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

**Use-Case Specification: percibir quejas Administrador**

Version <1.0>

Revision History

| **Date** | **Version** | **Description** | **Author** |
| --- | --- | --- | --- |
| <dd/mmm/yy> | <x.x> | <details> | <name> |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

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: <Percibir quejas administrador>

# Use-Case Name Percibir quejas (Administrador)

## Brief Description

El propósito de percibir quejas por parte de la administración es importante para la recopilación y gestión de las preocupaciones y comentarios de los usuarios esta función permite al administrador monitorear y tomar conocimiento de las quejas registrado por los usuarios facilitando la identificación de áreas problemáticas y la toma de medidas correctivas para mejorar la calidad del servicio

# Flow of Events

## Basic Flow

Actor=negro

Sistema =azul

# 1-. Inicio de Sesión

1. el administrador abre el sistema en modo administrador.

El sistema muestra la interfaz de inicio de sesión para administrador.

El administrador ingresa sus datos correspondientes a la interfaz de inicio de sesión.

El sistema corrobora los datos del administrador que sean registrados con el sistema

**2-. Menú**

El sistema se desglosar un menú con las siguientes opciones

* Rutas
* Quejas

2.1 el administrador seleccionara la opción de quejas

El sistema mostrara una sección donde se visualicen las quejas registradas por los usuarios.

**3-. Apartado de Quejas**

3.1 el administrador revisara la lista de quejas y selecciona la queja que se deba percibir

El sistema se desglosará un menú con las siguientes opciones

* Percibir Quejas.
* Resolver Quejas.
* Eliminar Quejas.

3.2 el administrador seleccionara la opción de percibir queja.

El sistema mostrar al administrador las quejas y los detalles de la queja

3.3 el administrado visualizara el apartado de la quejas

El sistema por medio de la interfaz mostrará el apartado de quejas

## Alternative Flows

### **2.2.1-Inicio de Sesión.**

2.2.1.1- El administrador ingresa sus datos en la interfaz de inicio de sesión

El sistema corrobora los datos del administrador y muestra un mensaje de error indicando que los datos no son correctos.

2.2.1.2- El administrador puede intentar iniciar sesión nuevamente.

El sistema vuelve a corroborar los datos del administrador y muestra un mensaje ya sea de error o de éxito en el inicio de sesión

### **2.2.2- Menú**

2.2.2.1- el administrador seleccione la opción de quejas.

El sistema muestra una lista vacía de quejas y un mensaje indicado que no hay quejas registradas

2.2.2.2 El administrador puede regresar al menú principal o realizar otras acciones en el sistema.

### **2.2.3- Apartado de Quejas**

2.2.3.1- el administrador selecciona la opción de percibir queja.

El sistema muestra un mensaje al administrador indicando que no hay quejas registradas

# Special Requirements

## privacidad y seguridad

El sistema debe asegurar la confidencialidad de los datos de los administradores, así como los datos de los usuarios en sus quejas implementando medidas de seguridad robustas como el cifrado de datos, el control de acceso basados en roles y la autenticación de 2 factores para garantizar que sólo los administradores autorizados puedan acceder y realizar operaciones en las quejas

## usabilidad

la interfaz del sistema debe ser intuitiva y fácil de usar para los administradores ya sean los procesos de operaciones en las quejas sean claros y directos con instrucciones claras para los administradores cómo acceder a las quejas seleccionarlas y confirmar, el proceso proporcionando mensaje de retroalimentación adecuados para informar al administrador sobre el estado de la queja.

## Fiabilidad

El sistema debe de ser confiable y estar disponible en todo momento las funciones que se pueden utilizar en las quejas deben funcionar sin problema en incluso durante picos de actividades, así como la implementación de medidas redundancias y copia de seguridad para garantizar la disponibilidad del sistema la integridad de los datos

## compatibilidad y entorno operativo

El sistema debe ser compatible con la variedad de gamas de dispositivos móviles en el sistema operativo Android permitiendo a los administradores acceder y realizar las operaciones de las quejas

## cumplimiento normativo

El sistema debe de cumplir con las regulaciones y normativas de protección de datos para garantizar la privacidad y la seguridad de los datos de los administradores esto incluyendo el manejo adecuado de los datos personales y la implementación de medidas de seguridad adecuada para proteger su información sensible y cumplir con los requisitos de auditoría y transparencia

# Preconditions

4.1 El administrador debe tener la aplicación instalada y abierta en su dispositivo móvil con sistema operativo Android.

4.2 El administrado tiene que estar registrado en la base de datos de empleado encargados en la administración del sistema.

# Postconditions

5.1 El sistema registrar las acciones de las operaciones que realiza el administrador mediante el apartado de las quejas

# Extension Points

*No Aplica*