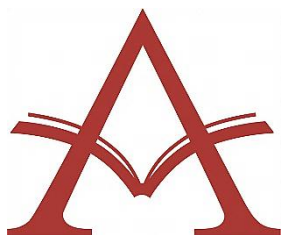


UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS



ESCUELA DE INGENIERÍA DE COMPUTACIÓN Y SISTEMAS

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Sistema de Atención de Tickets

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE INGENIERO EN
COMPUTACIÓN Y SISTEMAS**

AUTORES:

Bach. Santa Cruz Atahualpa, Robinson Ruben

Bach. Caqui Tapia, Cesar Martin

Bach. Polin Montalvo, Michael

ASESOR:

Mg. Fernando Escudero Vilchez

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: SISTEMAS DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y
CONOCIMIENTOS**

LIMA, PERÚ

2015

Dedicatoria

A dios, por habernos dado salud, fuerza, voluntad y coraje para poder lograr nuestros objetivos y metas a través de este arduo camino hacia nuestra titulación.

Con todo cariño y amor para nuestros padres que hicieron todo en la vida para que pudiéramos lograr nuestros sueños, quienes nos formaron y nos forjaron en las personas de bien que somos ahora, a ellos por siempre nuestro corazón y agradecimiento.

Agradecimientos

Agradecemos muy profundamente a todos los organismos y personas naturales que hicieron posible la realización de este proyecto, entre los que se deben mencionar:

- A nuestra casa de estudios, la Universidad Peruana de las Américas por habernos dado la oportunidad de ingresar al sistema de Educación Superior y cumplir este gran sueño.
- A todas las personas quienes de una u otra forma han colocado un granito de arena para el logro de este Trabajo de Grado, agradecemos de forma sincera su valiosa colaboración.

Resumen

El presente trabajo de investigación, Sistema de Atención de Tickets, se basa en la empresa productora de zapatos Calimod, que cuenta con la certificación ISO 9001:2008. Como parte del entendimiento de la problemática, se identificaron los procesos claves, así como los principales problemas relacionados con estos en el área de Tecnologías de la Información. En el proceso del desarrollo de las propuestas se han establecido, como problemas potenciales, los reportes recurrentes de atención, en las diferentes áreas, en temas informáticos. Algunos de estos fueron repetitivos, otros no fueron concluidos y otros tomaron más tiempo que lo normal. Además, estas incidencias se han registrado en hojas de papel de cálculo, con lo cual no se cuenta con números y estadísticas reales acerca de las atenciones.

El objetivo fue determinar la manera en que la aplicación de un *software*, como apoyo al proceso de atención de *tickets*, puede impartir orden y control en el proceso de atención al cliente interno y cómo influye en la gestión del área de Sistemas en la empresa fabricante de calzados Calimod.

El sistema, denominado Ticket Soft, brindará una alternativa de solución a esta problemática mediante reportes que permitirán determinar los sucesos recurrentes y repetitivos, así también la efectividad de los recursos en la atención de los mismos; lo que permitirá obtener estadísticas por área, tipo de incidencia, etc. Así también se podrán auditar todas incidencias y realizar el respectivo seguimiento a los hallazgos efectuados.

Este sistema de *tickets* de atención basado en web representará un ahorro de tiempo y recursos para la empresa mediante la automatización de los *tickets* de atención, así como el seguimiento que se le brindará al usuario y al administrador, permitiendo mejoras continuas en forma sucesiva conforme se vaya actualizando el *software*.

Palabras clave: ISO 9001:2008, procesos clave, *software*, tecnología de la información, *ticket* de atención

Abstract

In this document, the following research will be developed: the Attention Ticket System applied to Calimod Shoe Company, which holds ISO 9001: 2008 certificate. As part of the understanding of the problem, the key processes were identified as well as the main problems related to them in the area of information technology. In the process of developing the proposals, recurrent reports of attention in the different areas in computer subjects have been established as potential problems, some of them were repetitive, others were not concluded and others took longer than normal. In addition, these incidents have been recorded on sheets of paper, of calculation, which does not have numbers and accurate statistics about these attentions.

The objective of this research is to determine how the application of software to support the ticket attention process can give order and control in the internal customer service process and how it influences the management of the systems area in the shoe manufacturer Calimod.

The system, called TicketSoft, will provide an alternative solution to this problem through reports that will allow determining recurrent and repetitive events, as well as the effectiveness of the resources in attending them, which will allow obtaining statistics by area, type of incidence, etc. In this way, all incidents can be audited and the respective findings can be monitored.

This system of web-based care tickets will represent a saving of time and resources for the company through the automation of care tickets, as well as the follow-up that will be provided to the user and the administrator allowing continuous and successive improvements while the software is being updated.

Keywords: ISO 9001: 2008, key processes, software, Information technology, attention ticket

Tabla de Contenido

Introducción	1
Capítulo I: Modelamiento Empresarial	2
1. Acerca de La Empresa.....	2
2. Organigrama.....	4
3. Análisis FODA	5
.....	5
Matriz FODA	5
4. Cadena de Valor	6
5. Análisis Canvas	7
ASOCIACIONES CLAVES	8
ACTIVIDADES CLAVES.....	8
PROPUESTA DE VALOR.....	8
RECURSOS CLAVES.....	8
CANALES	8
ESTRUCTURA DE COSTES.....	8
FUENTES DE INGRESOS.....	8
6. Mapa de Procesos.....	8
7. Definición del problema.....	9
8. Diagrama de Causa Efecto	10
.....	10
Capítulo II: Plan de Proyecto	11
1. Identificación de los Stakeholder (Interesados)	11
2. Acta de Constitución del Proyecto	11
3. Objetivos del Proyecto	14
4. Alcance del Proyecto.....	14
5. Factores críticos de éxito	15
6. Funcionalidad Requerida.....	15
7. Estrategia de Solución	16
8. Entregables	16
9. Estructura general del proyecto EDT	17
10. Cronogramas	18
11. Presupuesto.....	19
12. Financiamiento	20
13. Matriz de Comunicaciones.....	20
14. Matriz de Riesgos.....	21
Capítulo III: Modelado de Negocio.....	22

1. Antecedentes	22
2. Objetivo General	22
3. Alcance	23
4. Modelo de Casos de Uso del Negocio.....	23
4.1 Casos de Uso del Negocio.....	23
.....	23
4.2 Descripción de los Casos de Uso:	23
4.3 Actores del Negocio.	24
4.4 Descripción de Actores del Negocio.	24
4.5 Diagrama General de Casos de Uso del Negocio.....	25
4.6 Especificación de Casos de Uso de Negocio.....	25
Caso de Uso: Registro de Ticket	25
Caso de Uso: Asignación de Recurso.....	26
Caso de Uso: Seguimiento de Tickets.	27
Capítulo IV: Requerimientos.....	29
1. Matriz Actividades vs. Requisitos	29
2. Matriz de Requerimientos funcionales adicionales	30
3. Matriz de Requerimientos No Funcionales	32
4. Modelo de Casos de Uso	33
4.1 Actores	33
.....	33
4.2 Diagrama de Paquetes	34
4.3 Diagrama de Casos de Uso por Paquetes	34
.....	36
4.4 Diagrama General de Casos de Uso	37
.....	37
4.5 Especificación de Casos de Uso del Sistema	38
Capítulo VI: Pruebas del Sistema.....	94
1. Historial del Documento	94
2. Introducción.....	94
3. Planteamiento del problema	94
4. Estrategia de Pruebas.....	95
5. Reporte de ejecución de pruebas	97
Capítulo VIII: Conclusiones y Recomendaciones.....	108
Bibliografía.....	¡Error! Marcador no definido.

Introducción

El grupo CALIMOD se dedica al rubro de producción de calzado de cuero. Tiene presencia a nivel nacional y cuenta con la certificación ISO 9001:2008, que respalda su excelente proceso de fabricación.

En el proceso del desarrollo de las propuestas se han identificado como problemas potenciales los reportes recurrentes de atención, en las diferentes áreas, en temas informáticos, algunos de estos son repetitivos, otros no son concluidos y otros toman más tiempo que de lo normal. Además estas incidencias se registran en hojas de papel, de cálculo, con lo cual no se cuenta con estadísticas acerca de estas atenciones.

Estos problemas afectan considerablemente los procesos de estas áreas, ya que reducen sus horas efectivas de proceso, retrasando algunos de los procesos clave en la producción y atención.

El sistema TicketSoft brindará solución a esta problemática mediante reportes que permitan determinar los sucesos recurrentes y repetitivos, así también la efectividad de los recursos en la atención de los mismos, permitirá obtener estadísticas por área, tipo de incidencia, etc. Así también auditar que todas estas incidencias estén terminadas.

Todo este sistema basado en web representa un ahorro de tiempo y recursos mediante la automatización de los tickets de atención, así también como el seguimiento que se le brindara al usuario, así como al administrador (jefe de área).

Capítulo I: Modelamiento Empresarial

1. Acerca de La Empresa

Reseña Histórica

La empresa Calimod inicia sus labores en el año 1995, ofreciendo el servicio de producción de calzado. En la actualidad es considerado como una de las empresas líderes del sector calzado dentro del mercado peruano. Dentro de su cartera de clientes podemos encontrar grandes tiendas por departamentos como también tiendas de mediano rango esto dentro de provincias y otros departamentos. Cuenta con 700 trabajadores entre Personal Asistencial y Administrativo.

Ubicación

La empresa cuenta con una sede central, ubicada en:

- Av. Santa María Nro. 145 Urb. Industrial la Aurora - Lima – Ate.

Cuenta con sucursales de Producción:

- Av. Industrial Nro. 150 Urb. La Aurora - Lima - Ate.
- Av. Santa María Nro. 145 Lima – Ate.

Cuenta sus sucursales de atención al cliente:

- Av. Argentina Nro. 3093 int. 37 (Mercado Minka) – Callao.
- Av. Los Sauces Nro. 154 Lima – Ate.
- Av. Lima Nro. S/N Lote. A-1 int. L109, Lima - Villa Salvador.
- Av. Santa María Nro. 147 Urb. La Aurora Lima- Ate.



Perfil Corporativo

Grupo Calimod es una empresa dedicada a la producción y distribución de calzado, enfocado en la movilización de la inversión y el desarrollo de la competitividad sostenible a nivel nacional, regional, sectorial, de ciudades y empresas. Opera con sede en Lima, oficinas de enlace en las principales capitales de la región y aliados estratégicos en Estados Unidos, Europa y Asia.

Su selecto staff de investigadores, consultores y docentes añaden más valor a la toma de decisiones, porque están en capacidad de aprovechar las enormes sinergias de su red de centros de excelencia internacional especializados. Ayudan a sus clientes a convertir datos en información estratégica, y ponen a su servicio su creatividad para el desarrollo de estrategias, productos, marcas y negocios innovadores convirtiendo estas estrategias en sistemas de gestión efectivos, así como en proyectos, negocios, imágenes y discursos movilizadores del cambio y de la competitividad.

Visión

Ser la empresa más competitiva del sector calzado a nivel nacional con alcance internacional.

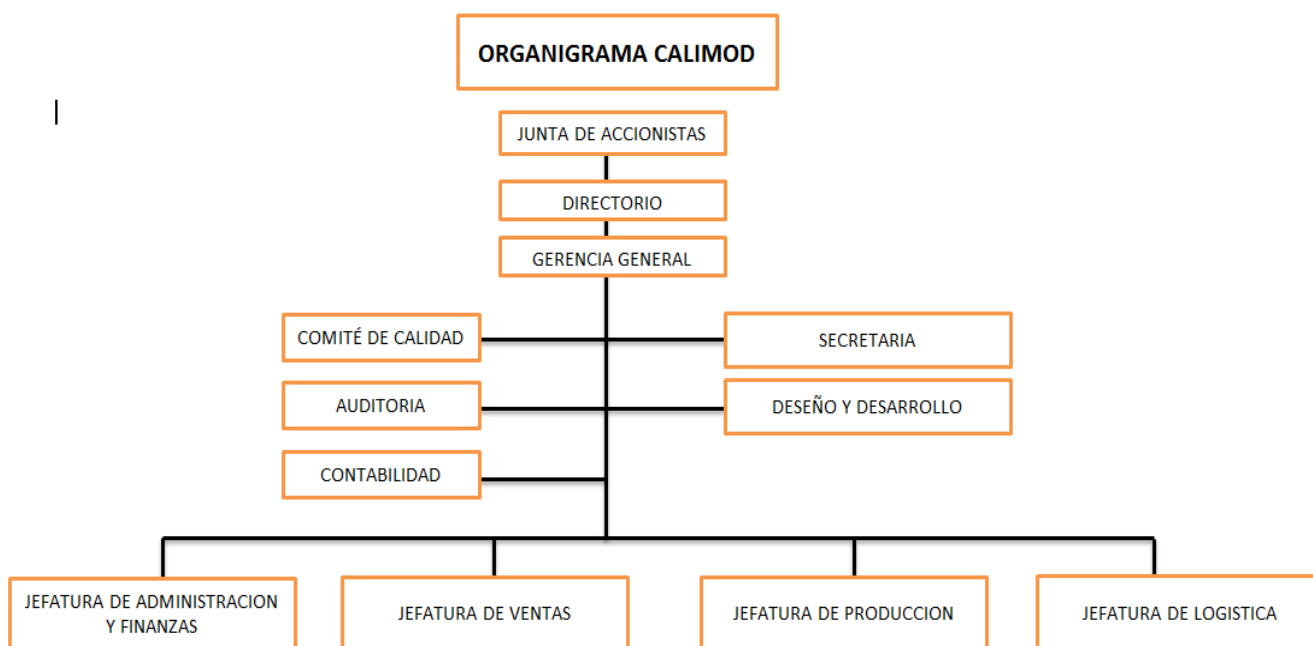
Misión

Contribuir al éxito de nuestros clientes, brindándoles oportunamente calzado de calidad, comodidad y moda. Logrando la satisfacción de nuestros usuarios y contribuyendo al fortalecimiento de la empresa y bienestar de nuestros trabajadores.

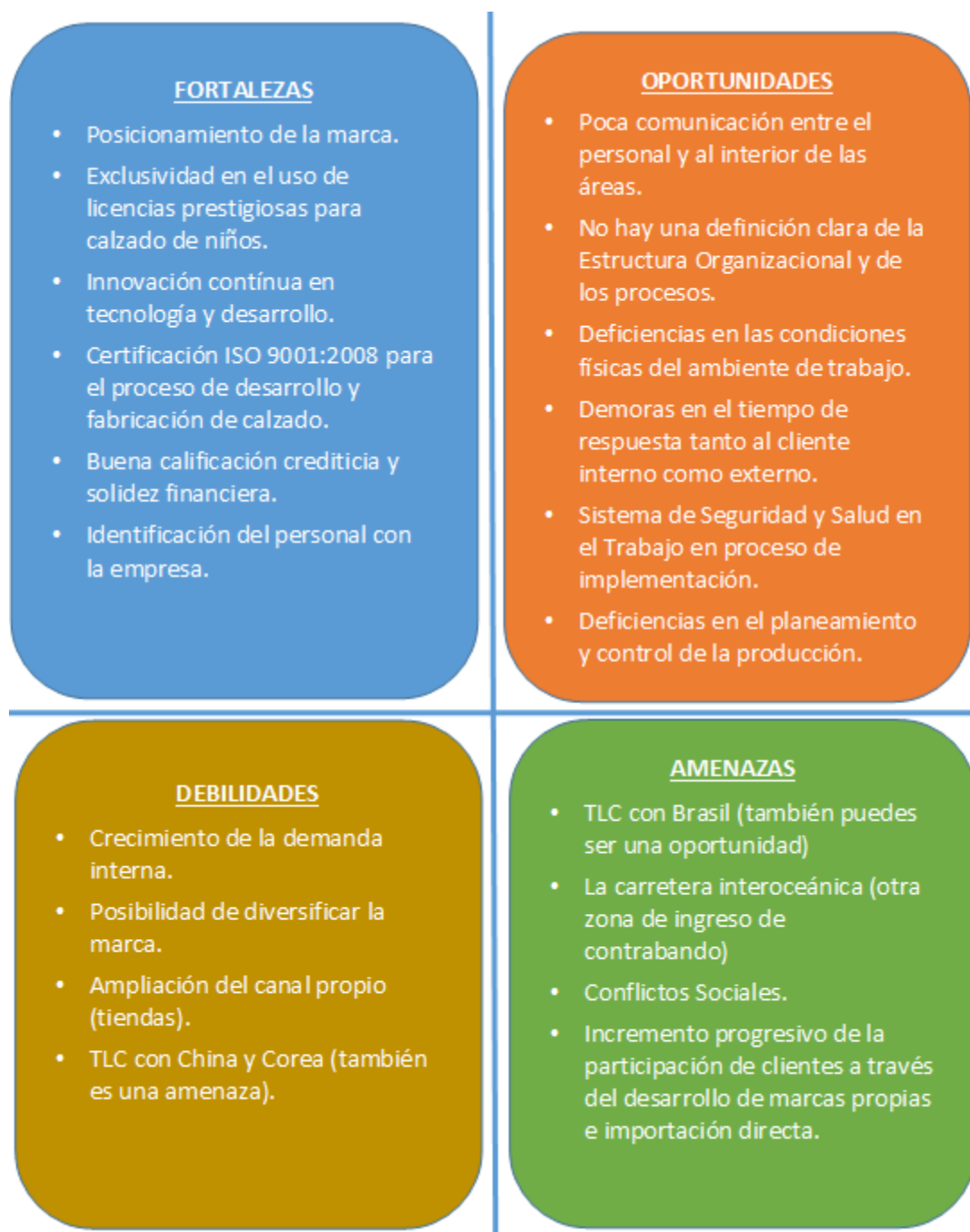
Servicios

La empresa Calimod brinda servicios de producción, importación, exportación, venta de calzados de calidad, comodidad, buen precio, diseños innovadores, requeridos por el estándar de nuestros clientes, estas pueden ser del sector público y privado. Ser eficaces en la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes, colaboradores y accionistas, mediante el cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de calidad. Comprometidos hacia la mejora continua.

2. Organigrama



3. Análisis FODA



Matriz FODA

La empresa aún se encuentra en etapa de definición de estrategias, la cual concluirá en el primer trimestre del próximo año. Esto a la fecha de elaboración del presente documento. }

4. Cadena de Valor

A continuación mostramos la Cadena de Valor del Grupo Calimod. La cadena de valor empresarial, o cadena de valor, es un modelo teórico que permite describir el desarrollo de las actividades de una organización empresarial generando valor al cliente final.

Tenemos como Actividades de Apoyo:

- Infraestructura Empresarial
- Administración de Recursos Humanos
- Sistema de Información
- Abastecimiento.

Tenemos como Actividades Primarias:

- Logística interna.
- Operaciones.
- Logística de salida
- Marketing y Ventas
- Post venta



Actividades primarias:

LOGÍSTICA INTERNA	OPERACIONES	LOGISTICA EXTERNA	MARKETING Y VENTAS	SERVICIOS POST VENTAS
<ul style="list-style-type: none"> • Compra de insumos • Recepcion de materiales • Almacenamiento de insumos y productos finales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo • Fabricación • Procesos de calidad • Outsourcing 	<ul style="list-style-type: none"> • Procesos de Pedidos • Distribucion de Pedidos • Control de Inventarios 	<ul style="list-style-type: none"> • Fuerza de Ventas • Promociones • Publicidad • Eventos 	<ul style="list-style-type: none"> • Recepción de quejas y sugerencias. • Atención de quejas y sugerencias. • Solicitud de conformidad de atención.

5. Análisis Canvas

A continuación se muestra el Canvas de modelo del negocio. Se presentan los nueve módulos que el modelo contempla para otorgar una referencia visual de los principales componentes del negocio, clientes, producto, mercado y las implicaciones internas que se generan.

ASOCIACIONES CLAVES <ul style="list-style-type: none"> • Cadenas de Ventas como Ripley. • Alianzas con Centros de Estudios. • Tiendas por departamento. • Proveedores de Cuero. • Importadores de China. 	ACTIVIDADES CLAVES <ul style="list-style-type: none"> • Análisis de reportes de ventas. • Estudio del comportamiento del cliente. • Estudio de zonal con afluencia de compras. • Medición de la efectividad de la publicidad. 	PROPUESTA DE VALOR <ul style="list-style-type: none"> • Ser eficaces en la búsqueda de la satisfacción del cliente. • Ayudar a resolver el problema de buscar un calzado cómodo, de buen acabado. • Satisfacer la necesidad del buen vestir y la moda. • Ofreciendo productos en diversidad de líneas: Vestir, casual y Urbano. 	RELACIONES CON LOS CLIENTES <ul style="list-style-type: none"> • Relación Personal con el cliente. • Servicio de Atención al cliente. • Redes sociales. 	SEGMENTOS DEL MERCADO <ul style="list-style-type: none"> • Caballeros que desean utilizar calzados con elegancia y diseños innovadores. • Orientada al público juvenil, adulto.
	RECURSOS CLAVES <ul style="list-style-type: none"> • Publicidad. • Capital humano. • Campañas y promociones de venta. 		CANALES <ul style="list-style-type: none"> • Marketing digital. • Páginas sociales. • Líneas telefónicas. • Publicidad en la TV. 	
ESTRUCTURA DE COSTES <ul style="list-style-type: none"> • Costos Fijos (servicios, infraestructura, salarios, equipos, vehículos, etc.). • Costos Variables (Desarrollo del producto, Impuestos, Renovaciones y mantenimiento de equipos, etc.). 			FUENTES DE INGRESOS <ul style="list-style-type: none"> • Venta de productos terminados. • Venta de mercadería comprada. 	

