
Especificación de requisitos de software

Proyecto:

**DISEÑO, DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE
UN SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA
GESTIÓN DEL MECANISMO DE ATENCIÓN AL
USUARIO EN EL CENTRO AGROECOLÓGICO Y
EMPRESARIAL
REGIONAL CUNDINAMARCA**

ISOS PQRSF

Revisión 5

Febrero de 2014

Instrucciones para el uso de este formato

Este formato es una plantilla tipo para documentos de requisitos del software.

Está basado y es conforme con el estándar IEEE Std 830-1998.

Las secciones que no se consideren aplicables al sistema descrito podrán de forma justificada indicarse como no aplicables (NA).

Notas:

Los textos en color azul son indicaciones que deben eliminarse y, en su caso, sustituirse por los contenidos descritos en cada apartado.

Los textos entre corchetes del tipo “[Inserte aquí el texto]” permiten la inclusión directa de texto con el color y estilo adecuado a la sección, al pulsar sobre ellos con el puntero del ratón.

Los títulos y subtítulos de cada apartado están definidos como estilos de MS Word, de forma que su numeración consecutiva se genera automáticamente según se trate de estilos “Titulo1, Titulo2 y Titulo3”.

La sangría de los textos dentro de cada apartado se genera automáticamente al pulsar Intro al final de la línea de título. (Estilos Normal indentado1, Normal indentado 2 y Normal indentado 3).


El índice del documento es una tabla de contenido que MS Word actualiza tomando como criterio los títulos del documento.

Una vez terminada su redacción debe indicarse a Word que actualice todo su contenido para reflejar el contenido definitivo.

Ficha del documento

Fecha	Revisión	Autor	Verificado Dpto. Calidad.
Lunes 10 de Febrero de 2014	03	Aprendices de tecnólogo análisis y desarrollo de sistema de información CAE Lina Cuenca Elver Soriano Rubén Jaramillo Marcel Quintero	

Documento validado por las partes en fecha: lunes 10 de febrero de 2014

Por el cliente	Por la empresa suministradora
	
Líder de Relacionamento Corporativo Centro Agroecológico y Empresarial Mónica Hernández Suarez	Aprendices de tecnólogo análisis y desarrollo de sistema de información CAE Lina Cuenca Elver Soriano Rubén Jaramillo Marcel Quintero

CONTENIDO

FICHA DEL DOCUMENTO	3
CONTENIDO	4
1 INTRODUCCIÓN	6
1.1 Propósito	6
1.2 Alcance	6
1.3 Personal involucrado	6
1.4 Definiciones, acrónimos y abreviaturas	10
1.5 Referencias	11
1.6 Resumen	12
2 DESCRIPCIÓN GENERAL	13
2.1 Perspectiva del producto	13
2.2 Funcionalidad del producto	13
2.3 Características de los usuarios	13
2.4 Restricciones	14
2.5 Suposiciones y dependencias	15
2.6 Evolución previsible del sistema	15
3 REQUISITOS ESPECÍFICOS	16
3.1 Requisitos comunes de los interfaces	16
3.1.1 Interfaces de usuario	16
3.1.2 Interfaces de hardware	17
3.1.3 Interfaces de software	17
3.1.4 Interfaces de comunicación	17
3.2 Requisitos funcionales	18
3.3 Requisitos no funcionales	22
3.3.1 Requisitos de rendimiento	22
3.3.2 Seguridad	22
3.3.3 Fiabilidad	23

3.3.4	Disponibilidad	24
3.3.5	Mantenibilidad	24
3.3.6	Portabilidad	25
3.4	Otros requisitos	25
4	APÉNDICES	25

1 INTRODUCCIÓN

El siguiente informe tiene como fin dar claridad a la etapa de requerimientos; constituyendo los parámetros en cuanto a los requerimientos del Proyecto de Desarrollo del Sistema de Información orientado al Mecanismo de Atención al Usuario para el SENA CAE. Donde se puntualizan objetivos (Propósito, Alcance), Personal involucrado y Usuarios, y Los aspectos generales que describen la funcionalidad del Producto Software correspondiente.

1.1 Propósito


Obtener una referencia documental en el cual se estipule de manera clara y concisa los requerimientos del sistema establecidos por el cliente. Con el fin de llegar a un acuerdo concreto y con altas posibilidades de éxito en la negociación del Producto Software con el usuario. Ya que busca justificar las necesidades que satisfacen al cliente adquirente.


1.2 Alcance

La Aplicación (nombre), pretende ser un *Sistema de Gestión* orientado al Mecanismo de Atención al Usuario en el SENA CAE. Con la capacidad de atender las diferentes solicitudes de cualquier usuario beneficiado por los servicios ofrecidos por el Sena, que dará respuesta en adecuada para que los usuarios se sientan satisfechos con la aplicación.


