**Módulo Desktop Administrativo**

**para Tu Mercado Sena**

**por Omar Jordán Jordán**

**ADSO24 - SENA - 2025**

**Requerimientos Funcionales**

* **RF0-01.** Los administradores pueden ver el listado de usuarios del sistema, aplicando filtros según rol, estado, fecha de registro, actividad o filtrando por nombre o correo.
* **RF0-02.** Los administradores pueden ver el perfil de un usuario seleccionado, desde allí pueden tener acceso a acciones administrativas o ver otros datos aquí listados.
* **RF0-03.** Los administradores pueden ver el catálogo de un usuario, pudiendo filtrar los resultados según estado del producto, nombre o fecha de registro.
* **RF0-04.** Los administradores pueden ver el historial de interacciones de un usuario, lo que implica ver chats activos, aplicando filtros de estado del chat y fecha de registro.
* **RF0-05.** Los administradores podrán ver un chat del usuario, accediendo entonces a su historial de mensajes, da igual si ha sido eliminado o finalizado.
* **RF0-06.** Los administradores pueden ver un producto así esté eliminado o invisible, y desde allí tendrán la posibilidad de llevar a cabo acciones administrativas.
* **RF0-07.** Los administradores pueden ver el listado de productos del sistema, aplicando filtros según categoría, subcategoría, estado, fecha de registro o filtrando por nombre.
* **RF0-08.** Los administradores pueden ver un listado de mensajes de chat de múltiples usuarios, según el filtro aplicado de palabras clave, se busca máximo un mensaje por chat que cumpla con el criterio.
* **RF0-09.** Los administradores pueden recuperar la clave de un correo adquiriendo una nueva al azar, similar al proceso de registro pero sin necesidad de acceso al correo, lo que permite recuperar claves cuando el usuario no tiene acceso a su correo o cuando se quiere crear un usuario artificial.
* **RF0-10.** Los administradores pueden cambiar el estado de un usuario, por ejemplo a eliminado o baneado.
* **RF0-11.** Los administradores pueden cambiar el estado de un producto, por ejemplo a eliminado o invisible.
* **RF0-12.** Los administradores pueden cambiar el estado de un chat, por ejemplo para banear un comentario y calificación grosero y fraudulento.
* **RF0-13.** Los administradores pueden enviar una respuesta vía email y notificación a un usuario, esto usualmente luego de tomar medidas o responder a PQRS.
* **RF0-14.** Los administradores deben poder ver un listado de PQRS según filtrado por fecha de registro o estado.
* **RF0-15.** Los administradores deben poder ver una PQRS para leer su contenido (desde la aplicación, pues también se manda al correo), y poder acceder a su usuario.
* **RF0-16.** Los administradores deben poder cambiar el estado de una PQRS, por ejemplo para darla por resuelta.
* **RF0-17.** Los administradores deben poder ver el listado de denuncias, filtrado por estado y fecha de registro.
* **RF0-18.** Los administradores deben poder ver una denuncia, pudiendo acceder al usuario que la hizo, así como al usuario, chat o producto sobre el que fué hecha.
* **RF0-19.** Los administradores podrán cambiar el estado de una denuncia, para por ejemplo darla por resuelta.
* **RF0-20.** Los administradores podrán ver el historial de auditoría de acciones administrativas, para esto, toda acción debe quedar registrada en el sistema, se podrá filtrar por usuario y administrador.
* **RF0-21.** Los administradores podrán ver estadísticas de uso del sistema, filtrando por dimensiones como lo son: usuarios registrados, activos, productos ofrecidos, chats activos, transacciones hechas.
* **RF0-22.** El administrador maestro podrá asignar roles administrativos o revocarlos.
* **RF0-23.** La aplicación administrativa muestra notificaciones cada que hay una nueva PQRS o denuncia.
* **RF0-24.** Sólo los usuarios de tipo administrativo pueden loguearse en la aplicación administrativa de escritorio, utilizando su correo y contraseña
* **RF0-25.** Los intentos reiterados por intentar acceder al sistema de escritorio, conllevan a un bloqueo temporal del sistema, a nivel de instancia frontend y API backend para evitar algoritmos de fuerza bruta.
* **RF0-26.** El sistema administrativo de escritorio se bloqueará localmente tras un tiempo de inactividad, tras el cual necesitará un PIN de acceso o reiniciar sesión con las credenciales de administrador.
* **RF0-27.** Los administradores podrán cambiar su PIN de acceso una vez logueados en el sistema, este PIN no afecta a las APIs backend sino sólo a la instancia frontend.
* **RF0-28.** Los administradores pueden ver un registro tipo “papelera” donde se ve el historial de cambios que un usuario ha hecho, por ejemplo, edición de descripciones de perfil y productos, edición de imágenes de productos, y datos en general editables.
* **RF0-29.** Los administradores pueden bloquear a otros administradores (nunca al master), pero en dicho caso sólo pueden hacerlo cada cierto tiempo, en rango de horas, esto para dar de baja a un administrador corrupto rápidamente y evitar que este derribe a todos los demás administradores en poco tiempo, el master puede hacerlo sin espera.
* **RF0-30.** El administrador master podrá ver las localizaciones IP de inicio de sesión de los administradores, para así poder rastrear inicios de sesión sospechosas.
* **RF0-31.** El administrador puede salir de su sesión iniciada cerrando el aplicativo, pues este no guarda sesiones.

