

Universidad Piloto de Colombia

Facultad de Ingeniería

Ingeniería de Sistemas

Casos de Uso (UC)

MediTourism Colombia

Presentado por:

David Alejandro Carreño Parra

Andrés Felipe González Garzón

Andrés Felipe Monroy Rojas

Gabriela Rodríguez Gómez

Desarrollo de Aplicaciones Web

Profesor:

Luis Felipe Herrera Quintero

Bogotá, Colombia

Martes, 27 de abril de 2025

Tabla de Contenido

1. Introducción	3
2. Subsistemas	3
2.1. Subsistema de Gestión de Usuarios	3
2.2. Subsistema de Información y Servicios	3
2.3. Subsistema de Comunicación y Contacto	3
2.4. Subsistema de Interacción y Comunidad	3
2.5. Subsistema Administrativo y de Gestión de Contenido	3
3. Casos de Uso	4
3.1. Casos de Uso Subsistema 1 (gestión de usuarios):	5
3.2. Casos de Uso Subsistema 2 (información y servicios):	9
3.3. Casos de Uso Subsistema 3 (comunicación y contacto):	12
3.4. Casos de Uso Subsistema 4 (interacción y comunidad):	15
3.5. Casos de Uso Subsistema 5 (Administración y Gestión de Contenido):	26
3.6. Diagrama completo de los casos de uso identificados:	33

1. Introducción

Este documento describe los casos de uso para la plataforma web de MediTourism Colombia. Para facilitar el diseño, desarrollo y gestión del sistema, hemos dividido la plataforma en varios subsistemas funcionales. A continuación, se presentan los subsistemas identificados y los casos de uso asociados.

2. Subsistemas

A nivel lógico, el sistema se divide en los siguientes **subsistemas** principales, cada uno con funcionalidades bien delimitadas:

2.1. Subsistema de Gestión de Usuarios

- Registro, inicio de sesión, recuperación de contraseña.
- Gestión de sesiones y autenticación.
- Administración básica del perfil (usuario o administrador).

2.2. Subsistema de Información y Servicios

- Sección institucional con páginas como “Quiénes Somos” y “Servicios que Brindamos”.
- Información relevante sobre clínicas, tratamientos y especialidades de manera informativa.

2.3. Subsistema de Comunicación y Contacto

- Integración de un formulario preliminar para recopilar datos básicos y preguntas, facilitando el contacto posterior con un asesor.
- Interacción y Comunidad.

2.4. Subsistema de Interacción y Comunidad

- Sección de reseñas y testimonios de usuarios, que permita retroalimentación sobre los servicios.
- Opcional: foro o sección de Q&A para fomentar la interacción entre la comunidad.

2.5. Subsistema Administrativo y de Gestión de Contenido

- Herramientas internas para actualizar y gestionar todo el contenido del sitio (información institucional, blog, reseñas, etc.).

- Moderación de la interacción comunitaria y administración de comentarios y reseñas.
- Este subsistema da soporte transversal a otros módulos como Gestión de Usuarios, Interacción y Comunidad e Información y Servicios.

3. Casos de Uso

Se presentan los principales casos de uso del sistema, abarcando funcionalidades esenciales tanto para los usuarios como para los administradores. Estos incluyen procesos de autenticación, interacción con la información disponible en la plataforma, gestión de contenidos, y mecanismos de comunicación entre las partes interesadas.

Tabla 1

Listado de casos de uso

ID	Descripción	Actor estratégico
UC-1	Registro de Usuario	Usuario
UC-2	Inicio de sesión	Usuario
UC-3	Recuperar contraseña	Usuario
UC-4	Consultar información y servicios	Usuario
UC-5	Búsqueda de información	Usuario
UC-6	Contacto con Asesor	Usuario, Asesor
UC-7	Envío de formulario	Usuario, Asesor
UC-8	Publicar una reseña	Usuario, Asesor
UC-9	Comentar una publicación del blog	Usuario, Asesor
UC-10	Consultar reseñas	Usuario
UC-11	Reportar una Reseña	Usuario, Administrador
UC-12	Eliminar una reseña o comentario	Usuario
UC-13	Editar una reseña o comentario	Usuario
UC-14	Responder un comentario de una reseña	Usuario
UC-15	Ver historial de reseñas	Usuario
UC-16	Notificar cuando alguien comenta una reseña	Usuario
UC-17	Configurar preferencias de notificaciones	Usuario
UC-18	Administrar usuarios	Administrador
UC-19	Administrar reseñas y comentarios	Administrador
UC-20	Administrar reportes de usuarios	Administrador
UC-21	Configurar reglas de moderación y normas de la comunidad	Administrador
UC-22	Bloquear a un usuario	Administrador