1.3 Personal involucrado

Nombre	Rubén Darío Jaramillo Hernández
Rol	Planificación y Requisitos
Categoría profesional	Estudiante de tecnólogo de ADSI
Responsabilidades	<ul style="list-style-type: none">- Elaborar mapas de procesos que permitan identificar las áreas involucradas en un sistema de información.- Aplicar las técnicas de recolección de datos.- Interpretar el informe de requerimientos, para determinar las necesidades tecnológicas en el manejo de la información.- Construir el modelo conceptual del macro sistema frente a los requerimientos del cliente.- Valorar la incidencia de los datos en los procesos del macro sistema, tomando como referente el diccionario de datos y las mini especificaciones- Elaborar el informe de los resultados del

	análisis del sistema de información. - Representa el bosquejo de la solución al problema presentado por el cliente, mediante la elaboración de diagramas de casos de uso. - Interpretar el diagnóstico de necesidades informáticas, para determinar las tecnológicas requeridas en el manejo de la información. - Plantear diferentes alternativas, de modelos tecnológicos de información empresarial.
Información de contacto	3134096062
Aprobación	


Nombre	Márcel Armando Quintero Carrillo
Rol	Gestión de Proyecto y Diseño
Categoría profesional	Estudiante de tecnólogo de ADSI
Responsabilidades	- Diseñar la estructura de datos, a partir del modelo conceptual determinado en el análisis del sistema. - Diseñar la arquitectura del software, mediante la interpretación de las clases, objetos y mecanismos de colaboración. - Aplicar políticas y mecanismos de control en el diseño del sistema de información, mediante el análisis de la vulnerabilidad de la información. - Construir el prototipo del sistema de información, a partir del análisis de las características funcionales del sistema en relación con facilidad de manejo, funcionalidad y experiencia del usuario. - Diseñar la arquitectura tecnológica del sistema de información, mediante el reconocimiento de hardware y software. - Elaborar el informe de diseño del sistema de información.
Información de contacto	3215072086
Aprobación	

Nombre	Elver Fernando Soriano Castañeda
Rol	Desarrollo
Categoría profesional	Estudiante de tecnólogo de ADSI

Responsabilidades	<ul style="list-style-type: none"> - Construir la base de datos, a partir del modelo de datos determinado en el diseño del sistema. - Interpretar el informe técnico de diseño, para determinar el plan de trabajo durante la fase de construcción del software. - Construir el programa de instalación del aplicativo, utilizando las herramientas de desarrollo disponibles en el mercado. - Elaborar el manual técnico de la aplicación. - Realizar la codificación de los módulos del sistema y el programa principal, a partir de la utilización del lenguaje de programación seleccionado. - Ejecutar y documentar las pruebas del software, aplicando técnicas de ensayo-error. - Construir la interfaz de usuario, apoyado en la evaluación del prototipo.
Información de contacto	3212046165
Aprobación	

Nombre	Lina Vanessa Cuenca Saldaña
Rol	Despliegue y Evaluación
Categoría profesional	Estudiante de tecnólogo de ADSI
Responsabilidades	<ul style="list-style-type: none"> - Participar en los perfeccionamientos de contratos informáticos. - Elaborar el informe sobre el cumplimiento de los términos de referencia previstos en la negociación. - Definir estrategias para la elaboración de términos de referencia y procesos de evaluación de proveedores, - Elaborar instrumentos e instructivos, requeridos por el aseguramiento de la calidad, para documentar y evaluar los procesos de desarrollo de software. - Elaborar el informe final del proceso de gestión de calidad en el desarrollo de software. - Aplicar los estándares de calidad involucrados en los procesos de desarrollo de software.
Información de contacto	3144062953

Aprobación	
------------	---

Nombre	Lina Vanessa Cuenca Saldaña Elver Fernando Soriano Castañeda Márcel Armando Quintero Carrillo Rubén Darío Jaramillo Hernández
Rol	Equipo de pruebas y Análisis
Categoría profesional	Estudiante de tecnólogo de ADSI
Responsabilidades	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluar procesos y productos de desarrollo de software, documentar y concertar acciones a seguir, para garantizar el cumplimiento de las normas establecidas. - Identificar los puntos críticos de control en los procesos de desarrollo de software, para establecer las acciones a seguir, garantizando el cumplimiento de los estándares de calidad. - Identificar las características de los procesos de desarrollo de software, frente al referente de calidad adoptado por la empresa. - Elaborar informes técnicos relacionados con la solución informática implantada, de acuerdo con las propuestas de alternativas aplicadas. - Capacitar a los usuarios del sistema, sobre la estructuración y el manejo del aplicativo, de acuerdo con el plan establecido. - Elaborar el informe administrativo, siguiendo los protocolos de la organización, basado en los planes de instalación, respaldo y migración del sistema de información. - Definir estrategias para la validación de manuales de usuario y de operación, respondiendo a las necesidades y satisfacción del cliente. - Configurar el software de la aplicación para cliente y servidor, mediante la utilización del hardware disponible.
Información de contacto	3144062953
Aprobación	

1.4 Definiciones, Acrónimos y Abreviaturas

CAE: Centro Agroecológico y Empresarial.

Solicitud: Hace referencia al término genérico al envió de un PQRSF.

