

Introducción

Actualmente en el Programa Universitario de Estudios de Género, se evalúan los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad de la UNAM que se llevan a cabo dentro del área Administrativa del PUEG. Entre sus múltiples actividades se encuentra el cumplir con el área de Servicios Generales, para la cual se cuenta con un catálogo, donde está localizada la Solicitud de Servicios Diversos F01 PSG 0303.

En vista de los problemas ocasionados en los procesos que se llevan a cabo para realizar el cumplimiento de las peticiones de los recintos solicitadas por medio de la Solicitud de Servicios Diversos, a través del personal que labora en el PUEG, el presente trabajo tiene el objetivo de implementar un nuevo sistema que consiste en crear una WebApp que contenga reflejado el proceso que se lleva al realizar la Solicitud de Servicios Diversos, con la finalidad de crear un servicio más eficiente y con una respuesta satisfactoria por parte de los usuarios.

Para el desarrollo y generación del proceso de atomización de la Solicitud de Servicios Diversos del SGC de la UNAM en el PUEG se describen en seis capítulos, acorde a las etapas que conlleva realizar un proyecto de ingeniería de software.

En el capítulo 1. Marco teórico, se presenta la parte teórica del trabajo, en el cual se describen conceptos clave que serán de utilidad cuando se esté desarrollando el producto de software en sus diferentes fases.

En el capítulo 2. Fase inicial, se plantea primero el modelado empresarial donde se describe al PUEG como una institución de la Coordinación de Humanidades. Se genera el documento *visión* en donde se encuentra el planteamiento del problema, enlista los requerimientos y las reglas de negocio que debe de contener el sistema, describe a los usuarios finales y da a conocer en forma general en qué consiste el proyecto, se realizan los casos de uso. Además, también en este capítulo se genera un plan de proyecto para estimar el tiempo de desarrollo de software.

En el capítulo 3. Fase de elaboración, se plantean el modelo de análisis y el modelo de diseño con base en los casos de uso descritos en el capítulo 1. Para el modelo de análisis se usan los diagramas de UML, como los diagramas de clase, los diagramas de interacción y los diagramas de estado. En el modelado del diseño se presenta la interfaz de usuario, la estructura de datos y el diseño procedimental, además de que se describe la arquitectura del sistema que servirá para la distribución de las partes involucradas en la WebApp.

En el capítulo 4. Fase de construcción, se presenta la implementación de cada componente que va a constituir el sitio Web, y una vez que se hayan generados todos los componentes, se presentan las pruebas junto con los resultados obtenidos registrándolos en una matriz de pruebas.

En el capítulo 5. Fase de transición, se presenta el producto final ya listo para ser entregado al usuario gestor de la WebApp y a los demás usuarios finales, haciendo una evaluación de todo el sitio, además se hace una retroalimentación del producto final y del mantenimiento que va a tener el sistema.

Por último, en el capítulo 6. Resultados, impacto y conclusiones, se describen todos los beneficios obtenidos por el nuevo sistema y el impacto para los usuarios y para el Departamento de Administración del PUEG en la realización de la Solicitud de Servicios Diversos F01 PSG 0303.