3.1. Casos de Uso Subsistema 1 (gestión de usuarios):

Tabla 2

Caso de uso de registrar usuario

ID	UC-1: Registrar usuario
OBJETIVO	Permitir que un usuario se registre en la plataforma para acceder a los servicios, postear en el blog y recibir atención personalizada.
CONTEXTO	Un usuario potencial visita la web, interesado en obtener información sobre turismo médico. Para poder interactuar y recibir asesoría, debe crear una cuenta.
NIVEL	Tarea primaria.
ACTORES	Usuario: persona que desea acceder a los servicios.
S&I	<ul style="list-style-type: none">- Usuario: Quiere acceder a la información y servicios, y recibir atención personalizada.- Empresa: Garantizar que cada usuario esté debidamente registrado para brindar un servicio de calidad y seguimiento personalizado.
PRE	<ul style="list-style-type: none">- El usuario tiene una conexión activa a Internet.- El usuario no posee una cuenta registrada previamente en la plataforma.
SEC	La cuenta del usuario se registra correctamente en el sistema y el usuario confirma su correo, permitiéndole acceder a los servicios de la plataforma.
FEC	La cuenta no se registra si existen errores en la validación de los datos, el correo ya está en uso, o se presenta un error en el proceso de envío del correo de confirmación.
TRIGGER	El usuario decide registrarse y hace clic en el botón “Registrar” o “Crear cuenta” desde la web.
MSS	<ol style="list-style-type: none">1. El usuario accede a la página de registro.2. El sistema muestra un formulario de registro solicitando datos básicos (nombre, correo electrónico, contraseña, etc.).3. El usuario completa el formulario y envía la información.4. El sistema valida que todos los campos requeridos estén correctamente llenados (verifica formato de correo, fortaleza de la contraseña, etc.).5. Si la validación es exitosa, el sistema registra la cuenta y envía un correo de confirmación al usuario.6. El usuario recibe el correo y confirma su cuenta mediante el enlace de activación.

	7. La cuenta quedará activada y el usuario puede iniciar sesión.
EXT	<p>- EXT-1: Error en la Validación de Datos: Si alguno de los datos ingresados no cumple con el formato o falta información obligatoria, el sistema muestra un mensaje de error especificando qué campos requieren corrección y permite al usuario reintentar el envío del formulario.</p> <p>- EXT-2: Correo ya registrado: Si el correo electrónico ingresado ya está asociado a una cuenta, el sistema notifica al usuario y le ofrece la opción de recuperar la contraseña o utilizar otro correo.</p> <p>- EXT-3: Error en el Envío del Correo de Confirmación: Si ocurre un fallo al enviar el correo de confirmación, el sistema notifica al usuario y brinda la opción de reenviar el correo posteriormente.</p>
PRIORIDAD	Máxima ya que es fundamental para el acceso a los servicios de la plataforma.
COMPLEJIDAD	Simple (el proceso de registro es estándar y utiliza mecanismos comunes de validación y verificación).
SUC	Ninguno (no se deriva de otros casos de uso en este proceso).

Tabla 3

Caso de uso de iniciar sesión

ID	UC-2: Iniciar sesión.
OBJETIVO	Permitir que un usuario previamente registrado acceda a la plataforma de turismo médico de forma segura.
CONTEXTO	Un usuario que ya se registró en la plataforma desea iniciar sesión para acceder a información personalizada, al blog y otros servicios.
NIVEL	Tarea primaria.
ACTORES	Usuario: Persona registrada que quiere iniciar sesión.
S&I	<p>- Usuario: Busca acceder de forma rápida y segura a su cuenta y a los servicios ofrecidos.</p> <p>- Empresa: Desea asegurar el acceso controlado para proteger la información y ofrecer una experiencia personalizada.</p>
PRE	<p>- El usuario tiene una conexión activa a Internet.</p> <p>- El usuario ya tiene una cuenta registrada en la plataforma.</p>
SEC	El usuario ingresa al sistema con éxito y es dirigido a la interfaz principal, pudiendo acceder a los servicios disponibles.
FEC	El usuario no puede iniciar sesión si las credenciales son incorrectas, la cuenta no está activada o si hay errores en el proceso de autenticación.
TRIGGER	El usuario hace clic en el botón “Iniciar Sesión” desde la web.