CRC: Comisión de Regulación de Comunicaciones, entidad que regula y orienta la norma de comunicaciones en el país.

Mecanismos de Atención al usuario: Normas y Técnicas aplicadas por la CRC para el control de trámites y procesos comunicativos TIC.

TIC: Término coloquial que describe las técnicas y tecnologías de la Información y las comunicaciones.

SCRUM: Metodología desarrollo ágil que trata las actividades mediante iteraciones de dos semanas cada uno, y organiza las tareas entre sus responsables.

SENA: Servicio Nacional de Aprendizaje, la entidad más querida por los colombianos. Es un establecimiento público del orden nacional con personería jurídica, patrimonio propio e independiente y autonomía administrativa. Adscrito al Ministerio del Trabajo de Colombia, ofrece formación gratuita a millones de colombianos que se benefician con programas técnicos, tecnológicos y complementarios, que enfocados al desarrollo económico, tecnológico y social del país, entran a engrosar las actividades productivas de las empresas y de la industria, para obtener mejor competitividad y producción con los mercados globalizados.

PQRSF: Petición, Queja, Reclamo y Sugerencia.

- Petición: Es cualquier actuación del Ciudadano que se dirige al SENA o a un Colaborador SENA, con el propósito de requerir su intervención en un asunto en concreto.
- Queja: Es la manifestación de No-Conformidad, insatisfacción, desagrado o descontento que un Ciudadano pone en conocimiento del SENA, por conductas irregulares realizadas por sus Colaboradores SENA en cumplimiento de sus funciones o por particulares que tiene a su cargo la prestación de un servicio público.
- Reclamo: Es una exigencia presentada por cualquier Ciudadano ante la ausencia irregular o mala prestación de un servicio, por una obligación incumplida o por la prestación deficiente de una función a cargo del SENA.
- Sugerencia: Es una proposición, insinuación, indicación o propuesta que se presenta con el objetivo de sugerir una acción para adecuar o mejorar algún servicio, producto o proceso de la Entidad.
- Felicitación: Los reconocimientos, Agradecimientos u otros, son actuaciones de los grupos de interés, que la entidad puede usar para medir la Satisfacción de los mismos.

1.5 Referencias

Referencia	Título	Ruta	Fecha	Autor
Trámite de PQRS y Mecanismos de Atención al Usuario (Virtual)	Trámite de PQRS y Mecanismos de Atención al Usuario.aspx	http://crrcom.gov.co/?idcategoria=64259	2009	CRC Comisión de Regulación de Comunicaciones
Proceso de Gestión SENA – Relacionamento Empresarial y Gestión del Cliente	Caracterización REGC. 2.pdf	http://www.sena.edu.co/acerca-del-sena/quienes-somos/Paginas/Sistema-Integrado-de-Gestion.aspx Archivo: http://comunica.sena.edu.co/red/file/Caracterizacion%20%20REGC%20ver%2002.pdf	2013	Dirección general de SENA
Proceso de Gestión SENA – Relacionamento Empresarial y Gestión del Cliente	- P004-REGC peticiones_ Quejas_Reclamos _Sug.pdf - Formato F001-P004-REGC Formato PQRS.xlsx - Formato F002-P004-REGC Consolidado PQRS.xlsx	http://www.sena.edu.co/acerca-del-sena/quienes-somos/Paginas/Sistema-Integrado-de-Gestion.aspx Archivo: Proceso Relacionamento Empresarial y Gestión del Cliente.zip	2013	Dirección general de SENA

Proceso de Gestión SENA – Gestión de Comunicaciones	protocolo de comunicaciones sena.pdf	http://www.sena.edu.co/acerca-del-sena/quienes-somos/Paginas/Sistema-Integrado-de-Gestion.aspx	2013	Dirección general de SENA
Procedimiento para la recepción, radicación y trámite de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	R-SG-ARC-007.pdf	Ufpso.edu.co	2013	Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña

1.6 Resumen

El siguiente informe contiene las Especificaciones de Requerimientos para Desarrollo del Sistema de Información orientado al Mecanismo de Atención al Usuario para el SENA CAE.

- introducción del documento donde damos un breve direccionamiento de lo que se propone en el desarrollo del proyecto. Seguido del propósito y alcance del producto.
- Enfoque donde se tiene en cuenta los involucrados con el proyecto y las responsabilidades que cada uno lleva en la ejecución del mismo, también damos las características tanto de proyecto como del producto.
- Restricciones o Limitaciones en cuanto al Análisis de los requerimientos, tanto de interfaces, hardware, software, usuario y comunicaciones.
- Cada uno de los Requisitos Funcionales encontrados mediante un robusto y rígido proceso de levantamiento de Información Física, Legal y de Usuarios.
- Requisitos no funcionales como seguridad fiabilidad, disponibilidad, Mantenibilidad y portabilidad indispensable para el mantenimiento del software

2 Descripción general

2.1 Perspectiva del producto

El software (nombre) es un producto independiente debido a que este no va integrarse al PQRSF empleado y suministrado a la Dirección General SENA.