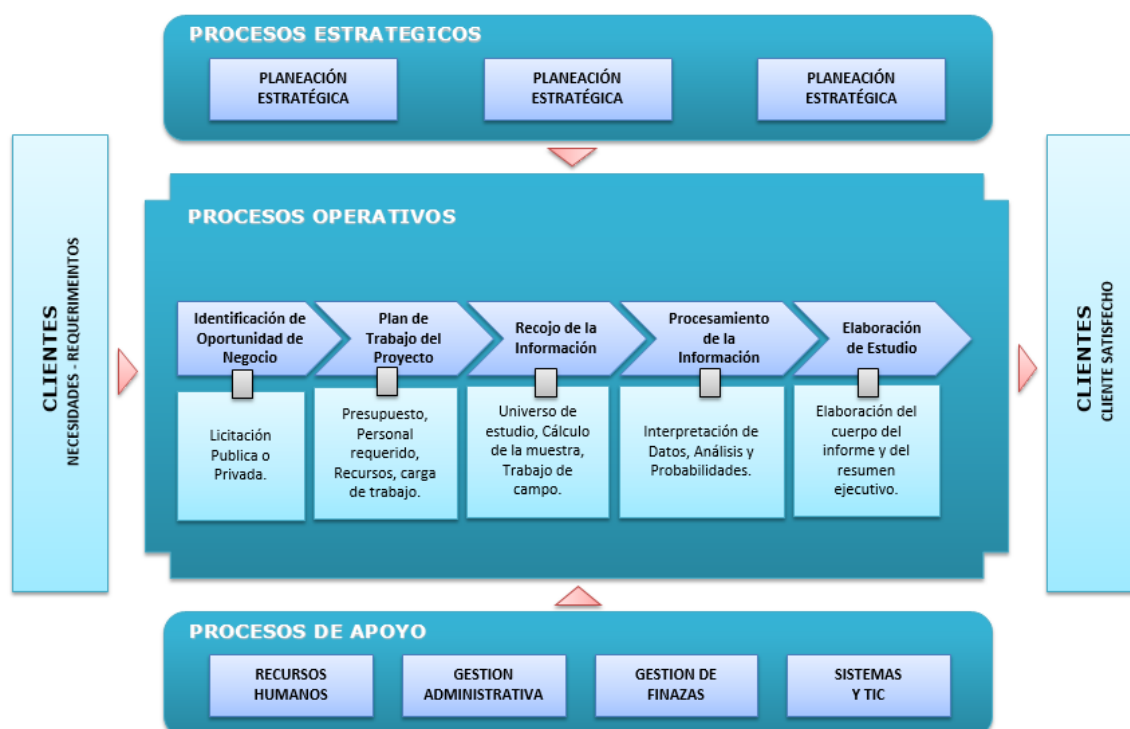
6. Mapa de Procesos

Mapa de Procesos permite esquematizar los procesos claves de la organización y sus principales actividades. Por medio del Mapa de Procesos se facilita el control de los aspectos claves a mejorar constantemente, lo cual permite aumentar el valor agregado de una organización.

Se ha elaborado entonces el mapa de procesos correspondiente al sector al cual está dirigida al grupo CALIMOD, el sector calzados, por lo que se considera a todo lo referido como los procesos operativos del negocio.

Para una empresa dedicada a la fabricación de calzados es fundamental elaborar un mapa de procesos como herramienta de gestión de calidad en el producto final, porque facilita el control de los aspectos claves a mejorar constantemente y le permiten aumentar su valor agregado.

El equipo de planeamiento ha elaborado el siguiente mapa de procesos:



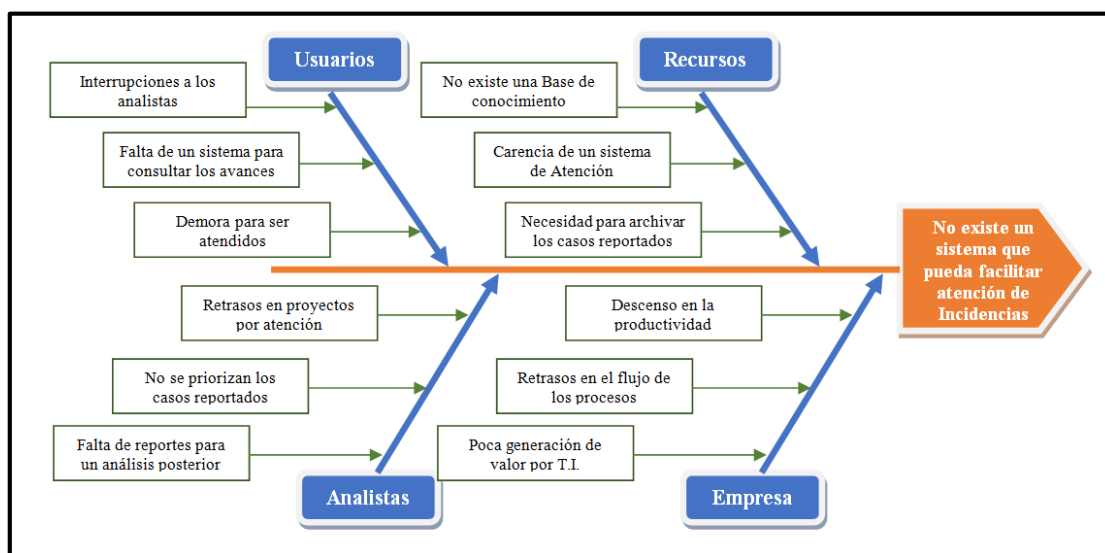
7. Definición del problema

Actualmente en la empresa no se aplica una gestión adecuada en el proceso de atención de incidencias para el área de T.I. por los siguientes motivos:

- No se tienen establecido un tiempo promedio de atención según sea el tipo de incidencia que sea, por lo que atender un caso puede demandar incluso días.
- No se cuenta con un sistema que almacene la información de la resolución de los casos, por lo que en cada incidencia registrada por el usuario se tiene que empezar de cero.
- Al no existir un control que pueda priorizar las incidencias, algunos usuarios tienen que esperar largos plazos para poder ser atendidos.
- No existe una base de datos donde se pueda consultar la cantidad de incidencias reportadas diarias ni las áreas que las generan. Al no existir un conteo no se puede ver el panorama general y la situación actual de las áreas.

- Al no existir un sistema por donde el usuario pueda registrar sus incidencias, se ve obligado a llamar o incluso a entrar al área para que pueda ser atendido, interrumpiendo el avance de los proyectos asignados a los analistas.
- Los casos reportados al ser acumulados muchas veces detienen el flujo de los procesos de los trabajadores ocasionando retrasos.
- Al consumir mucho tiempo para las atenciones el área de T.I. de la empresa no está generando valor para la misma.
- Al no existir un sistema no se puede crear reportes en los cuales se pueden obtener contra medidas para el descenso de incidencias.

8. Diagrama de Causa Efecto



Capítulo II: Plan de Proyecto

1. Identificación de los Stakeholder (Interesados)

Los participantes de este proyecto, somos todos los integrantes de este grupo y usuarios que tendrán acceso al sistema, ya que este proyecto está destinado a ser una alternativa de solución le permita a la empresa la gestión de sus procesos de Consultoría. El proyecto será alimentado por las diferentes realidades de las empresas en las que actualmente laboramos, recopilaremos información acerca de los procesos de selección de consultores asociados y gestión de propuestas y proyectos de consultoría.

Nombre de Interesado	Empresa / Área	Cargo	Expectativa	Influencia Interés	Importancia Impacto
Usuarios	General	General	Tener un sistema en el que puedan ser atendidos lo más rápido posible.	Baja/Baja	Alta/Alta
Michael Polín	Área de Sistemas	Help Desk	Mejorar y controlar los procesos de Atención.	Media/Media	Alta/Alta
Rafael Carrasco	Área de Sistemas	Analista Comercial	Tener un sistema con interfaz fácil de utilizar.	Alta/Alta	Alta/Alta
Miguel Ramón	Área de Sistemas	Analista Producción	Recopilar información para poder deducir el origen de las Incidencias.	Alta/Alta	Alta/Alta
Hernán Perea	Área de Sistemas	Jefe de Sistemas	Disminuir el tiempo de atención de incidencias para los analistas.	Alta/Alta	Alta/Alta
Tomas Chang	Presidencia Ejecutiva	Gerente General	Obtener reportes mediante el sistema para la toma de decisiones.	Alta/Alta	Alta/Media

2. Acta de Constitución del Proyecto

Nombre del Proyecto: Sistema de Atención de Tickets	
Elaborado por: Cesar Martin Caqui Tapia Robinson Santa Cruz Atahualpa Michael Polin Montalvo	
Fecha: 12/09/2015	
Iniciación:	Gerente de Proyecto: Robinson Santa Cruz Atahualpa

Sinopsis:	<p>En la actualidad, la alta competencia en el rubro de producción de alimentos, ha visto la necesidad de mejorar la calidad de los productos que se le ofrece al cliente a un precio reducido, sin disminuir la calidad del mismo. Para esto, la alta demanda obliga a que las diferentes áreas de la empresa puedan funcionar a un alto nivel, para ello ningún recurso informático debe estar inoperativo por tiempo considerable. El objetivo del área de sistemas es que todas las áreas estén en condiciones de ejercer sus funciones sin problemas.</p>
Propósito / Necesidad del Negocio:	<p>Propósito: Mantener su liderazgo a nivel nacional, que todas las áreas de la empresa estén en condiciones de responder a la alta demanda diaria del cliente, así también, puede mantener la alta disponibilidad de sus recursos y escalabilidad en el tiempo.</p> <p>Necesidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ofrecer el mejor producto al más bajo precio. • Mantener el liderazgo a nivel nacional • Mantener un equilibrio en las operaciones, cuidando la salud financiera de la empresa. • Mejorar tiempos de respuesta y atención al cliente interno y externo
Descripción del producto y entregables:	<p>Se ofrecerá a la empresa una herramienta que le permitirá identificar las incidencias recurrentes del área de soporte, así como medir la efectividad de los recursos durante el proceso de atención, manejo de estadísticas para medir el rendimiento del área.</p> <p>Se entregará producto instalado y operativo, documentación, manuales y capacitación.</p>
Supuestos, Restricciones, Riesgos:	<p>Supuestos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se supone que se puede acceder a la información de las incidencias • Se supone que se contará con un adecuado ambiente para el desarrollo del proyecto (3 personas) • Se supone que se podrá acceder a los recursos de red que permitan implementar la intranet. <p>Restricciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El presupuesto se ajusta a lo proyectado, no debe excederse. • El tiempo de salida del proyecto no debe exceder al tiempo de entrega del proyecto pactado. • Debido a que el software se desarrollara en las instalaciones de la empresa, solo se cuenta con el horario laboral. • Se dispondrá de tiempo limitado por parte de los usuarios involucrados en el proyecto, durante el análisis. • Solo se cuenta con 2 recursos para el desarrollo del proyecto.

	<p>Riesgos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El motor de base de datos SQL Server es Express, que cuenta, con una capacidad máxima de 4GB de almacenamiento de data en su versión Free. • Los servidores son propensos a ataques externos e internos, la seguridad no está contemplada en el proyecto. • Falta de compromiso por parte de los usuarios involucrados en el proyecto.
Recursos:	<p>I. Recursos de Hardware</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2 Procesador (Core I5) • 2 Monitor. • 2 Memoria RAM (4GB). • 2 Espacio en Disco Duro (250 GB) • 1 Impresora. • 1 Servidor (HP Proliant) <p>II. Recursos de Software:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2 Sistema Operativo Windows 7 (Desarrollo) • 1 Sistema Operativo Windows 2008 (Servidor) • 1 IIS (Internet Information Server) • 1 Motor Bases de Datos SQL Server 2008 Express • 1 Herramientas de Modelamiento. • 1 Rational Rose 2003 • 1 Licencia Microft Visual Studio 2015 • Otros requerimientos.
Propuesta:	<p>El sistema se desarrollara en un ambiente web, contará con acceso restringido, así como menús de acuerdo al nivel del usuario.</p> <p>El sistema será fácilmente instalable y configurable así como amistoso para el usuario ya que será intuitivo.</p>
Aceptación:	<p>Los usuarios tendrán que aceptar el manual de usuario, y firmar el documento de aceptación del proyecto.</p>
Influencias de los interesados:	<p>Los usuarios técnicos son personal del área de sistemas que influenciarán en el proyecto y su participación es muy importante en la definición de las fuentes de datos y los aspectos técnicos a considerar para implementar el sistema de ticket.</p> <p>Los principales beneficiados con el proyecto serán los usuarios finales que participaran a lo largo de éste.</p>
Otros:	
Aprobación	<p>Gerente del Proyecto: Robinson Santa Cruz Patrocinador: Calimod</p>

3. Objetivos del Proyecto

3.1 Objetivo General

Determinar la manera en que la aplicación de un software como apoyo al proceso de atención de tickets puede dar orden y control en el proceso de atención al cliente interno y cómo influye en la gestión del área de sistemas en la Empresa Fabricante de calzados Calimod.

3.2 Objetivos Específicos

- Identificar las incidencias recurrentes, para un diagnóstico y solución integral.
- Obtener estadísticas sobre el rendimiento de los recursos del área durante su atención, así como de las áreas de mayor ocurrencia de incidentes.
- Optimizar el tiempo de atención de las incidencias.
- Llevar un registro histórico con las conformidades de los usuarios, tickets pendientes.

4. Alcance del Proyecto

- Los usuarios accederán a ella mediante una intranet en un ambiente web.
- Permitirá mediante un acceso, registrar una incidencia para que sea gestionada por el área de sistemas.
- Los usuarios podrán registrar sus solicitudes de atención en el sistema.
- El sistema notificará a los usuarios del estado de su ticket.
- El usuario podrá hacer un seguimiento a su solicitud de atención, así también el gestor del sistema.
- El sistema contará con reportes, estadísticas y notificaciones acerca de las incidencias.

4.1 Restricciones:

- La parte de seguridad del servidor no está contemplada.

- El código fuente no es parte de los entregables.
- El acceso al sistema solo será dentro del entorno de red de la empresa (local).

5. Factores críticos de éxito

- Facilidad para recopilar información por parte de los usuarios.
- Compromiso del equipo para capacitar constantemente al personal involucrado con el fin de mejorar la calidad en la gestión de la herramienta.
- Directivas por parte de la empresa para implementar el uso de la herramienta entre sus colaboradores.
- Compromiso del tiempo para la elaboración del proyecto.
- Conocimiento de la herramienta a desarrollar.

6. Funcionalidad Requerida

N°	FUNCIONALIDAD REQUERIDA	FUNCIONALIDAD DETALLADA
1	Ingreso de la incidencia (ticket)	Se requiere un módulo en el que el usuario pueda registrar una incidencia por medio de un acceso al sistema. En este módulo también podrá dar como finalizada la incidencia.
2	Administración de tickets	Se requiere un módulo donde el administrador del sistema pueda visualizar los tickets pendientes, así también seleccionar el recurso para atender esa incidencia.
3	Reportes	Se requiere un módulo donde se podrá acceder a las estadísticas del sistema. Esta podrá ser accedida por el usuario administrador, tendrá la posibilidad de exportar a Excel.
4	Generación de usuarios y asignación de permisos	Se requiere que el sistema otorgue la opción de generar un usuario a cada usuario y asignarle permisos según sus funciones.

7. Estrategia de Solución

Implementar un sistema de plataforma web con el uso de software libre; El cual, según requerimiento de la propia empresa, sólo será accesible de manera local por el momento (dentro de la red de la organización), esto con el fin de brindar mayor seguridad a la información del negocio. En este sistema automatizaremos el proceso de atención de incidencias informáticas a través de tickets.

Así también, se podrá cerrar los tickets atendidos, por parte del usuario, lo que se considerara como confirmación de la clausura de este.

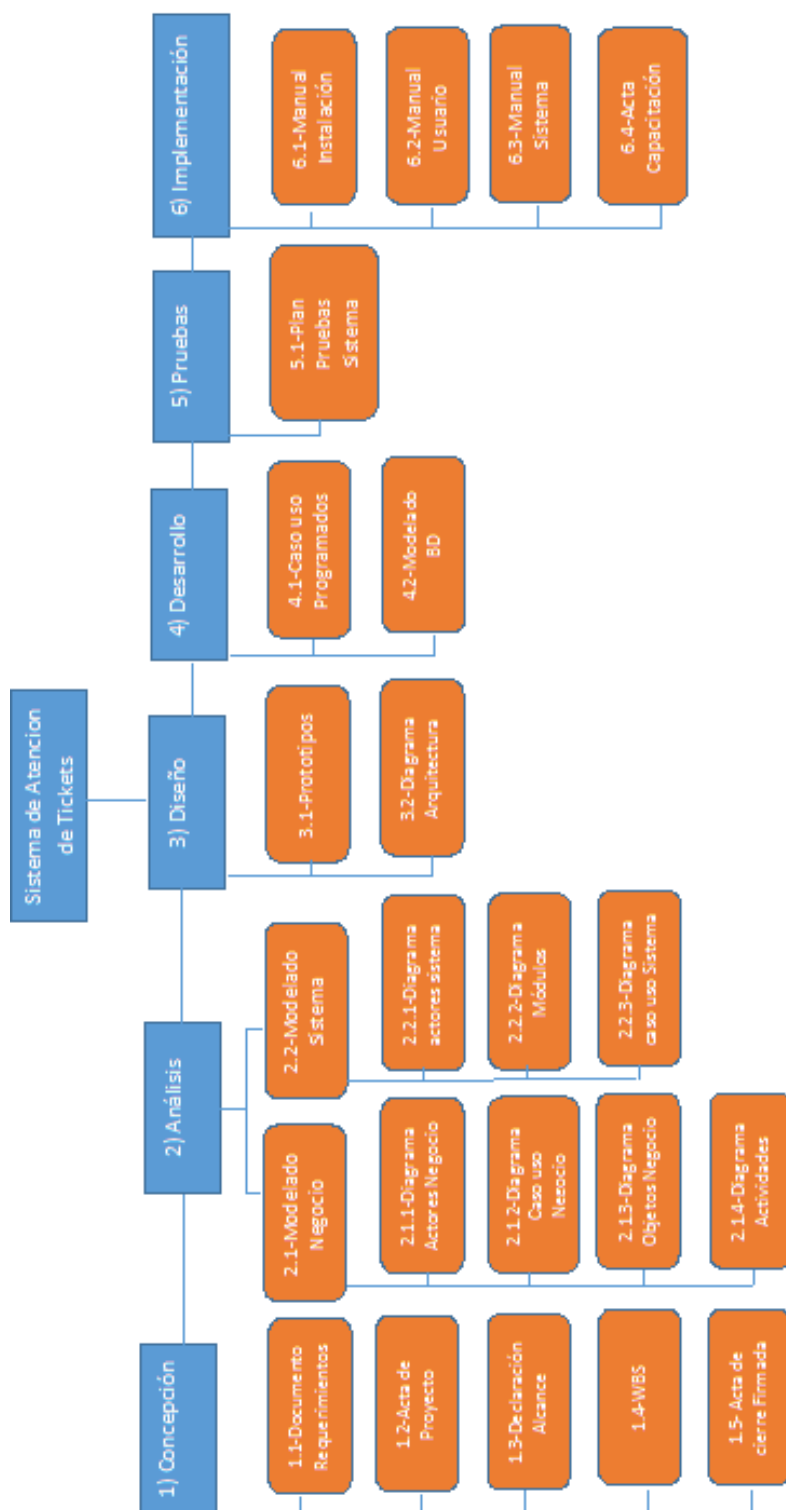
Se contemplará un módulo para las estadísticas para hacer el seguimiento y tener un control de las áreas críticas donde se reporten más incidencias así como los recursos más efectivos en la atención de las mismas.

Finalmente, el sistema web al cual se le denominará TicketSoft representará los diversos roles en cada tipo de usuario (Administrador, recurso y usuario).

