Introducción

En la actualidad, debido al rápido avance en la tecnología computacional, el tiempo de vida del software es corto. Aún cuando la aplicación haya sido desarrollada "a la medida" del problema, situación que sucedió al software realizado para el departamento de Atención a Usuarios, no es imposible evitar el avance del tiempo, pero sobretodo el avance de la tecnología. El software con el que cuenta el departamento antes mencionado tenía por objetivo facilitar la organización para el control de inventario y el historial en las fallas de equipo de cómputo, situación que poco a poco se fue convirtiendo en bitácora y documentación de la atención de los reportes que son levantados en la comunidad universitaria. Es importante señalar que en el tiempo en que el sistema se desarrolló, no era necesario llevar un control estricto de todas las variables. Con el paso del tiempo, la atención de reportes se ha convertido en el proceso medular del departamento de Atención a Usuarios, situación que ha orillado a realizar un cambio en el sistema que permita trabajar de acuerdo al nuevo estándar del departamento.

Actualmente, ambos sistemas resultan obsoletos, ya que actualmente existe tecnología que proporciona un sin número de facilidades y algunas de ellas son muy funcionales y frecuentemente usadas; además, lo mas trascendental en este caso es la desventaja de que el sistema actual se encuentra atado a la plataforma Macintosh, situación que convierte al sistema dependiente y limitado. Una de las ventajas de la nueva tecnología para desarrollar software, es la posibilidad de ejecutar vía Web aplicaciones que se basan

en el uso de interfaces gráficas; las cuales son agradables para el usuario, facilitan el uso del sistema y disminuyen la posibilidad de cometer errores al interactuar con ellas.

La UDLA es una institución que se ha caracterizado, por estar a la vanguardia de este tipo de tecnología. Actualmente, esta institución es el único campus Java de México, y esto se logró, entre otras cosas, gracias a la infraestructura con la que cuenta. Aprovechando la tecnología Web existente en la UDLA y la familiaridad que se tiene con ésta, es que se dio la necesidad de desarrollar un sistema capaz de efectuar las tareas de los sistemas antes mencionados con algunas mejoras que tuviera entre otras ventajas la capacidad de ser vía Web e independiente de plataforma.