2.2 Funcionalidad del producto

La aplicación Web que sistematizará el mecanismo de atención al usuario para el Centro agroecológico empresarial (nombre), será un sistema de información en el cual permita a los usuarios que reciben del servicio ofrecido de CAE diligenciar su PQRSF; comprende los Módulos:

Solicitudes:

Registro de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias por el Grupo de Interés.

Gestión de PQRSF:

Notificación, respuesta y envío de la solución a PQRSF.

Reportes:

Que comprende los reportes de resultados consolidados de las PQRSF y las estadísticas de satisfacción de la atención al Usuario.

Gestión de Usuarios:

Administración de usuarios, y Asignación de Roles y privilegios.

Autenticación:

Validación de usuarios en el sistema y verificación de los formularios.

2.3 Características de los usuarios

Tipo de usuario	Líder del mecanismo de atención del usuario
Formación	Profesional en Administración de Empresas
Habilidades	El funcionamiento de la entidad en los procesos, procedimientos y tareas relacionadas con el Área es organizado y controlado, propendiendo permanentemente por el cumplimiento de las normas vigentes, los procesos y los procedimientos legalmente establecidos
Actividades	Adoptar o implementar, dirigir y controlar las políticas, los procesos, planes, programas y proyectos establecidos en la entidad que tengan relación con el Área y adelantar las gestiones necesarias para asegurar el oportuno cumplimiento y aplicación en todos los niveles institucionales, así como establecer sistemas o

	canales de información para su ejecución y seguimiento.
--	---

Tipo de usuario	Líderes de Procesos SENA
Formación	Profesional
Habilidades	Diseñar, organizar, coordinar, ejecutar y controlar los procesos, procedimientos, planes, programas y proyectos de Promoción, Mercadeo, servicios corporativos, atención y servicio al cliente para el posicionamiento institucional y la atención integral al usuario
Actividades	La ejecución y desarrollo de las reuniones programadas con el sector empresarial organizadas de acuerdo con los objetivos y las metas propuestas por la Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas.

Tipo de usuario	Subdirector
Formación	Profesional
Habilidades	Gestionar ante dirección general la aprobación de proyectos para regional y centros y garantizar la articulación de políticas generales de la entidad Sena
Actividades	<ul style="list-style-type: none"> - Seguimiento y control a los Centros de formación de la Regional de la Regional que propende por la integración de los centros. - cumplimiento oportuno de las metas planes programas procesos y procedimientos en la entidad teniendo en cuenta además los indicadores de gestión establecidos.

Tipo de usuario	Solicitante
Formación	N/A
Habilidades	Conocimiento Empírico de TIC
Actividades	N/A

2.4 Restricciones

Para el Desarrollo del Producto Software (Nombre) se tiene en cuenta los siguientes Elementos:

Normas Técnicas

ISO 9001

ISO 14000
ISO/IEC 12207
IEEE 830

Normas Legales

Ley 1437 de 2011
Ley 1474 de 2011
Ley 24 de 1992
Decreto Ley 019 de 2012
Decreto 249 de 2004
Decreto 2591 de 1991
Resolución 122 de 2012
Resolución 01961 de 2004
Resolución 725 de 2013
Decreto 2482 de 2012
Decreto 2641 de 2012

Metodología de Desarrollo
SCRUM

Modelo de ciclo de vida
Iterativo e Incremental.

Lenguaje de Programación
Java Web

Motor de bases de Datos:
MySQL

Servicio de Hosting:
Almacenamiento de base de datos MySQL
y módulos del sistema codificados en Java Web
Dominio IP fija del aplicativo web
Seguridad anti-spyware, antivirus y anti hackers

2.5 Suposiciones y dependencias

La aplicación web (nombre) pretende desarrollarse y evaluarse para que funcione en Google Chrome, puede variar su calidad de funcionamiento si se ejecuta en otros navegadores como Internet Explorer.

2.6 Evolución previsible del sistema

El Sistema de Información de Gestión al mecanismo de atención del usuario para el SENA Centro Agroecológico y Empresarial, en un futuro tendría la posibilidad de operar en dispositivos móviles desarrollando para Android y IOS.

3 Requisitos Específicos

La siguiente sección comprende los requisitos técnicos, especificaciones de sistema y exigencias del usuario para el desarrollo del producto software de atención a PQRSF para el SENA Centro Agroecológico y Empresarial.

3.1 Requisitos comunes de los interfaces

Las siguientes son especificaciones requeridas para las Interfaces de usuario, complementos de software, configuraciones de hardware y protocolos de comunicación.

