

lunes, 3 de febrero de 2020

Proyecto: SIS-QSF

Revision 1.0

Especificación de requisitos de software

30 de Enero del 2020

Colaboradores:

Briyant Iván Zeuz Pérez Reyes

José Luis González Ruiz

Christian Benigno Morales Morales

Luis Alberto Ignacio Esteban

Contenido

[1. Introducción 3](#_Toc31661620)

[1.1 Propósito 3](#_Toc31661621)

[1.2 Alcance o Ámbito del Sistema. 3](#_Toc31661622)

[1.3 Definiciones, Acrónimos y Abreviaturas. 3](#_Toc31661623)

[1.4 Referencias. 3](#_Toc31661624)

# Introducción

## Propósito

El presente documento describe LAS ESPECIFICACIONES DE REQUERIMIENTOS DE SOFTWARE PARA UN SISTEMA DE GESTION DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES para el ITSUR. Este sistema será desarrollado para ser implementado como herramienta tecnológica para la atención del buzón estudiantil una vez sea aprobado por el cliente ya que es una descripción global del funcionamiento del Sistema.

## Alcance o Ámbito del Sistema.

Como alcance se pretende diseñar y desarrollar un sistema SIS-QSF (Sistema de Quejas, Sugerencias y/o Felicitaciones) como un medio de comunicación entre los clientes (Estudiantes) y el instituto, que contribuya en la verificación del cumplimiento de los servicios ofrecidos a los estudiantes durante su formación profesional.

Una de las metas principales es crear una solución que gestione de manera más rápida y eficaz cada una de las quejas o sugerencias emitidas, buscando reemplazar el proceso tradicional de emisión en papel por un proceso óptimo a través del uso de TICs. Desde la aplicación de escritorio el sistema servirá como apoyo para los siguientes procesos:

* Administración individual de la queja.
* Generación de reportes.
* Direccionamiento de las quejas hacia el área destinada.
* Visualización de la información de cada QSF

Los beneficiados del sistema “SIS-QSF” serán la institución, los usuarios finales y el administrador del departamento de calidad.

## Definiciones, Acrónimos y Abreviaturas.

Abreviaturas

* TICs: Tecnologías de Información y Comunicación.
* ITSUR: Instituto Tecnológico Superior del Sur de Guanajuato.
* QSF: Quejas, Sugerencias y Felicitaciones.

## Referencias.

IEEE Recommended Practice for Software Requirements Specification. ANSI/IEEE 830, 1998.

## Visión general del documento.

El contenido de este documento se divide en tres partes, la primera es la introducción, que es la que nos proporciona información introductoria al contexto general del sistema. La segunda parte es la Descripción General, se describen a manera más detallada los procesos del sistema, los datos que están relacionados, las restricciones, los usuarios y otros puntos que favorecen a conocer las funciones del producto. Por ultimo están los requisitos específicos, aquí se describen las funcionalidades por separado del sistema de forma que se explique lo que realiza y como funciona.

# Descripción General

## Perspectiva del producto

El sistema desarrollado permitirá ingresar algún tipo de servicio solicitado (Queja, sugerencia o felicitación) por medio de una página web, para posteriormente guardar los datos en una base de datos con la cual el administrador podrá ver los datos correspondientes a ese servicio. En cuanto a la aplicación de escritorio llegara una notificación cada que se solicite un servicio para avisar al encargado, posteriormente el podrá clasificar el servicio para enviarlo con su departamento correspondiente o descartarlo. Por último, si el administrador lo desea podrá generar reportes para saber la cantidad de quejas, sugerencias o felicitaciones en diferentes periodos de tiempo, así como ver cuales quejas están en proceso, terminadas, o descartadas.

## Funciones del producto

1. Administración individual de la QSF:

Se determinara el proceso que se llevara a cabo dependiendo de si es queja, sugerencia o felicitación.

2. Almacenamiento de información:

Los datos ingresados previamente se guardaran en una BD para su posterior utilización.

3. Generación de reportes:

Los reportes son generados semestral, trimestral o mensual, los datos son tomados de la información registrada en la BD.

4. Visualización de las QSF:

Todas las SQF se podrán visualizar en forma de tabla, las cuales estarán organizadas de acuerdo a la fecha en la que se creó la QSF ordenadas de más reciente a más antigua.

5. Dar prioridad a la QSF:

El administrador podrá asignar mayor prioridad a la QSF, esto dependerá de su importancia.

6. Generar QSF:

El usuario realizara su QSF mediante una página web, la página WEB tendrá el formato de llenado para crear alguna QSF.

7. Informar los términos y condiciones a los que están sujetas las QSF:

Mediante la página WEB el usuario podrá revisar información más detallada del proceso que se realizara a la QSF.

## Características de los involucrados

Usuarios: Cualquier persona que pueda acceder a la página web oficial del ITSUR, pueden ser alumnos, docentes o alguna persona que no se encuentre estudiando en la institución.

Administrador: Es el encargado del departamento de calidad del ITSUR, solo el podrá acceder a la aplicación de escritorio y todas sus funcionalidades.

## Restricciones