

Evaluación de Calidad de Servicio

CRC Cards

Versión 1.0

13/04/2013
Santo Domingo
República Dominicana

Historia del Documento		
Versión No.	Fecha, dd/mm/aaaa	Autor(es)
1.0	13/04/2013	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. Iniciar Sesión

FormularioInicioSesión	
Responsabilidades	Colaboradores
Capturar Credenciales	
Iniciar sesión	ControladorSesiones
Sistema:	Iniciar Sesión
Caso de Uso No.:	CU-001
Nombre del caso de uso:	Crear plantilla de evaluación
Creado por:	Aneudy Labour
Fecha:	abril-13-2013
CRC Card	

ControladorSesiones	
Responsabilidades	Colaboradores
Validar Credenciales	
Recuperar Datos de Usuario	Usuario
Crear Sesión	
Sistema:	Iniciar Sesión
Caso de Uso No.:	CU-001
Nombre del caso de uso:	Crear plantilla de evaluación
Creado por:	Aneudy Labour
Fecha:	abril-13-2013
CRC Card	

Usuario	
Responsabilidades	Colaboradores
Recuperar Datos de Usuario	
Sistema:	Iniciar Sesión
Caso de Uso No.:	CU-001
Nombre del caso de uso:	Crear plantilla de evaluación
Creado por:	Aneudy Labour
Fecha:	abril-13-2013
CRC Card	

2. Crear plantilla de evaluación

FormularioPlantilla	
Responsabilidades	Colaboradores
Capturar los puntos de evaluación	
Verificar que el usuario sea administrador	ControladorPlantilla
Crear plantilla	ControladorPlantilla
Guardar Plantilla	ControladorPlantilla
Sistema:	Evaluación de Calidad de Servicio
Caso de Uso No.:	CU-002
Nombre del caso de uso:	Crear plantilla de evaluación
Creado por:	Aneudy Labour
Fecha:	abril-13-2013
CRC Card	

ControladorPlantilla	
Responsabilidades	Colaboradores
Recuperar usuario activo	ControladorSesiones
Verificar que el usuario activo sea administrador	
Crear plantilla	
Guardar Plantilla	Plantilla
Crear Punto de Evaluación	Plantilla
Sistema:	Evaluación de Calidad de Servicio
Caso de Uso No.:	CU-002
Nombre del caso de uso:	Crear plantilla de evaluación
Creado por:	Aneudy Labour
Fecha:	abril-13-2013
CRC Card	

ControladorSesiones	
Responsabilidades	Colaboradores
Recuperar usuario activo	
Sistema:	Evaluación de Calidad de Servicio
Caso de Uso No.:	CU-002
Nombre del caso de uso:	Crear plantilla de evaluación
Creado por:	Aneudy Labour
Fecha:	abril-13-2013
CRC Card	

Plantilla	
Responsabilidades	Colaboradores
Crear punto de evaluación	
Guardar puntos de evaluación	PuntoEvaluacion
Guardar Plantilla	
Sistema:	Evaluación de Calidad de Servicio
Caso de Uso No.:	CU-002
Nombre del caso de uso:	Crear plantilla de evaluación
Creado por:	Aneudy Labour
Fecha:	abril-13-2013
CRC Card	

PuntoEvaluacion	
Responsabilidades	Colaboradores
Guardar punto de evaluacion	
Sistema:	Evaluación de Calidad de Servicio
Caso de Uso No.:	CU-002
Nombre del caso de uso:	Crear plantilla de evaluación
Creado por:	Aneudy Labour
Fecha:	abril-13-2013
CRC Card	

Administrador	
Responsabilidades	Colaboradores
Recuperar ID de usuario	
Sistema:	Evaluación de Calidad de Servicio
Caso de Uso No.:	CU-002
Nombre del caso de uso:	Crear plantilla de evaluación
Creado por:	Aneudy Labour
Fecha:	abril-13-2013
CRC Card	

3. Evaluar Representante

FormularioEvaluacion	
Responsabilidades	Colaboradores
Mostrar lista de representantes	
Recuperar lista de representantes	ControladorEvaluacion
Mostrar plantilla de evaluación	
Crear Evaluación	ControladorEvaluacion
Evaluar Punto	Plantilla
Sistema:	Evaluación de Calidad de Servicio
Caso de Uso No.:	CU-003
Nombre del caso de uso:	Evaluar representante
Creado por:	Aneudy Labour
Fecha:	abril-13-2013
CRC Card	