8. Entregables

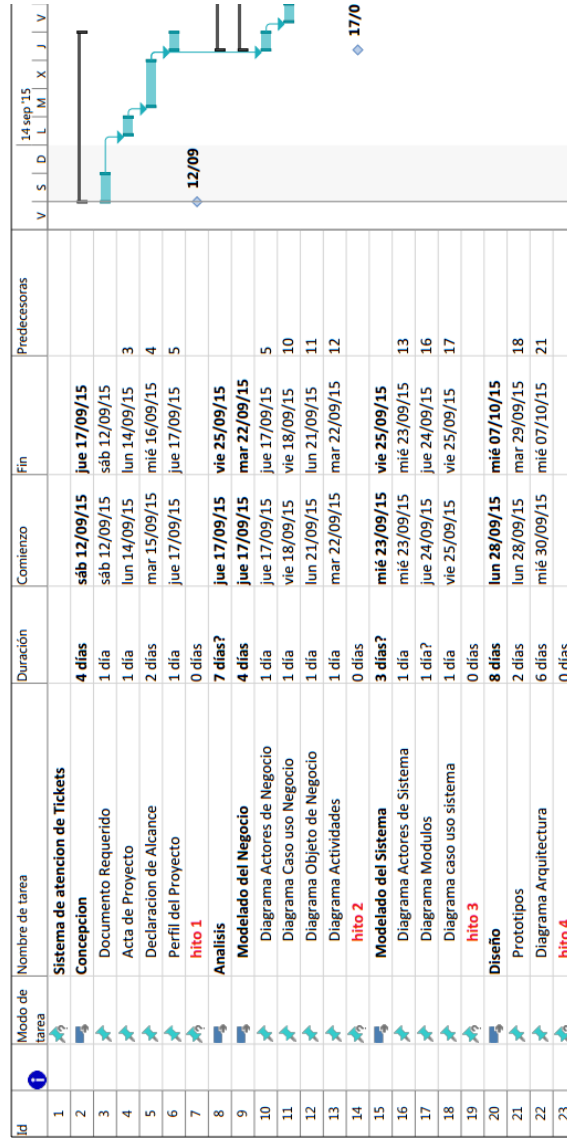
ENTREGABLES
ETAPA 1: Gestión del Proyecto
Acta de Constitución del Proyecto
Cronograma de Actividades
Plan General del Proyecto
ETAPA 2: Modelado del Negocio
Modelo de Casos de Uso del Negocio
ETAPA 3: Requerimientos del Sistema
Especificación de Requerimientos
Prototipos de Interfaces de Usuario
ETAPA 4: Análisis y Diseño del Sistema
Modelo de Datos
Modelo de Implementación
Modelo de Despliegue
ETAPA 5: Construcción
Software producido
Manual de Usuario
ETAPA 6: Pruebas
Manual del Sistema
Informe de Casos de Prueba
ETAPA 6: Implantación y Despliegue
Acta de Conformidad de Producto final entregado

9. Estructura general del proyecto EDT



10. Cronogramas

DIAGRAMA DE GANT



Id	Modo de tarea	Nombre de tarea	Duración	Comienzo	Fin	Predecesoras	V	S	D	14-sep-15	L	M	X	J	V
24		Desarrollo	18 días	jue 08/10/15	lun 02/11/15										
25		BD Física	11 días	jue 08/10/15	jue 22/10/15	22									
26		Caso uso programados	7 días	vie 23/10/15	lun 02/11/15	25									
27		hito 5	0 días												
28		Pruebas	9 días	mar 03/11/15	vie 13/11/15										
29		Plan Pruebas sistema	9 días	mar 03/11/15	vie 13/11/15	26									
30		hito 6	0 días												
31		Implementación	15 días	lun 16/11/15	vie 04/12/15										
32		Manual de instalación	5 días	lun 16/11/15	vie 20/11/15	29									
33		Manual usuario	4 días	lun 23/11/15	jue 26/11/15	32									
34		Manual sistema	4 días	vie 27/11/15	mié 02/12/15	33									
35		Acta Capacitación	2 días	jue 03/12/15	vie 04/12/15	34									
36		hito final	0 días												

11. Presupuesto

COSTOS				
HARDWARE	CANTIDAD	COSTO UNIT	SE CUENTA	TOTAL
SERVIDOR	1	S/. 3,500.00	SI	0
PC	3	S/. 800.00	SI	0
IMPRESORA	1	S/. 550.00	SI	0
SOFTWARE	CANTIDAD	COSTO UNIT		TOTAL
WINDOWS 7	2	S/. 500.00	SI	0
WINDOWS 2008	1	S/. 1,800.00	SI	0
SQL SERVER EXPRESS	1	S/. 0.00		0
RATIONAL ROSE	1	S/. 1,200.00	SI	0
RRHH	SUELDO	MESES		TOTAL
ANALISTA-GESTOR PROYECTOS	S/. 3,500.00	5		S/. 17,500.00
DISEÑADOR	S/. 2,500.00	2		S/. 5,000.00
PROGRAMADOR-TESTER	S/. 2,500.00	2		S/. 5,000.00
			TOTAL	S/. 27,500.00

12. Financiamiento

Esta investigación es financiada mediante recursos propios del grupo CALIMOD.

13. Matriz de Comunicaciones

- Plantear nuestro proyecto a la Gerencia General y Áreas involucradas, mostrar los beneficios y la responsabilidad del proyecto.
- Explicar a los usuarios el objetivo y los beneficios al implementar el sistema en la organización Grupo Calimod.
- Optimizar el proceso de atención de tickets.
- Fijar el presupuesto que se requiere.
- Contar con el apoyo de la organización mediante la comunicación constante.

REUNIONES

Reunión	Frecuencia	Participantes	Objetivo general	A cargo de:
Reunión interna de seguimiento con el equipo	Permanente	Equipo de proyecto Jefe de Operaciones	Revisar avance del proyecto, riesgos, problemas. Informar de todos los procesos de negocio,	Jefe de Proyecto
Reunión mensual del Proyecto	Mensual	Equipo de proyecto Jefe de Sistemas	Revisar avance del proyecto, riesgos y problemas críticos, hitos, compromisos	Jefe de Proyecto
Reunión interna con el Jefe de Sistemas	Semanal	Equipo de Proyecto Jefe de Proyecto	Revisar actividades del proyecto y desempeño de los procesos que se ejecutan en el proyecto	Jefe de Proyecto
Reunión de seguimiento con el proveedor	Semanal	Jefe de proyecto Proveedor	Revisar avance de las actividades y entregables del proveedor	Jefe de Proyecto

INFORMES

Documento	Frecuencia	Enviado a:	Objetivo general	A cargo de:
Plan del Proyecto	Fin de la planificación	Equipo de proyecto	Informar el Plan del Proyecto a todos los involucrados	Jefe de Proyecto

Informe mensual del Proyecto	Mensual	Gerente de Centro	Informar avance del proyecto, actividades, riesgos y problemas críticos, hitos, compromisos	Jefe de Proyecto
Acta de reunión semanal del proyecto	Semanal	Gerente de Centro	Informar los acuerdos de la reunión mensual del Proyecto	Jefe de Proyecto
Acta de reunión interna con el Jefe de sistemas	Semanal	Jefe de Sistemas	Documentar los acuerdos tomados en la reunión interna con el Gerente de Sistemas	

14. Matriz de Riesgos

Fecha de Registro	Descripción del Negocio	Costo	Tiempo	Alcance	Impacto	Probabilidad	Tiempo de Materialización	Score	Estrategia de Respuesta al riesgo	Plan de acción	Diseño del riesgo
10/10/2015	El ticket tiene tiempo de haberse generado	3	3	2	3	2	1	6	Aceptar	Alertar al administrador mediante reportes	Michael Polin
15/10/2015	El usuario abre continuamente un mismo ticket	2	2	2	3	2	2	6	Aceptar	Alertar al administrador mediante reportes	Michael Polin
08/11/2015	El usuario se opone a usar el registro de ticket	3	2	2	3	2	1	5	Aceptar	Coordinar con el usuario líder	Michael Polin
14/11/2015	Posibilidad de pérdida de datos por virus o falla en el motor de BD.	2	2	1	2	1	1	4	Mitigar	Generación de Backup por sistema	Michael Polin

Puntos:
 Impacto en Costo, Tiempo, Alcance:
 Impacto: 1=Menor (1), Medio (2), Mayor (3)
 Probabilidad:
 Tiempo de Materialización:
 Score = Probabilidad * Tiempo de materialización

Abierto, Cierre, Búsqueda, Consulta, VA
 Aborto, Medio (2), Bajo (1)
 Impacto: Menor (Costo, Tiempo, Alcance)
 Alto (3), Medio (2), Bajo (1)
 Crítico (3), Medio (2), Leve (1)
 Impacto = Probabilidad * Tiempo de materialización

Capítulo III: Modelado de Negocio

1. Antecedentes

<i>Problema</i>	No se aplica una gestión adecuada para gestionar los incidentes informáticos en las áreas de la empresa.
<i>Consecuencia</i>	Mala gestión de recursos del área de sistemas, incidencias abiertas por tiempos prolongados, procesos detenidos y usuarios insatisfechos.
<i>Afecta a</i>	A la misma empresa.
<i>Una adecuada solución sería</i>	Automatizar los procesos de generación de incidencias por medio de tickets de atención.

2. Objetivo General

Desarrollar una plataforma con entorno web capaz de administrar el proceso de atención de incidencias informáticas.

2.1 Objetivos específicos

- Identificar las incidencias recurrentes, para un diagnóstico y solución integral.
- Obtener estadísticas sobre el rendimiento de los recursos del área durante su atención, así como de las áreas de mayor ocurrencia de incidentes.
- Optimizar el tiempo de atención de las incidencias.
- Llevar un registro histórico con las conformidades de los usuarios.

3. Alcance

El alcance de este proyecto permitirá llegar a los objetivos ya planteados de acuerdo a las funcionalidades que se desarrollara en el sistema.

- Los usuarios accederán a ella mediante una intranet en un ambiente web.
- Permitirá mediante un acceso, registrar una incidencia para que sea gestionada por el área de sistemas.
- El usuario podrá hacer un seguimiento a su solicitud de atención, así también el gestor del sistema.
- El sistema contará con reportes, estadísticas y notificaciones acerca de las incidencias.
- Podrá determinar la efectividad de los recursos asignados en la atención de tickets.

4. Modelo de Casos de Uso del Negocio

4.1 Casos de Uso del Negocio



4.2 Descripción de los Casos de Uso:

Caso de Uso del Negocio: Registro de incidentes.

Se inicia cuando el usuario solicita atención por algún requerimiento informático, esta solicitud la hace vía email, anexo telefónico o de manera verbal, ante la persona que esté disponible, en ese momento, en el área de sistemas. El registro de esta incidencia se hace en una hoja de cálculo o manualmente, según la urgencia del usuario.

Caso de Uso del Negocio: Asignación de recurso.

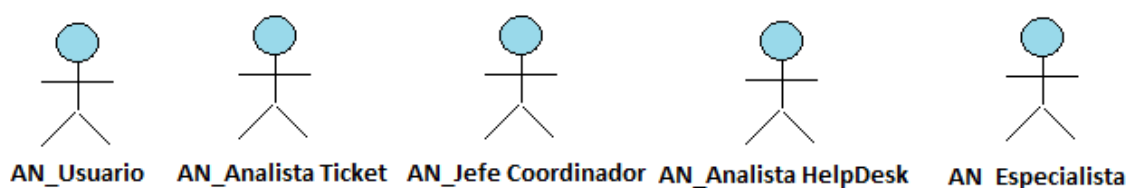
Se inicia cuando se ha tomado nota de la incidencia del usuario, idealmente, es el jefe del área el que asigna el recurso (personal) para su atención. Caso contrario, si el incidente es de urgencia, es la persona que ha registrado el incidente el que apoya al usuario y luego notifica vía verbal o escrita a su jefe. En caso el incidente sea por una razón que escapa al dominio del personal de sistemas, se notificará al proveedor de software o hardware para su atención y solución.

Caso de Uso del Negocio: Seguimiento de ticket.

Se inicia cuando el responsable del área, quiere tener conocimiento de los incidentes abiertos, y como van en su avance. En caso tenga un correo donde el usuario notifique que el incidente está superado, se da por cerrado el incidente y pasa a formar parte del histórico de incidentes.

4.3 Actores del Negocio.

Documento en el cual se describen los Actores del Negocio del sistema de atención de Tickets del grupo CALIMOD.



4.4 Descripción de Actores del Negocio.

Actor de Negocio: Usuario

Es la persona que genera el ticket para su atención.

Actor de Negocio: Analista Ticket

Es la persona encargada de registrar la incidencia, en principio trata de solucionar el incidente, caso contrario pasa al siguiente nivel.

Actor de Negocio: Jefe Coordinador

Es la persona encargada de asignar un recurso a una incidencia o de priorizar alguna.

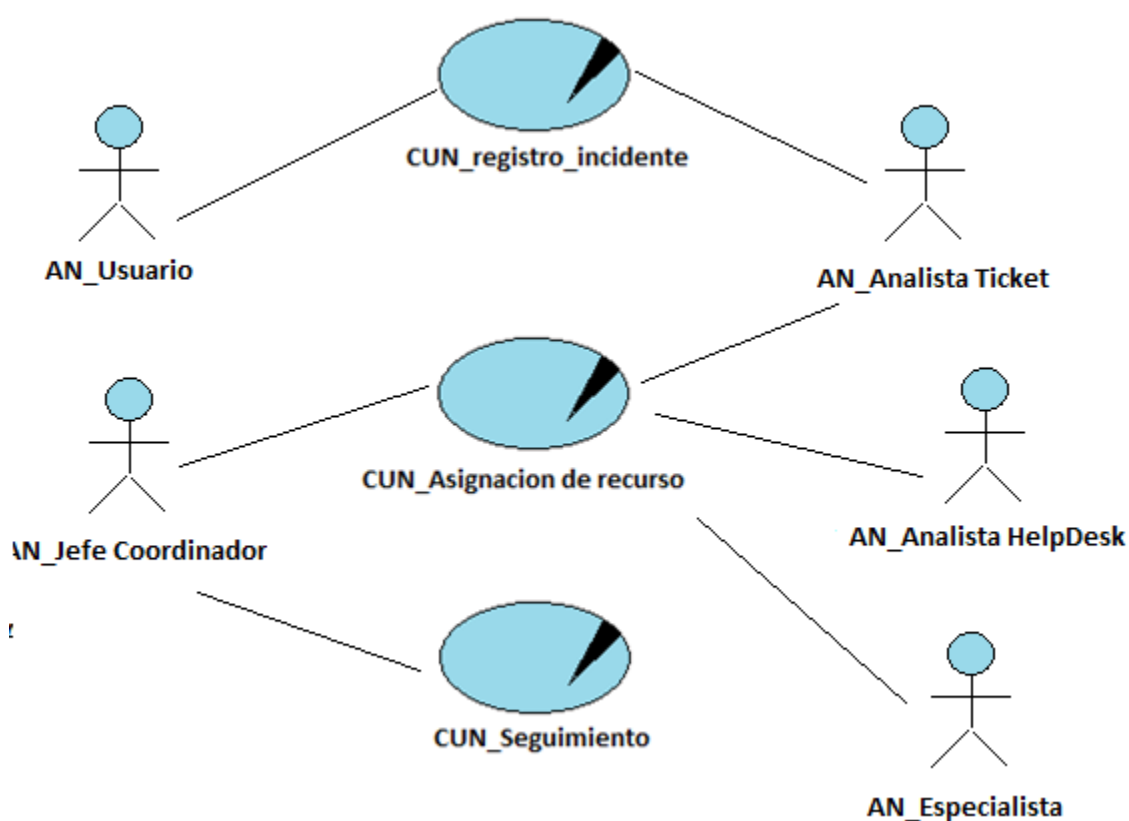
Actor de Negocio: Analista Help Desk

Es la persona especialista que atiende en el siguiente nivel.

Actor de Negocio: Especialista

Es el proveedor que asiste cuando el software o hardware requiere de otro nivel de conocimiento o atención.

4.5 Diagrama General de Casos de Uso del Negocio.



4.6 Especificación de Casos de Uso de Negocio

Caso de Uso: Registro de Ticket

1. Breve Descripción

Se inicia cuando el usuario solicita atención por algún requerimiento informático, esta solicitud la hace vía email, anexo telefónico o de manera verbal, ante la persona que esté

disponible, en ese momento, en el área de sistemas. El registro de esta incidencia se hace en una hoja de cálculo o manualmente, según la urgencia del usuario.

2. Objetivo

- Construir un listado de incidencias.

3. Flujo de Trabajo

3.1 Flujo Básico

1. El usuario solicita asistencia, por una incidencia, ya sea en hardware o software.
2. El Analista Help Desk registra la incidencia.

3.2 Flujos Alternativos

1. En el punto 2, si el analista de Help Desk ve que el incidente requiere ser atendido de urgencia, entonces, el mismo va atendiendo el incidente.

4. Categoría

Básico

5. Gestor del proceso

Usuario, Analista Ticket.

Caso de Uso: Asignación de Recurso.

1. Breve Descripción

Se inicia cuando se ha tomado nota de la incidencia del usuario, idealmente, es el jefe del área el que asigna el recurso (personal) para su atención. Caso contrario, si el incidente es de urgencia, es la persona que ha registrado el incidente el que apoya al usuario y luego notifica vía verbal o escrita a su jefe. En caso el incidente sea por una razón que escapa al dominio del personal de sistemas, se notificará al proveedor de software o hardware para su atención y solución.

2. Objetivo

- Escoger el mejor recurso, según su complejidad, para atender una incidencia.

3. Flujo de Trabajo

3.1 Flujo Básico

1. El jefe Coordinador, revisa las incidencias que están pendientes.
2. Antes de su derivación, requiere de la aprobación de la atención, puesto que el incidente puede no necesitar una solución, necesariamente, informática.
3. Según su complejidad, asigna el recurso disponible para su atención.

3.2 Flujos Alternativos

1. En el punto 3, si el Jefe de Coordinador observa que el incidente requiere de apoyo especializado, deriva el incidente al proveedor ya sea de hardware o software.

2. Categoría

Básico

3. Gestor del proceso

Jefe Coordinador, Analista Ticket, Analista Help Desk, Especialista.

Caso de Uso: Seguimiento de Tickets.

1. Breve Descripción

Se inicia cuando el responsable del área, quiere tener conocimiento de los incidentes abiertos, y como van en su avance. En caso tenga un correo donde el usuario notifique que el incidente está superado, se da por cerrado el incidente y pasa a formar parte del histórico de incidentes.

2. Objetivo

- Controlar los plazos de atención así como el cierre de los mismos, detectar cuellos de botella.

3. Flujo de Trabajo

3.1 Flujo Básico

1. El jefe coordinar consulta sobre la evolución de casos de incidencias.
2. Si el usuario está conforme con la atención se procede a cerrar la incidencia.

3.2 Flujo Alternativo

1. En el punto 2, el usuario también puede dar por finalizada la incidencia.

4. Categoría

Básico

3. Gestor del proceso

Jefe Coordinador, Analista Ticket, Analista Help Desk, Especialista.

