Documento de Visión:

Foroquejas

Historial de Cambios

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Fecha** | **Versión** | **Descripción** | **Autor** |
| 10/11/2020 | v1.0 | Documento de Visión | Ángel Gómez Javier Sáez |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

Índice

**1. INTRODUCCIÓN 5**

**1.1. PROPÓSITO 5**

**1.2. ALCANCE 5**

**1.3. DEFINICIÓN, ACRÓNIMOS, Y ABREVIACIONES 5**

**2. POSICIONAMIENTO 6**

**2.1. OPORTUNIDAD DE NEGOCIO 6**

**2.2. DECLARACIÓN DEL PROBLEMA 6**

**2.3. SOLUCIÓN PROPUESTA 7**

**3. DESCRIPCIÓN DE USUARIOS Y STAKEHOLDERS 7**

**3.1. RESUMEN DE LOS STAKEHOLDERS 7**

**3.2. RESUMEN DE LOS USUARIOS 8**

**3.3. PERFIL DE LOS STAKEHOLDERS 8**

**3.4. PERFIL DE LOS USUARIOS 10**

**3.5. NECESIDADES CLAVE DE LOS STAKEHOLDERS O USUARIOS 11**

**4. RESUMEN DEL PRODUCTO 12**

**4.1. PERSPECTIVA DEL PRODUCTO 12**

**4.2. RESUMEN DE CAPACIDADES 13**

**4.3. SUPUESTOS Y DEPENDENCIAS 13**

1. **Introducción**

* 1. **Propósito**

El propósito del presente documento es analizar, definir y recoger las diferentes características y necesidades del proyecto denominado Foroquejas. En concreto, este documento se centrará en las necesidades y funcionalidades requeridas por los usuarios.

El sistema será el punto de contacto entre los usuarios, que tienen una serie de quejas y sugerencias, y las autoridades competentes y pertinentes, que serán las que deban dar solución a estas cuestiones.

* 1. **Alcance**

Los aspectos a desarrollar en este documento de visión se aplican a la plataforma web Foroquejas, que será desarrollada por Ángel Gómez Martín y Javier Sáez de la Coba, ambos alumnos del Máster Profesional en Ingeniería Informática de la Universidad de Granada.

* 1. **Definición, Acrónimos, y Abreviaciones**Ninguna, por ahora.

1. **Posicionamiento**
   1. **Oportunidad de Negocio**

Tras estudiar las diferentes soluciones que existen actualmente en este ámbito y al comprobar que ninguna de ellas satisface las necesidades del usuario, la mejora de este aspecto implicaría:

* Desarrollar un sistema que permita a los usuarios hacer llegar sus quejas y sugerencias a las autoridades competentes.
* Garantizar un tiempo de respuesta mínimo y máximo.
* Asegurar la trazabilidad del pleito.
* Resolución según posibilidad en un tiempo estimado.

Como antecedentes, los procesos actuales por lo general suelen tener una serie de defectos graves que no garantizan al usuario que puedan solucionar sus problemas.

* Plataformas que carecen de apoyo de las administraciones.
* Falta de trazabilidad.
* Formularios de contacto que o bien no funcionan o bien no existen.

* 1. **Declaración del Problema**

Describa el problema que afecta a los stakeholders interesados, el impacto que tendría en ellos y lo que le beneficiaría una solución. Se puede usar la siguiente tabla:

El siguiente cuadro detalla el problema así como los afectados por este.

|  |  |
| --- | --- |
| **El problema de** | No disponer de un sistema que realice la gestión de quejas y sugerencias de una forma efectiva, resolviendolas y proporcionando la información necesaria a los usuarios del mismo. |
| **Afecta** | Usuarios de regiones territoriales que puedan tener algún tipo de queja o sugerencia dirigida a una autoridad regional. |
| **El impacto del problema es** | Los pleitos no informales generados por los usuarios quedan en un limbo de no resolución.  Los problemas detectados por los usuarios que han sido notificados, o que se ha intentado notificar, no se resuelven. |
| **Una solución exitosa sería** | Una plataforma web que ponga en contacto de manera directa a las instituciones y autoridades con los usuarios que tienen esas quejas y sugerencias, asegurando que son leídas, tenidas en cuenta y potencialmente resueltas en un tiempo estimado. |

* 1. **Solución propuesta** La principal solución contraria a la actual propuesta es la de unificar las plataformas que existen actualmente sin alterarlas ni sustituirlas por otras.  
       
