

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](#_Toc31954287)

[1.1 Propósito 3](#_Toc31954288)

[1.2 Alcance o Ámbito del Sistema. 3](#_Toc31954289)

[1.3 Definiciones, Acrónimos y Abreviaturas. 3](#_Toc31954290)

[1.4 Referencias. 3](#_Toc31954291)

[1.5 Visión general del documento. 3](#_Toc31954292)

[1.6 Personal involucrado. 4](#_Toc31954293)

[2. Descripción General. 4](#_Toc31954294)

[2.1 Perspectiva del producto. 4](#_Toc31954295)

[2.2 Funciones del producto. 4](#_Toc31954296)

[2.3 Características de los involucrados. 5](#_Toc31954297)

[2.3.1 Perfil del usuario general. 5](#_Toc31954298)

[2.3.2 Perfil del personal administrador. 5](#_Toc31954299)

[2.4 Restricciones 5](#_Toc31954300)

[2.4.1 Políticas reguladoras. 5](#_Toc31954301)

[2.4.2 Limitaciones de hardware. 5](#_Toc31954302)

[2.4.3 Interfaces con otras aplicaciones. 5](#_Toc31954303)

[2.4.4 Funcionamiento en paralelo. 5](#_Toc31954304)

[2.4.5 Funciones de auditoria. 5](#_Toc31954305)

[2.4.6 Funciones de control. 5](#_Toc31954306)

[2.4.7 Requisitos del lenguaje. 5](#_Toc31954307)

[2.4.8 Protocolos señalados. 5](#_Toc31954308)

[2.4.9 Requisitos de fiabilidad. 5](#_Toc31954309)

[2.4.10 Credibilidad de la aplicación. 5](#_Toc31954310)

[2.4.11 Consideraciones acerca de la seguridad. 5](#_Toc31954311)

# 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 QSF.
* Generación de reportes.
* Notificación en tiempo real.
* Almacenamiento de información.

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 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 último, están los requisitos específicos, aquí se describen las funcionalidades por separado del sistema de forma que se explique lo que realiza y como funciona.

## Personal involucrado.

|  |  |
| --- | --- |
| Nombre | Briyant Ivan Zeuz Perez Reyes |
| Rol | Líder de proyecto y auxiliar general. |
| Responsabilidades | Coordinar el proyecto y contacto con el cliente. |

|  |  |
| --- | --- |
| Nombre | José Luis González Ruiz |
| Rol | Analista y diseñador. |
| Responsabilidades | Definir el diseño del sistema y diseño de la GUI. |

|  |  |
| --- | --- |
| Nombre | Luis Alberto Ignacio Esteban |
| Rol | Analista y diseñador. |
| Responsabilidades | Definir el diseño del sistema y diseño de la GUI. |

|  |  |
| --- | --- |
| Nombre | Christian Benigno Morales Morales |
| Rol | Responsable de calidad y pruebas. |
| Responsabilidades | Garantizar el cumplimiento de los compromisos del proyecto en su totalidad. |

# Descripción General.

## Perspectiva del producto.

El sistema SIS-QSF funcionará en un entorno de escritorio (por parte del administrador) en donde este podrá llevar toda la gestión de los servicios solicitados y en un entorno WEB (para el cliente-estudiante) en el que los estudiantes podrán manifestar sus quejas o sugerencias. El sistema funcionara de manera independiente por lo que no interactúa con algún otro sistema.

## Funciones del producto.

1. Administración individual de la QSF:

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

2. Almacenamiento de información:

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

3. Generación de reportes:

Los reportes serán generados en periodos 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. Establecer una prioridad a la QSF:

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

6. Generar QSF:

El usuario realizará 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 realizará a la QSF.

## Características de los involucrados.

El sistema SIS-QSF contendrá 2 tipos de usuarios que interactúan directamente con el sistema, estos son los usuarios generales y el personal administrador.

### 2.3.1 Perfil del usuario general.

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.

### 2.3.2 Perfil del personal administrador.

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

## Restricciones

### Políticas reguladoras.

### Limitaciones de hardware.

Para esta aplicación será necesario una computadora en la que se instalará la aplicación de escritorio y el motor de BD que almacenará la información. La computadora será desde donde podrá realizar sus actividades el encargado del departamento.

### Interfaces con otras aplicaciones.

Debido a que el sistema será autónomo y no tendrá interacción con otros sistemas o aplicaciones no se desarrollaran interfaces que interactúen con otros sistemas. Las únicas conexiones necesarias se crearán para la conexión al motor de BD desde la configuración del sistema.

### Funcionamiento en paralelo.

No es condición en el proyecto.

### Funciones de auditoria.

No es condición del proyecto.

### Funciones de control.

Este deberá permitir y controlar el acceso a solo los usuarios permitidos que tengan el rol de administrador para que el sistema brinde el acceso a la información y a todas sus funciones.

### Requisitos del lenguaje.

Toda la aplicación en general debe de estar en idioma español.

### Protocolos señalados.

Se usará protocolos de comunicación TCP/IP, HTTP.

### Requisitos de fiabilidad.

Todos los datos o información requerida por parte de los clientes (Estudiantes) para la emisión de su QSF deberá de ser ajustados a la realidad para evitar confusiones o desorganización.

### Credibilidad de la aplicación.

Para garantizar una buena credibilidad el sistema deberá ser sometido a una serie de pruebas para establecer que se encuentra acorde a los requerimientos que se plasman en el documento en tanto a la consistencia de datos como al rendimiento de la aplicación, tales como tiempos de respuesta o correcta gestión de las QSF.

### Consideraciones acerca de la seguridad.

El administrador deberá autenticarse y su acceso verificado por una sola Terminal para su respectiva labor de acuerdo a lo que su rol especifique. Todas las claves de seguridad deberán estar seguras y en su defecto encriptadas en la base de datos para dar una buena seguridad al sistema y su información.

## Suposiciones y dependencias.

* Debe realizarse una capacitación adecuada y acorde a lo que cada usuario va a realizar. Su capacitación de hará en el momento que sea necesaria y a la persona indicada.

Cualquier cambio en la organización de la empresa que modifique el proceso principal para la atención de estas solicitudes implicara revisar el documento de ESR para cambiar los requisitos puesto que cualquier cambio puede afectar el enfoque principal del sistema o alguna función esencial.