3.1.1 Interfaces de usuario

Número de requisito	RIU1		
Nombre de requisito	COLORES DE LAS INTERFACES		
Descripción de requisito	La aplicación debe tener en sus formularios los siguientes colores en sus distintos objetos, expresados según la notación para web dinámica. - Verde #238276 (encabezados y botones) - Naranja #FC7323 (recuadros y campos) - Blanco (fondo de interfaces) - Negro (texto)		
Tipo	<input checked="" type="checkbox"/> Requisito	<input type="checkbox"/> Restricción	
Fuente del requisito	Formato F001-P002-REGC Formato_PQRS		
Prioridad del requisito	<input checked="" type="checkbox"/> Alta/Esencial	<input type="checkbox"/> Media/Deseado	<input type="checkbox"/> Baja/Opcional

Número de requisito	RIU2		
Nombre de requisito	FUENTE DE LAS INTERFACES		
Descripción de requisito	La Aplicación debe tener como fuente para el contenido textual Verdana 12 pt.		
Tipo	<input checked="" type="checkbox"/> Requisito	<input type="checkbox"/> Restricción	
Fuente del requisito	Formato F001-REGC Formato_PQRS		
Prioridad del requisito	<input checked="" type="checkbox"/> Alta/Esencial	<input type="checkbox"/> Media/Deseado	<input type="checkbox"/> Baja/ Opcional

Número de requisito	RIU3		
Nombre de requisito	LOGOTIPO SENA		
Descripción de requisito	Las imagen correspondiente al logo del SENA debe estar presente en la parte superior izquierda en la		

	interfaz de usuario.		
Tipo	<input checked="" type="checkbox"/> Requisito	<input type="checkbox"/> Restricción	
Fuente del requisito	Formato F001-REGC Formato_PQRS		
Prioridad del requisito	<input checked="" type="checkbox"/> Alta/Esencial	<input type="checkbox"/> Media/Deseado	<input type="checkbox"/> Baja/ Opcional

3.1.2 Interfaces de hardware

Número de requisito	RIH1		
Nombre de requisito	RESOLUCIÓN DE PANTALLA PARA LAS INTERFACES		
Descripción de requisito	La pantalla de cualquier equipo de cómputo que se utilice para acceder al sistema debe tener como mínimo de resolución compatible 1280 x 768 px.		
Tipo	<input checked="" type="checkbox"/> Requisito	<input type="checkbox"/> Restricción	
Fuente del requisito	EQUIPO DE DESARROLLO		
Prioridad del requisito	<input type="checkbox"/> Alta/Esencial	<input checked="" type="checkbox"/> Media/Deseado	<input type="checkbox"/> Baja/ Opcional

Número de requisito	RIH2		
Nombre de requisito	CANTIDAD DE COLORES PARA LAS INTERFACES		
Descripción de requisito	La Cantidad mínima de colores RGB que debe tener un equipo de cómputo para que se visualice correctamente la aplicación web debe ser de 256 colores.		
Tipo	<input checked="" type="checkbox"/> Requisito	<input type="checkbox"/> Restricción	
Fuente del requisito	EQUIPO DE DESARROLLO		
Prioridad del requisito	<input checked="" type="checkbox"/> Alta/Esencial	<input type="checkbox"/> Media/Deseado	<input type="checkbox"/> Baja/ Opcional

3.1.3 Interfaces de software

Número de requisito	RIS1		
Nombre de requisito	COMPLEMENTO FLASH PLAYER EN LA APLICACIÓN		
Descripción de requisito	La Aplicación web necesita del complemento Adobe Flash Player en su versión actualizada para la reproducción de archivos flash multimedia.		
Tipo	<input checked="" type="checkbox"/> Requisito	<input type="checkbox"/> Restricción	
Fuente del requisito	EQUIPO DE DESARROLLO		
Prioridad del requisito	<input type="checkbox"/> Alta/Esencial	<input checked="" type="checkbox"/> Media/Deseado	<input type="checkbox"/> Baja/ Opcional

Número de requisito	RIS2		
Nombre de requisito	COMPLEMENTO ADOBE ACROBAT PARA EXPORTACIONES Y VISTAS DE ARCHIVOS EN PDF		
Descripción de requisito	La Aplicación web necesita del complemento Acrobat Reader en su versión actualizada para la reproducción de archivos PDF y exportaciones de informes web.		
Tipo	<input checked="" type="checkbox"/> Requisito	<input type="checkbox"/> Restricción	
Fuente del requisito	EQUIPO DE DESARROLLO		
Prioridad del requisito	<input checked="" type="checkbox"/> Alta/Esencial	<input type="checkbox"/> Media/Deseado	<input type="checkbox"/> Baja/Opcional

Número de requisito	RIS3		
Nombre de requisito	MICROSOFT OFFICE HOME		
Descripción de requisito	El equipo de Cómputo en el cuál se utilice de la aplicación necesita tener instalado la suite ofimática de Microsoft, mínimo desde la versión 2007, para que pueda interactuar con exportaciones de Excel; como los reportes.		
Tipo	<input checked="" type="checkbox"/> Requisito	<input type="checkbox"/> Restricción	
Fuente del requisito	EQUIPO DE DESARROLLO		
Prioridad del requisito	<input checked="" type="checkbox"/> Alta/Esencial	<input type="checkbox"/> Media/Deseado	<input type="checkbox"/> Baja/ Opcional