MSS	1. El usuario accede a la página de inicio de sesión. 2. El sistema presenta un formulario solicitando el correo electrónico y la contraseña. 3. El usuario completa el formulario y envía la información. 4. El sistema valida que las credenciales sean correctas comparándolas con la base de datos. 5. Si las credenciales son válidas, el sistema autentica al usuario y redirige a la página principal o dashboard.
EXT	- EXT-1: Credenciales Incorrectas: Si el correo o la contraseña no coinciden con los registros, el sistema muestra un mensaje de error e invita al usuario a reintentar. - EXT-2: Olvido de contraseña: Se ofrece la opción de recuperar la contraseña, redirigiendo a un proceso de recuperación (caso de uso subordinado que se puede detallar aparte).
PRIORIDAD	Máxima ya que es fundamental para el acceso a los servicios de la plataforma.
COMPLEJIDAD	Simple (el proceso de inicio de sesión es estándar y utiliza mecanismos comunes de autenticación).
SUC	UC-3: Recuperación de contraseña (puede considerarse un caso de uso subordinado, que se activa cuando el usuario selecciona “Olvidé mi contraseña”).

Tabla 4

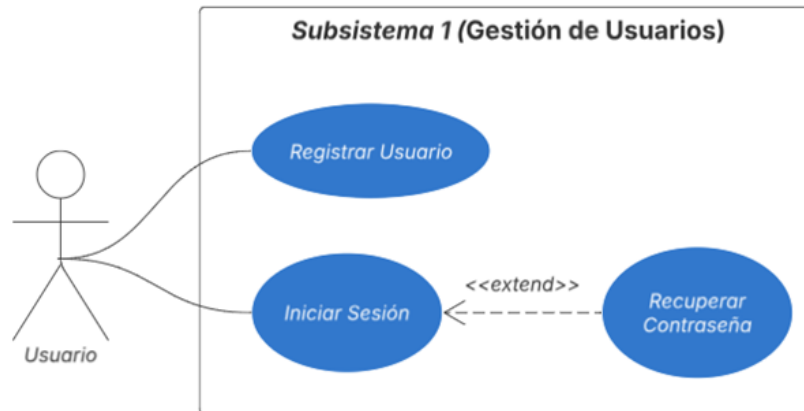
Caso de uso de recuperar contraseña

ID	UC-3: Recuperar contraseña.
OBJETIVO	Permitir al usuario restablecer su contraseña en caso de olvido, garantizando el acceso seguro a la plataforma.
CONTEXTO	Un usuario registrado ha olvidado su contraseña y necesita restablecerla para poder iniciar sesión y acceder a los servicios de la plataforma de turismo médico.
NIVEL	Tarea primaria.
ACTORES	Usuario: Persona registrada que requiere recuperar el acceso a su cuenta.
S&I	- Usuario: Quiere recuperar su acceso de forma rápida y segura sin comprometer la seguridad de su cuenta. - Empresa: Necesita mantener la integridad y seguridad del acceso a la plataforma, asegurándose de que solo los usuarios legítimos puedan restablecer su contraseña.