ControladorEvaluacion	
Responsabilidades	Colaboradores
Recuperar usuario activo	ControladorSesiones
Verificar que el usuario activo sea supervisor	
Recuperar lista de representantes que se reportan al supervisor	Supervisor
Recuperar plantilla de evaluación activa	Plantilla
Crear evaluación	
Evaluar punto evaluación	Evaluacion
Calcular puntuación	Evaluacion
Guardar Evaluación	Evaluacion
Sistema:	Evaluación de Calidad de Servicio
Caso de Uso No.:	CU-003
Nombre del caso de uso:	Evaluar representante
Creado por:	Aneudy Labour
Fecha:	abril-13-2013
CRC Card	

Plantilla	
Responsabilidades	Colaboradores
Recuperar plantilla de evaluación activa	
Recuperar puntos de evaluacion	
Sistema:	Evaluación de Calidad de Servicio
Caso de Uso No.:	CU-003
Nombre del caso de uso:	Evaluar representante
Creado por:	Aneudy Labour
Fecha:	abril-13-2013
CRC Card	

PuntoEvaluacion	
Responsabilidades	Colaboradores
Obtener Descripcion	
Sistema:	Evaluación de Calidad de Servicio
Caso de Uso No.:	CU-003
Nombre del caso de uso:	Evaluar representante
Creado por:	Aneudy Labour
Fecha:	abril-13-2013
CRC Card	

ControladorSesiones	
Responsabilidades	Colaboradores
Recuperar usuario activo	
Sistema:	Evaluación de Calidad de Servicio
Caso de Uso No.:	CU-003
Nombre del caso de uso:	Evaluar representante
Creado por:	Aneudy Labour
Fecha:	abril-13-2013
CRC Card	

Evaluacion	
Responsabilidades	Colaboradores
Evaluar punto evaluación	
Calcular puntuación	
Guardar Evaluación	
Sistema:	Evaluación de Calidad de Servicio
Caso de Uso No.:	CU-003
Nombre del caso de uso:	Evaluar representante
Creado por:	Aneudy Labour
Fecha:	abril-13-2013
CRC Card	

Respuesta	
Responsabilidades	Colaboradores
Guardar Respuesta	
Sistema:	Evaluación de Calidad de Servicio
Caso de Uso No.:	CU-003
Nombre del caso de uso:	Evaluar representante
Creado por:	Aneudy Labour
Fecha:	abril-13-2013
CRC Card	

4. Revisar evaluación

FormularioRevEvaluacion	
Responsabilidades	Colaboradores
Mostrar lista de evaluaciones pendientes por revisar	
Mostrar evaluación	ControladorEvaluacion
Reclamar respuesta	
Actualizar evaluación	ControladorEvaluacion
Sistema:	Evaluación de Calidad de Servicio
Caso de Uso No.:	CU-004
Nombre del caso de uso:	Revisar evaluación
Creado por:	Aneudy Labour
Fecha:	abril-13-2013
CRC Card	

ControladorEvaluacion	
Responsabilidades	Colaboradores
Recuperar usuario activo	ControladorSesiones
Verificar que el usuario activo sea representante	
Recuperar lista de evaluaciones pendientes por evaluar	
Recuperar evaluación	
Reclamar Respuesta	Evaluación
Actualziar evaluación	Evaluación
Sistema:	Evaluación de Calidad de Servicio
Caso de Uso No.:	CU-004
Nombre del caso de uso:	Revisar evaluación
Creado por:	Aneudy Labour
Fecha:	abril-13-2013
CRC Card	

Evaluación	
Responsabilidades	Colaboradores
Recuperar respuestas	
Recuperar plantilla de evaluación	
Reclamar respuesta	Respuesta
Actualziar evaluación	
Sistema:	Evaluación de Calidad de Servicio
Caso de Uso No.:	CU-004
Nombre del caso de uso:	Revisar evaluación
Creado por:	Aneudy Labour
Fecha:	abril-13-2013
CRC Card	

Respuesta	
Responsabilidades	Colaboradores
Reclamar respuesta	
Actualizar respuesta	
Sistema:	Evaluación de Calidad de Servicio
Caso de Uso No.:	CU-004
Nombre del caso de uso:	Revisar evaluación
Creado por:	Aneudy Labour
Fecha:	abril-13-2013
CRC Card	

Plantilla	
Responsabilidades	Colaboradores
Recuperar puntos de evaluación	
mostrar punto de evaluación	PuntoEvaluacion
Sistema:	Evaluación de Calidad de Servicio
Caso de Uso No.:	CU-004
Nombre del caso de uso:	Revisar evaluación
Creado por:	Aneudy Labour
Fecha:	abril-13-2013
CRC Card	

