

# **Descripción Informal de Casos de Uso**

## Evaluación de Calidad de Servicio

Versión 1.0

28/01/2013  
Santo Domingo  
República Dominicana

Historia del Documento		
Versión No.	Fecha, dd/mm/aaaa	Autor(es)
1.0	26/02/2013	Aneudy Labour

Responsables		
Nombre	Titulo	Medios para contacto
Felix Ferreira	Patrocinador	ferreiras54@yahoo.es; Móvil xxx-xxx-xxxx
Aneudy Labour	Autor	aneudylab@gmail.com; Móvil 829-441-8800

## 1. Descripción Informal de Casos de Uso

<b>ID</b>	CU-001
<b>Nombre</b>	Inicia sesión
<b>Versión</b>	V1.0
<b>Actores</b>	Usuario
<b>Propósito</b>	Dar acceso al sistema a los usuarios autorizados.
<b>Descripción</b>	El usuario digita su nombre de usuario y su contraseña, si la combinación de esos datos es válida el sistema le concede el acceso, de lo contrario, se lo niega.

<b>ID</b>	CU-002
<b>Nombre</b>	Crea plantilla de evaluación
<b>Versión</b>	V1.0
<b>Actores</b>	Administrador
<b>Propósito</b>	Generar plantillas que serán usadas para evaluar los representantes de servicio.
<b>Descripción</b>	El administrador crea una nueva plantilla de evaluación y agrega los puntos de evaluación de las que se compone. Una vez finaliza el sistema se encarga de designar la última plantilla creada como plantilla activa.

<b>ID</b>	CU-003
<b>Nombre</b>	Evaluar representante
<b>Versión</b>	V1.0
<b>Actores</b>	Supervisor
<b>Propósito</b>	Generar una evaluación a un representante de servicio y guardarla en el sistema
<b>Descripción</b>	El supervisor selecciona un representante a evaluar y el sistema le presenta la plantilla de evaluación activa. Este procede a contestar los puntos de evaluación indicando si el representante cumple o no ese punto. Cuando termina el supervisor guarda la evaluación y esta queda en espera de ser revisada por el representante evaluado.

<b>ID</b>	CU-004
<b>Nombre</b>	Revisa evaluación
<b>Versión</b>	V1.0
<b>Actores</b>	Representante
<b>Propósito</b>	Indicar si el representante evaluado está de acuerdo con los resultados de evaluación o desea que se revise uno o más puntos.
<b>Descripción</b>	El representante de servicio abre la evaluación y revisa cada punto evaluado por su supervisor. Si está de acuerdo el representante acepta la evaluación y esta queda como finalizada. Si no lo está, agrega un comentario al punto de evaluación con que está en desacuerdo, especificando la razón de su inconformidad y guarda la evaluación con el estatus de reclamada para que la consulte su supervisor.

<b>ID</b>	CU-005
<b>Nombre</b>	Actualiza evaluación
<b>Versión</b>	V1.0
<b>Actores</b>	Supervisor
<b>Propósito</b>	Finalizar la evaluación actualizándola previamente de ser necesario.
<b>Descripción</b>	El supervisor revisa los comentarios del representante inconforme con su evaluación, si proceden actualiza los puntos donde cometió error al evaluar. Por último finaliza la evaluación.

<b>ID</b>	CU-006
<b>Nombre</b>	Crea usuario
<b>Versión</b>	V1.0
<b>Actores</b>	Administrador
<b>Propósito</b>	Crear los usuarios que tendrán acceso al sistema
<b>Descripción</b>	El administrador completa los datos del usuario y le asigna un rol de usuario. En caso de ser un representante de servicio le asigna un supervisor.