PRE	<ul style="list-style-type: none"> - El usuario tiene una conexión activa a Internet. - El usuario debe tener una cuenta registrada en la plataforma. - El usuario recuerda el correo electrónico asociado a su cuenta.
SEC	El usuario restablece su contraseña con éxito y puede iniciar sesión utilizando la nueva contraseña.
FEC	El proceso falla si el correo ingresado no corresponde a una cuenta registrada, si el enlace/código es inválido o ha expirado, o si ocurre un error técnico durante la actualización.
TRIGGER	El usuario selecciona la opción “Olvidé mi contraseña” en la página de inicio de sesión.
MSS	<ol style="list-style-type: none"> 1. El usuario hace clic en “Olvidé mi contraseña” en la página de inicio de sesión. 2. El sistema solicita que el usuario ingrese el correo electrónico asociado a su cuenta. 3. El usuario ingresa su correo electrónico y envía la solicitud. 4. El sistema verifica que el correo corresponde a una cuenta registrada. 5. El sistema genera un enlace o código temporal para restablecer la contraseña y lo envía al correo electrónico del usuario. 6. El usuario recibe el correo y hace clic en el enlace (o introduce el código) proporcionado. 7. El sistema permite al usuario ingresar una nueva contraseña. 8. El usuario ingresa la nueva contraseña y confirma la operación. 9. El sistema valida la nueva contraseña, actualiza la base de datos y notifica al usuario que el cambio fue exitoso.
EXT	<ul style="list-style-type: none"> - EXT-1: Correo no Registrado: Si el correo ingresado no coincide con ninguna cuenta registrada, el sistema notifica al usuario y le sugiere verificar el correo o registrarse. - EXT-2: Enlace o Código Inválido/Expirado: Si el enlace o código resulta inválido o ha expirado, el sistema informa al usuario y le permite solicitar un nuevo enlace/código. - EXT-3: Error en la Actualización: Si ocurre un error técnico al actualizar la contraseña, el sistema notifica al usuario e indica que intente el proceso nuevamente más tarde.
PRIORIDAD	Máxima, dado que es fundamental para la seguridad y el acceso de los usuarios.
COMPLEJIDAD	Simple (el proceso sigue un flujo estándar de recuperación de contraseña).
SUC	Ninguno (este proceso es autónomo).

Figura 1

Diagrama UML del subsistema 1 (casos UC-1, UC-2 y UC-3)



3.2. Casos de Uso Subsistema 2 (información y servicios):

Tabla 5

Caso de uso de consultar información y servicios

ID	UC-4: Consultar información y servicios.
OBJETIVO	Permitir a un usuario conocer de forma clara y detallada la identidad de la empresa, sus servicios y la información relevante sobre turismo médico.
CONTEXTO	Un usuario potencial visita la web para informarse sobre quiénes son, qué servicios ofrecen (por ejemplo, tratamientos, atención en clínicas, etc.) y la experiencia de la organización en turismo médico. La información se presenta en secciones como "Quiénes Somos", "Servicios que Brindamos" e incluso listados básicos de clínicas o tratamientos.
NIVEL	Tarea primaria.
ACTORES	<ul style="list-style-type: none"> - Usuario: Persona interesada en obtener información institucional y de servicios. - Sistema: Plataforma de turismo médico que muestra la información actualizada y estructurada.
S&I	<ul style="list-style-type: none"> - Usuario: Quiere conocer de manera completa y ordenada la oferta y la identidad de la empresa para evaluar si el servicio se ajusta a sus necesidades. - Empresa: Desea presentar una imagen profesional y transparente que genere confianza y atraiga a clientes potenciales.

PRE	<ul style="list-style-type: none"> - El usuario tiene conexión a Internet - La información institucional y de servicios está previamente cargada y actualizada en la plataforma.
SEC	El usuario visualiza y navega la información de la sección seleccionada de forma completa y satisfactoria, obteniendo una comprensión clara sobre la identidad y los servicios de la empresa.
FEC	El usuario no puede acceder a la información (por ejemplo, por problemas de carga o contenido no actualizado).
TRIGGER	El usuario decide explorar la web y hace clic en uno de los menús, por ejemplo, "Quiénes Somos" o "Servicios que Brindamos".
MSS	<ol style="list-style-type: none"> 1. El usuario accede a la página principal del sitio web. 2. El sistema muestra el menú de navegación con secciones como "Quiénes Somos", "Servicios que Brindamos" y, opcionalmente, "Información de Clínicas y Tratamientos". 3. El usuario selecciona la sección de su interés. 4. El sistema despliega la información correspondiente de forma clara y visualmente atractiva. 5. El usuario navega por el contenido, revisando detalles, imágenes y descripciones que le permiten conocer la oferta de la empresa.
EXT	<ul style="list-style-type: none"> - EXT-1: Contenido No Disponible o Desactualizado: Si la información de una sección no está disponible o se encuentra en actualización, el sistema muestra un mensaje informativo notificando al usuario que la información estará disponible próximamente. - EXT-2: Navegación Alternativa: El usuario puede utilizar el buscador interno o enlaces relacionados para acceder a secciones adicionales de interés.
PRIORIDAD	Máxima, pues es fundamental para la captación y la generación de confianza en potenciales clientes.
COMPLEJIDAD	Simple (la presentación y navegación de información es un proceso estándar en sitios web informativos).
SUC	Ninguno (no se deriva de otros casos de uso en este proceso).

