# Caso de Uso UC-11: Desactivar/Eliminar Cliente

## Información General

|  |  |
| --- | --- |
| ID | UC-11 |
| Nombre | Desactivar/Eliminar Cliente |
| Actores | Administrador (Web) |
| Descripción | Permite al administrador desactivar (preferiblemente) o eliminar un cliente del sistema. La desactivación bloquea su acceso y lo excluye de futuras citas, manteniendo sus datos para integridad y trazabilidad. La eliminación solo puede realizarse si no existen citas futuras activas asociadas. |
| Precondiciones | 1) El administrador ha iniciado sesión correctamente. 2) El cliente existe en el sistema. 3) Para eliminar, el cliente no debe tener citas futuras activas. |
| Postcondiciones | 1) El cliente queda marcado como inactivo (desactivado) o eliminado del sistema. 2) Se registran fecha/hora y usuario que realizó la acción. 3) Se preserva la integridad de citas y facturas históricas. |
| Nivel | Primario |

## Flujo Principal A: Desactivar Cliente (Administrador – Web)

1. En el módulo Clientes, el administrador busca y selecciona un cliente.
2. El sistema muestra el perfil del cliente con opciones de Desactivar y Eliminar.
3. El administrador pulsa Desactivar.
4. El sistema muestra un cuadro de confirmación.
5. El administrador confirma la acción.
6. El sistema marca al cliente como inactivo.
7. El sistema muestra mensaje: 'Cliente desactivado exitosamente.'
8. El sistema registra la acción en la bitácora de auditoría.

## Flujo Principal B: Eliminar Cliente (Administrador – Web)

1. En el perfil del cliente, el administrador pulsa Eliminar.
2. El sistema valida: Que el cliente no tenga citas futuras programadas y que no esté vinculado a procesos pendientes.
3. Si la validación es correcta, el sistema muestra cuadro de confirmación.
4. El administrador confirma.
5. El sistema elimina el cliente o lo marca con borrado lógico (según configuración).
6. El sistema muestra mensaje: 'Cliente eliminado exitosamente.'
7. El sistema registra la acción en la bitácora.

## Flujos Alternativos / Excepciones

**FA1 – Cliente no encontrado**En el paso 1, si el cliente no existe, mostrar: 'Cliente no encontrado.'

**FA2 – Cliente con citas futuras**En el flujo de eliminación, si existen citas futuras activas, mostrar: 'No se puede eliminar cliente: existen citas futuras asociadas.'

**FA3 – Error de servidor**Si ocurre un fallo técnico, mostrar: 'Error al procesar la acción. Intente nuevamente.'

## Reglas de Negocio

* Preferencia por desactivación: Por integridad, se recomienda desactivar clientes en lugar de eliminarlos.
* Bloqueo por citas futuras: No es posible eliminar un cliente que tenga citas pendientes o confirmadas.
* Historial preservado: La desactivación mantiene citas e historial para trazabilidad y reportes.
* Auditoría obligatoria: Toda acción de desactivación o eliminación debe registrarse con usuario, fecha y hora.
* Acceso restringido: Solo usuarios con rol Administrador pueden desactivar o eliminar clientes.