Sistema de Reclamos y Sugerencias UCM

**Estudiantes**: Thomas Riffo Araya (thomas.riffo@alu.ucm.cl)  
 Gonzalo Avendaño Alfaro (gonzalo.avendano@alu.ucm.cl)  
 Alfonso Lara Castillo (alfonso.lara@alu.ucm.cl)  
 Claudio Lazo Valdes claudio (claudio.lazo@alu.ucm.cl)  
 Cristian Nuñez Velásquez (cristian.nunez@alu.ucm.cl)  
 Sebastian Salinas Jorquera (sebastian.salinas.01@alu.ucm.cl)

**Académico:** Marco Toranzo

**Ramo:** Ingeniería de Software

**Carrera:** Ingeniería Civil Informática

**ÍNDICE**

[**1. Introducción 4**](#_sfqx8vzexbld)

[1.1 Propósito 4](#_fq05az5ixzyy)

[1.2 Alcance 4](#_em87fqdej9p6)

[1.3 Personal involucrado 5](#_41bybxsq6zic)

[1.4 Definiciones, acrónimos y abreviaturas 9](#_3us6kwk2l4ro)

[**2. Descripción general 10**](#_fau3d7d3xbec)

[2.1. Perspectiva del producto 10](#_5xyr9fdwqpn7)

[2.2. Funcionalidad del producto 10](#_kanyo5xrn7t2)

[2.3. Características de los usuarios 11](#_vmn76jkmdj2l)

[2.4. Restricciones sobre el proyecto 13](#_anl50i6rxnre)

[2.5. Suposiciones y dependencias 14](#_emr0jwcch3dw)

[**3. Requisitos 14**](#_yo4029rfp4i5)

[3.1 Requisitos no funcionales (restricciones sobre software) 14](#_8opr6jbnucqi)

[3.2 Requisitos funcionales 15](#_5ctd0f3trsbo)

# 

# **1.** **Introducción**

Este documento presenta la especificación de requerimientos del Sistema de Reclamos y Sugerencias de la Universidad Católica del Maule. También se dará a conocer el propósito y en qué áreas busca ayudar esta aplicación web, además, poder visualizar el alcance de todas las personas que podemos influir con el proyecto.

## **1.1** **Propósito**

El propósito de este proyecto es la creación de una aplicación web, en la cuál un estudiante de la Universidad Católica del Maule pueda ingresar un ticket, en el cual pueda enviar un reclamo o sugerencia a cualquier departamento de la universidad en el cual tenga alguna duda o problema en el que se vea afectado. Este sistema también está enfocado para que cualquier jefe académico y administrativo pueda visualizar estos reclamos y sugerencias enviados por los estudiantes para poder dar una pronta respuesta y solución a los problemas. Además, de visualizar las tendencias de reclamos en los cuales se puede observar el departamento que posee mayores reclamos, para así tener una vista general de los panoramas que más afectan a la universidad y poder mejorarlos.

## **1.2** **Alcance**

Este proyecto está enfocado en su totalidad a todo el personal administrativo, académico y estudiantil de la Universidad Católica del Maule, con la intención de apoyar a la solución de problemáticas, a una recopilación de retroalimentación, a un fomento de la transparencia, detección de tendencias, y a una mejora continua en las diversas áreas de la Universidad.

A partir de la creación de esta aplicación web llamada “Sistema de Reclamos y Sugerencias UCM” (SRS UCM) obtendremos una mejora para el sistema que propone solucionar, atender y complementar las dudas, sugerencias y reclamos ante la constante incógnita que compete a cada problemática estudiantil que presentan cada integrante de la institución.

Con la ayuda que proporciona esta aplicación web los académicos podrán expresar mediante el uso (limitado o no) de tickets para expresar sus problemas relacionados a la institución (como lo son los problemas a la hora de tomar ramos respectivos en cada carrera, los problemas financieros antes de las matrículas, la caída de la página al momento de generar algún tipo de certificado o realizar alguna acción que requiera una revisión de algún académico, etc), así mismo los individuos tendrán un espacio en el cual poder expresar alguna queja o descontento.