3.1.4 Interfaces de comunicación

Número de requisito	RIC1		
Nombre de requisito	ENVÍO DE MENSAJERÍA A CORREOS ELECTRÓNICOS.		
Descripción de requisito	La Aplicación web necesita enviar reportes, respuestas e informes de satisfacción mediante el servicio de mensajería a correos electrónicos		
Tipo	<input checked="" type="checkbox"/> Requisito	<input type="checkbox"/> Restricción	
Fuente del requisito	EQUIPO DE DESARROLLO		
Prioridad del requisito	<input checked="" type="checkbox"/> Alta/Esencial	<input type="checkbox"/> Media/Deseado	<input type="checkbox"/> Baja/ Opcional

Número de requisito	RIC2		
Nombre de requisito	ENVÍO Y DESCARGA DE FICHEROS		
Descripción de requisito	Se debe contar con el protocolo de transmisión de ficheros FTP para que el cliente pueda descargar archivos que el sistema de información permita a este abrir.		
Tipo	<input checked="" type="checkbox"/> Requisito	<input type="checkbox"/> Restricción	

Fuente del requisito	EQUIPO DE DESARROLLO		
Prioridad del requisito	<input checked="" type="checkbox"/> Alta/Esencial	<input type="checkbox"/> Media/Deseado	<input type="checkbox"/> Baja/Opcional

3.2 Requisitos funcionales

Sistema de información orientado a la web que permita la recepción, radicación, gestión y solución de las PQRSF solicitadas por los diferentes grupos de interés, para el centro agroecológico y empresarial Sena, regional Cundinamarca.

Número de requisito	RF1		
Nombre de requisito	Modelado de base de datos		
Descripción de requisito	<p>El Sistema debe utilizar y proporcionar los roles de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ciudadano cliente (asignados a los grupos de interés) - Líderes de procesos Sena (responsables de la gestión del cliente) <p>Cada una con contraseña respectiva dada por el usuario a l momento de registrarse.</p>		
Tipo	<input checked="" type="checkbox"/> Requisito	<input type="checkbox"/> Restricción	
Fuente del requisito	EQUIPO DE DESARROLLO		
Prioridad del requisito	<input checked="" type="checkbox"/> Alta/Esencial	<input type="checkbox"/> Media/Deseado	<input type="checkbox"/> Baja/Opcional

Número de requisito	RF2		
Nombre de requisito	Creación de Base de Datos		
Descripción de requisito	<p>El Sistema debe utilizar y proporcionar los roles de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ciudadano cliente (asignados a los grupos de interés) - Líderes de procesos Sena (responsables de la gestión del cliente) <p>Cada una con contraseña respectiva dada por el usuario a l momento de registrarse.</p>		
Tipo	<input checked="" type="checkbox"/> Requisito	<input type="checkbox"/> Restricción	
Fuente del requisito	EQUIPO DE DESARROLLO		
Prioridad del requisito	<input checked="" type="checkbox"/> Alta/Esencial	<input type="checkbox"/> Media/Deseado	<input type="checkbox"/> Baja/Opcional

Número de requisito	RF3		
Nombre de requisito	RECEPCIÓN DE SOLICITUDES		
Descripción de requisito	<p>- El sistema deberá permitir la Recepción y Radicación de los PQRSF, diligenciados por los diferentes grupos de interés basado a partir del</p>		

	documento (F001-P004-REGC Formato_PQRS).		
Tipo	<input checked="" type="checkbox"/> Requisito	<input type="checkbox"/> Restricción	
Fuente del requisito	EQUIPO DE DESARROLLO Líder de Relacionamento Empresarial y Gestión del Cliente		
Prioridad del requisito	<input checked="" type="checkbox"/> Alta/Esencial	<input type="checkbox"/> Media/Deseado	<input type="checkbox"/> Baja/ Opcional

Número de requisito	RF2		
Nombre de requisito	CONSULTA DE SOLICITUDES		
Descripción de requisito	El sistema deberá permitir a los diferentes grupos de interés la consulta de PQRSF, con el fin de informar a estos el estado de sus solicitudes. Según (P004-REGC peticiones_ Quejas_Reclamos _Sug)		
Tipo	<input checked="" type="checkbox"/> Requisito	<input type="checkbox"/> Restricción	
Fuente del requisito	EQUIPO DE DESARROLLO – Líder de Relacionamento Empresarial y Gestión del Cliente		
Prioridad del requisito	<input checked="" type="checkbox"/> Alta/Esencial	<input type="checkbox"/> Media/Deseado	<input type="checkbox"/> Baja/Opcional

Número de requisito	RF4		
Nombre de requisito	RESPUESTA A PQRSF		
Descripción de requisito	El Sistema debe permitir a los líderes de procesos SENA atender y responder de manera oportuna y de fondo lo solicitado por el Ciudadano-Cliente y estas envían a comprobación por parte del Subdirección.		
Tipo	<input checked="" type="checkbox"/> Requisito	<input type="checkbox"/> Restricción	
Fuente del requisito	EQUIPO DE DESARROLLO – P004-REGC peticiones_ Quejas_ Reclamos _Sug		
Prioridad del requisito	<input checked="" type="checkbox"/> Alta/Esencial	<input type="checkbox"/> Media/Deseado	<input type="checkbox"/> Baja/ Opcional