Capítulo IV: Requerimientos

1. Matriz Actividades vs. Requisitos

Matriz de Actividades y Requisitos del Sistema de Atención de Tickets							
Proceso de Negocio	Actividad del Negocio	Responsable del Negocio	Requisito Funcional		Caso de Uso del sistema		Actores
CUN1- Selección de Consultores	Registra consultor	Asistente de Gerencia	RF-001	Registrar consultor	CUS 01	Registrar consultor	Asistente de Gerencia Asistente de Operaciones
	Selecciona posibles consultores	Gerente de Centro	RF-002	Seleccionar posibles consultores	CUS 02	Modificar estado de consultor	Jefe de Operaciones Asistente de Operaciones
CUN2- Elaboración de Propuestas	Informa sobre oportunidades	Asistente de Gerencia	RF-003	Registrar oportunidades encontradas	CUS 03	Registrar oportunidades	Asistente de Gerencia
	Registra oportunidades	Asistente de Operaciones	RF-004				Asistente de Operaciones
	Evalúa oportunidades	Jefe de Operaciones	RF-005	Consultar oportunidades ya registradas	CUS 04	Consultar oportunidades	Jefe de Operaciones
			RF-006	Editar oportunidades.	CUS 05	Editar Oportunidad	Asistente de Operaciones
	Aprueba oportunidad	Gerente de Centro	RF-007	Generar nueva Cotización	CUS 06	Generar Cotización	Asistente de Operaciones Jefe de Operaciones
			RF-008	Generar nueva Expresión de Interés	CUS 07	Generar Expresión de Interés	
			RF-009	Generar nueva propuesta	CUS 08	Generar Propuesta	

	Elabora propuesta	Asistente de Operaciones	RF-010	Modificar la propuesta luego de su elaboración y entrega	CUS 09	Modificar estado de Propuesta	Asistente y Jefe de Operaciones
			RF-011	Generar nuevos proyectos	CUS 10	Generar proyecto	Jefe de Operaciones
CUN3-Monitoreo de Proyectos	Informa sobre avances del proyecto	Gerente de Centro	RF-012	Mostrar proyectos en curso	CUS 11	Mostrar proyectos por estado	Jefe de Operaciones Jefe de Proyecto Coordinador Presidente Ejecutivo

2. Matriz de Requerimientos funcionales adicionales

Matriz de Requisitos Adicionales del Sistema Gestión de Propuestas y Proyectos de Consultorías						
Paquete	Requisito Funcional		Caso de Uso		Actores	
Selección de Consultores	RF-013	Editar datos de consultores registrados	CUS12	Editar consultor	Asistente de Gerencia Asistente de Operaciones	
Elaboración de Propuestas	RF-014	Modificar estado de Cotizaciones	CUS13	Modificar estado de Cotización	Jefe de Operaciones Asistente de Operaciones	
	RF-015	Modificar estado de Expresión de Interés	CUS14	Modificar estado de Expresión de Interés	Jefe de Operaciones Asistente de Operaciones	
	RF-016	Editar Propuestas	CUS15	Editar Propuestas	Jefe de Operaciones Asistente de Operaciones Jefe de Proyecto	
	RF-017	Consultar propuestas	CUS16	Consultar propuestas	Jefe de Operaciones Asistente de Operaciones Jefe de Proyecto	
Monitoreo de Proyectos	RF-018	Registrar avances de proyecto	CUS17	Editar proyecto	Jefe de Proyecto Coordinador	
	RF-019	Modificar estado de proyecto	CUS18	Modificar estado de proyecto	Jefe de Proyecto	

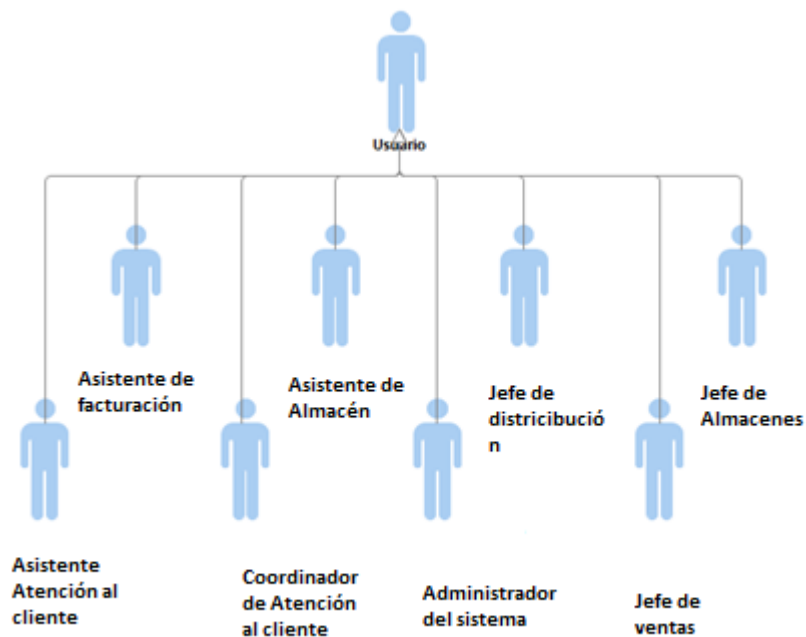
					Coordinador
	RF-020	Búsqueda avanzada de proyectos mediante filtros	CUS19	Filtrar búsqueda de proyectos	Jefe de Operaciones Asistente de Operaciones
Seguridad	RF-021	Generar un usuario a empleado registrado	CUS20	Generar usuario	Administrador de Sistema
	RF-022	Iniciar sesión con usuario registrado	CUS21	Iniciar sesión	Usuario
	RF-023	Asignar permisos a usuarios	CUS22	Asignar permisos a usuarios	Administrador de Sistema
	RF-024	Configuración de cuenta de usuario	CUS23	Configurar cuenta	Usuario
Reutilizables	RF-025	Buscar registros	CUS24	Buscar Registros	Usuario
	RF-026	Ver información de registros	CUS25	Mostrar información de registros	Usuario
	RF-027	Mostrar modificaciones de información de registros	CUS26	Mostrar modificación de datos de registros	Usuario
	RF-028	Enviar información de registros	CUS27	Enviar información de registros	Usuario
Pre-establecido	RF-028	Editar información de registros	CUS27	Editar información de registros	Usuario
	RF-029	Registrar empleado	CUS28	Registrar empleado	Recepcionista
	RF-030	Registrar empresa (clientes)	CUS29	Registrar empresa	Recepcionista
	RF-031	Registrar contacto de empresa	CUS30	Registrar contacto de empresa	Recepcionista
	RF-032	Generar reportes de ventas	CUS31	Generar reportes de ventas	Presidente Ejecutivo
	RF-033	Búsqueda avanzada de empleados mediante filtros	CUS32	Filtrar búsqueda de empleados	Usuario
	RF-034	Mostrar directorio de empleados	CUS33	Mostrar directorio de empleados	Usuario

3. Matriz de Requerimientos No Funcionales

Matriz de Requisitos No Funcionales del Sistema Gestión de Propuestas y Proyectos de Consultorías	
	Requisito No Funcional
RNF-001	Se solicita el uso de software libre para la implementación del sistema, se requiere el uso del lenguaje PHP.
RNF-002	Se requiere el uso del motor de base de datos MySQL y PHPMyAdmin.
RNF-003	Se requiere de servidores Core I5 como hardware principal.
RNF-004	Manejo de usuarios y permisos para el acceso al sistema, para ello el administrador del sistema debe registrar a cada usuario previamente.
RNF-005	Se requiere que el acceso al sistema se realice por medio de una intranet organizacional.
RNF-006	Permitir a distinto tipo de usuarios (administrador, cliente, público) introducir o leer información del sistema, presentando distintas vistas.

4. Modelo de Casos de Uso

4.1 Actores



Descripción de los Actores del Sistema

Actor: Asistente de facturación

Registra las facturas y guías de remisión.

Actor: Asistente de almacén

Este actor registra los movimientos de mercadería del almacén.

Actor: Jefe de Distribución

Hace consultas de consultores, propuestas ya registradas, además de registrar los proyectos al modificar el estado de las propuestas aprobadas y dirige el reparto de la mercadería

Actor: Jefe de almacenes

Este actor realiza consultas de consultores y oportunidades, además puede registrar avances de los despachos de mercadería.

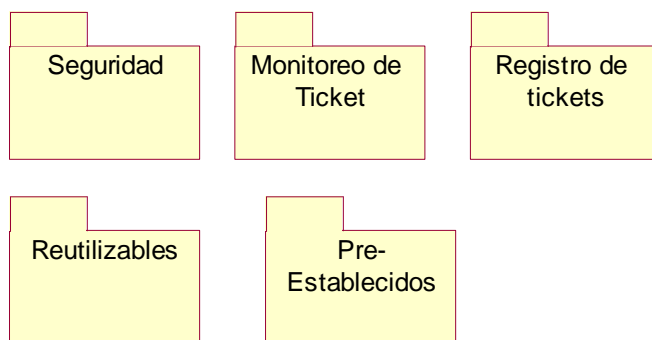
Actor: Asistente Atención al cliente

Realiza y registra los pedidos en sistema.

Actor: Coordinador de Atención al cliente

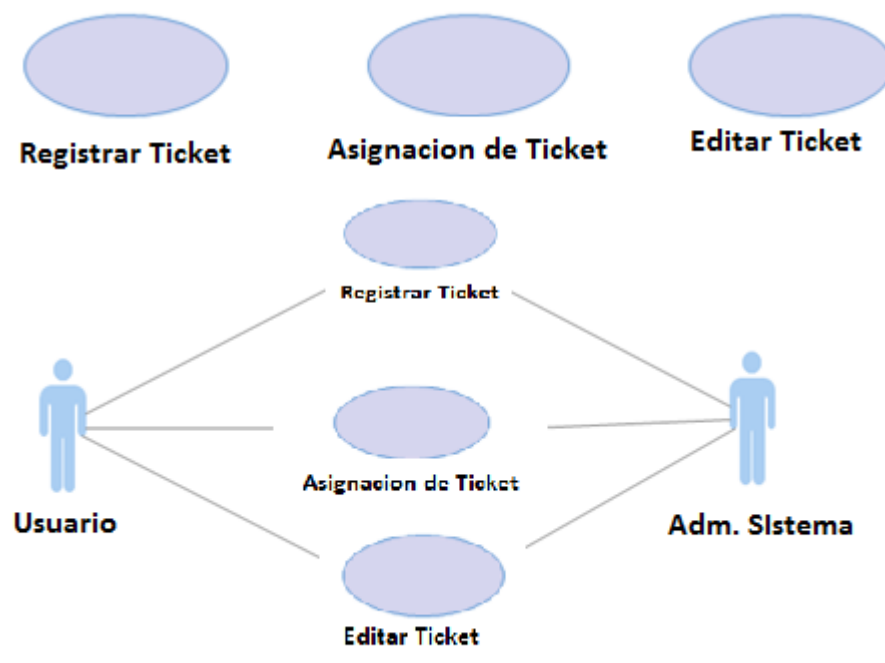
Registra los avances de los pedidos

4.2 Diagrama de Paquetes

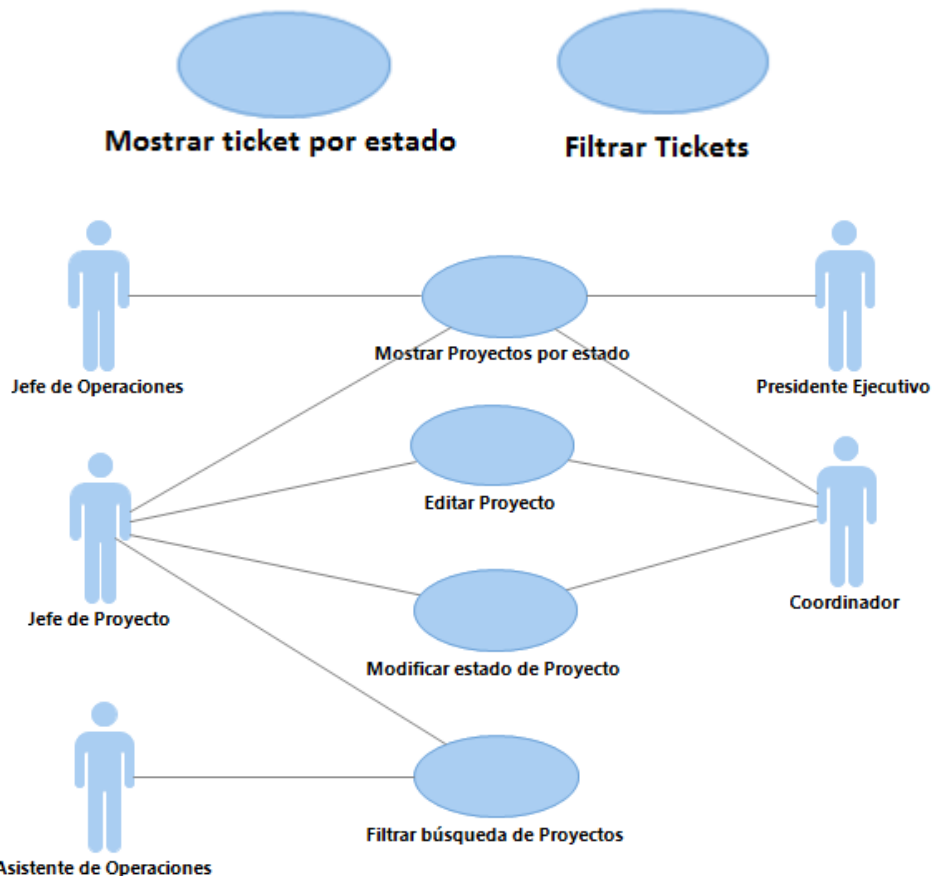


4.3 Diagrama de Casos de Uso por Paquetes

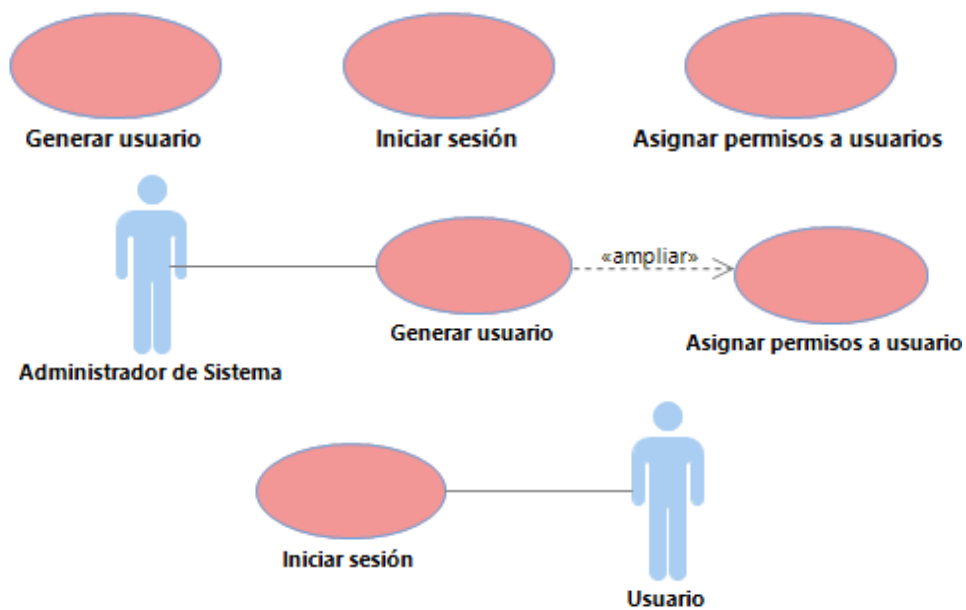
Paquete Registrar Tickets



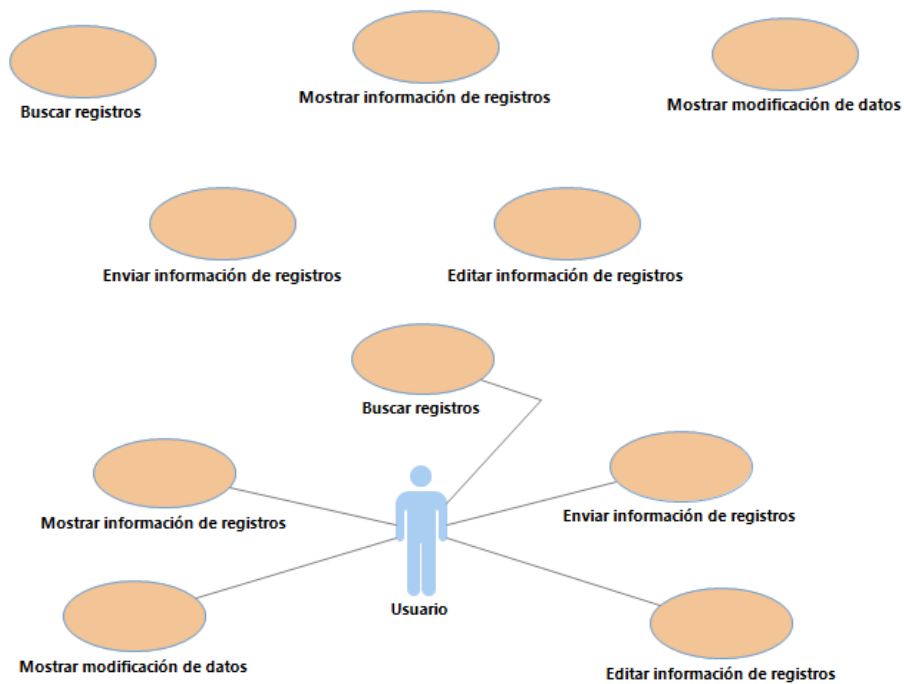
Paquete Monitoreo de Tickets



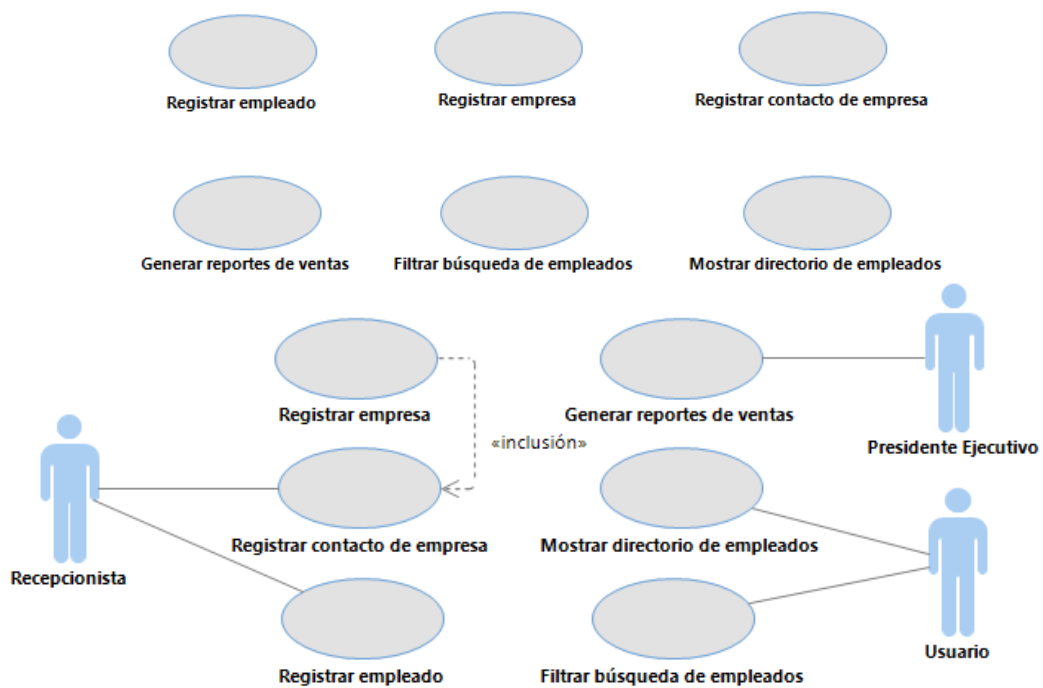
Paquete Seguridad



Paquete Reutilizables



Paquete Pre-Estables



4.5 Especificación de Casos de Uso del Sistema

Especificación de caso de uso: Registrar Consultor

1. Descripción:

El caso de uso permite al Asistente de Gerencia y/o al Asistente de Operaciones registrar a los nuevos consultores externos que cumplan los requisitos.

2. Actor(es)

Asistente de Gerencia

Asistente de Operaciones

3. Flujo de Eventos

3.1. Flujo Básico

1. El caso de uso comienza cuando los asistentes seleccionan la pestaña Consultoría de la interfaz principal.
2. El sistema muestra la interfaz correspondiente de la pestaña Consultoría, en donde los asistentes seleccionan la opción “Consultores externos”.
3. El sistema muestra la interfaz de consultores, en donde los asistentes seleccionan el botón Registrar.
4. El sistema muestra la interfaz “REGISTRAR CONSULTOR” con los siguientes campos:
 - Datos Personales
 - Nombre, teléfono, Celular, Correo.
 - Datos Académicos
 - Profesión, año de egreso, universidad, grado académico, mención en, reg. Profesional, nro. Colegiatura, sector.
 - Otros Datos: Perfil profesional, curriculum, certificados.
5. Los asistentes ingresan los datos personales.

6. Los asistentes seleccionan las opciones para registrar los datos académicos.
7. Los asistentes completan el perfil profesional.
8. Los asistentes cargan al sistema el currículum vitae y certificados del consultor.
9. Los asistentes guardan los datos ingresados.
10. El sistema registra los datos en la base de datos.

3.2. Flujos Alternativos

1. No existe alguna opción del perfil académico a seleccionar.

Si en el paso 6, el sistema detecta que no existe alguna opción a seleccionar que coincida con los datos académicos del consultor, se selecciona el ícono correspondiente al lado de cada control de selección para añadirlo. El sistema muestra una ventana emergente para colocar el dato faltante, hecho esto se añade al control de selección.

4. Precondiciones

1. Los asistentes están registrados en el sistema.
2. Se cuenta con los documentos correspondientes para ser cargados al sistema.

5. Post-condiciones

1. En el sistema quedarán registrados los datos de los consultores y se mostrarán en la interfaz de consultores externos.

6. Puntos de Extensión

No existen puntos de extensión.

7. Requisitos Especiales

Ninguno.

FALTA PROTOTIPO

Especificación de caso de uso: Modificar estado de Consultor

1. Descripción:

El caso de uso permite al Asistente de Gerencia y/o al Asistente de Operaciones modificar el estado actual de los consultores externos registrados.