     El principal problema de esta propuesta es que cada institución cuenta con su propia manera de contacto e intentar agruparlas todas en un sitio siendo cada una diferente es un reto prácticamente imposible. Cada una de estas plataformas tiene maneras de funcionar muy distintas e intentar agruparlas no es algo trivial, ya que se requeriría el estudio en profundidad de cada una de ellas.  
       
     En cambio, Foroquejas evita la existencia de múltiples plataformas distintas, generando un único lugar en el que gestionar todas las quejas y sugerencias.

1. **Descripción de Usuarios y Stakeholders**
   1. **Resumen de los stakeholders**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nombre** | **Descripción** | **Responsabilidades** |
| Ángel Gómez y Javier Sáez | Representantes de Foroquejas. | - Representan a la empresa.  - Siguen el desarrollo del sistema y aprueban los cambios que se hacen en este.  - Análisis y diseño del proyecto. |
| Luis Quesada | Representante de las administraciones. | - Organiza la comunicación entre las administraciones con la empresa durante el desarrollo del software. |
| Luisa Aguado | Representante de las asociaciones vecinales. | - Organiza la comunicación entre las asociaciones vecinales con la empresa durante el desarrollo del software. |

* 1. **Resumen de los usuarios**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nombre** | **Descripción** | **Responsabilidades** |
| Administrador | Administrador de la plataforma. | Autoriza el uso de la plataforma a las instituciones. |
| Gestor de contenido | Personal de mantenimiento de la plataforma. | Comprueba el contenido que se sube a la plataforma. |
| Instituciones | Representante de las instituciones. | Responde a las quejas y sugerencias. |
| Vecinos | Usuarios comunes. | Crea las quejas y sugerencias. |

* 1. **Perfil de los Stakeholders**

**Representantes de la plataforma**

|  |  |
| --- | --- |
| **Descripción** | Diseñadores del proyecto |
| **Responsabilidades** | Planifican la plataforma en base a los requisitos. Actúan de jefes de proyecto y toman decisiones sobre el mismo. |
| **Criterios de Éxito** | Obtener un sistema que satisfaga las necesidades de los usuarios optimizando tiempos y dinero para obtener un producto rentable. |

**Representantes de las administraciones**

|  |  |
| --- | --- |
| **Descripción** | Enlaces en tiempo de desarrollo entre las autoridades y la empresa. |
| **Responsabilidades** | Asegurarse de que la plataforma cumple los requisitos necesarios para ser implantada en la administración pública. |
| **Criterios de Éxito** | Conseguir que la plataforma se adapte a la normativa y casos de uso del personal administrativo de las instituciones públicas. |

**Representantes de las asociaciones vecinales**

|  |  |
| --- | --- |
| **Descripción** | Enlace entre la plataforma y los usuarios finales (vecinos) en tiempo de desarrollo. |
| **Responsabilidades** | Supervisar el desarrollo de la plataforma para asegurar que es un producto útil para la ciudadanía. |
| **Criterios de Éxito** | Conseguir una plataforma fácil de usar para los usuarios que cumpla los objetivos deseados. |

* 1. **Perfil de los Usuarios**

**Administrador**

|  |  |
| --- | --- |
| **Descripción** | Administrador del sistema. |
| **Responsabilidades** | Autoriza el uso de la plataforma a las instituciones y realiza pequeñas tareas de mantenimiento de usuarios. |
| **Criterios de Éxito** | Obtener un sistema que le ofrezca unas herramientas amigables y fáciles de usar. |

**Gestor de contenido**

|  |  |
| --- | --- |
| **Descripción** | Personal de mantenimiento de la plataforma. |
| **Responsabilidades** | Comprueba todo el contenido audiovisual que se sube a la plataforma además de moderar algunos mensajes. |
| **Criterios de Éxito** | Obtener un sistema que le ofrezca un control de los medios que se suben al mismo de manera sencilla. |

**Instituciones**

|  |  |
| --- | --- |
| **Descripción** | Representantes de las instituciones. |
| **Responsabilidades** | Responde a las quejas y sugerencias haciendo como elemento de contacto entre las instituciones y los ciudadanos. |
| **Criterios de Éxito** | Obtener un sistema que le permita clasificar las diferentes quejas y sugerencias y la posibilidad de responderlas de forma sencilla. |

**Vecinos**

|  |  |
| --- | --- |
| **Descripción** | Usuarios comunes. |
| **Responsabilidades** | Crea las quejas y sugerencias. |
| **Criterios de Éxito** | Obtener un sistema que le ofrezca la manera de crear quejas y sugerencias dirigidas a un organismo de su elección. |

* 1. **Necesidades clave de los Stakeholders o usuarios**

Desde la visión de los stakeholders obtenemos las siguientes necesidades.