**Diagramas de Casos de Uso**

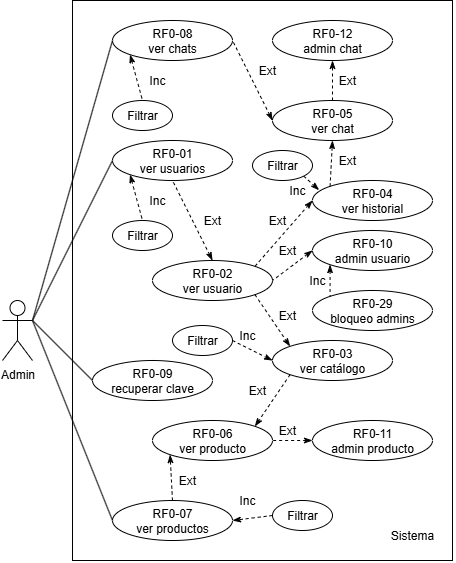


Fig 0-1. Diagrama de casos de uso para Administración parte A

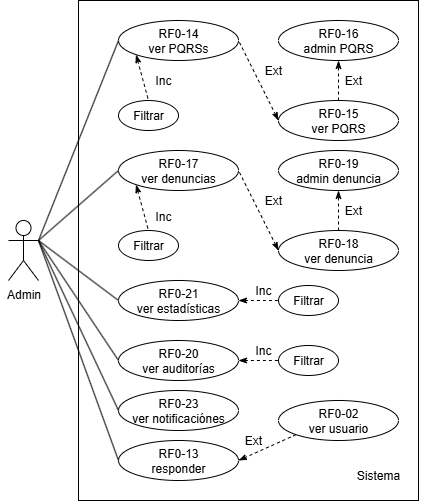


Fig 0-2. Diagrama de casos de uso para Administración parte B

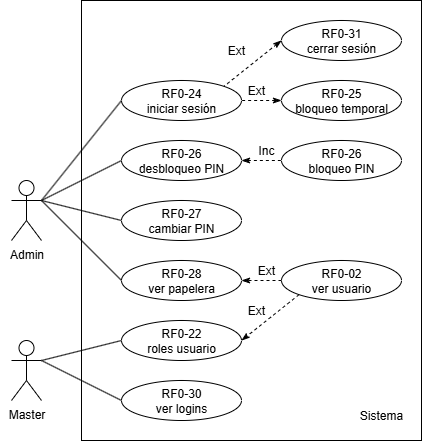


Fig 0-3. Diagrama de casos de uso para Administración parte C

**Tablas de Casos de Uso**

| **Caso de uso** | **CU0-01.** Administrar producto desde búsqueda |
| --- | --- |
| **Actores** | * Administrador * Sistema |
| **Descripción** | El administrador requiere buscar un producto filtrado por fecha de registro, y al encontrarlo debe proceder a colocar su estado en eliminado, para ello el sistema deberá mostrar listas de productos filtrados y cargar más bajo demanda |
| **Precondiciones** | * El administrador debe estar logueado en el sistema * El administrador debe estar en la interfaz principal * Debe haber registros en la DB para desarrollar el caso * El sistema debe estar funcionando y con conexión a la DB |
| **Postcondiciones** | * El producto elegido por el administrador ahora está eliminado |
| **Flujo principal** | 1. **Admin**: navega a la interfaz que muestra los productos 2. **Sistema**: muestra un listado de productos con el filtro previo 3. **Admin**: filtra los productos por fecha de registro 4. **Sistema**: carga una lista de productos con el filtro dado 5. **Admin**: navega por la página buscando un producto 6. **Admin**: selecciona un producto para ver sus detalles 7. **Sistema**: carga la vista con todos los detalles del producto 8. **Admin**: cambia el estado del producto a eliminado 9. **Sistema**: efectúa el cambio del estado a eliminado |
| **Subflujos** | **FA01:** Carga de más productos  5.1. **Admin**: casi llega al final de los productos  5.2. **Sistema**: carga más productos con el filtro dado |
| **Excepciones** | **EXC01:** Sin productos:   * Descripción: el sistema dice que no hay productos que mostrar   **EXC02:** Desconexión:   * Descripción: muestra un mensaje de sistema desconectado |

