|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Paquete: Mantenimiento Correctivo | | | | | | | | | |
| Nombre del Use Case: Consultar Reclamo | | | | | | | | ID: | |
| **Prioridad**:  Alta  Media  Baja | | | | | | | | | |
| **Categoría**:  Esencial  Soporte | | | | | **Significativo para la Arquitectura**:  Si  No | | | | |
| **Complejidad**:  Simple  Mediano  Complejo  Muy Complejo  Extremadamente Complejo | | | | | | | | | |
| **Actor Principal**: Guardia Reclamo (GR) | | | | **Actor Secundario**: no aplica | | | | | |
| **Tipo de Use Case**:  Concreto  Abstracto | | | | | | | | | |
| **Objetivo**: Consultar los datos de un reclamo en particular, visualizando el tiempo estimado para la finalización del mismo en el caso de que éste se encuentre sin resolución teniendo en cuenta su prioridad y la de los demás. | | | | | | | | | |
| **Precondiciones**: no aplica | | | | | | | | | |
| **Post- Condiciones** | | | **Éxito:** Se Consultó un reclamos en particular. | | | | | | |
| **Fracaso:** El CU se cancela cuando:   * EL GR no desea consultar un reclamo. * El Sistema no encuentra el reclamo. | | | | | | |
| Curso Normal | | | | | | | Alternativas | | |
| 1. El CU comienza cuando el GR selecciona la opción “Consultar Reclamo”. | | | | | | |  | | |
| 1. El Sistema consulta si se desea visualizar los reclamos generados en las últimas 24 horas o un reclamo en particular. | | | | | | |  | | |
| 1. El GR desea visualizar un reclamo en particular. | | | | | | | 3.A. El GR desea visualizar todos los reclamos.  3.A.1. El Sistema busca todo los reclamos de las últimas 24 horas y encuentra.  3.A.1.A. El Sistema no encuentra reclamos realizados en las últimas 24 horas.  3.A.1.B. El Sistema informa la situación “No Existe Reclamos”.  3.A.1.C. Se Cancela el CU.  3.A.2. El Sistema busca todos los reclamos que se encuentren en estado pendiente y encuentra.  3.A.3. El Sistema busca de cada reclamo encontrado el tiempo estimado de finalización dependiendo del tipo de reclamo.  3.A.4. El Sistema calcula el tiempo estimado para la finalización de cada reclamo consultado.  3.A.5. El Sistema muestra en una grilla los reclamos identificando los siguientes datos:   * Nombre y apellido de la persona que realizo el reclamo * Motivo del reclamo * Fecha y hora de la creación * Estado del reclamo * Prioridad * Tiempo de finalización.   3.A.6. Fin del CU.  3.B. El GR no desea visualizar ningún reclamo.  3.B.1. Se Cancela el CU. | | |
| 1. El Sistema solicita que se ingrese el número del reclamo a visualizar. | | | | | | |  | | |
| 1. El GR ingresa el número de reclamo. | | | | | | | 5.A. El GR no ingresa el número de reclamo.  5.A.1. Se Cancela el CU. | | |
| 1. El Sistema busca el reclamo y lo encuentra. | | | | | | | 6.A. El Sistema no encuentra el reclamo.  6.A.1. El Sistema informa la situación “No Existen Reclamos”.  6.A.2. Se cancela el CU. | | |
| 1. El Sistema busca los reclamos que se encuentren en estado pendiente y encuentra. | | | | | | | 7.A. El Sistema no encuentra reclamos pendientes.  7.A.1. El Sistema busca, del reclamo consultado, el tiempo estimado de finalización dependiendo del tipo de reclamo.  7.A.2. El sistema asigna al tiempo de finalización del reclamo, el tiempo encontrado.  7.A.3. Continua el paso 11. | | |
| 1. El Sistema busca en cada reclamo encontrado el tiempo estimado de finalización dependiendo del tipo de reclamo. | | | | | | |  | | |
| 1. El Sistema busca la prioridad de los reclamos pendientes. | | | | | | |  | | |
| 1. El Sistema calcula el tiempo estimado para la finalización del reclamo consultado sumando todos los tiempos estimados de los reclamos pendientes que posean mayor prioridad que el actual. | | | | | | |  | | |
| 1. El Sistema muestra el reclamo identificando la siguiente información:  * Nombre y apellido de la persona que realizo el reclamo * Motivo del reclamo * Fecha y hora de la creación * Estado del reclamo * Prioridad * Tiempo de finalización. | | | | | | |  | | |
| 1. Fin del CU. | | | | | | |  | | |
| **Observaciones:** no aplica | | | | | | | | | |
| **Requerimientos no Funcionales Asociados:** no aplica | | | | | | | | | |
| **Fuente**: no aplica | | | | | | **Referencia Fuente:** no aplica | | | |
| **Asociaciones de Extensión:** no aplica | | | | | | | | | |
| **Asociaciones de Inclusión:** no aplica | | | | | | | | | |
| **Use Case donde se incluye:** no aplica | | | | | | | | | |
| **Use Case al que extiende:** no aplica | | | | | | | | | |
| Use Case de Generalización: no aplica | | | | | | | | | |
| Historia de Cambios | | | | | | | | | |
| Versión | Fecha | Descripción del Cambio | | | | | | | Autor |
| 1.0 | 01/10/11 | Versión preliminar | | | | | | | Grupo N°5 |
| 1.1 | 16/09/12 | Corrección en la forma de búsqueda de los reclamos de las últimas 24 horas. | | | | | | | Grupo N°5 |