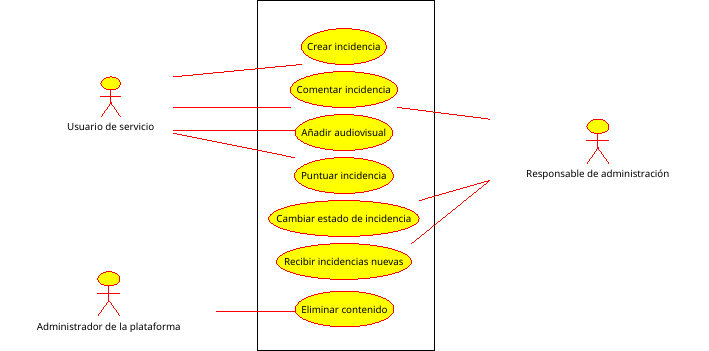
|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Necesidad** | **Prioridad** | **Incumbe** | **Solución Actual** | **Solución propuesta** |
| Plataforma accesible | Media | Adaptación de la plataforma a personas con problemas de accesibilidad | Las soluciones existentes no cumplen los estándares actuales. | Adaptar la interfaz a herramientas de accesibilidad. Simplificar los procesos al máximo para hacerlos accesibles al mayor número de personas. |
| Implantación del sistema cuanto antes. | Alta | N/A | Cada institución tiene su propio sistema de contacto. | Desarrollar el sistema e implantarlo en un tiempo menor a 18 meses. |
| Interfaz sencilla y fácil de utilizar. | Alta | Cumplir todos los requisitos de los usuarios. | Diseño y teniendo en cuenta las necesidades de las instituciones y usuarios comunes. | Desarrollo tras la investigación y diseño anterior. |
| Facilidad de adopción | Alta | Adaptación a las distintas entidades responsables. | Cada entidad tiene sus propios procesos. | Conocer los procesos de cada administración interesada y generalizarlos, de forma que la solución final encaje dentro de los flujos de trabajo ya existentes dentro de cada organización. |

1. **Resumen del producto**
   1. **Perspectiva del Producto**

Este es un producto independiente a los ya existentes destinada a comunicar incidencias de cualquier tipo que deban ser resueltas por una autoridad local. En ella los usuarios finales de cualquier infraestructura o servicio público podrán comunicar los problemas que se puedan presentar para alertar a la entidad competente de forma directa para su resolución.

Hay dos roles generales de acceso: usuario final (usuarios de servicios/infraestructuras), que exponen sus quejas acompañadas si quieren de elementos audiovisuales para explicar mejor de qué se trata; y personal administrativo de las autoridades locales, responsables de recibir y tramitar las incidencias así como de generar respuestas a las mismas para facilitar su seguimiento por parte del usuario que la creó originalmente.

* 1. **Resumen de capacidades**

****

* 1. **Supuestos y Dependencias**

Aquí presentamos una serie de requisitos no funcionales priorizados por importancia a la hora de obtener un producto exitoso:

* Facilidad de uso de la plataforma, para asegurar su uso por parte de usuarios no expertos en tecnologías.
* Robustez y tolerancia a fallos, evitando así que los usuario puedan realizar acciones contraproducentes o dañinas.
* Escalabilidad y extensibilidad, para facilitar la adopción por parte de las administraciones. Cuantas más haya mejor asegurando la adopción masiva de la solución propuesta.
* Accesibilidad, para poder ser usado por todo tipo de personas sin importar su condición física y/o mental.

Nuestro sistema además tiene una serie de dependencias, la más importante es la **adopción** de los procesos disponibles por **parte de las autoridades** y/o entidades locales responsables de la tramitación y subsanación de las incidencias. Esto es lo que diferencia a nuestra solución de las más populares como las redes sociales, que hay una entidad detrás atendiendo a las peticiones de los usuarios finales.