## **1.3** **Personal involucrado**

En esta sección, se realiza la identificación de los individuos que forman parte del proceso de desarrollo del sistema, con el objetivo de permitir la ubicación de los participantes y la recopilación de la información esencial para llevar a cabo la obtención de requisitos, así como las posteriores verificaciones y validaciones. A continuación, se presenta al equipo de trabajo que está involucrado en este proceso:

| Nombre | Marco Toranzo |
| --- | --- |
| Rol | Profesor del Departamento de Computación e Industria |
| Categoria Profesional | Profesor |
| Responsabilidades | Cliente y validador de la especificación de requisitos. |
| Información de contacto | mtoranzo@ucm.cl |
| Aprobación |  |

| Nombre | Alfonso Lara Castillo |
| --- | --- |
| Rol | Diseñador, Tester |
| Categoria Profesional | Estudiante Educación superior UCM |
| Responsabilidades | Programador Frontend |
| Información de contacto | alfonso.lara@alu.ucm.cl |

| Nombre | Thomas Riffo Araya |
| --- | --- |
| Rol | Diseñador, Tester |
| Categoria Profesional | Estudiante Educación superior UCM |
| Responsabilidades | Programador Frontend |
| Información de contacto | thomas.riffo@alu.ucm.cl |

| Nombre | Cristian Nuñez Velasquez |
| --- | --- |
| Rol | Diseñador, Tester |
| Categoria Profesional | Estudiante Educación superior UCM |
| Responsabilidades | Programador Frontend |
| Información de contacto | cristian.nunez@alu.ucm.cl |

| Nombre | Gonzalo Avendaño Alfaro |
| --- | --- |
| Rol | Diseñador, Tester |
| Categoria Profesional | Estudiante Educación superior UCM |
| Responsabilidades | Programador Backend |
| Información de contacto | gonzalo.avendano@alu.ucm.cl |

| Nombre | Claudio Lazo Valdés |
| --- | --- |
| Rol | Diseñador, Tester |
| Categoria Profesional | Estudiante Educación superior UCM |
| Responsabilidades | Programador Backend |
| Información de contacto | claudio.lazo@alu.ucm.cl |

| Nombre | Sebastián Salinas Jorquera |
| --- | --- |
| Rol | Diseñador, Tester |
| Categoria Profesional | Estudiante Educación superior UCM |
| Responsabilidades | Programador Backend |
| Información de contacto | sebastian.salinas.01@alu.ucm.cl |

## **1.4** **Definiciones, acrónimos y abreviaturas**

A continuación, se listan una serie de definiciones, las cuales son utilizadas para llevar a cabo la elaboración de la Especificación requisitos de usuarios.

* **Evaluación.** Documento formal que representa la distribución de tiempo y calificación obtenida para cada una de las actividades que el académico de la universidad realice.
* **Requerimientos funcionales.** Describen lo que el software debe realizar. Se incluye al usuario y cualquier otro sistema externo que tenga alguna interacción con el sistema, incluso en ciertos casos, se puede especificar lo que el sistema no debe realizar.
* **Requisitos no funcionales.** Son aquellos que no se refieren directamente a las funciones específicas que proporciona el sistema, sino a las propiedades emergentes de este.

**Acrónimos**

| Acrónimo | Significado |
| --- | --- |
| UCM | Universidad Catolica del Maule |
| SRS UCM | “Sistema de Reclamos y Sugerencias UCM” |
| CRUD | C=Create/Crear, R=Read/Leer, U=Update/Actualizar, D=Delete/Eliminar |
| RF | Requisitos Funcionales |
| FAQ | Frequently Asked Questions (Preguntas Frecuentes) |
| MERN | Mysql - Express.js - React.js - Node.js |

# 

# **2.** **Descripción general**

## **2.1.** **Perspectiva del producto**

El “SRS UCM” es un sistema en donde los estudiantes y académicos de la UCM pueden generar reclamos y sugerencias, con el fin de que estos reclamos sean atendidos de la mejor manera posible. También se busca dar información a los directores, jefes y decanos de carrera, dirección general de docencia, entre otros académicos que puedan atender a la mejora de la vida estudiantil dentro de la Universidad. Esta perspectiva se complementa con las siguientes secciones.

