

TABLA DE CONTENIDO

Pág.

1. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	4
2. OBJETIVOS	5
2.1 OBJETIVO GENERAL	5
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	5
3. JUSTIFICACIÓN	6
4. REQUERIMIENTOS ESPECÍFICOS DEL SISTEMA	7
4.1 REQUERIMIENTOS FUNCIONALES	7-8
4.2 REQUERIMIENTOS NO FUNCIONALES	8-9
4.3 DEFINICIÓN DE USUARIOS	10
CONCLUSIONES	10
BIBLIOGRAFÍA	11

DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.

DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.

Se pretende desarrollar una aplicación web a través de herramientas de código libre donde los usuarios puedan acceder desde cualquier dispositivo y que permita realizar la gestión de un Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS). Esta aplicación integrará los diferentes requerimientos y solicitudes que presenten los usuarios o clientes, para proceder a realizar el respectivo seguimiento a la gestión con el fin de brindar una respuesta adecuada y satisfactoria, dentro de los términos estipulados por la Ley; buscando siempre la mejora continua en los procesos de calidad y excelencia operativa.

OBJETIVOS

Objetivo General.

Diseñar y desarrollar una aplicación web llamada Servicliente247.com para la gestión de un sistema de PQRS, la cual será dinámica mediante la integración de los lenguajes JAVA, JavaScript, HTML5, CSS y también estará conectada a un servidor en el que estará alojada la base de datos NoSQL de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

Objetivos Específicos.

1. Analizar los requerimientos propios para el manejo de PQRS y respuestas de la gestión de manera sistematizada, mediante el uso de diagramas UML, y la metodología rápida SCRUM.
2. Diseñar la arquitectura de datos que integre los PQRS con las respuestas generadas, utilizando una base de datos tipo no relacional.
3. Codificar el programa en lenguaje Java que permita la conexión a la base de datos, maneje toda la lógica del negocio y que modifique de manera dinámica la página web con la estructura “Modelo-Vista-Controlador”.
4. Elaborar una aplicación bajo entorno web que incluya: un formulario para registro de PQRS, un módulo validación de usuarios, un módulo de gestión, asignación y respuestas con el respectivo código de seguimiento.
5. Realizar las pruebas que permitan verificar y validar la eficacia de cada una de las aplicaciones.

JUSTIFICACIÓN.

El 12 de octubre de 2011, entró en vigencia la ley 1480 o nuevo estatuto del consumidor, “La cual mejora la regulación y protección de los consumidores frente a proveedores, productores de bienes y servicios; les permite de una manera más eficaz, hacer efectivos sus derechos y poder disfrutar de forma tranquila todas las posibilidades que le brindan las actuales relaciones de consumo, de manera que sienta que no serán engañados ni sus derechos serán vulnerados.” Gracias a esta ley toda empresa que venda bienes de consumo o preste algún tipo de servicio debe contar con los medios necesarios para que los clientes puedan ejercer sus derechos establecidos por la ley.

Por lo anterior, se dispuso de un formato llamado “Peticiónes, Quejas, Reclamos y Sugerencias” en donde los clientes pueden plasmar las inconformidades que puedan presentar en la prestación de los servicios contratados o los productos comprados, pueden hacer observaciones para la mejora de los servicios que se reciben y las empresas están en la obligación de dar solución o respuesta a estas, en los tiempos estipulados por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).

Teniendo en cuenta lo anterior uno de los aspectos más importantes en una organización lo constituye El servicio de atención al cliente, ya que allí es donde se atienden las Peticiónes, Quejas, Reclamos y Sugerencias de los clientes, convirtiéndose en una herramienta muy conveniente para desarrollar protocolos que nos ayuden a dar solución de forma ordenada, sistemática y eficaz a los inconvenientes que un cliente pueda tener con respecto a determinado producto o servicio.

El presente aplicativo tiene como finalidad gestionar el mencionado proceso identificando las oportunidades de mejora a través de la atención cordial y oportuna al cliente, quien, además de haber adquirido un producto o servicio, invierte tiempo dándonos a conocer nuestros puntos débiles; que debemos atender de manera oportuna para mantener un proceso de fidelización en el tiempo.

REQUERIMIENTOS ESPECÍFICOS DEL SISTEMA.