Tabla 6

Caso de uso de buscar información

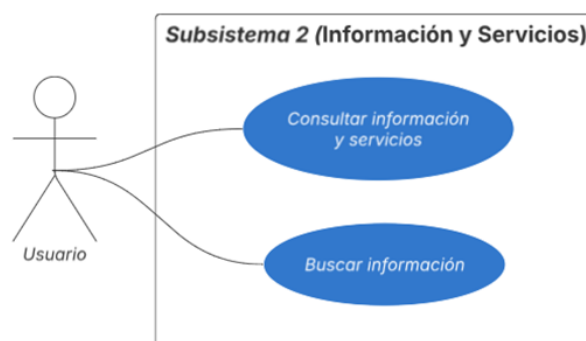
ID	UC-5: Buscar información.
OBJETIVO	Permitir a un usuario buscar y encontrar información específica sobre turismo médico, los servicios que brinda la empresa y detalles institucionales.

CONTEXTO	Un usuario interesado en temas particulares (por ejemplo, tratamientos específicos, información sobre clínicas, o detalles sobre algún servicio) utiliza el buscador del sitio para localizar rápidamente la información que necesita, sin tener que navegar manualmente por todas las secciones.
NIVEL	Tarea primaria.
ACTORES	<ul style="list-style-type: none"> - Usuario: Persona que utiliza el buscador para encontrar información en el sitio. - Sistema: Plataforma de turismo médico que procesa las consultas de búsqueda y muestra los resultados correspondientes.
S&I	<ul style="list-style-type: none"> - Usuario: Desea obtener respuestas rápidas y precisas que le permitan informarse en detalle sobre el servicio de turismo médico. - Empresa: Busca facilitar el acceso a información relevante, mejorando la experiencia del usuario y generando confianza en la oferta de servicios.
PRE	<ul style="list-style-type: none"> - El usuario tiene conexión a Internet y acceso al sitio web. - La plataforma cuenta con un buscador funcional y la información está previamente indexada o disponible para la búsqueda.
SEC	El usuario obtiene una lista de resultados relevantes que le permite acceder de forma rápida a la información deseada.
FEC	El proceso falla si la búsqueda no retorna resultados relevantes o si el sistema presenta errores durante la consulta, impidiendo que el usuario encuentre la información que necesita.
TRIGGER	El usuario introduce una palabra clave o consulta en el buscador (barra de búsqueda) y envía la solicitud.
MSS	<ol style="list-style-type: none"> 1. El usuario ingresa a la página principal del sitio y localiza la barra de búsqueda. 2. El usuario escribe la palabra o frase relacionada con la información que desea encontrar (por ejemplo, “tratamiento de fertilidad” o “clínica en Bogotá”). 3. El sistema procesa la consulta y realiza la búsqueda en el contenido del sitio. 4. El sistema presenta una lista de resultados relevantes, mostrando títulos y resúmenes de los contenidos encontrados. 5. El usuario selecciona uno de los resultados para ver la información completa.
EXT	EXT-1: Sin Resultados de Búsqueda: Si la consulta no arroja resultados, el sistema muestra un mensaje informando que no se encontró información y sugiere modificar los términos de búsqueda o navegar por las secciones disponibles.

PRIORIDAD	Máxima, dado que facilitar el acceso a la información es esencial para la experiencia del usuario y la captación de clientes.
COMPLEJIDAD	Simple a Media (dependiendo de la robustez del motor de búsqueda y la cantidad de contenido indexado).
SUC	Ninguno (no se deriva de otros casos de uso en este proceso).