## **2.2.** **Funcionalidad del producto**

La estructura del SRS UCM considera distintos subsistemas relacionados entre sí, los cuales son detallados a continuación:

* **Control de acceso**. Controla el acceso al sistema a través de un login (rut-contraseña) el cual le otorgará un tipo de acceso según su grado/cargo en la Universidad.
* **Administración de reclamos/solicitudes:** Se permitirá al usuario “Estudiante” hacer CRUD para generar nuevos reclamos o modificar sus propios reclamos y que puedan ser vistos por otros usuarios, por otro lado, solo el usuario “administrador” podrá eliminar un reclamo.
* **Administración de perfiles:** El usuario “Administrador” tendrá capacidades CRUD para poder gestionar perfiles de diversos usuarios.
* **Administración de Preguntas Frecuentes:** El administrador tendrá la capacidad de hacer CRUD en preguntas frecuentes (ya sea en la pregunta o respuesta), mientras que el usuario “Estudiante” solo podrá visualizarlas.
* **Estado de reclamos/solicitudes:** Los distintos usuarios (Secretaria, Jefe de carrera, Administrador) poseerán funciones CRUD en la cual determinar el estado de un reclamo o solicitud.
* **Crear reclamo/solicitud:** Permite al usuario “estudiante” las capacidades de un CRUD para poder crear un nuevo reclamo/solicitud.
* **Representación de reclamos:** Permite a los usuarios (Jefe de carrera, secretaria, administrador) la capacidad de visualizar mediante gráficos las áreas más reclamadas y las que más se responden.
* **Administración de Sistema:** El usuario “Administrador” tendrá capacidades CRUD para poder gestionar cada uno de los apartador que presentará el sistema, ya sea gestionar áreas de facultades, carreras, perfiles, reclamos.
* **Administración de facultades y carreras:** El usuario “Administrador” tendrá capacidades CRUD para poder gestionar facultades y carreras.
* **Administración de Área de Universidad:** El usuario “Administrador” tendrá capacidades CRUD para poder gestionar las diversas áreas de la Universidad en la que se puede generar un reclamo y sugerencia.

## **2.3.** **Características de los usuarios**

A continuación, se presenta una breve descripción de los perfiles de los usuarios del sistema. En esta sección será empleada el acrónimo CRUD en forma conjunta o separada (se usa letra itálica *C, R, U, D* etc.)

| Tipo de Usuario | Estudiante |
| --- | --- |
| Descripción | Estudiante de las carreras de una facultad en la UCM |
| Responsabilidades | Generar, actualizar y visualizar su reclamo o sugerencia. |
| Fuente de Informacion | CRU reclamos y sugerencias, R Preguntas frecuentes, R perfil. |
| Contacto | —-------------- |

| Tipo de Usuario | Secretaria |
| --- | --- |
| Descripción | Secretario(a) de las carreras de una facultad en la UCM |
| Responsabilidades | Evaluar, generar y visualizar soluciones o recomendaciones |
| Fuente de Informacion | R reclamos, U respuestas, R perfil, R gráficos, U estado de reclamo. |
| Contacto | —-------------- |

| Tipo de Usuario | Jefe de carrera |
| --- | --- |
| Descripción | Jefe de carrera de una Facultad en UCM |
| Responsabilidades | Evaluar, generar y visualizar soluciones o recomendaciones |
| Fuente de Informacion | R reclamos, U respuestas, R perfil, R gráficos, U estado de reclamo. |
| Contacto | —-------------- |

| Tipo de Usuario | Administrador |
| --- | --- |
| Descripción | Administrador(a) de las carreras de una facultad en la UCM |
| Responsabilidades | Realizar Mantención al sistema. |
| Fuente de Informacion | CRUD usuarios, CRUD reclamos, CRUD preguntas frecuentes, CRUD gráficos, CRUD perfiles, CRUD áreas, CRUD facultades, CRUD carreras. |
| Contacto | —-------------- |

## 

## **2.4.** **Restricciones sobre el proyecto**

Esta sección específica todas las restricciones del sistema. Las restricciones del sistema son*:*

Se trabajara con el stack “MERN” el cual está compuesto por Mysql, Express.js React y Node.js. El tiempo de construcción del sistema es de 4 meses. El plazo de entrega es hasta Diciembre del 2023.