| **Caso de uso** | **CU0-02.** Administrar producto desde usuario |
| --- | --- |
| **Actores** | * Administrador * Sistema |
| **Descripción** | El administrador requiere buscar un producto filtrado por costo, en el catálogo de un usuario que ya tiene en mira, para luego poner el estado del producto en invisible, para ello el sistema deberá mostrar listas de productos filtrados y cargar más bajo demanda |
| **Precondiciones** | * El administrador debe estar logueado en el sistema * El administrador debe estar en la interfaz del usuario * Debe haber registros en la DB para desarrollar el caso * El sistema debe estar funcionando y con conexión a la DB |
| **Postcondiciones** | * El producto elegido por el administrador ahora está invisible |
| **Flujo principal** | 1. **Admin**: navega a la interfaz de catálogo del usuario 2. **Sistema**: muestra un listado de productos con el filtro previo 3. **Admin**: filtra los productos por costo 4. **Sistema**: carga una lista de productos con el filtro dado 5. **Admin**: navega por la página buscando un producto 6. **Admin**: selecciona un producto para ver sus detalles 7. **Sistema**: carga la vista con todos los detalles del producto 8. **Admin**: cambia el estado del producto a invisible 9. **Sistema**: efectúa el cambio del estado a invisible |
| **Subflujos** | **FA01:** Carga de más productos  5.1. **Admin**: casi llega al final de los productos  5.2. **Sistema**: carga más productos con el filtro dado |
| **Excepciones** | **EXC01:** Sin productos:   * Descripción: el sistema dice que no hay productos que mostrar   **EXC02:** Desconexión:   * Descripción: muestra un mensaje de sistema desconectado |

| **Caso de uso** | **CU0-03.** Administrar usuario desde búsqueda |
| --- | --- |
| **Actores** | * Administrador * Sistema |
| **Descripción** | El administrador requiere buscar un usuario filtrado por nombre, y al encontrarlo debe proceder a colocar su estado en baneado, para ello el sistema deberá mostrar listas de usuarios filtrados y cargar más bajo demanda |
| **Precondiciones** | * El administrador debe estar logueado en el sistema * El administrador debe estar en la interfaz principal * Debe haber registros en la DB para desarrollar el caso * El sistema debe estar funcionando y con conexión a la DB |
| **Postcondiciones** | * El usuario elegido por el administrador ahora está baneado |
| **Flujo principal** | 1. **Admin**: navega a la interfaz que muestra los usuarios 2. **Sistema**: muestra un listado de usuarios con el filtro previo 3. **Admin**: filtra los usuarios según el nombre escrito 4. **Sistema**: carga una lista de usuarios con el filtro dado 5. **Admin**: navega por la página buscando un usuario 6. **Admin**: selecciona un usuario para ver sus detalles 7. **Sistema**: carga la vista con todos los detalles del usuario 8. **Admin**: cambia el estado del usuario a baneado 9. **Sistema**: efectúa el cambio del estado a baneado |
| **Subflujos** | **FA01:** Carga de más usuarios  5.1. **Admin**: casi llega al final de los usuarios  5.2. **Sistema**: carga más usuarios con el filtro dado |
| **Excepciones** | **EXC01:** Sin usuarios:   * Descripción: el sistema dice que no hay usuarios que mostrar   **EXC02:** Desconexión:   * Descripción: muestra un mensaje de sistema desconectado   **EXC03**: Usuario administrativo   * Descripción: si el sistema detecta que el usuario a banear es un administrador, revisará si el administrador actual ha baneado a otro administrador en las horas recientes (auditoría) y según eso podrá ejecutar o no la acción, a menos que sea el master y pueda ejecutarla sin restricciones |

| **Caso de uso** | **CU0-04.** Administrar usuario desde producto |
| --- | --- |
| **Actores** | * Administrador * Sistema |
| **Descripción** | El administrador tiene un producto en mira y quiere eliminar al usuario asociado, para ello debe navegar hasta el usuario |
| **Precondiciones** | * El administrador debe estar logueado en el sistema * El administrador debe estar en la interfaz del producto * Debe haber registros en la DB para desarrollar el caso * El sistema debe estar funcionando y con conexión a la DB |
| **Postcondiciones** | * El usuario asociado al producto ahora está eliminado |
| **Flujo principal** | 1. **Admin**: navega al catálogo que contiene al producto 2. **Sistema**: muestra el catálogo con algunos productos 3. **Admin**: navega a la interfaz del usuario dueño del catálogo 4. **Sistema**: carga la vista con todos los detalles del usuario 5. **Admin**: cambia el estado del usuario a eliminado 6. **Sistema**: efectúa el cambio del estado a eliminado |
| **Subflujos** | **FA01:** Otro camino más directo  1. **Admin**: en lugar de navegar al catálogo lo hace al usuario  4. **Sistema**: aquí retorna al flujo principal |
| **Excepciones** | **EXC01:** Desconexión:   * Descripción: muestra un mensaje de sistema desconectado |