2. Actor(es)

Asistente de Gerencia

Asistente de Operaciones

3. Flujo de Eventos

3.1. Flujo Básico

1. El caso de uso comienza cuando los asistentes seleccionan la pestaña Consultoría de la interfaz principal.
2. El sistema muestra la interfaz correspondiente de la pestaña Consultoría, en donde los asistentes seleccionan la opción “Consultores externos”.
3. El sistema muestra la interfaz de consultores, en donde los asistentes seleccionan la opción Cambiar estado.
4. El sistema muestra la interfaz “EDITAR CONSULTOR” en donde se muestran los botones de opciones:
 - Revisado
 - Pendiente
 - Desechado
5. Los asistentes seleccionan la opción correspondiente.
6. Los asistentes seleccionan las opciones para registrar los datos académicos.
7. Los asistentes guardan los datos ingresados.
8. El sistema registra el nuevo estado del consultor.

3.2. Flujos Alternativos

1. No existen flujos alternativos

4. Precondiciones

1. Los asistentes están registrados en el sistema.
2. Los consultores están registrados en el sistema.
3. El consultor a seleccionar debe aparecer en el listado de la interfaz de consultores.

5. Post-condiciones

1. En el sistema quedará registrado el nuevo estado del consultor.
2. En la interfaz de consultor, el ícono “Cambio” mostrará la figura correspondiente indicando que se hizo algún cambio.

6. Puntos de Extensión

No existen puntos de extensión.

7. Requisitos Especiales

Ninguno.

FALTA PROTOTIPO

Especificación de caso de uso: Editar Consultor

1. Descripción:

El caso de uso permite al Asistente de Gerencia y/o al Asistente de Operaciones editar los datos de los consultores externos registrados.

2. Actor(es)

Asistente de Gerencia

Asistente de Operaciones

3. Flujo de Eventos

3.1. Flujo Básico

1. El caso de uso comienza cuando los asistentes seleccionan la pestaña Consultoría de la interfaz principal.

2. El sistema muestra la interfaz correspondiente de la pestaña Consultoría, en donde los asistentes seleccionan la opción “Consultores externos”.

3. El sistema muestra la interfaz de consultores, en donde los asistentes seleccionan la opción Cambiar estado.

4. El sistema muestra la interfaz “EDITAR CONSULTOR” con los siguientes campos y opciones:

Opciones:

- Revisado

- Pendiente

- Desechado

Datos Personales: Nombre, teléfono, Celular, Correo.

Datos Académicos: Profesión, año de egreso, universidad, grado académico, mención en, reg. Profesional, nro. Colegiatura, sector.

Otros Datos: Perfil profesional, ver curriculum, ver certificados.

Además el sistema mostrará las opciones: Reemplazar curriculum, reemplazar certificado.

5. Los asistentes modifican los datos correspondientes.
6. Los asistentes guardan los datos modificados.
7. El sistema registra los datos modificados en la base de datos.

3.2. Flujos Alternativos

1. Si el curriculum está desactualizado o es incorrecto.

Si en el paso 5, el asistente debe reemplazar algún documento (o ambos) del consultor, el asistente debe seleccionar las opciones “REEMPLAZAR”. El sistema mostrará la ventana para abrir y cargar el documento correspondiente.

4. Precondiciones

1. Los asistentes están registrados en el sistema.
2. Se cuenta con los documentos correspondientes para ser cargados al sistema.

5. Post-condiciones

1. En el sistema quedarán registrados los datos modificados de los consultores y se mostrarán en la interfaz de consultores externos.

6. Puntos de Extensión

No existen puntos de extensión.

7. Requisitos Especiales

Ninguno.

FALTA PROTOTIPO

Especificación de caso de uso: Registrar Oportunidad

1. Descripción:

El caso de uso permite al Asistente de Gerencia y/o al Asistente de Operaciones registrar las oportunidades que hayan identificado para posibles propuestas futuras.

2. Actor(es)

Asistente de Gerencia

Asistente de Operaciones

3. Flujo de Eventos

3.1. Flujo Básico

1. El caso de uso comienza cuando los asistentes seleccionan la pestaña Consultoría de la interfaz principal.
2. El sistema muestra la interfaz correspondiente de la pestaña Consultoría, en donde los asistentes seleccionan la opción “Proyectos”.
3. El sistema muestra la interfaz de Oportunidades, en donde los asistentes seleccionan el botón Registrar.
4. El sistema muestra la interfaz “REGISTRAR OPORTUNIDAD” con los siguientes campos:
 - Código (autogenerado)
 - Oportunidad
 - Entidad (seleccionar una organización del cuadro de lista)
 - Contacto (seleccionar del cuadro de lista)

- Área
- Monto
- Fecha de Entrega
- Solicitud

5. Los asistentes ingresan los datos solicitados de la oportunidad.
6. Los asistentes guardan los datos ingresados.
7. El sistema registra los datos en la base de datos.
8. El sistema añade a la lista de oportunidades en curso aquella oportunidad recién registrada.

3.2. Flujos Alternativos

1. Si la organización no está registrada.

Si en el paso 4, la organización no existe, el asistente debe hacer clic en el botón de “Agregar Entidad” ubicado al lado del control de selección, el sistema muestra una ventana emergente en donde el asistente ingresa el nombre de la organización y éste queda registrado en el sistema y se añade a la lista.

1. Si el contacto no está registrado.

Si en el paso 4, el contacto de la organización no existe, el asistente debe hacer clic en el botón de “Agregar Contacto” ubicado al lado del control de selección, el sistema muestra la interfaz “REGISTRAR CONTACTO” en donde el asistente ingresa los datos del contacto y éste queda registrado en el sistema y se añade a la lista.

4. Precondiciones

1. Los asistentes están registrados en el sistema.
2. Se debe registrar a las empresas u organizaciones previamente.
3. Se debe registrar a los contactos de la empresa previamente.

5. Post-condiciones

1. En el sistema quedarán registrados los datos de la oportunidad y se mostrarán en la interfaz de Oportunidades en curso.

6. Puntos de Extensión

- El caso de uso extiende al caso de uso “Registrar contacto de empresa”.

7. Requisitos Especiales

Ninguno.

FALTA PROTOTIPO

Especificación de caso de uso: Consultar Oportunidad

1. Descripción:

El caso de uso permite al Asistente de Operaciones, Jefe de Operaciones y Jefe de Proyectos consultar las oportunidades que hayan identificado para posibles propuestas futuras.

2. Actor(es)

Asistente de Operaciones

Jefe de Operaciones

Jefe de Proyecto

3. Flujo de Eventos

3.1. Flujo Básico

1. El caso de uso comienza cuando los actores seleccionan la pestaña Consultoría de la interfaz principal.
2. El sistema muestra la interfaz correspondiente de la pestaña Consultoría, en donde los actores seleccionan la opción “Proyectos”.
3. El sistema muestra la interfaz de Oportunidades, en donde se muestran datos referenciales de las oportunidades en curso a modo de lista.
4. El actor selecciona el icono “Ver oportunidad”.
5. El sistema muestra la interfaz “OPORTUNIDAD” con los siguientes campos:
 - Datos Generales:
 - Proyecto, Cliente, Contacto, Estado, Área, Línea de negocio.
 - Monitoreo de Ejecución
 - Líder del proyecto, Observaciones de Monitoreo, Observaciones de Consultoría, Fecha de entrega, Calendario de Actividades.
 - Datos Administrativos
 - Monto, Carta fianza.
 - Antecedentes
 - Requerimientos, Bases, Propuesta técnica, Propuesta económica, Ruta en el servidor.
 - Botón Volver, botón Editar.
6. El actor observa los datos de la oportunidad, hace clic en el botón Volver para regresar a la ventana anterior.

3.2. Flujos Alternativos

1. No existen flujos alternativos.

4. Precondiciones

1. Las oportunidades deben estar registrados previamente.

5. Post-condiciones

No existe Post-condiciones.

6. Puntos de Extensión

- El caso de uso extiende al caso de uso “Editar Oportunidad”.

7. Requisitos Especiales

Ninguno.

FALTA PROTOTIPO

Especificación de caso de uso: Editar Oportunidad

1. Descripción:

El caso de uso permite al Asistente de Gerencia y/o al Asistente de Operaciones editar los datos de las oportunidades en curso registradas.

2. Actor(es)

Asistente de Operaciones

Jefe de Operaciones

Jefe de Proyecto

3. Flujo de Eventos

3.1. Flujo Básico

1. El caso de uso comienza cuando los actores seleccionan la pestaña Consultoría de la interfaz principal.
2. El sistema muestra la interfaz correspondiente de la pestaña Consultoría, en donde los actores seleccionan la opción “Proyectos”.
3. El sistema muestra la interfaz de Oportunidades, en donde se muestran datos referenciales de las oportunidades en curso a modo de lista.
4. El actor selecciona el icono “Ver oportunidad”.
5. El sistema muestra la interfaz “OPORTUNIDAD”
6. El actor selecciona el botón Editar.
7. El sistema muestra la interfaz “EDITAR OPORTUNIDAD” con los siguientes campos
 - Datos Generales:
 - Proyecto, Entidad, Contacto, Solicitud.
 - Monitoreo de Ejecución
 - Observaciones de Monitoreo, Fecha de entrega.
 - Datos Administrativos
 - Monto, Moneda, Monto referencial.
 - Antecedentes
 - Requerimientos con opción Subir Requerimientos, Bases con opción Ver Bases (muestra el documento de bases).
 - Botón Guardar.
8. Los actores modifican los datos correspondientes.
9. Los actores guardan los datos modificados.
10. El sistema registra los datos modificados en la base de datos.

3.2. Flujos Alternativos

1. Si los Requerimientos no existen.

El actor selecciona Subir requerimientos, en donde el sistema muestra la ventana para buscar y seleccionar el documento con los requerimientos que exige el prospecto.

4. Precondiciones

1. Las oportunidades deben estar registradas previamente.

5. Post-condiciones

1. En el sistema quedarán registrados los datos modificados de las oportunidades.

6. Puntos de Extensión

No existen puntos de extensión.

7. Requisitos Especiales

Ninguno.

FALTA PROTOTIPO

Especificación de caso de uso: Generar Cotización

1. Descripción:

El caso de uso permite al Asistente de Operaciones y Jefe de Operaciones modificar el estado de las oportunidades y generar una cotización.

2. Actor(es)

Asistente de Operaciones

Jefe de Operaciones

3. Flujo de Eventos

3.1. Flujo Básico

1. El caso de uso comienza cuando los actores seleccionan la pestaña Consultoría de la interfaz principal.
2. El sistema muestra la interfaz correspondiente de la pestaña Consultoría, en donde los actores seleccionan la opción “Proyectos”.
3. El sistema muestra la interfaz de Oportunidades, en donde se muestran datos referenciales de las oportunidades en curso a modo de lista.
4. El actor selecciona el icono “Aprobar Oportunidad”.
5. El sistema lee el tipo de oportunidad asignado durante el caso de uso “REGISTRAR OPORTUNIDAD” en el campo Solicitud.
6. De ser Cotización, el sistema guarda los datos en la base de datos de Cotización y añade a la lista de Cotizaciones en curso.
7. El sistema muestra la interfaz “COTIZACIONES”, pestaña En Curso con los siguientes campos:
 - Proyecto, Entidad, CE, Monto, Fecha de Entrega, Comentarios, Opción.

3.2. Flujos Alternativos

- 1. No existen flujos alternativos.**

4. Precondiciones

1. El tipo de oportunidad en el campo Solicitud debe indicar Cotización.

5. Post-condiciones

1. Se genera un nuevo ítem en Cotizaciones.

6. Puntos de Extensión

- El caso de uso extiende al caso de uso “Generar Propuesta”.

7. Requisitos Especiales

Asignar Cotización como el tipo de oportunidad registrada.

FALTA PROTOTIPO

Especificación de caso de uso: Generar Expresión de Interés

1. Descripción:

El caso de uso permite al Asistente de Operaciones y Jefe de Operaciones modificar el estado de las oportunidades y generar una expresión de interés.

2. Actor(es)

Asistente de Operaciones

Jefe de Operaciones

3. Flujo de Eventos

3.1. Flujo Básico

1. El caso de uso comienza cuando los actores seleccionan la pestaña Consultoría de la interfaz principal.
2. El sistema muestra la interfaz correspondiente de la pestaña Consultoría, en donde los actores seleccionan la opción “Proyectos”.
3. El sistema muestra la interfaz de Oportunidades, en donde se muestran datos referenciales de las oportunidades en curso a modo de lista.
4. El actor selecciona el icono “Aprobar Oportunidad”.
5. El sistema lee el tipo de oportunidad asignado durante el caso de uso “REGISTRAR OPORTUNIDAD” en el campo Solicitud.
6. De ser Expresión de Interés, el sistema guarda los datos en la base de datos de Expresiones y añade a la lista de Expresiones de Interés en curso.
7. El sistema muestra la interfaz “EXPRESIONES DE INTERÉS”, pestaña En Curso con los siguientes campos:
 - Proyecto, Entidad, CD, Monto, Fecha de Entrega, Comentarios, Opción.

3.2. Flujos Alternativos

1. No existen flujos alternativos.

4. Precondiciones

1. El tipo de oportunidad en el campo Solicitud debe indicar Expresión de Interés.

5. Post-condiciones

1. Se genera un nuevo ítem en Expresiones de Interés.

6. Puntos de Extensión

- El caso de uso extiende al caso de uso “Generar Propuesta”.

7. Requisitos Especiales

Asignar Expresión de Interés como el tipo de oportunidad registrada.

FALTA PROTOTIPO

Especificación de caso de uso: Generar Propuesta

1. Descripción:

El caso de uso permite al Asistente de Operaciones y Jefe de Operaciones modificar el estado de las oportunidades y generar una propuesta.

2. Actor(es)

Asistente de Operaciones

Jefe de Operaciones

3. Flujo de Eventos

3.1. Flujo Básico

1. El caso de uso comienza cuando los actores seleccionan la pestaña Consultoría de la interfaz principal.
2. El sistema muestra la interfaz correspondiente de la pestaña Consultoría, en donde los actores seleccionan la opción “Proyectos”.
3. El sistema muestra la interfaz de Oportunidades, en donde se muestran datos referenciales de las oportunidades en curso a modo de lista.
4. El actor selecciona el icono “Aprobar Oportunidad”.

5. El sistema lee el tipo de oportunidad asignado durante el caso de uso “REGISTRAR OPORTUNIDAD” en el campo Solicitud.

6. De ser Propuesta, el sistema guarda los datos en la base de datos de propuestas y añade a la lista de Propuestas en curso.

7. El sistema muestra la interfaz “PROPUESTAS”, pestaña En Curso con los siguientes campos:

- Proyecto, Entidad, CD, Monto, Fecha de Entrega, Comentarios, Opción.

3.2. Flujos Alternativos

1. No existen flujos alternativos.

4. Precondiciones

1. El tipo de oportunidad en el campo Solicitud debe indicar Propuesta.

5. Post-condiciones

1. Se genera un nuevo ítem en Propuestas.

6. Puntos de Extensión

- No existe puntos de extensión

7. Requisitos Especiales

Asignar Propuesta como el tipo de oportunidad registrada.

FALTA PROTOTIPO

Especificación de caso de uso: Consultar Propuesta

1. Descripción:

El caso de uso permite al Asistente de Operaciones, Jefe de Operaciones y Jefe de Proyectos consultar las propuestas registradas.

2. Actor(es)

Asistente de Operaciones

Jefe de Operaciones

Jefe de Proyecto

3. Flujo de Eventos

3.1. Flujo Básico

1. El caso de uso comienza cuando los actores seleccionan la pestaña Consultoría de la interfaz principal.
2. El sistema muestra la interfaz correspondiente de la pestaña Consultoría, en donde los actores seleccionan la opción “Proyectos”.
3. El actor selecciona la pestaña Propuestas
4. El sistema muestra la interfaz de Propuestas, en donde se muestran datos referenciales de las propuestas en curso a modo de lista.
5. El actor selecciona el icono “Ver Propuesta”.
6. El sistema muestra la interfaz “OPORTUNIDAD” con los siguientes campos:

Datos Generales:

- Proyecto, Cliente, Contacto, Área, Alcance

Monitoreo de Ejecución

- Líder del proyecto, Observaciones de Monitoreo, Observaciones de Consultoría, Fecha de entrega, Calendario de Actividades.

Datos Administrativos

- Monto, Carta fianza.

Antecedentes

- Bases, Propuesta técnica, Propuesta económica, Ruta en el servidor.

- Botón Volver, botón Editar.

7. El actor observa los datos de la oportunidad, hace clic en el botón Volver para regresar a la ventana anterior.

3.2. Flujos Alternativos

1. No existen flujos alternativos.

4. Precondiciones

1. Las propuestas deben estar registrados previamente.

5. Post-condiciones

No existe Post-condiciones.

6. Puntos de Extensión

- El caso de uso extiende al caso de uso “Editar Propuesta”.

7. Requisitos Especiales

Ninguno.

FALTA PROTOTIPO

Especificación de caso de uso: Editar Propuesta

1. Descripción:

El caso de uso permite al Jefe de Operaciones, Asistente de Operaciones y Jefe de Proyecto editar los datos de las propuestas registradas.

2. Actor(es)

Asistente de Operaciones

Jefe de Operaciones

Jefe de Proyecto

3. Flujo de Eventos

3.1. Flujo Básico

1. El caso de uso comienza cuando los actores seleccionan la pestaña Consultoría de la interfaz principal.
2. El sistema muestra la interfaz correspondiente de la pestaña Consultoría, en donde los actores seleccionan la opción “Proyectos”.
3. El actor selecciona pestaña Propuestas.
4. El sistema muestra la interfaz de Propuestas, en donde se muestran datos referenciales de las propuestas en curso a modo de lista.
5. El actor selecciona el icono “Ver Propuesta”.
6. El sistema muestra la interfaz “PROPUESTA”
7. El actor selecciona el botón Editar.
8. El sistema muestra la interfaz “EDITAR PROPUESTA” con los siguientes campos

Datos Generales:

- Proyecto, Cliente, Entidad, CE.

Monitoreo de Ejecución

- Líder de Proyecto, Observaciones de Monitoreo, Observaciones de Consultoría, Fecha de entrega.

Datos Administrativos

- Monto, Monto referencial, Carta fianza.

Antecedentes

- Requerimientos con opción Subir Requerimientos, Bases con opción Subir Bases (muestra el documento de bases), Propuesta técnica, Propuesta económica, Ruta en el servidor.

- Botón Guardar, Botón Cancelar.

8. Los actores modifican los datos correspondientes.

10. Los actores guardan los datos modificados.

11. El sistema registra los datos modificados en la base de datos.

3.2. Flujos Alternativos

1. Si los documentos no existen.

El actor selecciona opción Subir Documento en donde el sistema muestra la ventana para buscar y seleccionar el documento respectivo.

4. Precondiciones

1. La propuesta debe ser generada correctamente.

5. Post-condiciones

1. En el sistema quedarán registrados los datos modificados de las propuestas.

6. Puntos de Extensión

No existen puntos de extensión.

7. Requisitos Especiales

Ninguno.

FALTA PROTOTIPO

Especificación de caso de uso: Modificar Estado de Cotización

1. Descripción:

El caso de uso permite al Jefe de Operaciones, Asistente de Operaciones y Jefe de Proyecto modificar el estado de las Cotizaciones

2. Actor(es)

Asistente de Operaciones

Jefe de Operaciones

Jefe de Proyecto

3. Flujo de Eventos

3.1. Flujo Básico

1. El caso de uso comienza cuando los actores seleccionan la pestaña Consultoría de la interfaz principal.

2. El sistema muestra la interfaz correspondiente de la pestaña Consultoría, en donde los actores seleccionan la opción “Proyectos”.
3. El actor selecciona pestaña Cotizaciones.
4. El sistema muestra la interfaz de Cotizaciones, en donde se muestran datos referenciales de las Cotizaciones en curso a modo de lista.
5. El actor selecciona la opción Estado.
6. El sistema muestra el control de selección de estados posibles de la cotización, el actor selecciona la opción correspondiente, estas pueden ser:
 - 6.1 En Curso.
 - 6.2 Entregada, con esta opción el sistema migra los datos a la lista de la pestaña “ENTREGADAS”
 - 6.3 Desechada, con esta opción el sistema migra los datos a la lista de la pestaña “DESECHADAS”
 - 6.4 Propuesta, con esta opción el sistema migra los datos a la interfaz de Propuestas en curso.
 - 6.5 Proyecto, con esta opción el sistema migra los datos a la interfaz de Proyectos en curso.

3.2. Flujos Alternativos

No existen flujos alternativos.