## **2.5.** **Suposiciones y dependencias**

Se han establecido las siguientes suposiciones:

Se asume que los requisitos descritos en este documento son estables una vez que sean aprobados por el cliente.

Cualquier petición de cambios de requisitos debe seguir un conducto regular de aprobación.

Se han establecido las siguientes dependencias:

* Se asume que el PC/Notebook cliente opera en una red y, por ende, accede mediante el uso de un ordenador.

# **3.** **Requisitos**

## **3.1 Requisitos no funcionales (restricciones sobre software)**

* **Control de acceso al sistema**. Todo usuario del sistema debe pasar por el control de acceso al sistema (Login y password).
* **Control de sesión**. No se permite ingresar al sistema con alguna URL del sistema.
* **Contraseñas codificadas**. Todas las contraseñas almacenadas en la base de datos están encriptadas.
* **Disponibilidad.** El sistema debe funcionar 24x7.
* **Mantenibilidad.** Todo el código debe ser documentado de acuerdo a las buenas prácticas recomendadas por cada uno de los framework empleados.

## 

## **3.2 Requisitos funcionales**

| Número de requisito | RF-1 |
| --- | --- |
| Nombre de requisito | Control de acceso al sistema. |
| Descripción del requisito | Todos los usuarios ingresan con su RUT y contraseña para ingresar a la aplicación. Es obligatorio para todos los usuarios ingresar sus credenciales (RUT y contraseña) para acceder.  Después del login, el sistema presenta la pantalla respectiva según el perfil de usuario. |
| Imagen | Login  Ventana Principal |

| Número de requisito | RF-2 |
| --- | --- |
| Nombre de requisito | Crear área de reclamo |
| Descripción del requisito | El administrador podrá crear áreas de la Universidad donde puedan haber reclamos o sugerencias rellenando los campos: ID\_AREA y NOMBRE\_AREA. |
| Tipo de usuario | Administrador |

| Número de requisito | RF-3 |
| --- | --- |
| Nombre de requisito | Modificar área de reclamo |
| Descripción del requisito | El administrador podrá modificar áreas de la Universidad donde puedan haber reclamos o sugerencias. El campo que se modificará será nombre\_area mediante su ID |
| Tipo de usuario | Administrador |

| Número de requisito | RF-4 |
| --- | --- |
| Nombre de requisito | Eliminar área de reclamo |
| Descripción del requisito | El administrador podrá eliminar áreas de la Universidad donde puedan haber reclamos o sugerencias mediante su ID. El sistema solicitará confirmación de la operación. |
| Tipo de usuario | Administrador |

| Número de requisito | RF-5 |
| --- | --- |
| Nombre de requisito | Visualizar área de reclamo |
| Descripción del requisito | Todos los usuarios podrán visualizar los campos: Nombre\_Area y el administrador podrá visualizar tanto el nombre como el ID. |
| Tipo de usuario | Administrador, Estudiante, Jefe de carrera y Secretaria |

| Número de requisito | RF-6 |
| --- | --- |
| Nombre de requisito | Registrar Carreras |
| Descripción del requisito | El administrador puede ingresar las carreras de las distintas facultades que existen en la UCM llenando los siguientes campos: ID\_CARRERA, NOMBRE\_CARRERA. |
| Tipo de usuario | Administrador |

| Número de requisito | RF-7 |
| --- | --- |
| Nombre de requisito | Modificar Carreras |
| Descripción del requisito | Los administradores tendrán la capacidad de poder modificar la carrera mediante su ID haciendo update en el campo: Nombre\_carrera |
| Tipo de usuario | Administrador |

| Número de requisito | RF-8 |
| --- | --- |
| Nombre de requisito | Eliminar Carreras |
| Descripción del requisito | Los administradores tendrán la capacidad de poder eliminar las carreras mediante su ID. El sistema solicitará confirmación de la operación. |
| Tipo de usuario | Administrador |

| Número de requisito | RF-9 |
| --- | --- |
| Nombre de requisito | Ver Carreras |
| Descripción del requisito | Los administradores tendrán la capacidad de poder visualizar la totalidad de carreras que existen en la UCM.(Solo campo: nombre\_carrera) |
| Tipo de usuario | Administrador |