| **Caso de uso** | **CU0-05.** Administrar chat desde búsqueda |
| --- | --- |
| **Actores** | * Administrador * Sistema |
| **Descripción** | El administrador requiere buscar un chat filtrado por palabras sospechosas, y al encontrarlo debe proceder a colocar su estado en eliminado, para ello el sistema deberá mostrar listas de chats filtrados y cargar más bajo demanda  El listado de chats muestra para cada uno sólo un mensaje, aquél que de todos los mensajes que posee un chat, haya coincidido mayormente con el filtro dado |
| **Precondiciones** | * El administrador debe estar logueado en el sistema * El administrador debe estar en la interfaz principal * Debe haber registros en la DB para desarrollar el caso * El sistema debe estar funcionando y con conexión a la DB |
| **Postcondiciones** | * El chat elegido por el administrador ahora está eliminado |
| **Flujo principal** | 1. **Admin**: navega a la interfaz que muestra los chats 2. **Sistema**: muestra un listado de chats con el filtro previo 3. **Admin**: filtra los chats por palabras sospechosas 4. **Sistema**: carga una lista de chats con el filtro dado 5. **Admin**: navega por la página buscando un chat 6. **Admin**: selecciona un chat para ver sus detalles 7. **Sistema**: carga la vista con todos los detalles del chat 8. **Admin**: cambia el estado del chat a eliminado 9. **Sistema**: efectúa el cambio del estado a eliminado |
| **Subflujos** | **FA01:** Carga de más chats  5.1. **Admin**: casi llega al final de los chats  5.2. **Sistema**: carga más chats con el filtro dado |
| **Excepciones** | **EXC01:** Sin chats:   * Descripción: el sistema dice que no hay chats que mostrar   **EXC02:** Desconexión:   * Descripción: muestra un mensaje de sistema desconectado |

| **Caso de uso** | **CU0-06.** Administrar chat desde usuario |
| --- | --- |
| **Actores** | * Administrador * Sistema |
| **Descripción** | El administrador requiere buscar un chat filtrado por transacción aprobada, dentro del historial de un usuario en mira, para poner el estado del chat en baneado y así anular su calificación y reseña, para ello el sistema deberá mostrar listas de chats filtrados y cargar más bajo demanda |
| **Precondiciones** | * El administrador debe estar logueado en el sistema * El administrador debe estar en la interfaz del usuario * Debe haber registros en la DB para desarrollar el caso * El sistema debe estar funcionando y con conexión a la DB |
| **Postcondiciones** | * El chat elegido por el administrador ahora está baneado |
| **Flujo principal** | 1. **Admin**: navega a la interfaz de historial del usuario 2. **Sistema**: muestra un listado de chats con el filtro previo 3. **Admin**: filtra los chats por estado de transacción 4. **Sistema**: carga una lista de chats con el filtro dado 5. **Admin**: navega por la página buscando un chat 6. **Admin**: selecciona un chat para ver sus detalles 7. **Sistema**: carga la vista con todos los detalles del chat 8. **Admin**: cambia el estado del chat a baneado 9. **Sistema**: efectúa el cambio del estado a baneado |
| **Subflujos** | **FA01:** Carga de más chats  5.1. **Admin**: casi llega al final de los chats  5.2. **Sistema**: carga más chats con el filtro dado |
| **Excepciones** | **EXC01:** Sin chats:   * Descripción: el sistema dice que no hay chats que mostrar   **EXC02:** Desconexión:   * Descripción: muestra un mensaje de sistema desconectado |

| **Caso de uso** | **CU0-07.** Recuperar clave de acceso |
| --- | --- |
| **Actores** | * Administrador * Sistema |
| **Descripción** | El administrador quiere crear un usuario artificial, sin necesidad de un correo real, para ello hace uso del sistema de recuperación, mismo que sirve para obtener una nueva clave de un uso cuando el usuario no puede acceder a su correo para confirmación |
| **Precondiciones** | * El administrador debe estar logueado en el sistema * El administrador debe estar en la interfaz principal * Debe haber registros en la DB para desarrollar el caso * El sistema debe estar funcionando y con conexión a la DB |
| **Postcondiciones** | * Ahora existe un nuevo usuario con un correo ficticio |
| **Flujo principal** | 1. **Admin**: va al sistema para usuarios (página web) 2. **Admin**: en el módulo de registro ingresa un correo ficticio 3. **Admin**: da clic en registrar 4. **Sistema**: registra el correo en la DB de pre-registro 5. **Sistema**: genera una clave interna al azar y la envía al email 6. **Admin**: en la interfaz de desktop, navega a recuperar clave 7. **Sistema**: muestra la interfaz solicitando un correo 8. **Admin**: ingresa el correo y pulsa continuar 9. **Sistema**: muestra si existe el correo y datos en el registro 10. **Admin**: da clic en recuperar contraseña 11. **Sistema**: crea una nueva clave al azar y la asocia a la DB 12. **Sistema**: muestra la clave en la interfaz 13. **Admin**: ahora tiene una clave sin haber visto un email 14. **Admin**: procede a hacer el login de registro con esa clave |
| **Subflujos** | Ninguno. |
| **Excepciones** | **EXC01:** Sin registro:   * Descripción: el sistema dice que no existe un correo asociado   **EXC02:** Desconexión:   * Descripción: muestra un mensaje de sistema desconectado |