PuntoEvaluacion	
Responsabilidades	Colaboradores
Obtener descripción	
Sistema:	Evaluación de Calidad de Servicio
Caso de Uso No.:	CU-004
Nombre del caso de uso:	Revisar evaluación
Creado por:	Aneudy Labour
Fecha:	abril-13-2013
CRC Card	

ControladorSesiones	
Responsabilidades	Colaboradores
Recuperar usuario activo	
Sistema:	Evaluación de Calidad de Servicio
Caso de Uso No.:	CU-003
Nombre del caso de uso:	Evaluar representante
Creado por:	Aneudy Labour
Fecha:	abril-13-2013
CRC Card	

5. Actualizar evaluación

FormularioActEvaluacion	
Responsabilidades	Colaboradores
Mostrar lista de evaluaciones reclamadas	
Mostrar puntos reclamados de la Evaluación	ControlEvaluacion
Actualizar punto de evaluación	
Finalizar evaluación	
Sistema:	Evaluación de Calidad de Servicio
Caso de Uso No.:	CU-005
Nombre del caso de uso:	Actualiza evaluación
Creado por:	Aneudy Labour
Fecha:	abril-13-2013
CRC Card	

ControladorEvaluacion	
Responsabilidades	Colaboradores
Recuperar usuario activo	ControladorSesiones
Verificar que el usuario activo sea supervisor	
Recuperar lista de evaluaciones reclamadas	
Actualizar punto de evaluación	Evaluacion
Finalizar evaluación	Evaluacion
Sistema:	Evaluación de Calidad de Servicio
Caso de Uso No.:	CU-005
Nombre del caso de uso:	Actualiza evaluación
Creado por:	Aneudy Labour
Fecha:	abril-13-2013
CRC Card	

Evaluación	
Responsabilidades	Colaboradores
Recuperar respuestas	
Recuperar plantilla de evaluación	
cambiar respuesta	Respuesta
Actualziar evaluación	
Sistema:	Evaluación de Calidad de Servicio
Caso de Uso No.:	CU-005
Nombre del caso de uso:	Actualiza evaluación
Creado por:	Aneudy Labour
Fecha:	abril-13-2013
CRC Card	

Respuesta	
Responsabilidades	Colaboradores
cambiar respuesta	
Actualizar respuesta	
Sistema:	Evaluación de Calidad de Servicio
Caso de Uso No.:	CU-004
Nombre del caso de uso:	Revisar evaluación
Creado por:	Aneudy Labour
Fecha:	abril-13-2013
CRC Card	

ControladorSesiones	
Responsabilidades	Colaboradores
Recuperar usuario activo	
Sistema:	Evaluación de Calidad de Servicio
Caso de Uso No.:	CU-003
Nombre del caso de uso:	Evaluar representante
Creado por:	Aneudy Labour
Fecha:	abril-13-2013
CRC Card	

6. Evaluación de Calidad de Servicio

FormularioCrearUsr	
Responsabilidades	Colaboradores
Capturar datos de usuario	
Guardar usuario	ControladorUsuarios
Sistema:	Evaluación de Calidad de Servicio
Caso de Uso No.:	CU-006
Nombre del caso de uso:	Crear Usuario
Creado por:	Aneudy Labour
Fecha:	abril-13-2013
CRC Card	

ControladorUsuarios	
Responsabilidades	Colaboradores
Recuperar usuario activo	ControladorSesiones
Verificar que el usuario activo sea administrador	
Guardar Usuario	Usuario
Sistema:	Evaluación de Calidad de Servicio
Caso de Uso No.:	CU-006
Nombre del caso de uso:	Crear Usuario
Creado por:	Aneudy Labour
Fecha:	abril-13-2013
CRC Card	

ControladorSesiones	
Responsabilidades	Colaboradores
Recuperar rol usuario activo	
Sistema:	Evaluación de Calidad de Servicio
Caso de Uso No.:	CU-006
Nombre del caso de uso:	Crear Usuario
Creado por:	Aneudy Labour
Fecha:	abril-13-2013
CRC Card	

Usuario	
Responsabilidades	Colaboradores
Guardar Usuario	ControladorSesiones
Obtener ID	
Sistema:	Evaluación de Calidad de Servicio
Caso de Uso No.:	CU-006
Nombre del caso de uso:	Crear Usuario
Creado por:	Aneudy Labour
Fecha:	abril-13-2013
CRC Card	