**Sistema de gestión de rutas de transporte público por medio de GPS con aplicación móvil**

Use-Case Specification: ingresar queja usuario

Version <1.0>

Table of Contents

1. Use-Case Name 4

1.1 Brief Description 4

2. Flow of Events 4

2.1 Basic Flow 4

2.2 Alternative Flows 4

2.2.1 < First Alternative Flow > 4

2.2.2 < Second Alternative Flow > 5

3. Special Requirements 5

3.1 < First Special Requirement > 5

4. Preconditions 5

4.1 < Precondition One > 5

5. Postconditions 5

5.1 < Postcondition One > 5

6. Extension Points 5

6.1 <Name of Extension Point> 5

Use-Case Specification: <Ingresar queja usuario>

# Use-Case Name Ingresar queja (usuario)

## Brief Description

El usuario tendrá la elección de opinar, quejarse, dar retroalimentación, etc. Cualquier tipo de comentario sobre la aplicación o relacionado al servicio y/o ayuda para mejora al transporte público, rutas, errores, etc. Para así ir mejorando con relación con este apartado.

# Flow of Events

## Basic Flow

1. El usuario abre la aplicación.

2. La aplicación abre el menú del inicio de sesión y registro.

2.1 Selecciona el usuario la opción necesaria para empezar a usar la aplicación y ya hecho los pasos dependiendo la seleccion e inciar sesion se puede continuar.

3. Estando adentro del menu principal de la aplicacion ya iniciado sesión debera continuar como acontinuacion.

3.1 Seleecionar el menu desplegable.

3.2 Ir a la seccion de quejas.

3.3 Estando dentro de esta seccion habra un formulario para llenar con lo siguiente:

* Fecha
* Correo electronico
* Cuadro de texto el cual ahi debera ser concreto y preciso ante su reseña, comentario, queja, retroalimentacion, etc.
* Boton de aceptar

3.4 Se dara una notificacion de aviso que se completo correctamente la queja.

3.5 Se direccionara a la pantalla del menu de la app (apartado 3).

4. Se puede enviar ilimitadamente un numero de quejas por usuario.

## Alternative Flows

### <Si hay evidencia como fotos o videos que hacer>

1. Si hay algún tipo de fotos o videos que se crean necesarios para la retroalimentación este se deberá enviar directo al correo ligado a la empresa de la aplicación para checar detenidamente esta información.

### < >

< An Alternative Subflow >

### < Second Alternative Flow >

# Special Requirements

**3.1 < Privacidad y Protección de Datos>**

La aplicación debe cumplir con todas las leyes y regulaciones de privacidad relevantes, garantizando que los comentarios personales del usuario se manejen de forma segura y se utilicen únicamente para los fines previstos.

Se debe obtener el consentimiento del usuario antes de acceder y utilizar la información registrada con anterioridad, con explicaciones claras sobre cómo se utilizarán y compartirán los datos, debido a que esto está ligado a todos los usos dentro de la aplicación.

Los comentarios del usuario deben ser anónimos siempre que sea posible para proteger la privacidad del usuario.

**3. 2 <Usabilidad>**

La interfaz de usuario debe ser intuitiva y fácil de usar, guiando a los usuarios a través del proceso de quejas para proporcionar mensajes de error claros en caso de denegación de error o éxito también de validación de entradas, para ayudar a los usuarios a comprender cómo proceder.

**3.3 <Fiabilidad>**

La aplicación debe recuperar y mostrar de manera confiable las quejas del usuario, utilizando la privacidad en la base de datos y acceso privado a estos.

**3.4 <Compatibilidad y entorno operativo>**

Se debe garantizar la compatibilidad con diferentes dispositivos y versiones de Android para admitir y poder tener buena compatibilidad de la app debido a que esta manejara la base de datos donde contendremos toda la información de quejas de los usuarios.

**3.5 <Seguridad>**

Se deben utilizar protocolos de comunicación seguros para transmitir datos entre la aplicación y el servidor de base de datos, protegiendo contra el acceso no autorizado o la interceptación.

El acceso a datos confidenciales debe restringirse únicamente al personal autorizado, contando con mecanismos adecuados de autenticación y control de acceso.

**3.6 <Cumplimiento normativo>**

La solicitud debe cumplir con las regulaciones y estándares de transporte aplicables, garantizando el cumplimiento de los requisitos de licencia y las pautas de seguridad.

# Preconditions

## El usuario tiene la aplicación instalada y abierta en su dispositivo.

## El usuario deberá disponer de un correo electrónico vigente y registrado en la app.

# Postconditions

## El usuario deberá seguir teniendo acceso a su correo electrónico para cualquier situación.

**5.2** Extension Points

[Extension points of the use case.]

## <Name of Extension Point>

[Definition of the location of the extension point in the flow of events.]