Figura 2

Diagrama UML del subsistema 2 (casos UC-4 y UC-5)



3.3. Casos de Uso Subsistema 3 (comunicación y contacto):

Tabla 7

Caso de uso de contactar con asesor

ID	UC-6: Contactar con Asesor.
OBJETIVO	Permitir que el usuario se comuniqué fácilmente con un asesor para resolver dudas o solicitar información sobre los servicios de turismo médico.
CONTEXTO	Un usuario está interesado en los servicios ofrecidos y desea recibir más información o coordinar una asesoría. El contacto se realiza directamente, garantizando una comunicación rápida y personalizada.
NIVEL	Tarea primaria.
ACTORES	<ul style="list-style-type: none"> - Usuario: Persona interesada en los servicios de turismo médico. - Sistema: Plataforma de turismo médico que tiene guardada la información de contacto del usuario. - Asesor: Persona de la empresa que tiene el contacto del usuario y da seguimiento a la consulta.

S&I	<ul style="list-style-type: none"> - Usuario: Quiere recibir asesoría rápida y directa sobre los servicios sin tener que llenar formularios extensos. - Empresa: Desea facilitar el contacto inmediato con clientes potenciales, optimizando la conversión de visitantes en clientes.
PRE	<ul style="list-style-type: none"> - El usuario ha ingresado sus datos de contacto previamente. - Los canales de comunicación de la empresa están activos y disponibles para la atención al cliente.
SEC	El usuario inicia una conversación con el asesor y recibe una respuesta.
FEC	El contacto no se concreta si el usuario no envía un mensaje o si hay problemas de conexión.
TRIGGER	El usuario hace clic en el botón de contacto en la web.
MSS	<ol style="list-style-type: none"> 1. El usuario navega en la web y decide solicitar más información. 2. El sistema muestra un formulario de datos de contacto. 3. El usuario hace clic en el botón. 4. El sistema guarda la información del usuario. 5. El usuario espera respuesta del asesor. 6. El asesor recibe el contacto del usuario e inicia la conversación.
EXT	<ul style="list-style-type: none"> - EXT-1: Usuario Cancela el Contacto: Si el usuario hace clic en el botón, pero decide no enviar sus datos de contacto, simplemente no hay contacto. - EXT-2: Datos no válidos: Si el usuario no ingresa datos válidos, nunca se realizará el contacto.
PRIORIDAD	Máxima, ya que el contacto directo es el principal medio de interacción con clientes.
COMPLEJIDAD	Simple (el sistema solo guarda la información de contacto y el asesor debe tomar la iniciativa).
SUC	Ninguno (no se deriva de otros casos de uso en este proceso).

Tabla 8

Caso de uso de enviar formulario

ID	UC-7: Enviar formulario.
OBJETIVO	Permitir que el usuario proporcione información básica antes de iniciar la conversación, optimizando la atención por parte del asesor.
CONTEXTO	Para agilizar la comunicación y brindar una mejor atención, el usuario completa un formulario con preguntas clave sobre su interés en los servicios de turismo médico. Luego, esta información se guarda, ayudando al asesor a personalizar la respuesta.

NIVEL	Tarea primaria.
ACTORES	<ul style="list-style-type: none"> - Usuario: Persona interesada en los servicios de turismo médico. - Sistema: Plataforma de turismo médico que recoge la información y la guarda. - Asesor: Persona de la empresa que recibe la consulta con los datos del usuario.
S&I	<ul style="list-style-type: none"> - Usuario: Quiere recibir una respuesta rápida y precisa. - Empresa: Desea recopilar datos clave antes de la conversación para ofrecer una atención más personalizada y eficiente.
PRE	<ul style="list-style-type: none"> - El usuario ha decidido querer contactar con la empresa. - El formulario está correctamente configurado y operativo en la web.
SEC	El usuario completa el formulario y sus datos son guardados.
FEC	El usuario abandona el formulario sin enviarlo o se presenta un error.
TRIGGER	El usuario hace clic en el botón de contacto en la web.
MSS	<ol style="list-style-type: none"> 1. El usuario hace clic en el botón de contacto en la web. 2. El sistema presenta un formulario con preguntas básicas (Ejemplo: Nombre, País de origen, Tipo de servicio que busca). 3. El usuario completa los campos requeridos. 4. El sistema valida los campos ingresados por el usuario. 5. Los datos de contacto del usuario se guardan. 6. El usuario espera respuesta del asesor.
EXT	<ul style="list-style-type: none"> - EXT-1: Usuario Cancela el Proceso: Si el usuario no desea completar el formulario, puede cerrarlo y salir. - EXT-2: Usuario No Desea Llenar Formulario: Si el usuario no desea completar el formulario, puede cerrarlo y ver otros contenidos de la plataforma.
PRIORIDAD	Alta, porque mejora la calidad del servicio y la eficiencia en la atención al usuario.
COMPLEJIDAD	Media (requiere un formulario funcional).
SUC	Ninguno (no se deriva de otros casos de uso en este proceso).