4. Precondiciones

1. La cotización debe ser generada correctamente.

5. Post-condiciones

1. En el sistema quedarán registrados los datos en la interfaz o pestaña correspondiente.

6. Puntos de Extensión

1. El caso de uso extiende al caso de uso “Generar Propuesta”
2. El caso de uso extiende al caso de uso “Generar Proyecto”

7. Requisitos Especiales

Ninguno.

FALTA PROTOTIPO

Especificación de caso de uso: Modificar Estado de Expresión de Interés

1. Descripción:

El caso de uso permite al Jefe de Operaciones, Asistente de Operaciones y Jefe de Proyecto modificar el estado de las Expresiones de interés.

2. Actor(es)

Asistente de Operaciones

Jefe de Operaciones

Jefe de Proyecto

3. Flujo de Eventos

3.1. Flujo Básico

1. El caso de uso comienza cuando los actores seleccionan la pestaña Consultoría de la interfaz principal.
2. El sistema muestra la interfaz correspondiente de la pestaña Consultoría, en donde los actores seleccionan la opción “Proyectos”.

3. El actor selecciona pestaña Expresiones.
4. El sistema muestra la interfaz de Expresiones de interés, en donde se muestran datos referenciales de las Expresiones en curso a modo de lista.
5. El actor selecciona la opción Estado.
6. El sistema muestra el control de selección de estados posibles de la expresión, el actor selecciona la opción correspondiente, estas pueden ser:
 - 6.1 En Curso.
 - 6.2 Entregada, con esta opción el sistema migra los datos a la lista de la pestaña “ENTREGADAS”
 - 6.3 Desechada, con esta opción el sistema migra los datos a la lista de la pestaña “DESECHADAS”
 - 6.4 Propuesta, con esta opción el sistema migra los datos a la interfaz de Propuestas en curso.
 - 6.5 Proyecto, con esta opción el sistema migra los datos a la interfaz de Proyectos en curso.

3.2. Flujos Alternativos

No existen flujos alternativos.

4. Precondiciones

1. La expresión debe ser generada correctamente.

5. Post-condiciones

1. En el sistema quedarán registrados los datos en la interfaz o pestaña correspondiente.

6. Puntos de Extensión

1. El caso de uso extiende al caso de uso “Generar Propuesta”
2. El caso de uso extiende al caso de uso “Generar Proyecto”

7. Requisitos Especiales

Ninguno.

FALTA PROTOTIPO

Especificación de caso de uso: Modificar Estado de Propuesta

1. Descripción:

El caso de uso permite al Asistente de Gerencia, Jefe de Operaciones y Jefe de proyecto modificar el estado de las propuestas.

2. Actor(es)

Asistente de Operaciones

Jefe de Operaciones

Jefe de Proyecto

3. Flujo de Eventos

3.1. Flujo Básico

1. El caso de uso comienza cuando los actores seleccionan la pestaña Consultoría de la interfaz principal.
2. El sistema muestra la interfaz correspondiente de la pestaña Consultoría, en donde los actores seleccionan la opción “Proyectos”.
3. El actor selecciona pestaña Propuestas.
4. El sistema muestra la interfaz de Propuestas, en donde se muestran datos referenciales de las propuestas en curso a modo de lista.

5. El actor selecciona la opción Estado.
6. El sistema muestra el control de selección de estados posibles de la expresión, el actor selecciona la opción correspondiente, estas pueden ser:
 - 6.1 En Curso.
 - 6.2 Entregada, con esta opción el sistema migra los datos a la lista de la pestaña “ENTREGADAS”
 - 6.3 Desechada, con esta opción el sistema migra los datos a la lista de la pestaña “DESECHADAS”
 - 6.4 Proyecto, con esta opción el sistema migra los datos a la interfaz de Proyectos en curso.

3.2. Flujos Alternativos

No existen flujos alternativos.

4. Precondiciones

1. La propuesta debe ser generada correctamente.

5. Post-condiciones

1. En el sistema quedarán registrados los datos en la interfaz o pestaña correspondiente.

6. Puntos de Extensión

1. El caso de uso extiende al caso de uso “Generar Proyecto”

7. Requisitos Especiales

Ninguno.

FALTA PROTOTIPO

Especificación de caso de uso: Generar Proyecto

1. Descripción:

El caso de uso permite al Jefe de Operaciones generar un nuevo proyecto.

2. Actor(es)

Jefe de Operaciones

3. Flujo de Eventos

3.1. Flujo Básico

1. El caso de uso comienza cuando el Jefe de Operaciones selecciona la pestaña Consultoría de la interfaz principal.
2. El sistema muestra la interfaz correspondiente de la pestaña Consultoría, en donde el Jefe de Operaciones seleccionan la opción “Proyectos”.
3. El Jefe de Operaciones selecciona la pestaña Proyectos.
4. El sistema muestra la interfaz “PROYECTOS EN CURSO” con los siguientes campos:
 - Código, Proyecto, Cliente, Monto, Contrato, Constancia, Fecha de Inicio, Fecha de Fin, Facturas.

3.2. Flujos Alternativos

1. No existen flujos alternativos.

4. Precondiciones

1. Se debe modificar el estado de una propuesta a Aprobada.

5. Post-condiciones

1. Se genera un nuevo ítem en Proyectos.

6. Puntos de Extensión

- No existe puntos de extensión.

7. Requisitos Especiales

No existen requisitos especiales.

FALTA PROTOTIPO

Especificación de caso de uso: Mostrar Proyectos por estado

1. Descripción:

El caso de uso permite al Jefe de Operaciones, Jefe de Proyecto, Coordinador y Presidente ejecutivo consultar los proyectos en cualquiera de sus estados.

2. Actor(es)

Jefe de Operaciones

Jefe de Proyecto

Coordinador

Presidente Ejecutivo

3. Flujo de Eventos

3.1. Flujo Básico

1. El caso de uso comienza cuando el actor selecciona la pestaña Consultoría de la interfaz principal.

2. El sistema muestra la interfaz correspondiente de la pestaña Consultoría, en donde el actor selecciona la opción “Proyectos”.
3. El sistema muestra la interfaz principal de “PROYECTOS”, en donde se muestran las siguientes pestañas: En curso, Facturación, Constancia, Finalizados y Filtros.
4. El actor selecciona la pestaña según su requerimiento.
5. Las interfaces incluyen la opción de buscar proyecto.

3.2. Flujos Alternativos

1. No existen flujos alternativos.

4. Precondiciones

1. Los usuarios deben estar registrados en el sistema.

5. Post-condiciones

1. El actor logra realizar su consulta exitosamente.

6. Puntos de Extensión

- No existe puntos de extensión.

7. Requisitos Especiales

No existen requisitos especiales.

FALTA PROTOTIPO

Especificación de caso de uso: Editar Proyecto

1. Descripción:

El caso de uso permite al Jefe de Proyecto y Coordinador editar los datos de los proyectos o registrar los avances del mismo.

2. Actor(es)

Jefe de Proyecto

Coordinador

3. Flujo de Eventos

3.1. Flujo Básico

1. El caso de uso comienza cuando los actores seleccionan la pestaña Consultoría de la interfaz principal.
2. El sistema muestra la interfaz correspondiente de la pestaña Consultoría, en donde los actores seleccionan la opción “Proyectos”.
3. El actor selecciona pestaña Proyectos.
4. El sistema muestra la interfaz de Proyectos, en donde se muestran datos referenciales de los proyectos en curso a modo de lista.
5. El actor selecciona el icono “Editar Proyecto” del proyecto que desee editar o registrar avance.
6. El sistema muestra la interfaz “EDITAR PROYECTO” con los siguientes campos

Datos Generales:

- Proyecto, Cliente, Alias, Contacto, Alcance, Palabra clave, CE..

Monitoreo de Ejecución

- Jefe de Proyecto, Consultores Externos, Equipo de trabajo, Cronograma, Presupuesto, Entregables, Documentos recibidos, Documentos enviados, Observaciones de

Monitoreo, Observaciones del cliente, Observaciones de Consultoría, Fecha de inicio, Fecha de Fin contractual, Fecha Fin real, Duración, Atraso.

Datos Administrativos

- Observaciones de Administración, Nro. De contrato, Monto fijo, Monto variable, Monto cancelado, Monto pendiente, Acta de buena Pro, Contrato, Constancia, Facturas, Antecedentes

- Bases con opción Subir Bases (muestra el documento de bases), Propuesta técnica, Propuesta económica, Ruta en el servidor.

- Botón Guardar, Volver a proyecto.

8. Los actores modifican los datos correspondientes.

10. Los actores guardan los datos modificados.

11. El sistema registra los datos modificados en la base de datos.

3.2. Flujos Alternativos

1. Si los documentos no existen.

En el punto 6, El actor selecciona opción Subir Documento, en donde el sistema muestra la ventana para buscar y seleccionar el documento respectivo.

4. Precondiciones

1. El proyecto debe ser generado correctamente.

5. Post-condiciones

1. En el sistema quedarán registrados los datos modificados de los proyectos.

6. Puntos de Extensión

No existen puntos de extensión.

7. Requisitos Especiales

Ninguno.

FALTA PROTOTIPO

Especificación de caso de uso: Modificar Estado de Proyecto

1. Descripción:

El caso de uso permite al Asistente de Gerencia, Jefe de Operaciones y Jefe de proyecto modificar el estado de las propuestas.

2. Actor(es)

Jefe de Proyecto

Coordinador

3. Flujo de Eventos

3.1. Flujo Básico

1. El caso de uso comienza cuando los actores seleccionan la pestaña Consultoría de la interfaz principal.
2. El sistema muestra la interfaz correspondiente de la pestaña Consultoría, en donde los actores seleccionan la opción “Proyectos”.
3. El actor selecciona pestaña Proyectos.
4. El sistema muestra la interfaz de Proyectos, en donde se muestran datos referenciales de los proyectos en curso a modo de lista.

5. El actor selecciona la opción Estado.
6. El sistema muestra una ventana emergente con el control de selección de estados posibles del proyecto, el actor selecciona la opción correspondiente, estas pueden ser:
 - 6.1 En Curso.
 - 6.2 Facturación, con esta opción el sistema migra los datos a la lista de la pestaña “FACTURACION”
 - 6.3 Constancia, con esta opción el sistema migra los datos a la lista de la pestaña “CONSTANCIA”
 - 6.4 Finalizado, con esta opción el sistema migra los datos a la lista de la pestaña “FINALIZADOS”

3.2. Flujos Alternativos

No existen flujos alternativos.

4. Precondiciones

1. El proyecto debe ser generado correctamente.

5. Post-condiciones

1. En el sistema quedarán registrados los datos en la interfaz o pestaña correspondiente.

6. Puntos de Extensión

NO existen puntos de extensión

7. Requisitos Especiales

Ninguno.

FALTA PROTOTIPO

Especificación de caso de uso: Filtrar búsqueda de Proyecto

1. Descripción:

El caso de uso permite al Asistente de Gerencia, Jefe de Operaciones y Jefe de proyecto modificar el estado de las propuestas.

2. Actor(es)

Jefe de Operaciones

Asistente de Operaciones

3. Flujo de Eventos

3.1. Flujo Básico

1. El caso de uso comienza cuando los actores seleccionan la pestaña Consultoría de la interfaz principal.
2. El sistema muestra la interfaz correspondiente de la pestaña Consultoría, en donde los actores seleccionan la opción “Proyectos”.
3. El actor selecciona pestaña Proyectos.
4. El sistema muestra la interfaz de Proyectos, en donde se muestran datos referenciales de los proyectos en curso a modo de lista.
5. El actor selecciona la pestaña Filtros.
6. El sistema despliega todas las opciones de filtros posibles mediante casillas de selección:
 - Código, Proyecto, Cliente, Avance, Comentario.
 - Situación, Probabilidad, Monto, Monto cancelado, Contrato.
 - Constancia, Fecha inicio, Fecha fin, Facturas.

- Cuadro de texto para buscar por algún término específico.

7. El actor hace clic en el botón Consultar.

8. El sistema devuelve el(los) proyecto(s) mostrando los siguientes campos:

- Código, Proyecto, Cliente, Monto, Contrato, Constancia, Fecha Inicio, Fecha Fin, Facturas.

9. El sistema muestra la opción Exportar Resultado el cual genera un archivo de Excel con los datos exportados de la consulta.

3.2. Flujos Alternativos

No existen flujos alternativos.

4. Precondiciones

1. El proyecto debe ser generado correctamente.

2. Debe existir por lo menos una opción de filtro seleccionado o término ingresado.

5. Post-condiciones

1. El sistema muestra los proyectos que coinciden con los filtros de búsqueda.

6. Puntos de Extensión

No existen puntos de extensión

7. Requisitos Especiales

Ninguno.

FALTA PROTOTIPO

Especificación de caso de uso: Buscar registros

1. Descripción:

El caso de uso permite al usuario hacer búsqueda de registros según su requerimiento mediante un cuadro de búsqueda como herramienta.

2. Actor(es)

Usuario

3. Flujo de Eventos

3.1. Flujo Básico

1. El caso de uso comienza el usuario selecciona un módulo de la interfaz principal: Consultoría, Administración o Sistema.
2. El sistema muestra la interfaz correspondiente de la pestaña seleccionada cargando la lista de registros correspondientes.
3. La interfaz muestra la herramienta Buscar...
4. El usuario digita la palabra clave o el nombre del elemento a buscar.
5. El sistema ingresa y valida el texto ingresado.
6. El sistema busca el registro(s) que coincida con el texto.
7. El sistema muestra la lista de registros encontrados.

3.2. Flujos Alternativos

1. En el punto 6 de no encontrar registros que coincidan, el sistema muestra la lista vacía.

4. Precondiciones

1. El usuario debe digitar un nombre de registro o palabra clave correcta.

5. Post-condiciones

1. El sistema muestra en la lista el registro(s) buscado correctamente.

6. Puntos de Extensión

El caso de uso extiende aun caso de uso ver registros.

7. Requisitos Especiales

Ninguno.

FALTA PROTOTIPO

Especificación de caso de uso: Mostrar información de registros

1. Descripción:

El caso de uso permite al usuario observar los datos completos de algún registro.

2. Actor(es)

Usuario

3. Flujo de Eventos

3.1. Flujo Básico

1. El caso de uso comienza el usuario selecciona un módulo de la interfaz principal: Consultoría, Administración o Sistema.

2. El sistema muestra la interfaz correspondiente de la pestaña seleccionada cargando la lista de registros correspondientes.
3. La interfaz muestra la herramienta Ver en forma de icono.
4. El usuario selecciona el icono Ver del registro de interés.
5. El sistema muestra los datos del registro seleccionado.

3.2. Flujos Alternativos

1. No existen flujos alternativos.

4. Precondiciones

1. El usuario debe seleccionar una pestaña de opciones.

5. Post-condiciones

1. El sistema muestra los datos del registro seleccionado.

6. Puntos de Extensión

El caso de uso extiende aun caso de uso ver registros.

7. Requisitos Especiales

Sólo puede mostrarse los datos de un registro por ocasión.

FALTA PROTOTIPO

Especificación de caso de uso: Mostrar modificación de registros

1. Descripción:

El caso de uso permite al usuario disponer de una herramienta informativa que alerte sobre algún cambio realizado en un registro de la lista.

2. Actor(es)

Usuario

3. Flujo de Eventos

3.1. Flujo Básico

1. El caso de uso comienza el usuario selecciona un módulo de la interfaz principal: Consultoría, Administración o Sistema.

2. El sistema muestra la interfaz correspondiente de la pestaña seleccionada cargando la lista de registros correspondientes.
3. La interfaz muestra la herramienta Modificaciones.
4. El sistema detecta si hubo alguna modificación de algún dato de cada registro (se muestra un icono por cada fila de la lista).
5. El usuario puede hacer clic en el icono si desea ver los datos del registro modificado.

3.2. Flujos Alternativos

1. No existen flujos alternativos

4. Precondiciones

1. El usuario debe seleccionar una pestaña de opciones.

5. Post-condiciones

1. El sistema muestra la herramienta con un icono de aviso solo en aquellos registros modificados.

6. Puntos de Extensión

No existen puntos de extensión.

7. Requisitos Especiales

Ninguno.

Especificación de caso de uso: Enviar información de registros

1. Descripción:

El caso de uso permite al usuario disponer de una herramienta que lo derive a su bandeja de correo corporativo.

2. Actor(es)

Usuario

3. Flujo de Eventos

3.1. Flujo Básico

1. El caso de uso comienza el usuario selecciona un módulo de la interfaz principal: Consultoría, Administración o Sistema.
2. El sistema muestra la interfaz correspondiente de la pestaña seleccionada cargando la lista de registros correspondientes.
3. La interfaz muestra la herramienta Enviar.
4. El usuario selecciona el icono Enviar del registro que desea adjuntar a mensaje de correo.
5. El sistema deriva al usuario a su bandeja de correo electrónico corporativo adjuntando automáticamente el registro seleccionado

3.2. Flujos Alternativos

1. No existen flujos alternativos

4. Precondiciones

1. El usuario debe seleccionar una pestaña de opciones.

5. Post-condiciones

1. El sistema adjunta automáticamente el registro al mensaje de correo.

6. Puntos de Extensión

No existen puntos de extensión.

7. Requisitos Especiales

El usuario debe contar con un nombre de usuario corporativo.

FALTA PROTOTIPO

Especificación de caso de uso: Editar información de registros

1. Descripción:

El caso de uso permite al usuario disponer una herramienta que le permita acceder rápidamente a una interfaz de edición de datos de los registros.

2. Actor(es)

Usuario

3. Flujo de Eventos

3.1. Flujo Básico

1. El caso de uso comienza el usuario selecciona un módulo de la interfaz principal: Consultoría, Administración o Sistema.
2. El sistema muestra la interfaz correspondiente de la pestaña seleccionada cargando la lista de registros correspondientes.
3. La interfaz muestra la herramienta Editar.
4. El usuario selecciona el icono Editar del registro que desea.
5. El sistema deriva al usuario la interfaz editar...
6. El usuario modifica o agrega los datos correspondientes
7. El usuario hace clic en el botón Guardar.
8. el sistema guarda los datos modificados e la base de datos.

3.2. Flujos Alternativos

1. No existen flujos alternativos

4. Precondiciones

1. El usuario debe seleccionar el registro a editar.

5. Post-condiciones

1. El sistema almacena los datos modificados.

6. Puntos de Extensión

No existen puntos de extensión.

7. Requisitos Especiales

No existen requisitos especiales.

FALTA PROTOTIPO

Especificación de caso de uso: Registrar Empleado

1. Descripción:

El caso de uso permite al usuario registrar un nuevo empleado.

2. Actor(es)

Recepcionista

3. Flujo de Eventos

3.1. Flujo Básico

1. El caso de uso comienza cuando la recepcionista selecciona la pestaña Administración y la opción Empleados.
2. El sistema muestra la interfaz de empleados con la lista de cada uno de ellos.
3. Dentro de la interfaz de empleados, la recepcionista seleccionará la pestaña Empleados, y luego el botón Registrar.
4. El sistema muestra la interfaz de REGISTRAR EMPLEADOS con los siguientes campos:
 - Datos Personales:
 - Apellido Paterno, Apellido Materno.
 - Nombres
 - Nro. de DNI
 - Dirección
 - Fecha de Nacimiento
 - Género, teléfono fijo, Celular
 - Correo personal, RUC
 - Datos Académicos:
 - Profesión, Institución
 - Grado Académico
 - Registro profesional
 - Nro. Colegiatura
 - Documentos varios.
5. La recepcionista ingresa los datos y sube los documentos disponibles.

6. Selecciona el botón Guardar para almacenar los datos digitados.
7. El sistema guarda los datos en la base de datos.

3.2. Flujos Alternativos

No existen flujos alternativos.

4. Precondiciones

1. Los empleados deben tener contrato previo.

5. Post-condiciones

1. En el sistema quedarán registrados los datos del nuevo empleado

6. Puntos de Extensión

- El caso de uso extiende al caso de uso “Generar usuario”.

7. Requisitos Especiales

Ninguno.

Especificación de caso de uso: Registrar Empresa

1. Descripción:

El caso de uso permite al usuario registrar a un nuevo cliente (empresa).

2. Actor(es)

Recepcionista

3. Flujo de Eventos

3.1. Flujo Básico

1. El caso de uso comienza cuando la recepcionista selecciona la pestaña Directorio.
2. El sistema muestra la interfaz de directorio con la lista de cada uno de los clientes existentes.
3. Dentro de la interfaz de Directorio, la recepcionista seleccionará la pestaña Registrar empresa.
4. El sistema muestra la interfaz de REGISTRAR EMPRESA con los siguientes campos:
 - Tipo de persona
 - RUC/DNI, Razón Social/Nombres
 - Nombre comercial
 - Agente Retenedor
 - Condición, Sector
 - Sector/Giro, CIU
 - Teléfono, Fax
 - Dirección, País
 - Departamento, Ciudad

- Distrito
- Email institucional
- Página web

5. La recepcionista ingresa los datos.
6. Selecciona el botón Guardar para almacenar los datos digitados.
7. El sistema guarda los datos en la base de datos.
8. El caso de uso incluye al caso de uso “REGISTRAR CONTACTO DE EMPRESA”.

