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

**Use-Case Specification: resolver 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: <Resolver Quejas Administrador>

# Use-Case Name Resolver Quejas Administrador

## Brief Description

El propósito de la resolución de quejas por parte del administrador es importante ya que participa a la mejora continua del servicio y satisfacción del usuario, de sus funciones de resolución de quejas permitiéndole al administrador revisar y abordar las quejas registrados por los usuarios indicando investigación e identificar la cosa de la raíz del problema y tomar decisiones correctivas para resolver de manera efectiva

# 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.

* 1. el administrador ingresa sus datos correspondientes a la interfaz de inicio de sesión.

El sistema corroborara 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 resolver

El sistema se desglosará un menú con las siguientes opciones

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

3.2 el administrado seleccionara la opción de resolver queja.

El sistema mostrar al administrador los detalles de la queja seleccionada y la toma de acciones para resolverlas.

3.3 el administrado tomará las medidas necesarias para resolver la queja y una vez ya realizada la solución.

El sistema el sistema tendrá la opción deponer el estado de la queja resuelta.

3.4 el administrador confirmará al sistema de la resolución del problema asentando el estado de la queja de manera resuelta.

El sistema confirmará ver resolución de la queja de manera exitosa y el sistema regresará al administrador a la lista 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.

### Apartado de Quejas

2.2.3.1- el administrador selecciona la opción de resolver queja.

El sistema muestra un mensaje al administrador preguntando si estás seguro cambiar el estado de la queja en resuelta

2.2.3.1.1- el administrador cancela el estado de la queja de manera resuelta

el sistema cancela el cambio del estado de manera resuelta y regresa al administrador a la lista de quejas

# 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 administrador tiene que estar registrado en la base de datos de empleados 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***