| **Caso de uso** | **CU0-08.** Procesar denuncia |
| --- | --- |
| **Actores** | * Administrador * Sistema |
| **Descripción** | El administrador quiere revisar las denuncias, para atender una filtrando por fecha de registro y luego atenderla para cerrar el caso |
| **Precondiciones** | * El administrador debe estar logueado en el sistema * El administrador debe estar en la interfaz principal * Debe haber registros en la DB para desarrollar el caso * El sistema debe estar funcionando y con conexión a la DB |
| **Postcondiciones** | * Una denuncia ha sido procesada y se encuentra cerrada |
| **Flujo principal** | 1. **Admin**: navega a la interfaz que muestra las denuncias 2. **Sistema**: muestra un listado de denuncias con el filtro previo 3. **Admin**: filtra las denuncias por fecha de registro 4. **Sistema**: carga una lista de denuncias con el filtro dado 5. **Admin**: navega por la página buscando una denuncia 6. **Admin**: selecciona una denuncia para ver sus detalles 7. **Sistema**: carga la vista con todos los detalles de la denuncia 8. **Admin**: ejecuta acciones administrativas (ver subflujos) 9. **Admin**: navega de nuevo a la interfaz de la denuncia vista 10. **Sistema**: muestra de nuevo la denuncia pre cargada 11. **Admin**: cambia el estado de la denuncia a cerrada 12. **Sistema**: efectúa el cambio de la denuncia a cerrada |
| **Subflujos** | **FA01:** Carga de más denuncias  5.1. **Admin**: casi llega al final de las denuncias  5.2. **Sistema**: carga más denuncias con el filtro dado  **FA02**: Ejecuta acciones administrativas  8.1. **Admin**: navega al usuario, producto o chat denunciado  8.X. (continúan las acciones como en otros casos de uso) |
| **Excepciones** | **EXC01:** Sin denuncias:   * Descripción: el sistema dice que no hay denuncias que mostrar   **EXC02:** Desconexión:   * Descripción: muestra un mensaje de sistema desconectado |

| **Caso de uso** | **CU0-09.** Procesar PQRS |
| --- | --- |
| **Actores** | * Administrador * Sistema |
| **Descripción** | El administrador quiere revisar las PQRS, para atender una filtrando por tipo: Queja y luego atenderla para cerrar el caso  Usualmente la atención implica responder al usuario, eso se puede ver en el otro caso de uso dedicado a ello |
| **Precondiciones** | * El administrador debe estar logueado en el sistema * El administrador debe estar en la interfaz principal * Debe haber registros en la DB para desarrollar el caso * El sistema debe estar funcionando y con conexión a la DB |
| **Postcondiciones** | * Una PQRS ha sido procesada y se encuentra cerrada |
| **Flujo principal** | 1. **Admin**: navega a la interfaz que muestra las PQRS 2. **Sistema**: muestra un listado de PQRS con el filtro previo 3. **Admin**: filtra las PQRS por tipo: Queja 4. **Sistema**: carga una lista de quejas con el filtro dado 5. **Admin**: navega por la página buscando una queja 6. **Admin**: selecciona una queja para ver sus detalles 7. **Sistema**: carga la vista con todos los detalles de la queja 8. **Admin**: ejecuta acciones administrativas (ver subflujos) 9. **Admin**: navega de nuevo a la interfaz de la queja vista 10. **Sistema**: muestra de nuevo la queja pre cargada 11. **Admin**: cambia el estado de la queja a cerrada 12. **Sistema**: efectúa el cambio de la queja a cerrada |
| **Subflujos** | **FA01:** Carga de más PQRS de tipo: Queja  5.1. **Admin**: casi llega al final de las quejas  5.2. **Sistema**: carga más quejas con el filtro dado  **FA02**: Ejecuta acciones administrativas  8.1. **Admin**: decide si debe hacer algo con el sistema  8.X. (continúan las acciones como en otros casos de uso) |
| **Excepciones** | **EXC01:** Sin denuncias:   * Descripción: el sistema dice que no hay denuncias que mostrar   **EXC02:** Desconexión:   * Descripción: muestra un mensaje de sistema desconectado |

| **Caso de uso** | **CU0-10.** Ver estadísticas |
| --- | --- |
| **Actores** | * Administrador * Sistema |
| **Descripción** | El administrador quiere obtener información de uso del sistema, particularmente el número de usuarios activos el último mes |
| **Precondiciones** | * El administrador debe estar logueado en el sistema * El administrador debe estar en la interfaz principal * Debe haber registros en la DB para desarrollar el caso * El sistema debe estar funcionando y con conexión a la DB |
| **Postcondiciones** | * Se observa una gráfica junto a datos numéricos puntuales |
| **Flujo principal** | 1. **Admin**: navega a la interfaz de estadísticas globales 2. **Sistema**: carga la gráfica con el filtro previo 3. **Admin**: selecciona el filtro por usuarios activos 4. **Admin**: coloca el filtro en órden de meses 5. **Sistema**: gráfica a los usuarios activos por meses 6. **Admin**: lee el dato de usuarios activos en el último mes |
| **Subflujos** | Ninguno |
| **Excepciones** | **EXC01:** Sin datos:   * Descripción: el sistema dice que no hay datos que graficar   **EXC02:** Desconexión:   * Descripción: muestra un mensaje de sistema desconectado |