3.2. Flujos Alternativos

No existen flujos alternativos.

4. Precondiciones

1. Se debe tener disponibles los datos requeridos.

5. Post-condiciones

1. En el sistema quedarán registrados los datos del nuevo cliente

6. Puntos de Extensión

- No existen puntos de extensión

7. Requisitos Especiales

Ninguno.

Especificación de caso de uso: Registrar Contacto de Empresa

1. Descripción:

El caso de uso permite al usuario registrar a un nuevo contacto de algún cliente (empresa).

2. Actor(es)

Recepcionista

3. Flujo de Eventos

3.1. Flujo Básico

1. El caso de uso comienza cuando la recepcionista selecciona la pestaña Directorio.
2. El sistema muestra la interfaz de directorio con la lista de cada uno de los clientes existentes.
3. Dentro de la interfaz de Directorio, la recepcionista seleccionará el botón +contacto en la fila donde se encuentra visible el cliente en mención.
4. El sistema muestra la interfaz de REGISTRAR CONTACTO con los siguientes campos:
 - Empresa
 - Cargo, Nombres
 - Apellido paterno, apellido materno

- Sexo, fecha de nacimiento
- Edad (Rango), Email
- Teléfono fijo, anexo, celular
- Otros números
- Dirección personal (hogar)
- Proyecto asociado
- Contacto Maximixe
- Observación

Datos del Asistente

- Nombre completo, email, teléfono

5. La recepcionista ingresa los datos.

6. Selecciona el botón Guardar para almacenar los datos digitados.

7. El sistema guarda los datos en la base de datos.

3.2. Flujos Alternativos

No existen flujos alternativos.

4. Precondiciones

1. Se debe tener disponibles los datos requeridos.

5. Post-condiciones

1. En el sistema quedarán registrados los datos del nuevo contacto.

6. Puntos de Extensión

- No existen puntos de extensión

7. Requisitos Especiales

Ninguno.

FALTA PROTOTIPO

Especificación de caso de uso: Generar Reportes de ventas

1. Descripción:

El caso de uso permite al actor generar sus reportes de ventas de manera óptima.

2. Actor(es)

Presidente Ejecutivo

3. Flujo de Eventos

3.1. Flujo Básico

1. El caso de uso comienza cuando el actor selecciona la pestaña Reportes.
2. El sistema muestra la interfaz de Reportes.
3. Dentro de la interfaz de Reportes, el actor selecciona la opción Ventas.
4. El sistema muestra la interfaz de REPORTE DE VENTAS.
5. El actor selecciona Generar reporte.
6. El sistema carga los datos de ventas al reporte.

3.2. Flujos Alternativos

No existen flujos alternativos.

4. Precondiciones

1. No existen pre-condiciones.

5. Post-condiciones

1. El sistema mostrará el reporte una vez generados todos los datos.

6. Puntos de Extensión

- No existen puntos de extensión

7. Requisitos Especiales

Ninguno

FALTA PROTOTIPO

Especificación de caso de uso: Filtrar búsqueda de empleados

1. Descripción:

El caso de uso permite al usuario buscar los datos de ciertos empleados mediante algunos filtros de búsqueda.

2. Actor(es)

Usuario

3. Flujo de Eventos

3.1. Flujo Básico

1. El caso de uso comienza cuando el usuario selecciona la pestaña Administración.
2. El sistema muestra la interfaz de Administración en la cual el usuario selecciona el botón Empleados.
3. El sistema carga los datos de los empleados actuales.
4. Dentro de la interfaz de Empleados, el usuario selecciona el botón Filtros.
5. El sistema muestra casillas de opciones para la búsqueda, estas opciones son:
 - Nombres y Apellidos, DNI, Dirección, Teléfono, Celular, Área, Cargo, Condición Laboral, Fecha ingreso, Fecha planilla, Contrato, Fecha Vcto contrato, Monto pago, Correo personal, Correo institucional, Fecha nacimiento.
 - Asimismo la interfaz dispone de un cuadro de texto donde el cliente podrá colocar palabras claves para la búsqueda.
6. El usuario hace clic en el botón Consultar.
7. El sistema busca los registros en la base de datos validando las opciones seleccionadas y/o palabras claves ingresadas.
8. De encontrar registros coincidentes, mostrará dichos registros en la lista correspondiente.

3.2. Flujos Alternativos

1. En el punto 8, de no encontrar registros que coincidan con las opciones del filtro de búsqueda, el sistema deja la lista vacía.

4. Precondiciones

1. Se debe seleccionar las opciones correctas.

5. Post-condiciones

1. El sistema muestra los registros encontrados en la lista.

6. Puntos de Extensión

- No existen puntos de extensión

7. Requisitos Especiales

Ninguno.

FALTA PROTOTIPO

Especificación de caso de uso: Mostrar directorio de empleados

1. Descripción:

El caso de uso permite al usuario buscar los datos de los empleados actuales y ya retirados.

2. Actor(es)

Usuario

3. Flujo de Eventos

3.1. Flujo Básico

1. El caso de uso comienza cuando el usuario selecciona la pestaña Administración.
2. El sistema muestra la interfaz de Administración en la cual el usuario selecciona el botón Empleados.
3. El sistema carga los datos de los empleados actuales.
4. Dentro de la interfaz de Empleados, el usuario selecciona el botón Actuales si desea ver los empleados actualmente contratados, o el botón Ex. Emp. Para ver los datos de los empleados ya retirados de la institución.
5. El sistema carga los datos y fotos de los empleados correspondientes.

3.2. Flujos Alternativos

No existen flujos alternativos.

4. Precondiciones

1. No existen precondiciones.

5. Post-condiciones

1. El sistema muestra los registros encontrados en la lista.

6. Puntos de Extensión

- No existen puntos de extensión

7. Requisitos Especiales

Ninguno.

FALTA PROTOTIPO

Especificación de caso de uso: Generar Usuario

1. Descripción:

El caso de uso permite al Administrador del Sistema generar usuarios a cada empleado registrado.

2. Actor(es)

Administrador del Sistema

3. Flujo de Eventos

3.1. Flujo Básico

1. El caso de uso comienza cuando el Administrador del Sistema selecciona la pestaña Sistemas de la interfaz principal.
2. El sistema muestra la interfaz correspondiente de la pestaña Sistemas, en donde el Administrador del Sistema selecciona la opción “Usuarios”.
3. El Administrador del Sistema selecciona la pestaña Generar usuario.
4. El sistema muestra la interfaz “GENERAR USUARIO” con los siguientes campos:
 - Usuario, password, categoría, admin, estado.
 - Además la interfaz presenta iconos con los permisos y funciones que el Administrador puede seleccionar para otorgar o denegar.

3.2. Flujos Alternativos

- 1. No existen flujos alternativos.**

4. Precondiciones

1. El empleado debe estar previamente registrado en el sistema.

5. Post-condiciones

1. Se genera un nuevo usuario en el sistema.
2. El empleado ya puede acceder al sistema.

6. Puntos de Extensión

- El caso de uso extiende al caso de uso “Asignar permisos a usuarios.

7. Requisitos Especiales

No existen requisitos especiales.

FALTA PROTOTIPO

Especificación de caso de uso: Asignar permisos a usuarios

1. Descripción:

El caso de uso permite al Administrador del Sistema asignar o denegar permisos a los usuarios del sistema.

2. Actor(es)

Administrador del Sistema

3. Flujo de Eventos

3.1. Flujo Básico

1. El caso de uso comienza cuando el Administrador del Sistema selecciona la pestaña Sistemas de la interfaz principal.
2. El sistema muestra la interfaz correspondiente de la pestaña Sistemas, en donde el Administrador del Sistema selecciona la opción “Configuración X intra”.
3. El Administrador del Sistema selecciona al usuario con el cual desea trabajar, para ello el sistema muestra la lista de empleados registrados.
4. El sistema muestra la interfaz “CONFIGURACIÓN” con los siguientes iconos:
 - Listado de columnas de iconos en donde se describen las siguientes funciones:
 - Registrar, Editar, Eliminar, Consultar, Modificar.
 - Cada icono representa una función que el usuario puede ejecutar o no.

3.2. Flujos Alternativos

1. No existen flujos alternativos.

4. Precondiciones

1. El usuario debe estar previamente registrado en el sistema.

5. Post-condiciones

1. Se otorga o se quita algún permiso al usuario seleccionado.

6. Puntos de Extensión

- No existen puntos de extensión.

FALTA PROTOTIPO

7. Requisitos Especiales

No existen requisitos especiales.

FALTA PROTOTIPO

Especificación de caso de uso: Iniciar sesión

1. Descripción:

El caso de uso permite al usuario ingresar al sistema.

2. Actor(es)

Usuario

3. Flujo de Eventos

3.1. Flujo Básico

1. El caso de uso comienza cuando el usuario ejecuta la aplicación del sistema
2. El sistema muestra la ventana de inicio de sesión en donde se solicitan los siguientes datos:
 - Usuario, Contraseña
3. El usuario ingresa sus datos.
4. El usuario hace clic en INGRESAR, el sistema valida los datos ingresados y de ser correctos, mostrará la interfaz principal del sistema.

3.2. Flujos Alternativos

1. En el punto 4, de no ser correctos los datos ingresados, el sistema muestra un mensaje de error e impide al usuario ingresar al sistema.

4. Precondiciones

1. Los datos deben ser correctos.

5. Post-condiciones

1. Se muestra la interfaz principal.

6. Puntos de Extensión

- No existen puntos de extensión.

7. Requisitos Especiales

No existen requisitos especiales.

Capítulo VI: Pruebas del Sistema

1. Historial del Documento

ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
Michael Polin Montalvo.		
11/12/2015		

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCION DE LA MODIFICACIÓN
1.0	05/11/2015	Versión original.

2. Introducción

En esta sección se detalla el procedimiento de pruebas durante la verificación y validación del software, desde los tipos de pruebas seleccionados junto con las justificaciones de sus respectivas elecciones, así como la estrategia desarrollada. La importancia de este informe en nuestro proceso de generación e implementación es levantar todas las observaciones posibles para satisfacer las necesidades de los usuarios.

3. Planteamiento del problema

Actualmente en la empresa no se aplica una gestión adecuada en el proceso de atención de incidencias para el área de T.I. por los siguientes motivos:

- No se tienen establecido un tiempo promedio de atención según sea el tipo de incidencia que sea, por lo que atender un caso puede demandar incluso días.
- No se cuenta con un sistema que almacene la información de la resolución de los casos, por lo que en cada incidencia registrada por el usuario se tiene que empezar de cero.

- Al no existir un control que pueda priorizar las incidencias, algunos usuarios tienen que esperar largos plazos para poder ser atendidos.
- No existe una base de datos donde se pueda consultar la cantidad de incidencias reportadas diarias ni las áreas que las generan. Al no existir un conteo no se puede ver el panorama general y la situación actual de las áreas.
- Al no existir un sistema por donde el usuario pueda registrar sus incidencias, se ve obligado a llamar o incluso a entrar al área para que pueda ser atendido, interrumpiendo el avance de los proyectos asignados a los analistas.
- Los casos reportados al ser acumulados muchas veces detienen el flujo de los procesos de los trabajadores ocasionando retrasos.
- Al consumir mucho tiempo para las atenciones el área de T.I. de la empresa no está generando valor para la misma.
- Al no existir un sistema no se puede crear reportes en las cuales se pueden obtener contra medidas para el descenso de incidencias.

4. Estrategia de Pruebas

El objetivo global de la estrategia de pruebas es demostrar el funcionamiento completo del software a nivel de eficiencia de código y funcionalidad. En otras palabras, verificar la interacción e integración de los componentes y validar la implementación de todos los requerimientos de producto. Para el cumplimiento de lo descrito anteriormente se tendrá que tomar en cuenta la tabla del catálogo de pruebas que mostramos a continuación.

Encargado	Tipo de Prueba	Descripción
Michael Polin	Integral	Verificar si para la evaluación del programa se despliegan las pestañas asociadas al usuario.
Robinson Santa Cruz	Unitaria	Verificar que el módulo de acceso tengas las restricciones necesarias
Oliver Jara	Integral	Registrar una incidencia, verificar que se actualice el módulo de tickets.
Jorge Hilario	Unitaria	Verificar el módulo de recepción de tickets
Oliver Jara	Unitaria	Verificar si es posible modificar el estado de un ticket.
Jorge Hilario	Unitaria	Verificar módulo de aprobación de ticket.
Oliver Jara	Unitaria	Verificar la búsqueda de ticket de acuerdo a criterios de ingreso de información.
Jorge Hilario	Unitaria	Verificar la emisión de un mensaje de error encaso el usuario no haya ingresado datos correctos al momento de registrar un ticket.
Jorge Hilario	Unitaria	Modificar los accesos de un usuario (pestañas) de acuerdo a su perfil
Oliver Jara	Unitaria	Verificar si el usuario puede modificar su contraseña.
Oliver Jara	Unitaria	Verificar si la creación de un usuario/perfil procede dejando campos obligatorios u otros campos en blanco.
Jorge Hilario	Unitaria	Verificar el cierre de los tickets de atención
Jorge Hilario	Unitaria	Verificar el proceso de Backup de la información.
Jorge Hilario	Unitaria	Verificación de instaladores y ejecución del sistema en sistemas operativos.

5. Reporte de ejecución de pruebas

Tras la ejecución de pruebas unitarias e integración se presenta en esta sección los resultados obtenidos. En líneas globales, se obtuvo efectividad considerando que se realizaron dichas prácticas de pruebas en paralelo a la programación de los módulos.

Capítulo VII: Manuel de Usuario

1. Introducción:

El sistema de tickets de atención desarrollado cuenta con una serie de funcionalidades del cual podemos destacar las de:

- Registro de Tickets
- Envío Automático de correos
- Actualización de Tickets
- Seguimiento de Tickets
- Asignación y reasignación de tickets
- Adjuntado de archivos Word

El fin de esta implementación es el que los usuarios de las distintas aéreas puedan informar de manera organizada sus incidencias, ayudando a la organización a optimizar sus recursos.

2. Opciones del Sistema:

RUTAS DE ACCESO AL SISTEMA

Al abrir el navegador de internet de nuestra preferencia tenemos la opción de utilizar las siguientes rutas.

Enlace Interno: <http://192.168.1.250:2384/IncidenciaWeb/>
(Pc's en la red de Calimod)

OPCIÓN: PROCESOS

Encontramos las opciones de :

Incidencia: opción para reportar o editar una incidencia

Confirmación: opción para dar confirmación a la incidencia atendida.



Dependiendo el perfil encontraremos la opción

Autorización : En esta opción se dará autorización a las solicitudes que necesiten el visto bueno por parte del jefe inmediato o Supervisor a cargo del área



MENÚ INICIO:



OPCIÓN: CONSULTAS

Encontramos las opciones de :

Avance Incidencia: opción para verificar el avance realizado con respecto a la incidencia reportada.



REPORTAR UNA NUEVA INCIDENCIA:

REGISTRO DE INCIDENCIAS

Nro.Incidencia: Editar

Area:

Fecha: 01/08/2014 10:47:07 a.m.

Usuario:

Area TI:

Linea:

Item:

Detalle de la incidencia:

Formato: Formato_RegistroDeIncidencias.doc

Cargar: Ningún archivo seleccionado

Destino:

Seleccionamos el tipo de programa o maquina con el que tenemos la incidencia.

REPORTAR UNA NUEVA INCIDENCIA:

REGISTRO DE INCIDENCIAS

Nro.Incidencia: Editar

Area:

Fecha: 01/08/2014 10:47:07 a.m.

Usuario:

Area TI:

Linea:

Item:

Detalle de la incidencia:

Formato: Formato_RegistroDeIncidencias.doc

Cargar: Ningún archivo seleccionado

Destino:

Seleccionamos el área dependiendo el caso que reportaremos:

REPORTAR UNA NUEVA INCIDENCIA:

REGISTRO DE INCIDENCIAS

Nro.Incidencia: Editar

Area:

Fecha: 01/08/2014 10:47:07 a.m.

Usuario:

Area TI:

Linea:

Item:

Detalle de la incidencia:

Formato: Formato_RegistroDeIncidencias

Cargar:

Destino:

Se ingresa la descripción del caso a registrar

3. Formularios:

3.1 ACCESO AL SISTEMA

SISTEMA DE GESTION TIC

Hoy es Jueves 19 Noviembre del 2016
Son las 14:06:52
Usuarios: 4

Inicio de Sesión

Usuario:

Contraseña:

1.

2.

3.

3.1

3.2 INTERFACE DE REGISTRO



1.

2.

3.

3.1**3.2****3.3 REGISTRO DE TICKET****3.4 REGISTRO DE TICKET**

192.168.1.250:2384/IncidenciaWeb/ SISTEMA DE GESTION TIC

Area : TI - Hardware
 Bienvenido(a) POLIN MONTALVO MICHAEL
 Version : 2015.03.09

Hoy es Jueves 19 Noviembre del 2015
 Son las 15:48:09
 Usuarios: 6

Inicio Maestros Procesos Consultas Reportes Administracion Salir

Ticket de Atención

Asignacion
 Pendientes Autorizacion Proceso Atendidos Confirmados No Procede Analista: [Seleccionar:]

Avances
 Confirmacion

Ver	Incidencia	F. Incidencia	Usuario	Area	AreaTI	Estado	F. Asignado	F. Avance	Analista	Categoria	Aut.	%	Item
	TKT-0000751	18/11/2015 03:36 a.m.	CFERNANDEZ	Producción	TI - Software	PENDIENTE					N	0.00	Producción (CM)
	TKT-00007506	18/11/2015 12:46:59 p.m.	NMACAZANA	Comercio Exterior	TI - Software	PENDIENTE					N	0.00	Spring Logística
	TKT-00007426	13/11/2015 10:45:01 a.m.	RKAM	Catalogo	TI - Software	PENDIENTE					N	0.00	Spring Clas x Pagar

DETALLE DE INCIDENCIA

Nro.:
 Area:
 Correo:

Usuario:
 Fecha:
 Anexo:

Abrir Documento

Area TI
 TI - Software

Linea
 [Seleccionar:]

Item
 [Seleccionar:]

Tipo
 [Seleccionar:]

Categoria
 [Seleccionar:]

Analista / Help Desk
 [Seleccionar:]

Autorización
 Requiere Autorización

Enviar Correo No Procede Autorizacion Asignar

3.5 AVANCE DE TICKET

192.168.1.250:2384/IncidenciaWeb/ AVANCE DE TICKETS

Buscar por: Analista Area Nro. Incidencia Usuario
 [POLIN MONTALVO MICHAEL]

Ver	Incidencia	F. Incidencia	Usuario	Area	AreaTI	Estado	F. Asignado	F. Avance	Analista	Categoria	Aut.	%	Item
	TKT-00007526	19/11/2015 02:50:24 p.m.	CMACO	Logística Insumos	TI - Software	ASIGNADO	19/11/2015 03:08:50 p.m.		MPOLIN	Incidencia	N	0.00	Spring Logística
	TKT-00007521	19/11/2015 10:20:24 a.m.	SPARRA	Tiendas	TI - Software	ASIGNADO	19/11/2015 10:27:05 a.m.		MPOLIN	Incidencia	N	0.00	Interface RMS-Spring
	TKT-00007513	18/11/2015 05:45:40 p.m.	JESTERRIPA	Logística Insumos	TI - Software	ASIGNADO	18/11/2015 06:08:41 p.m.		MPOLIN	Solicitud de Servicio	N	0.00	Spring Logística
	TKT-00007511	18/11/2015 04:00:42 p.m.	JASTETE	Ventas	TI - Software	PROCESO	18/11/2015 05:09:47 p.m.	18/11/2015 06:05:50 p.m.	MPOLIN	Incidencia	N	2.00	Spring Logística
	TKT-00006694	30/09/2015 09:19:32 a.m.	GMEDINA	Finanzas Tesoreria	TI - Software	PROCESO	30/09/2015 10:23:21 a.m.	02/10/2015 03:20:35 p.m.	MPOLIN	Incidencia	N	50.00	Spring Clas x Pagar
	TKT-00006444	17/09/2015 01:07:10 p.m.	RKAM	Catalogo	TI - Software	ASIGNADO	23/09/2015 08:13:25 p.m.		MPOLIN	Incidencia	N	0.00	Interface RMS-Spring

DETALLE DEL TICKET

Nro.: TKT-00000000
 Area:
 Correo:

Usuario:
 Fecha:
 Anexo:

Abrir Documento

Cargar [Seleccionar archivo] Ningún archivo seleccionado

Destino:

REGISTRO DE AVANCE

Nro.: AVC-00000000
 Fecha: 19/11/2015 03:48:38 p.m.
 Usuario: [MPOLIN] [POLIN MONTALVO MICHAEL]
 % de Avance: []
 Tiempo Utilizado: [] (tiempo en minutos)
 Detalle del Avance

3.6 CONFIRMACION DE TICKET

192.168.1.250:2384/IncidenciaWeb/

Inicio Maestros Procesos Consultas Reportes Administracion Salir

CONFIRMACION DE TICKETS

Buscar por: Area Analista Nro. Incidencia Usuario

TI - Hardware

Ver	Incidencia	F. Incidencia	Usuario	Area	Area TI	Estado	F. Asignado	F. Avance	Analista	Categoria	% Avance
	TKT-00006786	05/10/2015 01:37:30 p.m.	ESOTACURO	TI - Hardware	TI - Software	ATENDIDO	05/10/2015 03:36:27 p.m.	06/10/2015 12:03:31 p.m.	DCCAPA	Requerimiento	97.00
	TKT-00007324	06/11/2015 02:45:25 p.m.	BVILLANUEVA	TI - Hardware	TI - Hardware	ATENDIDO	06/11/2015 02:50:52 p.m.	09/11/2015 10:09:05 a.m.	BVILLANUEVA	Solicitud de Servicio	97.00

DETALLE DEL TICKET

Nro.: TKT-00006786 Usuario: SOTACURO PARE, EDGAR
 Area: TI - Hardware Fecha: 05/10/2015 01:37:30 p.m.
 Correo: esotacuro@calimod.com.pe Anexo: 104 - 104

BUENAS TARDES DAVID, PARA SOLICITARTE ME APOYES CON ALGUNOS DATOS QUE ME ESTAN PIDIDENDO PARA LA AUDITORIA DE SERVIDORES QUE SE ESTA LLEVANDO ESTOS DIAS. REQUIERO SABER LO SIGUIENTE:

CUANTOS EMPLEADOS TENEMOS EN TODO EL GRUPO CALIMOD.
 CUANTOS EMPLEADOS POR CADA EMPRESA

[Abrir Documento](#)

CONFIRMACION DE ATENCION

Nro.: TKT-00000000
 Fecha: 19/11/2015 03:50:06 p.m.
 Usuario: MPOLIN POLIN MONTALVO MICHAEL
 % de Avance: 3 Confirmación

Detalle de la Confirmación

Se confirma la Atención del Ticket Nro: TKT-00006786 - Conforme.