| Número de requisito | RF-10 |
| --- | --- |
| Nombre de requisito | Registrar Categoría |
| Descripción del requisito | El administrador ingresa las categorías que existen en la UCM llenando los siguientes campos: ID\_CATEGORIA, NOMBRE\_CATEGORIA, .ID\_AREA |
| Tipo de usuario | Administrador |

| Número de requisito | RF-11 |
| --- | --- |
| Nombre de requisito | Modificar Categoría |
| Descripción del requisito | Los administradores modifican la sede haciendo update en el campo: NOMBRE\_CATEGORIA, ID\_AREA, mediante el ID de la categoría |
| Tipo de usuario | Administrador |

| Número de requisito | RF-12 |
| --- | --- |
| Nombre de requisito | Eliminar Categoría |
| Descripción del requisito | Los administradores tendrán la capacidad de poder eliminar las categorías  mediante su ID. El sistema solicitará confirmación de la operación. |
| Tipo de usuario | Administrador |

| Número de requisito | RF-13 |
| --- | --- |
| Nombre de requisito | Visualizar categoría |
| Descripción del requisito | Todos los Usuarios tendrán la capacidad de visualizar los campos: Nombre\_Categoria, Id\_area |
| Tipo de usuario | Administrador, Estudiante, Jefe de carrera y Secretaria |

| Número de requisito | RF-14 |
| --- | --- |
| Nombre de requisito | Registrar Estados de reclamo |
| Descripción del requisito | El administrador puede ingresar estados de reclamo: ID\_ESTADO, NOMBRE\_ESTADO. |
| Tipo de usuario | Administrador |

| Número de requisito | RF-15 |
| --- | --- |
| Nombre de requisito | Modificar Estados de reclamo |
| Descripción del requisito | Los administradores tendrán la capacidad de poder modificar los estados de reclamo en el campo: ID\_ESTADO. |
| Tipo de usuario | Administrador |

| Número de requisito | RF-16 |
| --- | --- |
| Nombre de requisito | Eliminar Estados de reclamo |
| Descripción del requisito | Los administradores tendrán la capacidad de poder eliminar estados de reclamo mediante su ID. El sistema solicitará confirmación de la operación. |
| Tipo de usuario | Administrador |

| Número de requisito | RF-17 |
| --- | --- |
| Nombre de requisito | Ver Estados de reclamo |
| Descripción del requisito | Los administradores tendrán la capacidad de poder visualizar la totalidad de estados de reclamo. |
| Tipo de usuario | Administrador |

| Número de requisito | RF-18 |
| --- | --- |
| Nombre de requisito | Registrar Facultad |
| Descripción del requisito | Los administradores podrán registrar nuevas facultades llenando los campos: ID y Nombre\_facultad. |
| Tipo de usuario | Administrador |

| Número de requisito | RF-19 |
| --- | --- |
| Nombre de requisito | Modificar Facultad |
| Descripción del requisito | Los administradores podrán modificar el campo: Nombre\_facultad, a las distintas facultades dentro de la UCM mediante su ID. |
| Tipo de usuario | Administrador |

| Número de requisito | RF-20 |
| --- | --- |
| Nombre de requisito | Ver facultades |
| Descripción del requisito | El administrador podrá visualizar las facultades en la UCM . |
| Tipo de usuario | Administrador |

| Número de requisito | RF-21 |
| --- | --- |
| Nombre de requisito | Eliminar Facultad |
| Descripción del requisito | Los administradores tendrán la capacidad de poder eliminar las facultades mediante su ID. El sistema solicitará confirmación de la operación. |
| Tipo de usuario | Administrador |

| Número de requisito | RF-22 |
| --- | --- |
| Nombre de requisito | Crear FAQ |
| Descripción del requisito | El administrador tendrá la capacidad de crear preguntas frecuentes con los campos de: id, pregunta y respuesta en el apartado de FAQ guardando su fecha de creación y modificación. |
| Tipo de usuario | Administrador |

| Número de requisito | RF-23 |
| --- | --- |
| Nombre de requisito | Eliminar FAQ |
| Descripción del requisito | El administrador tendrá la capacidad de eliminar preguntas frecuentes en el apartado de FAQ usando un ID de campo. El sistema solicitará confirmación de la operación. |
| Tipo de usuario | Administrador |

