Aplicación para enseñar derechos y deberes de los consumidores: SERNAC educativo>

Visión

Versión <1.0>

Historial

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Fecha** | **Versión** | **Descripción** | **Autor** |
| 25/04/2021 | 1.0 |  | Diego Romero  Mauro Silva  Sebastian Lopez  Javier Araneda  Diego Cuevas |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

Tabla de Contenido

1. Introducción 3

2. Posicionamiento 3

2.1 Descripción de la Oportunidad 3

2.2 Descripción del Problema 3

2.3 Posicionamiento del Producto 3

3. Stakeholders 3

3.1 Stakeholders 4

3.2 Usuarios 4

3.3 Alternativas y Competencia 4

4. Descripción del Producto 5

4.1 Beneficios del producto 5

5. Características del Producto 5

6. Requisitos no funcionales 6

6.1 Estándares aplicables 6

6.2 Requisitos de Sistema 6

6.3 Requisitos de Rendimiento 6

6.4 Requisitos de Entorno 6

7. Indicadores de Calidad de Servicio 6

8. Riesgos del desarrollo del Producto 6

visión

# Introducción

En este documento describiremos como enseñar o guiar a un consumidor respecto a sus derechos y deberes que se obtienen al momento de consumir algún producto, explicando su problema, y entregando todas las herramientas a través de una plataforma digital de fácil acceso, y para todos los usuarios.

# Posicionamiento

## Descripción de la Oportunidad

Todos los días se crean ordenes de compras a través de diferentes vías, ya sea por internet o física, y por distintas personas. En algunos casos el comprador no queda satisfecho con el producto y/o servicio adquirido y no tiene conocimiento sobre sus deberes y derechos

## Descripción del Problema

|  |  |
| --- | --- |
| El problema de | Aplicación para enseñar derechos y deberes de los consumidores |
| afecta | Los consumidores |
| el impacto es | El usuario insatisfecho |
| una solución debiera | Entregar las herramientas necesarias a través de la aplicación para que el usuario pueda solucionar su problema respecto al servicio. |

## Posicionamiento del Producto

|  |  |
| --- | --- |
| Para | SERNAC educativo. |
| Quién necesita | Para mantener al consumidor informado agilizando cualquier tipo de problema. |
| El producto | Aplicación educativa. |
| Se diferencia | Se diferencia de un proceso informativo presencial o a través de una página web. |
| Porque permite | Mediante una aplicación más intuitiva, fácil de usar y accesible. |

# Stakeholders

## Stakeholders

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nombre** | **Descripción** | **Responsabilidades** |
| Servicio Nacional Del Consumidor (SERNAC) | Es el Servicio Nacional del Consumidor | institución encargada de interceder entre el proveedor y el consumidor. |

## Usuarios

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nombre** | **Descripción** | **Responsabilidades** | **Stakeholder** |
| Consumidor. | Persona que adquiere un producto y/o servicio. | Obtener un producto a través de una entidad de venta. | SERNAC. |

# Descripción del Producto

## Beneficios del producto

|  |  |
| --- | --- |
| ***Beneficio para los usuarios*** | ***Características que lo sustentan*** |
| *Optimiza la calidad de servicio* | *3,5,10* |
| *Agiliza la inscripción* | *1,7,* |
| *Permite una gestión Inteligente* | *2,6,8,9* |
| *Facilita los procesos de acreditación* | *4* |

# 

# Características del Producto

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Número** | **Característica** | **Prioridad (Crítica, Importante, Útil)** | **Complejidad**  **(puntos)** |
| 1 | Como usuario requiero registrar mis datos personales para tener un acceso a la plataforma. | critica | 7 |
| 2 | Como usuario requiero buscar la información sobre mi problema. | critica | 7 |
| 3 | Como usuario requiero realizas una encuesta para evaluar la aplicación y dar a conocer las falencias que esta puede tener. | importante | 4 |
| 4 | Como SERNAC requiero entregar las herramientas necesarias para tener al usuario informado sobre sus derechos y deberes | critica | 7 |
| 5 | Como SERNAC requiero escuchar los comentarios del usuario para llevar a cabo posibles mejoras en el sistema. | útil | 2 |
| 6 | Como usuario requiero encontrar una solución a mi problema. | Útil | 3 |
| 7 | Como usuario requiero la opción de suscribirme a un boletín informativo sobre cualquier actualización de mis derechos o deberes | Útil | 3 |
| 8 | Como usuario requiero saber mis derechos del consumidor | Importante | 5 |
| 9 | Como usuario requiero saber mis deberes del consumidor | importante | 4 |
| 10 | Como consumidor podría querer revisar la normativa | Útil | 2 |

|  |  |
| --- | --- |
| Crítica | Característica esencial para el funcionamiento del sistema. |
| Importante | Hace eficaz y eficiente al sistema para darle una mejor atención al consumidor. |
| Útil | Se utilizan con menos frecuencia y no tienen gran impacto en la satisfacción del cliente. |

# Requisitos no funcionales

## Estándares aplicables

La aplicación debe permitir la autenticación por medio de la clave única o clave del SERNAC.

Norma ISO 9000. Establece sistema de gestión de calidad.

Norma CMMI. Estándar de calidad que mide la madurez del desarrollo de software.

Tener una plataforma segura y de fácil acceso.

## Requisitos de Sistema

Como requisito mínimo de hardware debe tener:

-1 GB RAM  
 - un sistema operativo compatible (Android o IOS)

- almacenamiento mínimo de 250mb.

Tendrá una interfaz móvil que podrá ser utilizada con internet con opción de descargar archivos para ser utilizada sin internet.

## Requisitos de Rendimiento

Tiempos de espera al abrir la aplicación 2 segundos en el 95% de los casos.

Tiempos de carga al mostrar la información requerida. Será variable respecto al ancho de banda o conexión a internet que tenga el usuario.

## Requisitos de Entorno

Aplicación sin necesidad de mantenimiento frecuente y con actualizaciones a medida que se requiera.

conexión estable para descargar archivos.

# Indicadores de Calidad de Servicio

Disponibilidad: disponibilidad de un 95% de la información necesaria para el consumidor.

# Riesgos del desarrollo del Producto

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Descripción** | **Impacto (Alto, Medio, Bajo)** | **Probabilidad (Alto, Medio, Bajo)** |
| Falta de conocimiento respecto al lenguaje utilizado en el desarrollo. | Alto | Baja |
| Experiencia del equipo | Bajo | Media |
| No cumplir con los tiempos establecidos | Alto | Media |
| Falta de equipo necesario para el desarrollo. | Media | Baja |
| No cumplir con los estándares de seguridad en el desarrollo | Alto | Baja |
| Cambio de requerimientos (habrá más cambios del anticipados) | Alto | Media |
| Falta de comunicación en el equipo | Medio | Baja |
| No contar con el acceso a la base de datos | Medio | Alta |