Número de requisito	RF5		
Nombre de requisito	CONFIRMACIÓN DE RESPUESTA PQRSF		
Descripción de requisito	El Sistema debe permitir al subdirector observar las PQRSF y confirmar la procedencia de la PQRS. Comprobando el formato de respuesta de la PQRSF por medio de la firma digital.		
Tipo	<input checked="" type="checkbox"/> Requisito	<input type="checkbox"/> Restricción	
Fuente del requisito	EQUIPO DE DESARROLLO – P004-REGC peticiones_ Quejas_ Reclamos _Sug		

Especificación de requisitos de software

Prioridad del requisito	<input checked="" type="checkbox"/> Alta/Esencial	<input type="checkbox"/> Media/Deseado	<input type="checkbox"/> Baja/Opcional
-------------------------	---	--	--

Número de requisito	RF6		
Nombre de requisito	INFORME DE CONSOLIDADO PQRSF		
Descripción de requisito	El Sistema debe permitir a los responsables generar el informe del seguimiento a las PQRS según el formato F002-P005-REGC, que debe poder extraerse a Excel.		
Tipo	<input checked="" type="checkbox"/> Requisito	<input type="checkbox"/> Restricción	
Fuente del requisito	EQUIPO DE DESARROLLO – P004-REGC peticiones_ Quejas_ Reclamos _Sug		
Prioridad del requisito	<input checked="" type="checkbox"/> Alta/Esencial	<input type="checkbox"/> Media/Deseado	<input type="checkbox"/> Baja/Opcional

Número de requisito	RF7		
Nombre de requisito	EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE RESPUESTA A PQRSF		
Descripción de requisito	El Sistema debe permitir al líder de relacionamiento Empresarial y gestión del cliente realizar evaluación de satisfacción en la respuesta a las PQRSF para ello se toman datos del informe de consolidado PQRSF.		
Tipo	<input checked="" type="checkbox"/> Requisito	<input type="checkbox"/> Restricción	
Fuente del requisito	EQUIPO DE DESARROLLO – P004-REGC peticiones_ Quejas_ Reclamos _Sug		
Prioridad del requisito	<input checked="" type="checkbox"/> Alta/Esencial	<input type="checkbox"/> Media/Deseado	<input type="checkbox"/> Baja/Opcional

Número de requisito	RF8		
Nombre de requisito	INFORMES FINALES PQRSF		
Descripción de requisito	La Aplicación debe permitir publicar el informe final de PQRS con la gestión y evaluación de satisfacción a los responsables de proceso SENA competentes para que determinen y tomen acciones al respecto.		
Tipo	<input checked="" type="checkbox"/> Requisito	<input type="checkbox"/> Restricción	
Fuente del requisito	EQUIPO DE DESARROLLO		
Prioridad del requisito	<input checked="" type="checkbox"/> Alta/Esencial	<input type="checkbox"/> Media/Deseado	<input type="checkbox"/> Baja/Opcional

Número de requisito	RF9		
Nombre de requisito	CREACIÓN DE USUARIOS		

Descripción de requisito	La aplicación debe permitir al administrador la creación y actualización de usuarios para la gestión de las PQRSF. Teniendo en cuenta la asignación de los roles correspondientes a los privilegios que tendrá en el sistema.		
Tipo	<input checked="" type="checkbox"/> Requisito	<input type="checkbox"/> Restricción	
Fuente del requisito	EQUIPO DE DESARROLLO		
Prioridad del requisito	<input checked="" type="checkbox"/> Alta/Esencial	<input type="checkbox"/> Media/Deseado	<input type="checkbox"/> Baja/Opcional

Número de requisito	RF10		
Nombre de requisito	ASIGNACIÓN DE ROLES		
Descripción de requisito	El Sistema debe utilizar y proporcionar los roles de: <ul style="list-style-type: none">- Ciudadano cliente (asignados a los grupos de interés)- Líderes de procesos Sena (responsables de la gestión del cliente) Cada una con contraseña respectiva dada por el usuario a l momento de registrarse.		
Tipo	<input checked="" type="checkbox"/> Requisito	<input type="checkbox"/> Restricción	
Fuente del requisito	EQUIPO DE DESARROLLO		
Prioridad del requisito	<input checked="" type="checkbox"/> Alta/Esencial	<input type="checkbox"/> Media/Deseado	<input type="checkbox"/> Baja/Opcional

3.3 Requisitos no funcionales

3.3.1 Requisitos de rendimiento

Número de requisito			
Nombre de requisito	ATENCIÓN PRIORITARIA		
Descripción de requisito	La aplicación web debe permitir atención prioritaria a PQRSF presentadas por menores de edad, las elevadas por la población desplazada, entidades gubernamentales y/o autoridades competentes, personas con discapacidad y/o con diversidad funcional y Urna de Cristal.		
Tipo	<input checked="" type="checkbox"/> Requisito	<input type="checkbox"/> Restricción	
Fuente del requisito	EQUIPO DE DESARROLLO		
Prioridad del requisito	<input checked="" type="checkbox"/> Alta/Esencial	<input type="checkbox"/> Media/Deseado	<input type="checkbox"/> Baja/Opcional