| Número de requisito | RF-24 |
| --- | --- |
| Nombre de requisito | Modificar FAQ |
| Descripción del requisito | El administrador tendrá la capacidad de modificar los campos de preguntas y respuestas en el apartado de FAQ mediante su campo ID. |
| Tipo de usuario | Administrador |

| Número de requisito | RF-25 |
| --- | --- |
| Nombre de requisito | Mostrar FAQ |
| Descripción del requisito | El estudiante y el administrador tienen la capacidad de ver los siguientes campos: Pregunta\_FAQ, Respuesta\_FAQ. |
| Tipo de usuario | Administrador y Estudiante |

| Número de requisito | RF-26 |
| --- | --- |
| Nombre de requisito | Registrar Sede |
| Descripción del requisito | El administrador ingresa las sedes que existen en la UCM llenando los siguientes campos: ID\_SEDE, NOMBRE\_SEDE. |
| Tipo de usuario | Administrador |

| Número de requisito | RF-27 |
| --- | --- |
| Nombre de requisito | Modificar Sede |
| Descripción del requisito | Los administradores modifican la sede mediante su ID haciendo update en el campo: NOMBRE\_SEDE |
| Tipo de usuario | Administrador |

| Número de requisito | RF-28 |
| --- | --- |
| Nombre de requisito | Eliminar Sede |
| Descripción del requisito | Los administradores eliminan las sedes mediante su ID. El sistema solicitará confirmación de la operación. |
| Tipo de usuario | Administrador |

| Número de requisito | RF-29 |
| --- | --- |
| Nombre de requisito | Visualizar la Sede |
| Descripción del requisito | El administrador visualiza la totalidad de tipos de usuarios disponibles a través de un ID, los campos que se podrá visualizar es NOMBRE\_SEDE |
| Tipo de usuario | Administrador |

| Número de requisito | RF-30 |
| --- | --- |
| Nombre de requisito | Crear tipo de usuario |
| Descripción del requisito | El administrador podrá crear los diferentes tipos de usuario(estudiante, secretaria y Jefe de carrera), con los campos de ID y nombre del cargo. |
| Tipo de usuario | Administrador |

| Número de requisito | RF-31 |
| --- | --- |
| Nombre de requisito | Modificar tipo de usuario |
| Descripción del requisito | El administrador podrá modificar el campo: nombre\_tipo\_usuario mediante un ID. |
| Tipo de usuario | Administrador |

| Número de requisito | RF-32 |
| --- | --- |
| Nombre de requisito | Visualización de tipo de usuario |
| Descripción del requisito | El administrador podrá visualizar la totalidad de tipos de usuarios disponibles (ID, nombre\_tipo\_usuario) a través de un ID. |
| Tipo de usuario | Administrador |

| Número de requisito | RF-33 |
| --- | --- |
| Nombre de requisito | Eliminar tipo de usuario |
| Descripción del requisito | El administrador podrá eliminar los diferentes tipos de usuario con su respectiva ID. El sistema solicitará confirmación de la operación. |
| Tipo de usuario | Administrador |

| Número de requisito | RF-34 |
| --- | --- |
| Nombre de requisito | Crear Usuarios |
| Descripción del requisito | El administrador podrá ingresar usuarios con los siguientes campos:  Rut Usuario, nombres, apellidos, correo, contraseña, año de ingreso, el tipo de usuario y carrera |
| Tipo de usuario | Administrador |

| Número de requisito | RF-35 |
| --- | --- |
| Nombre de requisito | Modificar usuario |
| Descripción del requisito | El administrador podrá modificar los siguientes campos del usuario:  nombres, apellidos, correo, contraseña, año de ingreso, el tipo de usuario y carrera |
| Tipo de usuario | Administrador |

| Número de requisito | RF-36 |
| --- | --- |
| Nombre de requisito | Eliminar usuario |
| Descripción del requisito | El administrador podrá eliminar usuarios con un ID(rut). El sistema solicitará confirmación de la operación. |
| Tipo de usuario | Administrador |

