

Casos de uso para Aplicación de Banca Móvil

Version 1.0 approved

Historial de Revisiones

Nombre	Fecha	Comentarios	Versión
Caso de uso Sistema de Banca Móvil	28/10/25	Caso de uso para hacer una transferencia.	1.0

Lista de casos de uso

Actor	Casos de uso
Cliente	1. Consultar cuentas y movimientos
Cliente	2. Realizar transferencia bancaria
Cliente	3. Realizar pago mediante código QR
Cliente	4. Gestionar tarjetas (bloqueo, activación, límites)
Cliente	5. Solicitar y administrar préstamos
Cliente	6. Configurar seguridad (autenticación en dos pasos - 2FA)
Cliente	7. Contactar soporte en línea (chat o mensaje directo)

Plantilla de caso de uso

(Reemplaza el contenido en cada celda por la información del caso de uso)

Campo	Contenido
ID	1
Nombre	Consultar cuentas y movimientos
Autor	Equipo de Desarrollo de Bankario
Modificó	Muñiz López Alberto Adrian
Fecha de creación	25/10/2025
Fecha de última modificación	28/10/2025
Actor	Cliente del banco
Descripción	El cliente accede al módulo “Cuentas y Movimientos” para visualizar el saldo disponible y las transacciones recientes de sus cuentas. Permite monitorear sus operaciones financieras en tiempo real.
Trigger	El cliente selecciona la opción “Cuentas y Movimientos” en el menú principal.
Precondiciones	1. El cliente inició sesión correctamente. 2. Existen cuentas registradas y activas.
Postcondiciones	1. Se muestra la información actualizada del saldo y movimientos. 2. El sistema registra la consulta para auditoría.
Flujo normal (Happy Path)	1. El cliente selecciona “Cuentas y Movimientos”. 2. El sistema muestra las cuentas y saldos disponibles. 3. El cliente elige una cuenta para ver detalles. 4. El sistema muestra el historial de movimientos.
Flujos alternativos	1A. Si no hay movimientos recientes, el sistema muestra el mensaje “Sin transacciones registradas”. 1B. El cliente puede exportar el historial a PDF o Excel.
Excepciones	E1. Error de conexión: el sistema muestra “Intente nuevamente”. E2. Cuenta inactiva: el sistema notifica al usuario.
CU Incluidos	Iniciar sesión
Prioridad	Alta
Frecuencia de uso	Muy alta — utilizada varias veces al día por los clientes activos.

Campo	Contenido
ID	2
Nombre	Realizar transferencia bancaria
Autor	Equipo de Desarrollo de Bankario
Modificó	García García Diego Antonio
Fecha de creación	25/10/2025
Fecha de última modificación	28/10/2025
Actor	Cliente del banco
Descripción	El cliente utiliza la aplicación para transferir fondos entre sus cuentas o hacia cuentas de terceros de forma rápida y segura.
Trigger	El cliente selecciona “Transferencias” en el menú principal.
Precondiciones	1. El cliente ha iniciado sesión con credenciales válidas. 2. La cuenta de origen posee fondos suficientes.
Postcondiciones	1. Se registra la transferencia en la base de datos. 2. Se genera un comprobante digital.
Flujo normal (Happy Path)	1. El cliente selecciona “Transferencias”. 2. El sistema muestra las cuentas disponibles. 3. El cliente ingresa el monto y confirma. 4. El sistema ejecuta la operación y muestra confirmación.
Flujos alternativos	1A. Transferencia a cuenta no registrada: el cliente agrega una nueva cuenta. 1B. Programar transferencia futura: el cliente elige fecha posterior.
Excepciones	E1. Fondos insuficientes: se muestra error. E2. Fallo de conexión: permite reintentar.
CU Incluidos	Iniciar sesión, Consultar saldo
Prioridad	Alta
Frecuencia de uso	Alta — utilizada diariamente por la mayoría de los clientes activos.

