# Caso de Uso UC-05: Gestionar Solicitudes de Cita (Confirmar/Rechazar)

## Información General

|  |  |
| --- | --- |
| ID | UC-05 |
| Nombre | Gestionar Solicitudes de Cita (Confirmar/Rechazar) |
| Actores | Recepcionista (Web) |
| Descripción | Permite a la recepcionista visualizar y gestionar las citas en estado PENDIENTE (solicitadas desde la app móvil), para confirmarlas o rechazarlas. La confirmación deberá respetar la disponibilidad del horario, el cupo máximo por franja (maxConcurrentes) y evitar solapamientos; en caso de rechazo se registra el motivo y se notifica al cliente. |
| Precondiciones | 1. La recepcionista ha iniciado sesión correctamente. 2. Existen una o más citas en estado PENDIENTE. 3. El servicio asociado a la cita está activo y con maxConcurrentes configurado. |
| Postcondiciones | 1. La cita pasa a estado CONFIRMADA o RECHAZADA y se registra fecha/hora de la acción. 2. Se envía notificación al cliente con el resultado (confirmación o rechazo). |
| Nivel | Primario |

## Flujo Principal A: Confirmar/Rechazar Solicitudes (Recepcionista – Web)

1. En el módulo Agenda → Solicitudes, la recepcionista abre la bandeja de PENDIENTES.
2. El sistema muestra la lista filtrable por Servicio, Fecha, Cliente y Estado (PENDIENTE).
3. La recepcionista selecciona una solicitud y pulsa Revisar.
4. El sistema muestra el detalle: Cliente, Servicio, Fecha/Hora, Observaciones del cliente, y métricas de disponibilidad para esa franja.
5. La recepcionista pulsa Confirmar o Rechazar.
6. Si confirma, el sistema valida: Cliente existe y está activo; Servicio existe y está disponible; No hay solapamientos y la franja no supera maxConcurrentes.
7. Si la validación es correcta, el sistema cambia el estado de la cita a CONFIRMADA y registra la acción.
8. Si rechaza, el sistema solicita motivo de rechazo, cambia el estado a RECHAZADA y registra la acción.
9. El sistema notifica al cliente el resultado (confirmación o rechazo) y muestra mensaje de éxito.

## Flujos Alternativos / Excepciones

**FA1 – Cupo máximo alcanzado**Si el conteo de citas en la franja ≥ maxConcurrentes, el sistema impide la confirmación y muestra: “Cupo completo para este servicio en el horario seleccionado. Elige otro horario.”

**FA2 – Solapamiento de horario**Si existe solapamiento con otra cita del cliente o del servicio, el sistema muestra: “El horario no está disponible. Por favor elige otra hora.”

**FA3 – Servicio/Cliente inválido o inactivo**Si el cliente o el servicio no es válido/activo, el sistema muestra: “Cliente/Servicio inválido.”

**FA4 – Fuera de horario laboral**Si la fecha/hora está fuera de la ventana de atención definida, el sistema muestra: “Horario fuera de atención. Elige otra fecha.”

**FA5 – Error de red/servidor**Ante fallos técnicos, el sistema muestra: “Error al procesar la solicitud. Intente nuevamente.”

## Reglas de Negocio

* Cupo máximo por franja: Cada servicio define maxConcurrentes; si el conteo en la franja ≥ maxConcurrentes, no se confirma.
* Antelación mínima: No se permiten citas con menos de 2 horas de antelación.
* Estado inicial de solicitudes: Las citas creadas por la app ingresan como PENDIENTE; al confirmarse pasan a CONFIRMADA.
* Disponibilidad/solapamientos: La confirmación verifica horarios libres y ausencia de solapamientos.
* Notificaciones: Toda confirmación o rechazo debe enviar notificación al cliente.
* Configuración dinámica: El valor de maxConcurrentes puede modificarse en tiempo de ejecución sin redeploy.