| Número de requisito | RF-37 |
| --- | --- |
| Nombre de requisito | Visualizacion de usuarios |
| Descripción del requisito | El administrador podrá visualizar la información disponible para cada tipo de usuario con campos como: ID, NOMBRE, APELLIDO, CORREO, CONTRASEÑA, AÑO DE INGRESO, TIPO DE USUARIO, CARRERA |
| Tipo de usuario | Administrador |

| Número de requisito | RF-38 |
| --- | --- |
| Nombre de requisito | Registrar Visibilidad de reclamo |
| Descripción del requisito | El administrador puede ingresar visibilidad de reclamos: ID\_VISIBILIDAD, NOMBRE\_VISIBILIDAD. |
| Tipo de usuario | Administrador |

| Número de requisito | RF-39 |
| --- | --- |
| Nombre de requisito | Modificar Visibilidad de reclamo |
| Descripción del requisito | Los administradores tendrán la capacidad de poder modificar el nombre de la visibilidad del reclamo: ID\_VISIBILIDAD. |
| Tipo de usuario | Administrador |

| Número de requisito | RF-40 |
| --- | --- |
| Nombre de requisito | Eliminar Visibilidad de reclamo |
| Descripción del requisito | Los administradores tendrán la capacidad de poder eliminar visibilidad de reclamo mediante su ID. El sistema solicitará confirmación de la operación. |
| Tipo de usuario | Administrador |

| Número de requisito | RF-41 (no estaba en la anterior) |
| --- | --- |
| Nombre de requisito | Ver Visibilidad de reclamo |
| Descripción del requisito | Los administradores tendrán la capacidad de poder visualizar la totalidad de registros de la tabla visibilidad. |
| Tipo de usuario | Administrador |

| Número de requisito | RF-42 |
| --- | --- |
| Nombre de requisito | Crear reclamo |
| Descripción del requisito | El usuario en la página de “Perfil” podrá acceder a generar reclamos rellenando un formulario con los campos de: título, descripción, visibilidad categoría, área. El reclamo estará asociado a un rut de usuario. |
| Tipo de usuario | Estudiante |

| Número de requisito | RF-43 |
| --- | --- |
| Nombre de requisito | Modificar reclamo |
| Descripción del requisito | El estudiante en la página de “Perfil” podrá modificar sus reclamos, asociados a su rut haciendo UPDATE a un ID\_RECLAMO, ya sea agregando información a los campos: título, descripción, visibilidad, categoría. |
| Tipo de usuario | Estudiante |

| Número de requisito | RF-44 |
| --- | --- |
| Nombre de requisito | Eliminar reclamo |
| Descripción del requisito | El usuario estudiante eliminará reclamos, asociados a un id(reclamo). El sistema solicitará una confirmación de la operación. |
| Tipo de usuario | Estudiante |

| Número de requisito | RF-45 |
| --- | --- |
| Nombre de requisito | Vista de Reclamos Personales |
| Descripción del requisito | En la sección de “Perfil” el estudiante podrá ver sus reclamos y el estado en el que se encuentra, campos: TODOS). |
| Tipo de usuario | Estudiante |

| Número de requisito | RF-46 |
| --- | --- |
| Nombre de requisito | Vista lista de reclamos generales |
| Descripción del requisito | En la página de inicio el usuario estudiante, secretaria y Jefe de carrera podrá ver los reclamos de otros estudiantes y el estado de cada una. (CAMPOS: Todos) |
| Tipo de usuario | Estudiante, Secretaria y Jefe de carrera |

| Número de requisito | RF-47 |
| --- | --- |
| Nombre de requisito | Crear respuesta a reclamo o sugerencia |
| Descripción del requisito | Los secretarios y Jefes de carrera podrán generar respuestas a los reclamos y sugerencias de la página en el campo“Respuesta” en la tabla reclamos. |
| Tipo de usuario | Secretaria y Jefe de carrera |

| Número de requisito | RF-48 |
| --- | --- |
| Nombre de requisito | Modificar respuesta a reclamo o sugerencia |
| Descripción del requisito | Los secretarios y Jefes de Carrera podrán modificar respuestas a los reclamos y sugerencias de la página haciendo UPDATE al campo “Respuesta” en la tabla reclamos.. |
| Tipo de usuario | Secretaria y Jefes de carrera |