Requerimientos funcionales:

Código requerimiento	001
Nombre	Registro de PQRS
Propósito	Permitir la creación y almacenamiento de los casos de pqrs que los clientes requieran
Descripción	El cliente ingresa a la url de los PQRS, pudiendo elegir el tipo de pqr que va a registrar, su nombre y correo electrónico y posteriormente el detalle de su requerimiento. Al terminar, el usuario procede a guardarlo. No requiere registrarse a la base de datos.
Entrada	Formulario de ingreso de pqrs
Salida	Mensaje de confirmación de creación del pqrs con su respectivo código.

Código requerimiento	002
Nombre	Gestión de usuarios
Propósito	Contar con control de acceso con roles y perfiles para impedir la manipulación de los PQRS por parte de usuarios no autorizados
Descripción	Se deben manejar al menos 2 perfiles: Administrador y Agente. El usuario administrador ingresa por la pagina de login con su usuario y contraseña, y selecciona la opción de crear usuarios. Una vez allí, proporciona los datos del usuario y procede a asignar un perfil. Al finalizar, el usuario es creado en la base de datos.
Entrada	Formulario de login y formulario de creación de usuarios
Salida	Registro de usuario en base de datos (consulta usuarios).

Código requerimiento	003
Nombre	Asignación de PQRS
Propósito	Dar respuesta a los requerimientos de los clientes en un tiempo no superior a 15 días a partir de su recepción.
Descripción	Una vez que ingresa el Administrador, este visualiza los pqrs pendientes por asignar, los cuales puede seleccionar uno por uno y asignar el agente encargado de su respuesta. El administrador también puede anular o reasignar casos. Si quien ingresa es el agente, este visualiza los pqrs asignados, seleccionarlos, adicionar la respuesta y cerrar el caso.
Entrada	Consulta de PQRS sin resolver
Salida	Caso actualizado

Código requerimiento	004
Nombre	Consulta PQRs
Propósito	Visualizar los requerimientos por diferentes criterios
Descripción	El administrador debe tener la posibilidad de consultar los casos usando diferentes criterios: Por estado Por Agente Por fecha
Entrada	Pantalla de consulta PQRS - activar filtros
Salida	Respuesta de consulta al criterio usado

Requerimientos no funcionales:

Código requerimiento	RNF001
Título	Validaciones suficientes
Descripción	Los módulos del sistema estarán correctamente validados, de tal forma que no se le permita al usuario ingresar datos incorrectos.
Prioridad	Alta

Código requerimiento	RNF002
Título	Adaptabilidad
Descripción	La aplicación debe funcionar en cualquier ordenador o dispositivo móvil.
Prioridad	Alta

Código requerimiento	RNF003
Título	Disponibilidad de aplicativo
Descripción	El sistema debe operar las 24 horas los 7 días de la semana
Prioridad	Media

Código requerimiento	RNF004
Título	Capacidad
Descripción	El hosting debe contar con suficiente capacidad para el almacenamiento de la información
Prioridad	Alta

Código requerimiento	RNF005
Título	Seguridad
Descripción	El aplicativo debe usar protocolo de seguridad HTTPS para

	proteger la información de conexión a la base de datos, del cliente y del pago. Todos los códigos de error se deben enmascarar.
Prioridad	Alta

Código requerimiento	RNF006
Título	Apariencia
Descripción	El aspecto del aplicativo debe ser consistente en todas sus páginas, además de amigable e intuitivo hacia el usuario
Prioridad	Alta

Para esta plataforma existen tres tipos de usuarios, definidos de la siguiente manera:

USUARIO	ACTIVIDADES
Administrador	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Puede ver y crear usuarios y asignar roles, agentes gestionarlo, modificarlo o dar de baja. ➤ Puede ver, gestionar y/o actualizar el estado de las PQRS. ➤ Puede hacer auditorías a las PQRS. ➤ Puede ver y gestionar el estado de las PQRS. ➤ Puede dar por finalizada la PQRS. ➤ Puede generar informes.
Agente	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Puede acceder al sistema validándose contra la base de datos ➤ Puede visualizar las PQRS asignadas. ➤ Puede dar respuesta a cada una de la PQRS. ➤ Puede verificar el estado de cada PQRS.
User	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Puede crear, PQRS sin registrarse en la plataforma