| **Caso de uso** | **CU0-11.** Ver auditoría |
| --- | --- |
| **Actores** | * Administrador * Sistema |
| **Descripción** | El administrador quiere buscar las acciones administrativas hechas por otro administrador, y leer los detalles de una de ellas, para ello el sistema debe mostrar un listado de acciones de auditoría y cargar más bajo demanda, aplicará los filtros necesarios |
| **Precondiciones** | * El administrador debe estar logueado en el sistema * El administrador debe estar en la interfaz principal * Debe haber registros en la DB para desarrollar el caso * El sistema debe estar funcionando y con conexión a la DB |
| **Postcondiciones** | * El administrador observa los detalles de una auditoría |
| **Flujo principal** | 1. **Admin**: navega a la interfaz de auditoría 2. **Sistema**: muestra un listado de acciones con el filtro previo 3. **Admin**: filtra las acciones ingresando email del administrador 4. **Sistema**: carga una lista de acciones con el filtro dado 5. **Admin**: navega por la página buscando una acción 6. **Admin**: selecciona una acción para ver sus detalles 7. **Sistema**: carga la vista con todos los detalles de la acción 8. **Admin**: lee los detalles |
| **Subflujos** | **FA01:** Carga de más acciones  5.1. **Admin**: casi llega al final de las acciones  5.2. **Sistema**: carga más acciones con el filtro dado |
| **Excepciones** | **EXC01:** Sin acciones:   * Descripción: el sistema dice que no hay acciones que mostrar   **EXC02:** Desconexión:   * Descripción: muestra un mensaje de sistema desconectado |

| **Caso de uso** | **CU0-12.** Responder al usuario |
| --- | --- |
| **Actores** | * Administrador * Usuario * Sistema |
| **Descripción** | El administrador quiere ponerse en contacto con el usuario, dicho mensaje se enviará vía notificación y email, luego el usuario debe poder ver el mensaje por cualquiera de los dos medios  Al usuario se le mostrarán las notificaciones, pudiendo cargar más bajo demanda |
| **Precondiciones** | * El administrador debe estar logueado en el sistema * El administrador debe estar en la interfaz principal * Debe haber registros en la DB para desarrollar el caso * El sistema debe estar funcionando y con conexión a la DB * El usuario debe estar logueado en el sistema * El usuario debe contar con correo electrónico (email) |
| **Postcondiciones** | * El administrador logró enviar el mensaje al usuario * El usuario logró ver el mensaje vía notificación * El usuario logró ver el mensaje vía email |
| **Flujo principal** | 1. **Admin**: navega a la interfaz de un usuario 2. **Sistema**: carga la vista con todos los detalles del usuario 3. **Admin**: selecciona la opción de enviar notificación 4. **Sistema**: abre el menú de opciones y cuadro de texto 5. **Admin**: selecciona la razón del envío 6. **Admin**: escribe el mensaje a enviar 7. **Admin**: pulsa en enviar notificación 8. **Sistema**: hace el envío vía notificación a la DB 9. **Sistema**: hace el envío vía email 10. **Sistema**: avisa al administrador que se hizo el envío 11. **Sistema**: avisa al usuario que hay una notificación 12. **Usuario**: pulsa la pestaña de notificaciones 13. **Sistema**: abre el listado de notificaciones 14. **Usuario**: hace scroll para buscar la notificación 15. **Usuario**: pulsa en la notificación (no vistas resaltadas) 16. **Sistema**: abre un panel con la información de la notificación 17. **Usuario**: luego de leerlo lo cierra 18. **Sistema**: cierra el panel y pone la notificación en modo leída 19. **Usuario**: revisa su correo electrónico para leer la notificación |
| **Subflujos** | **FA01:** Carga de más notificaciones  14.1. **Admin**: casi llega al final de las notificaciones  14.2. **Sistema**: carga más notificaciones |
| **Excepciones** | **EXC01:** Sin notificaciones:   * Descripción: el sistema dice que no hay notificaciones que mostrar   **EXC02:** Desconexión:   * Descripción: muestra un mensaje de sistema desconectado   **EXC03:** Fallo al enviar:   * Descripción: el sistema dice al administrador que no pudo enviar el mensaje escrito (permite reintentarlo)   **EXC04:** Email excluído:   * Descripción: si el usuario ha desactivado sus notificaciones vía email (ver en otro caso de uso), no será enviado el email |