3.7 AUTORIZAR TICKET

192.168.1.250:2384/IncidenciaWeb/

Inicio Maestros Procesos Consultas Reportes Administracion Salir

AUTORIZACION DE TICKETS

Buscar por: Area Analista Nro. Incidencia Usuario

Adm. Retail

Ver	Incidencia	F. Incidencia	Usuario	Area	Area TI	Estado	F. Asignado	F. Avance	Analista	Categoria	% Avance
	TKT-00006316	09/09/2015 10:57:55 a.m.	KQUIROZ	Adm. Retail	TI - Software	NO PROCEDE	18/09/2015 12:30:03 p.m.		MPOLIN	Solicitud de Servicio	0.00

DETALLE DEL TICKET

Nro.: TKT-00006316 Usuario: QUIROZ VILLARREAL, KAREN
 Area: Adm. Retail Fecha: 09/09/2015 10:57:55 a.m.
 Correo: scliente04@calimod.com.pe Anexo: - 301

BUENOS DIAS,
 SOLICITO EL ACCESO A LA OPCION DENTRO DE PEDIDOS
 --> VB#1 CREDITOS Y COBRANZAS
 --> CONFIRMAR PEDIDO A PRODUCCION/ COMPRAS
 YA QUE AL GENERAR UN PEDIDO LE DOY A ESTAS OPCIONES PARA QUE EL ESTADO SE PONGA EN: EN DESPACHO

[Abrir Documento](#)

REGISTRO DE AUTORIZACION

NRO. TICKET: TKT-00000000
 Fecha: 19/11/2015 03:50:50 p.m.
 Usuario: MPOLIN POLIN MONTALVO MICHAEL
 % de Avance: 3 Autorización

Detalle de la Autorización

Se autoriza la ejecución del Ticket Nro: TKT-00006316 al Area de TI

3.8 AVANCES DE ATENCION

192.168.1.250:2384/IncidenciaWeb/

SISTEMA DE GESTION TIC
 Area : TI - Hardware
 Bienvenido(a) POLIN MONTALVO MICHAEL
 Version : 2015.03.09
 Hoy es Jueves 19 Noviembre del 2015
 Son las 15:51:49
 Usuarios: 5

Inicio Maestros Procesos Consultas Reportes Administracion Salir

Avance de Atención

AVANCE DE TICKETS

Buscar por: Area Analista Nro. Incidencia Usuario

TI - Hardware Estado: Seleccionar

Ver	Incidencia	F. Incidencia	Usuario	Area	AreaTI	Estado	F. Asignado	F. Avance	Analista	Aut.	%
	TKT-00007324	06/11/2015 02:45:25 p.m.	BVILLANUEVA	TI - Hardware	TI - Hardware	ATENDIDO	06/11/2015 02:50:52 p.m.	09/11/2015 10:09:05 a.m.	BVILLANUEVA	N	97.00
	TKT-00006786	05/10/2015 01:37:30 p.m.	ESOTACURO	TI - Hardware	TI - Software	ATENDIDO	05/10/2015 03:36:27 p.m.	06/10/2015 12:03:31 p.m.	DCCAPA	N	97.00
	TKT-00006458	18/09/2015 09:49:55 a.m.	ESOTACURO	TI - Hardware	TI - Software	CERRADO	18/09/2015 09:50:09 a.m.	29/09/2015 05:02:23 p.m.	RCARRASCO	N	100.00
	TKT-00006157	29/08/2015 11:56:33 a.m.	ESOTACURO	TI - Hardware	TI - Hardware	CERRADO	29/08/2015 11:57:15 a.m.	31/08/2015 12:07:35 p.m.	ESOTACURO	N	100.00
	TKT-00006000	19/08/2015 06:43:17 p.m.	MPOLIN	TI - Hardware	TI - Software	CERRADO	19/08/2015 06:43:48 p.m.	20/08/2015 02:50:46 p.m.	RCARRASCO	N	100.00
	TKT-00005978	19/08/2015 09:48:46 a.m.	MPOLIN	TI - Hardware	TI - Software	CERRADO	19/08/2015 09:49:38 a.m.	20/08/2015 02:50:53 p.m.	RCARRASCO	N	100.00
	TKT-00005641	24/07/2015 08:29:05 a.m.	MPOLIN	TI - Hardware	TI - Software	CERRADO	24/07/2015 08:40:52 a.m.	24/07/2015 10:55:38 a.m.	RCARRASCO	N	100.00
	TKT-00005366	07/07/2015 08:59:56 a.m.	LALEGRE	TI - Hardware	TI - Hardware	CERRADO	07/07/2015 09:08:56 a.m.	07/07/2015 11:19:27 a.m.	ARAMOS	N	194.00

1 2 3 4 5 6

DETALLE DEL TICKET

Nro.: TKT-00007324 Usuario: VILLANUEVA URBANO, BILL CONSTANTINO
 Area: TI - Hardware Fecha: 06/11/2015 02:45:25 p.m.
 Correo: psistemas02@calimod.com.pe Anexo: 104 - 104

Buenas tardes,
 por fa su apoyo para quemar un cd muchas gracias.
 saludos.

Abrir Documento

Tipo: Categoría:

3.9 MAESTRO DE AREAS

192.168.1.250:2384/IncidenciaWeb/

SISTEMA DE GESTION TIC
 Area : TI - Hardware
 Bienvenido(a) POLIN MONTALVO MICHAEL
 Version : 2015.03.09
 Hoy es Jueves 19 Noviembre del 2015
 Son las 16:34:33
 Usuarios: 7

Inicio Maestros Procesos Consultas Reportes Administracion Salir

MAESTROS : Incidencia Area

Linea
 Item
 Tipo
 Categoria
 Usuario

Detalle de Area

Código:

Descripción:

Teléfono:

Ver	Codigo	Descripcion	Telefono	Usu.Crea	Fec.Crea	Usu.Mod	Fec.Mod
	000	1 Ninguna	000			MRAMON	03/10/2014 04:06:26 p.m.
	030	Adm. Retail	301	MPOLIN	30/04/2015 04:20:31 p.m.		
	019	Atencion al Cliente	141			MRAMON	03/10/2014 06:28:28 p.m.
	023	Auditoria	135			MRAMON	06/10/2014 07:06:00 p.m.
	024	Bienestar Social	126			MRAMON	30/10/2014 04:21:04 p.m.
	020	Calidad	206			MRAMON	03/10/2014 04:09:40 p.m.
	029	Catalogo	306	MPOLIN	30/04/2015 04:19:20 p.m.	MPOLIN	15/09/2015 12:05:03 p.m.
	011	Comercio Exterior	128			MRAMON	30/10/2014 04:21:09 p.m.
	004	Contabilidad	101			MRAMON	03/10/2014 04:07:42 p.m.
	028	Control Interno	135			MRAMON	03/10/2014 04:09:09 p.m.

1 2 3 4

3.10 MAESTRO DE CODIGOS

The screenshot shows the 'MAESTRO DE CODIGOS' interface. At the top, it displays 'SISTEMA DE GESTION TIC' and user information: 'Area : TI - Hardware', 'Bienvenido(a) POLIN MONTALVO MICHAEL', 'Version : 2015.03.09', and the date 'Hoy es Jueves 19 Noviembre del 2015'. A navigation menu includes 'Inicio', 'Maestros', 'Procesos', 'Consultas', 'Reportes', 'Administración', and 'Salir'. The main content area is titled 'MAESTROS : Incidencia Linea' and features a 'Detalle de Linea' form with fields for 'Area', 'Codigo', and 'Descripción'. Below the form is a table listing various hardware-related items.

Ver	Area	Codigo	Descripcion	Usu.Crea	Fec.Crea	Usu.Mod	Fec.Mod
	TI - Hardware	022	Accesos y Permisos			MRAMON	03/10/2014 06:23:45 p.m.
	TI - Hardware	024	Actividades Programadas	MRAMON	30/10/2014 12:54:58 p.m.		
	TI - Hardware	019	Backup - Restauracion			MRAMON	03/10/2014 06:29:12 p.m.
	TI - Hardware	018	Camara de Vigilancia			MRAMON	06/10/2014 05:02:56 p.m.
	TI - Hardware	017	Comunicaciones			MRAMON	06/10/2014 05:03:02 p.m.
	TI - Hardware	012	Correo Electronico				
	TI - Hardware	001	Equipo de Computo			MRAMON	06/10/2014 07:41:57 p.m.
	TI - Hardware	016	Equipo de Comunicación				
	TI - Hardware	011	Equipo de Manufactura				
	TI - Hardware	008	Gaveta de Dinero			MRAMON	06/10/2014 05:03:37 p.m.

3.11 MAESTRO DE ITEMS

The screenshot shows the 'MAESTRO DE ITEMS' interface. It features the same header and navigation as the previous screen. The main content area is titled 'MAESTROS : Incidencia Item' and includes a 'Detalle de Item' form with fields for 'Area', 'Linea', 'Codigo', and 'Descripción'. Below the form is a table listing various hardware-related items.

Ver	Area	Linea	Codigo	Descripcion	Usu.Crea	Fec.Crea	Usu.Mod	Fec.Mod
	TI - Hardware	Accesos y Permisos	056	Acceso a Aplicaciones			MRAMON	06/10/2014 05:00:39 p.m.
	TI - Hardware	Accesos y Permisos	055	Acceso a Carpetas			MRAMON	06/10/2014 05:00:01 p.m.
	TI - Hardware	Accesos y Permisos	057	Acceso a Sitios Web			MRAMON	06/10/2014 05:00:14 p.m.
	TI - Hardware	Accesos y Permisos	090	Acceso a USB	MPOLIN	25/03/2015 03:36:28 p.m.		
	TI - Hardware	Accesos y Permisos	095	CallNube	MPOLIN	14/07/2015 09:11:08 a.m.		
	TI - Hardware	Backup - Restauracion	048	Almacen Soft				
	TI - Hardware	Backup - Restauracion	050	Aplicaciones				
	TI - Hardware	Backup - Restauracion	049	Archivos				
	TI - Hardware	Backup - Restauracion	061	Correo Electrónico				
	TI - Hardware	Backup - Restauracion	091	RetailData	MPOLIN	04/05/2015 11:13:18 a.m.		

3.12 MAESTRO DE TIPOS

192.168.1.250:2384/IncidenciaWeb/

SISTEMA DE GESTION TIC
 Area : TI - Hardware
 Bienvenido(a) POLIN MONTALVO MICHAEL
 Version : 2015.03.09
 Hoy es Jueves 19 Noviembre del 2015
 Son las 16:36:04
 Usuarios: 7

Inicio Maestros Procesos Consultas Reportes Administracion Salir

MAESTROS : Incidencia Tipo

Detalle de Tipo

Código:
 Descripción:
 Abreviatura:

Ver	Codigo	Descripcion	Abreviatura	Usu.Crea	Fec.Crea	Usu.Mod	Fec.Mod
	007	Actividad Interna	Actividad	RCARRASCO	06/07/2015 11:18:02 a.m.		
	006	Capacitacion	Capacitacion			MRAMON	30/10/2014 04:19:52 p.m.
	001	Incidencia	Incidencia			MRAMON	06/10/2014 07:42:43 p.m.
	004	Proyectos Programados	Proyectos Prog.			MRAMON	06/10/2014 05:13:17 p.m.
	003	Requerimiento	Requerimiento			MRAMON	29/09/2014 09:12:54 p.m.
	005	Reunion		MRAMON	06/10/2014 05:12:50 p.m.	RCARRASCO	06/07/2015 11:17:31 a.m.
	002	Solicitud de Servicio	Servicio			MRAMON	06/10/2014 07:43:03 p.m.

3.13 MAESTRO DE CATEGORIAS

192.168.1.250:2384/IncidenciaWeb/

SISTEMA DE GESTION TIC
 Area : TI - Hardware
 Bienvenido(a) POLIN MONTALVO MICHAEL
 Version : 2015.03.09
 Hoy es Jueves 19 Noviembre del 2015
 Son las 16:36:19
 Usuarios: 7

Inicio Maestros Procesos Consultas Reportes Administracion Salir

MAESTROS : Incidencia Sub Tipo

Detalle de Sub Tipo

Tipo:
 Código:
 Descripción:
 Abreviatura:

Ver	T.C.	Tipo	Codigo	Descripcion	Abreviatura	Usu.Crea	Fec.Crea	Usu.Mod	Fec.Mod
	007	Actividad Interna	001	Actividades de Pruebas	Actividades	RCARRASCO	06/07/2015 11:19:23 a.m.	RCARRASCO	06/07/2015 11:20:03 a.m.
	006	Capacitacion	001	Capacitacion	Capacitacion				
	001	Incidencia	003	Cambio por Base de Datos	Cambio x BD			MRAMON	06/10/2014 07:04:22 p.m.
	001	Incidencia	012	configuración de aplicación	Configuración	RCARRASCO	10/07/2015 09:58:21 a.m.		
	001	Incidencia	009	Desconoce Aplicacion	Desconocimiento			MRAMON	06/10/2014 07:04:27 p.m.
	001	Incidencia	011	Error Analista	Error			MRAMON	06/10/2014 06:38:47 p.m.
	001	Incidencia	010	Error Desconocido	Desconocido			MRAMON	06/10/2014 07:44:40 p.m.
	001	Incidencia	001	Error Usuario	Error				
	001	Incidencia	008	Falla Correo	Falla				
	001	Incidencia	002	Falla de Aplicación	Falla				

3.14 MAESTRO DE USUARIOS

192.168.1.250:2384/IncidenciaWeb/

SISTEMA DE GESTION TIC

Area : TI - Hardware
 Bienvenido(a) POLIN MONTALVO MICHAEL
 Version : 2015.03.09

Hoy es Martes 19 Enero del 2016
 Son las 15:09:47
 Usuarios: 3

Inicio Maestros Procesos Consultas Reportes Administración Salir

MAESTROS : Usuario

Detalle de Usuario

Usuario : ALEJOS
 Nombre : ALEJOS BELLIDO, JOSE ALFREDO
 Area : Marketing
 Cargo : 55 ASISTENTE MARKETING
 Correo : s/c
 Anexo :
 Estado : Inactivo

Grabar Cancelar

Nombre : Área : ::Seleccionar:: Cargo : Estado : ::Seleccionar:: Filtro

Ver	Código	Apellidos y Nombres	Área	Cargo	Correo	Anexo	Est. Usi	Est. Emp
	ALEJOS	ALEJOS BELLIDO, JOSE ALFREDO	Marketing	ASISTENTE MARKETING	s/c		Inactivo	Inactivo
	AYALA	AYALA ACOSTA, AMALY	Producción	PRACTICANTE	produccion09@calimod.com.pe		Inactivo	Inactivo
	ABARRETO	BARRETO MAURICIO, ALFONSO	Creditos y Cobranzas	REPARTIDOR	s/c		Inactivo	Inactivo
	ABONIFAZ	BONIFAZ SIMON, ANA MARIA	Finanzas Tesoreria	JEFE ADMINISTRACION Y FINANZAS	abonifaz@calimod.com.pe		Activo	Activo
	ACAYCHO	CAYCHO GUILLEN, ANA YURIKO	Tiendas	VENDEDOR	calimodstoreta@calimod.com.pe		Activo	Activo
	ACHAMORRO	CHAMORRO POMA, ANGEL LEONIDAS	1 Ninguna	PRACTICANTE	sc		Inactivo	Inactivo
	ACHANG	CHANG CHONG, KAM HOI	Gerencia General	GERENTE GENERAL	achang@calimod.com.pe		Inactivo	Activo
	ADELGADO	DELGADO COTRINA, ALAN WALDO	Ventas	EJECUTIVO VENTAS	adelgado@calimod.com.pe	120	Inactivo	Inactivo
	AGONZALES	GONZALES, ALEXSANDER	Ventas	PROMOTOR DE VENTAS	sc		Inactivo	Inactivo
	AGRISBY	AGUILAR SANCHEZ, GRISBY SORAYA		PSICOLOGA ORGANIZACIONAL			Activo	Activo

Capítulo VIII: Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

- Con la implementación de una Intranet en entorno web, se logrará mejorar la gestión de todo el proceso de asistencia informática, esto permitirá optimizar totalmente la gestión del área de sistemas, puesto que engloba desde la solicitud de tickets, pasando por su atención y terminando en su cierre.
- Al implementar el sistema de tickets se logrará dar apoyo a todo el proceso del ciclo de vida de asistencia informática, también se podrá evaluar: el tiempo, la efectividad del recurso asignado para una determinada incidencia.
- Este sistema permitirá mostrar estadísticas, para determinar recurrencia de incidentes, recursos efectivos, cuellos de botella. Esto le brindará al área de sistemas una potente herramienta para la gestión del área.
- Con la implementación de una Intranet Corporativa, se logra establecer una comunicación mucho más directa y eficaz entre el usuario, ya que restringe la comunicación a una sola vía (generación de tickets), cuando antes lo hacían por medios diversos (teléfono, correo, verbal).

- Se tiene la plena seguridad que la implementación de esta Intranet tendrá excelentes beneficios para la organización ya que se tiene la infraestructura necesaria para la adecuada ejecución del software en mención.

Recomendaciones

- Implementando tecnología Intranet se potenciará el trabajo en equipo en la organización, mejorando las funciones existentes y adicionando valor agregado a lo actualmente establecido.
- Implementando un sistema de tickets se tendrá como resultado un clima organizacional más positivo y procesos de gestión del área más eficiente, lo que va a redundar en una atención más eficiente, maximizando el concepto horas-hombre en el área.
- Se recomienda mantener la atención de las incidencias por esta vía, ya que se podría volver al desorden anterior.
- Se recomienda hacer la revisión periódica de las estadísticas que brinda este sistema para poder mejorar la gestión y calidad del servicio brindada por el área.

Referencias

PRESSMAN, Roger S.

INGENIERÍA DE SOFTWARE: UN ENFOQUE PRÁCTICO.

2001. McGraw-Hill.

BRUEGGE, BERND; DUTOIT, ALLEN.

INGENIERÍA DE SOFTWARE ORIENTADO A OBJETOS

2002. Pearson Educación.

STEWART, James Michael.

LA BIBLIA DE INTRANET.

2002. Madrid. España.

Ediciones Anaya Multimedia.

E. Kendall Kenneth, E. Kendall Julie

ANÁLISIS Y DISEÑO DE SISTEMAS, 6ta. EDICION

2005. Pearson Education, México.