3.3.2 Seguridad

Número de requisito	RNFS1		
Nombre de requisito	VALIDACIONES		
Descripción de requisito	Los Formularios de la aplicación debe contener una verificación de caracteres de imagen de 8 dígitos para verificar de las inserciones no son programadas.		
Tipo	<input type="checkbox"/> Requisito	<input checked="" type="checkbox"/> Restricción	
Fuente del requisito	EQUIPO DE DESARROLLO		
Prioridad del requisito	<input type="checkbox"/> Alta/Esencial	<input checked="" type="checkbox"/> Media/Deseado	<input type="checkbox"/> Baja/ Opcional

Número de requisito	RNFS2		
Nombre de requisito	ROLES		
Descripción de requisito	<p>El sistema de información debe permitir el uso de los roles asignados, y los privilegios que pueden tener estos roles:</p> <p>Líder de Relacionamiento Empresarial y Gestión del Cliente</p> <ul style="list-style-type: none">- Realizar Evaluación de Satisfacción- Realizar Reportes de Consolidado- Enviar informes finales- Deshabilitar usuario <p>Líder de procesos SENA</p> <ul style="list-style-type: none">- Realizar Respuesta de la PQRSF- Cambiar el estado de la PQRSF- Enviar respuesta de la PQRSF <p>Ciudadano-cliente</p> <ul style="list-style-type: none">- Realizar PQRSF- Consultar estado de la PQRSF- Modificar datos personales		
Tipo	<input checked="" type="checkbox"/> Requisito	<input type="checkbox"/> Restricción	
Fuente del requisito	Líder de Relacionamiento Corporativo Mónica Hernández Suarez		
Prioridad del requisito	<input checked="" type="checkbox"/> Alta/Esencial	<input type="checkbox"/> Media/Deseado	<input type="checkbox"/> Baja/Opcional

Número de requisito	RNFS3		
Nombre de requisito	ALERTA DE PQRSF ENTRANTE		
Descripción de requisito	El sistema de información debe notificar por medio de alertas a los Responsables de las PQRS el tiempo límite de respuesta e cada una.		
Tipo	<input checked="" type="checkbox"/> Requisito	<input type="checkbox"/> Restricción	

Fuente del requisito	EQUIPO DE DESARROLLO – P004-REGC peticiones_ Quejas_Reclamos _Sug		
Prioridad del requisito	<input checked="" type="checkbox"/> Alta/Esencial	<input type="checkbox"/> Media/Deseado	<input type="checkbox"/> Baja/Opcional

3.3.3 Fiabilidad

Número de requisito			
Nombre de requisito	NOTIFICACIONES DE ERRORES		
Descripción de requisito	El Sistema de información en caso de error, deberá mostrar un mensaje de ventana en el cual contenga la descripción o nota de fallo, y un botón de retroceso al proceso dado.		
Tipo	<input type="checkbox"/> Requisito	<input checked="" type="checkbox"/> Restricción	
Fuente del requisito	EQUIPO DE DESARROLLO		
Prioridad del requisito	<input type="checkbox"/> Alta/Esencial	<input checked="" type="checkbox"/> Media/Deseado	<input type="checkbox"/> Baja/Opcional

3.3.4 Disponibilidad

Número de requisito			
Nombre de requisito	PERIODO DE ATENCIÓN DE LA APLICACIÓN		
Descripción de requisito	El Sistema de Información debe estar disponible para Recepción de Solicitudes las 24 Horas del Día		
Tipo	<input checked="" type="checkbox"/> Requisito	<input type="checkbox"/> Restricción	
Fuente del requisito	EQUIPO DE DESARROLLO - Líder de Relacionamento Corporativo Mónica Hernández Suarez		
Prioridad del requisito	<input type="checkbox"/> Alta/Esencial	<input checked="" type="checkbox"/> Media/Deseado	<input type="checkbox"/> Baja/Opcional

3.3.5 Mantenibilidad

Número de requisito			
Nombre de requisito	LIMITE DE RADICADO DE PQRSF		
Descripción de requisito	Las solicitudes radicadas deben tener un límite máximo de 10 días para ser resuelta o asistida por un funcionario.		
Tipo	<input type="checkbox"/> Requisito	<input checked="" type="checkbox"/> Restricción	
Fuente del requisito	EQUIPO DE DESARROLLO - Líder de Relacionamento Corporativo Mónica Hernández Suarez		
Prioridad del requisito	<input checked="" type="checkbox"/> Alta/Esencial	<input type="checkbox"/> Media/Deseado	<input type="checkbox"/> Baja/Opcional

3.3.6 Portabilidad

3.4 Otros requisitos

4 Apéndices