| **Caso de uso** | **CU0-13.** Asignar rol de usuario |
| --- | --- |
| **Actores** | * Master * Sistema |
| **Descripción** | El administrador de nivel “Master” quiere dar rol de administrador a un usuario, para ello debe el sistema mostrar a los usuarios filtrados por rol y cargar más bajo demanda |
| **Precondiciones** | * El master debe estar logueado en el sistema * El master debe estar en la interfaz principal * Debe haber registros en la DB para desarrollar el caso * El sistema debe estar funcionando y con conexión a la DB |
| **Postcondiciones** | * Un usuario ahora es administrador |
| **Flujo principal** | 1. **Master**: navega a la interfaz que muestra los usuarios 2. **Sistema**: muestra un listado de usuarios con el filtro previo 3. **Master**: filtra los usuarios según el rol: Usuario 4. **Sistema**: carga una lista de usuarios con el filtro dado 5. **Master**: navega por la página buscando un usuario 6. **Master**: selecciona un usuario para ver sus detalles 7. **Sistema**: carga la vista con todos los detalles del usuario 8. **Master**: cambia el rol del usuario a administrador 9. **Sistema**: efectúa el cambio del rol a administrador |
| **Subflujos** | **FA01:** Carga de más usuarios  5.1. **Master**: casi llega al final de los usuarios  5.2. **Sistema**: carga más usuarios con el filtro dado |
| **Excepciones** | **EXC01:** Sin usuarios:   * Descripción: el sistema dice que no hay usuarios o administradores que mostrar   **EXC02:** Desconexión:   * Descripción: muestra un mensaje de sistema desconectado   **EXC03:** Master intocable:   * Descripción: el rol Master no puede auto cambiarse permisos |

| **Caso de uso** | **CU0-14.** Ver notificaciones de PQRS o denuncias |
| --- | --- |
| **Actores** | * Administrador * Usuario * Sistema |
| **Descripción** | El administrador verá una notificación en la aplicación de escritorio cada que llega una nueva PQRS o denuncia |
| **Precondiciones** | * El administrador debe estar logueado en el sistema * El Usuario debe estar logueado y con conexión a la DB * Debe haber registros en la DB para desarrollar el caso * El sistema debe estar funcionando y con conexión a la DB |
| **Postcondiciones** | * El administrador observa una notificación de que llegó una nueva PQRS o denuncia |
| **Flujo principal** | 1. **Admin**: se encuentra en cualquier interfaz 2. **Usuario**: hace una PQRS o denuncia desde su interfaz 3. **Sistema**: recibe la solicitud y la guarda en la DB 4. **Sistema**: escanea cada 5 segundos en la DB si hay PQRS o denuncias más nuevas que las últimas vistas por la instancia de interfaz administrativa 5. **Sistema**: al hallar un resultado afirmativo lo muestra, siendo distintivo si es PQRS o denuncia 6. **Admin**: observa la notificación 7. **Admin**: da clic en la notificación 8. **Sistema**: abre la interfaz correspondiente a PQRS o denuncias |
| **Subflujos** | Ninguno |
| **Excepciones** | **EXC01:** Desconexión:   * Descripción: muestra un mensaje de sistema desconectado |

| **Caso de uso** | **CU0-15.** Login de administradores y cierre de sesión |
| --- | --- |
| **Actores** | * Administrador * Sistema |
| **Descripción** | El administrador podrá acceder al sistema de escritorio |
| **Precondiciones** | * El software de escritorio debe estar descargado en el equipo * El administrador ebe estar registrado en el sistema, siguiendo los pasos de registro de un usuario corriente y haber sido nombrado administrador por el administrador master * Debe haber registros en la DB para desarrollar el caso * El sistema debe estar funcionando y con conexión a la DB |
| **Postcondiciones** | * El administrador ha ingresado al aplicativo con sus credenciales y luego ha salido del aplicativo eliminándolas |
| **Flujo principal** | 1. **Admin**: abre el ejecutable del aplicativo 2. **Sistema**: inicia el aplicativo con credenciales nulas 3. **Admin**: ingresa su correo y contraseña, pulsa entrar 4. **Sistema**: obtiene las credenciales de acceso del servidor 5. **Sistema**: permite ingresar a todas las funcionalidades 6. **Admin**: cierra el aplicativo 7. **Sistema**: se cierra sin guardar credenciales |
| **Subflujos** | **FA01:** Bloqueo por intentos repetitivos  4.1. **Sistema**: si hubo varios intentos seguidos de ingreso, la interfaz se muestra bloqueada con un contador regresivo, esto incluso si es reiniciado el aplicativo  4.2. **Sistema**: al finalizar el contador vuelve a mostrar la página de login  3. **Admin**: se retorna el flujo a este punto |
| **Excepciones** | **EXC01:** Desconexión:   * Descripción: muestra un mensaje de sistema desconectado   **EXC02**: Credenciales inválidas:   * Descripción: muestra un mensaje diciendo que no ha logrado iniciar sesión, puede ser por correo o contraseña inválido, por no tener rol administrativo o por estar bloqueado como usuario   **EXC03**: Bloqueo temporal   * Descripción: si ha sufrido un bloqueo por intento de ingreso repetitivo, incluso si este ha sido en una ejecución previa del aplicativo, deberá esperar a que finalice el contador |