ID	3
Nombre:	Realizar pago mediante código QR
Autor:	Equipo de Desarrollo de Bankario
Modificó:	Licea González Eduardo Daniel
Fecha de creación:	26/10/2025

Fecha de última modificación:	29/10/2025
Actor:	Cliente del banco
Descripción:	El cliente escanea un código QR generado por un comercio o persona para realizar un pago desde su cuenta bancaria, sin necesidad de ingresar manualmente los datos del beneficiario.
Trigger:	El cliente selecciona la opción “Pagos QR” dentro de la aplicación.
Precondiciones:	1. El cliente ha iniciado sesión. 2. Tiene una cuenta activa con fondos suficientes.3. La cámara del dispositivo está habilitada y funcional.
Postcondiciones:	1. El sistema registra el pago en la base de datos. 2. Se genera un comprobante electrónico. 3. El saldo de la cuenta se actualiza.4. El cliente recibe confirmación del pago.
Flujo Normal:	1. El cliente selecciona “Pagos QR”. 2. El sistema activa la cámara del dispositivo. 3. El cliente escanea el código QR del comercio. 4. El sistema decodifica la información y muestra los detalles del pago. 5. El cliente confirma el monto y autoriza el pago.
Flujos Alternativos:	1A. QR ilegible: El sistema solicita reintentar la lectura. 1B. Monto editable: El cliente puede modificar el monto antes de confirmar el pago.
Excepciones:	E1. Fondos insuficientes: muestra error. E2. QR inválido: operación cancelada. E3. Fallo de conexión: permite reintentar.
CU Incluidos:	Iniciar sesión, Consultar saldo
Prioridad:	Alta
Frecuencia de uso:	Media — común en comercios físicos y servicios digitales.

ID	4
Nombre:	Gestionar tarjetas (bloqueo, activación, límites)
Autor:	Equipo de Desarrollo de Bankario
Modificó:	Sánchez Linares José Ángel
Fecha de creación:	25/10/2025

Fecha de última modificación:	28/10/2025
Actor:	Cliente del banco
Descripción:	El cliente puede administrar sus tarjetas desde la aplicación: activar una nueva, bloquear por pérdida o modificar límites de gasto.
Trigger:	El cliente selecciona “Gestión de tarjetas” en el menú principal.
Precondiciones:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sesión iniciada. 2. El cliente tiene una o más tarjetas registradas. 3. Conexión estable a internet.
Postcondiciones:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se actualiza el estado o límite de la tarjeta en el sistema. 2. Se notifica al cliente la acción realizada. 3. Se registra el evento en el historial.
Flujo Normal:	<ol style="list-style-type: none"> 1. El cliente entra en “Gestión de tarjetas”. 2. El sistema muestra las tarjetas activas. 3. El cliente elige la acción (activar, bloquear o modificar límite).
Flujos Alternativos:	<ol style="list-style-type: none"> 1A. Solicitud de nueva tarjeta: redirige al módulo de solicitudes. 1B. Límite no válido: el sistema sugiere un rango permitido.
Excepciones:	<ol style="list-style-type: none"> E1. Error de conexión. E2. Tarjeta ya bloqueada o inactiva. E3. Fallo en actualización.
CU Incluidos:	Iniciar sesión
Prioridad:	Alta
Frecuencia de uso:	Media — utilizada cuando el cliente desea mayor control o seguridad.

ID	5
Nombre:	Solicitar y administrar préstamos
Autor:	Equipo de Desarrollo de Bankario
Modificó:	Olvera Ramírez Karen
Fecha de creación:	26/10/2025
Fecha de última modificación:	29/10/2025
Actor:	Cliente del banco
Descripción:	Permite al cliente solicitar un préstamo personal, consultar sus préstamos activos y administrar los pagos o amortizaciones desde la app.
Trigger:	El cliente selecciona “Préstamos” en el menú principal.

Precondiciones:	1. Cliente autenticado. 2. Tiene historial crediticio válido. 3. Cumple con los requisitos establecidos por el banco.
Postcondiciones:	1. Se registra la solicitud o pago del préstamo. 2. Se actualiza el saldo y estado del préstamo. 3. Se envía comprobante o contrato digital.
Flujo Normal:	1. El cliente entra a “Préstamos”. 2. El sistema muestra los préstamos activos y la opción “Solicitar nuevo”. 3. El cliente llena el formulario con monto, plazo y propósito. 4. El sistema evalúa la solicitud y muestra las condiciones.
Flujos Alternativos:	1A. Solicitud rechazada: se muestra motivo. 1B. Pago anticipado: el cliente puede liquidar parte o todo el préstamo.
Excepciones:	E1. Error en validación de crédito. E2. Fallo en procesamiento de pago. E3. Conexión inestable.
CU Incluidos:	Iniciar sesión, Consultar saldo
Prioridad:	Media
Frecuencia de uso:	Media-baja — según la necesidad de financiamiento.