| Número de requisito | RF-49 |
| --- | --- |
| Nombre de requisito | Eliminar Respuesta a reclamo o sugerencia |
| Descripción del requisito | En la página, la secretaria y jefe de carrera, eliminará respuestas mediante su ID. |
| Tipo de usuario | Secretaria y Jefe de carrera |

| Número de requisito | RF-50 |
| --- | --- |
| Nombre de requisito | Leer respuesta a reclamo o sugerencia |
| Descripción del requisito | En la página, la secretaria y jefe de carrera podrá leer respuestas de estudiantes con los campos: id\_respuesta, Respuesta, Id\_usuario\_respuesta y fecha de respuesta |
| Tipo de usuario | Estudiante, Secretaria y Jefe de carrera |

| Número de requisito | RF-51 |
| --- | --- |
| Nombre de requisito | Modificar estado del reclamo |
| Descripción del requisito | Los secretarios y jefes de carrera pueden modificar el estado de los reclamos haciendo UPDATE en el campo “Estado de reclamo” ubicado en la tabla reclamos. |
| Tipo de usuario | Secretaria y jefe de carrera |

| Número de requisito | RF-52 |
| --- | --- |
| Nombre de requisito | Visualizar estado de reclamo |
| Descripción del requisito | El usuario secretaria y jefe de carrera tiene la capacidad de visualizar el campo: Nombre\_estado |
| Tipo de usuario | Secretaria y jefe de carrera |

| Número de requisito | RF-53 |
| --- | --- |
| Nombre de requisito | Visualización general de la página web por parte del Jefe de Carrera |
| Descripción del requisito | El usuario Jefe de carrera tendrá la capacidad de navegar por diferentes áreas de la página web, tales como: INICIO, GRÁFICOS, PERFIL Y APARTADO DE RECLAMOS (vista de reclamos y creación de resoluciones). |
| Tipo de usuario | Jefe de carrera |

| Número de requisito | RF-54 |
| --- | --- |
| Nombre de requisito | Visualización general de la página web por parte del Estudiante. |
| Descripción del requisito | El estudiante tendrá la capacidad de navegar por las distintas vistas de la página web y ver el contenido de cada una de ellas como INICIO, FAQ, PERFIL y APARTADO DE RECLAMOS (creación y vista de resolución de reclamo). |
| Tipo de usuario | Estudiante |

| Número de requisito | RF-55 |
| --- | --- |
| Nombre de requisito | Visualización general de la página web por parte del Secretaria. |
| Descripción del requisito | Las secretarías tendrán la capacidad de navegar por diferentes áreas de la página web, tales como: INICIO, GRÁFICOS, PERFIL Y APARTADO DE RECLAMOS (vista de reclamos y creación de resoluciones). |
| Tipo de usuario | Secretaria |

| Número de requisito | RF-56 |
| --- | --- |
| Nombre de requisito | Visualización general de la página web por parte del Administrador. |
| Descripción del requisito | Los Administradores tendrán una vista diferente a los otros usuarios, ya que tendrán control completo de la página web y base de datos de esta, teniendo las diferentes vistas como: USUARIOS, RECLAMOS, PREGUNTAS FRECUENTES, GRÁFICOS, PERFILES, ÁREAS, FACULTADES Y CARRERAS. |
| Tipo de usuario | Administrador |

| Número de requisito | RF-57 |
| --- | --- |
| Nombre de requisito | Ver Gráfico “Más Reclamados” |
| Descripción del requisito | El usuario secretaria y jefe de carrera podrá ver cuáles son las áreas de la Universidad o por lapso de tiempo donde existen más reclamos a través de un gráfico. |
| Tipo de usuario | Secretaria y Jefe de Carrera |

| Número de requisito | RF-58 |
| --- | --- |
| Nombre de requisito | Ver Gráfico “Más solucionados” |
| Descripción del requisito | Los usuarios secretaria y jefe de carrera podrán ver cuales son las áreas de la Universidad o por lapso de tiempo que más solucionan reclamos a través de un gráfico. |
| Tipo de usuario | Secretaria y Jefe de Carrera |