| **Caso de uso** | **CU0-16.** Bloqueo y desbloqueo con PIN |
| --- | --- |
| **Actores** | * Administrador * Sistema |
| **Descripción** | El administrador podrá acceder al sistema de escritorio nuevamente, ante un bloqueo por poco uso previamente efectuado por el sistema |
| **Precondiciones** | * El administrador debe estar logueado en el sistema * Debe haber registros en la DB para desarrollar el caso * El sistema debe estar funcionando y con conexión a la DB |
| **Postcondiciones** | * El administrador ha logrado desbloquear la interfaz usando su PIN luego de que está estuviera bloqueada |
| **Flujo principal** | 1. **Admin**: deja la interfaz abierta sin interactuar por un tiempo 2. **Sistema**: cuenta el tiempo que ha pasado sin interacción 3. **Sistema**: bloquea la interfaz, sin cerrar sesión 4. **Admin**: ingresa su PIN y pulsa en continuar 5. **Sistema**: verifica que el PIN sea correcto en la DB 6. **Sistema**: permite ingresar de nuevo a las funcionalidades |
| **Subflujos** | **FA01:** Ingreso con correo y contraseña  4.1. **Admin**: no recuerda su PIN así que cierra el aplicativo  4.2. **Admin**: sigue los pasos de inicio de sesión  6. **Sistema**: el flujo vuelve a este punto  **FA02**: Bloqueo con PIN a voluntad  1.1. **Admin**: busca el botón de bloqueo por PIN, por ejemplo, para ir al baño dejando el aplicativo abierto  3. **Sistema**: retorna a este punto del flujo |
| **Excepciones** | **EXC01:** Desconexión:   * Descripción: muestra un mensaje de sistema desconectado   **EXC02**: Credenciales inválidas:   * Descripción: muestra un mensaje diciendo que no ha logrado desbloquear por causa de un PIN incorrecto |

| **Caso de uso** | **CU0-17.** Cambio de PIN |
| --- | --- |
| **Actores** | * Administrador * Sistema |
| **Descripción** | El administrador modificará su PIN para acceder al sistema luego de un bloqueo por inactividad |
| **Precondiciones** | * El administrador debe estar logueado en el sistema * Debe haber registros en la DB para desarrollar el caso * El sistema debe estar funcionando y con conexión a la DB |
| **Postcondiciones** | * El administrador ahora tiene un PIN diferente |
| **Flujo principal** | 1. **Admin**: navega a la opción de cambio de PIN 2. **Sistema**: le muestra una barra de escritura 3. **Admin:** ingresa un PIN nuevo y su contraseña, pulsa continuar 4. **Sistema**: efectúa los cambios en la DB 5. **Sistema**: muestra ventana de confirmación |
| **Subflujos** | Ninguno |
| **Excepciones** | **EXC01:** Desconexión:   * Descripción: muestra un mensaje de sistema desconectado   **EXC02**: Credenciales inválidas:   * Descripción: muestra un mensaje diciendo que no ha logrado hacer el cambio por contraseña inválida |

| **Caso de uso** | **CU0-18.** Ver localizaciones IP |
| --- | --- |
| **Actores** | * Master * Administrador * Sistema |
| **Descripción** | El administrador master observará el log de inicios se sesión de los administradores |
| **Precondiciones** | * El master debe estar logueado en el sistema * El administrador debe tener acceso al sistema y conexión a DB * Debe haber registros en la DB para desarrollar el caso * El sistema debe estar funcionando y con conexión a la DB |
| **Postcondiciones** | * El administrador logró ver el log de sesiones |
| **Flujo principal** | 1. **Admin:** inicia sesión en su computadora 2. **Sistema**: registra la localización IP del inicio de sesión 3. **Master**: navega a la interfaz de localizaciones IP 4. **Sistema**: carga el historial desde la DB 5. **Master**: navega por la lista viendo usuario, lugar, fecha |
| **Subflujos** | Ninguno |
| **Excepciones** | **EXC01:** Desconexión:   * Descripción: muestra un mensaje de sistema desconectado   **EXC02**: Sin datos:   * Descripción: muestra que no hay datos de sesión que ver |

| **Caso de uso** | **CU0-19.** Ver papelera de usuario |
| --- | --- |
| **Actores** | * Administrador * Sistema |
| **Descripción** | El administrador observa el historial de cambios que un usuario ha efectuado en su cuenta al editar cosas |
| **Precondiciones** | * El administrador debe estar logueado en el sistema * El administrador debe estar en un perfil de usuario * Debe haber registros en la DB para desarrollar el caso * El sistema debe estar funcionando y con conexión a la DB |
| **Postcondiciones** | * El administrador logró ver el historial de cambios de un usuario |
| **Flujo principal** | 1. **Admin:** pulsa la opción de ver papelera del usuario 2. **Sistema**: carga una lista de imágenes y/o textos 3. **Admin**: navega por la página buscando lo que quiere |
| **Subflujos** | **FA01:** Carga de más registros  3.1. **Admin**: casi llega al final de los registros  3.2. **Sistema**: carga más registros |
| **Excepciones** | **EXC01:** Desconexión:   * Descripción: muestra un mensaje de sistema desconectado   **EXC02**: Sin datos:   * Descripción: muestra que no hay datos de usuario que ver |

**Diagrama de Componentes**

**Diagramas de Clases**

**Diagramas de Secuencias**

**Diagramas de Actividades**