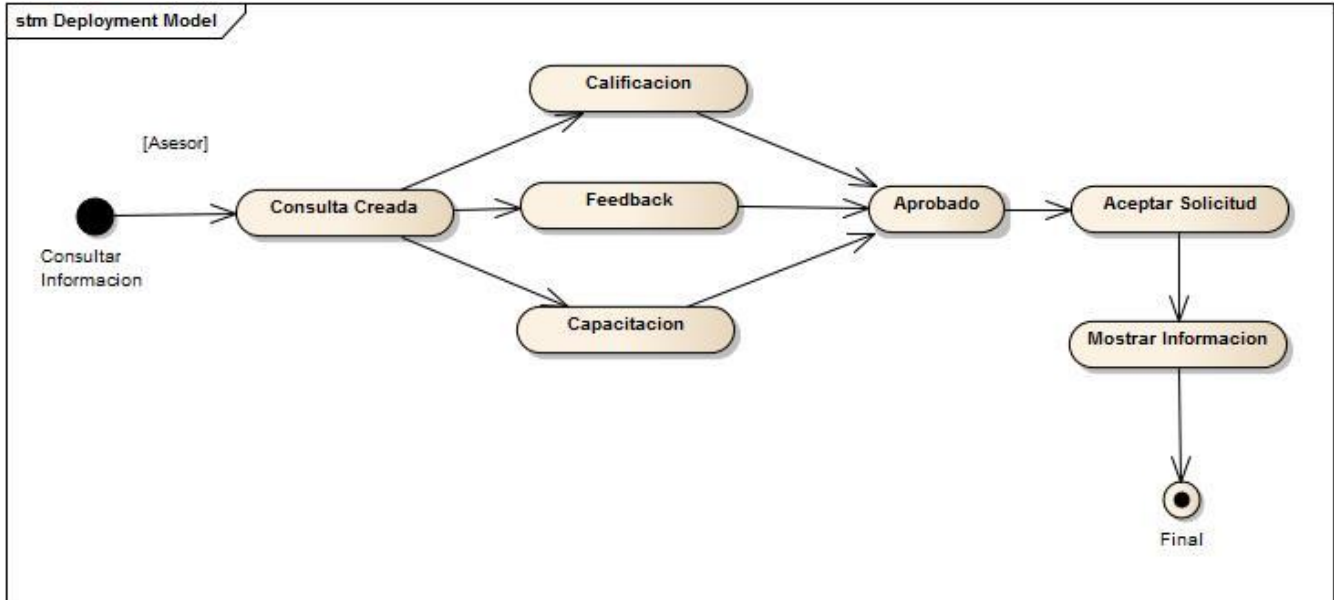
## 8. DIAGRAMAS DE SECUENCIAS DEL SISTEMA





## 9. DIAGRAMAS DE ESTADOS





## 10. ANEXOS