ID	6
Nombre:	Configurar seguridad (autenticación en dos pasos - 2FA)
Autor:	Equipo de Desarrollo de Bankario
Modificó:	Muñiz López Alberto Adrian
Fecha de creación:	29/10/2025
Fecha de última modificación:	31/10/2025
Actor:	Cliente del banco
Descripción:	El cliente puede activar, desactivar o modificar la autenticación en dos pasos (2FA) para reforzar la seguridad de su cuenta.
Trigger:	El cliente selecciona “Seguridad” → “Autenticación 2FA”.
Precondiciones:	1. Usuario autenticado. 2. Dispositivo móvil o correo registrado. 3. Conexión a internet.
Postcondiciones:	1. Se actualiza la configuración de seguridad. 2. El sistema registra la acción. 3. Se notifica al usuario.
Flujo Normal:	1. El cliente entra en “Seguridad”. 2. Selecciona “Activar 2FA”. 3. El sistema envía un código al correo o teléfono. 4. El cliente ingresa el código recibido.
Flujos Alternativos:	1A. Cambio de método: el cliente elige otro canal (SMS o correo). 1B. Desactivación: el cliente puede deshabilitar temporalmente la función.

Excepciones:	E1. Código incorrecto. E2. Fallo en envío del código. E3. Error del servidor.
CU Incluidos:	Iniciar sesión
Prioridad:	Alta
Frecuencia de uso:	Baja — configuración ocasional.

ID	7
Nombre:	Contactar soporte en línea (chat o mensaje directo)
Autor:	Equipo de Desarrollo de Bankario
Modificó:	Olvera Ramírez Karen
Fecha de creación:	29/10/2025
Fecha de última modificación:	31/10/2025
Actor:	Cliente del banco
Descripción:	Permite al cliente comunicarse directamente con el equipo de soporte para resolver dudas o problemas mediante chat o mensajería dentro de la aplicación.
Trigger:	El cliente selecciona “Soporte en línea” en el menú principal.
Precondiciones:	1. Usuario autenticado. 2. Conexión a internet. 3. Horario de atención disponible o chatbot activo.
Postcondiciones:	1. Se genera un registro de conversación. 2. El cliente recibe atención y seguimiento. 3. Se archiva el caso en el historial de soporte.
Flujo Normal:	1. El cliente selecciona “Soporte en línea”. 2. El sistema ofrece opciones: chat en vivo o mensaje. 3. El cliente escribe su consulta. 4. El agente (o chatbot) responde.
Flujos Alternativos:	1A. Chatbot responde fuera de horario y ofrece envío de mensaje. 1B. Escalamiento: se envía la conversación a un agente humano.
Excepciones:	E1. Fallo en conexión. E2. No hay agentes disponibles. E3. Error en envío del mensaje.
CU Incluidos:	Iniciar sesión
Prioridad:	Media
Frecuencia de uso:	Media — usada en casos de incidencias o consultas.

Banco de México. (2025). *Pagos digitales y transferencias bancarias seguras: guía del usuario*. Recuperado de <https://www.banxico.org.mx/>

BBVA México. (2024). *Manual de usuario de la aplicación BBVA México: Transferencias, pagos y seguridad digital*. BBVA. Recuperado de <https://www.bbva.mx/>

Santander. (2024). *Guía práctica de banca móvil: administración de tarjetas y préstamos personales*. Banco Santander México. Recuperado de <https://www.santander.com.mx/>

Pressman, R. S., & Maxim, B. R. (2020). *Ingeniería del software: un enfoque práctico* (9.^a ed.). McGraw-Hill Education.

IEEE. (2022). *IEEE Std 830-2022: Recommended Practice for Software Requirements Specifications*. Institute of Electrical and Electronics Engineers.

ISO. (2019). *ISO/IEC/IEEE 29148:2018 — Systems and software engineering — Life cycle processes — Requirements engineering*. International Organization for Standardization.