Figura 3

Diagrama UML del subsistema 3 (casos UC-6 y UC-7)



3.4. Casos de Uso Subsistema 4 (interacción y comunidad):

Tabla 9

Caso de uso de publicar una reseña

ID	UC-8: Publicar una reseña.
OBJETIVO	Permitir que un usuario registrado publique una reseña sobre su experiencia con los servicios de turismo médico, compartiendo su opinión con otros visitantes de la plataforma.
CONTEXTO	Después de utilizar los servicios de turismo médico, el usuario desea compartir su experiencia y ayudar a otros posibles clientes a tomar una decisión informada.
NIVEL	Tarea primaria.
ACTORES	<ul style="list-style-type: none"> - Usuario: Persona que ha utilizado los servicios y desea dejar una reseña. - Sistema: Plataforma de turismo médico que gestiona y publica la reseña. - Asesor: Persona encargada de moderar las reseñas para evitar contenido inadecuado.
S&I	<ul style="list-style-type: none"> - Usuario: Quiere compartir su experiencia y ayudar a otros a conocer la calidad del servicio. - Empresa: Desea recopilar testimonios positivos para generar confianza en nuevos clientes.
PRE	El usuario debe estar registrado e iniciado sesión en la plataforma.
SEC	La reseña es publicada y visible en la plataforma para otros usuarios.
FEC	La reseña no se publica si el usuario cancela la acción, si no pasa la moderación o si hay problemas técnicos.
TRIGGER	El usuario accede a la sección de reseñas y selecciona la opción para publicar una nueva.

MSS	<ol style="list-style-type: none"> 1. El usuario accede a la página de reseñas. 2. El sistema muestra un botón para "Escribir una reseña". 3. El usuario ingresa su opinión, calificación (ej. estrellas de 1 a 5) y otros detalles relevantes. 4. El sistema valida que la reseña no esté vacía y que el formato sea correcto. 5. El usuario envía la reseña. 6. La reseña queda pendiente de moderación (opcional). 7. Un administrador revisa y aprueba la reseña si cumple con las normas. 8. El sistema publica la reseña y la muestra en la plataforma.
EXT	<ul style="list-style-type: none"> - EXT-1: Contenido Inadecuado: Si la reseña contiene lenguaje ofensivo o información no permitida, el administrador puede rechazarla o solicitar modificaciones. - EXT-2: Usuario Cancela la Publicación: Si el usuario decide no enviar la reseña, puede cancelar la acción sin guardarla.
PRIORIDAD	Media, ya que aporta confianza y credibilidad, pero no es esencial para el funcionamiento básico de la web.
COMPLEJIDAD	Media (requiere validación de contenido y moderación opcional).
SUC	Ninguno (no se deriva de otros casos de uso en este proceso).

Tabla 10

Caso de uso de comentar una publicación

ID	UC-9: Comentar una publicación del blog.
OBJETIVO	Permitir que un usuario registrado comente en una publicación del blog para interactuar con el contenido y generar discusión dentro de la comunidad.
CONTEXTO	El blog de la plataforma ofrece artículos informativos sobre turismo médico, tratamientos y consejos de viaje. Los usuarios pueden comentar, hacer preguntas, compartir experiencias o dar su opinión sobre los temas tratados.
NIVEL	Tarea primaria.
ACTORES	<ul style="list-style-type: none"> - Usuario: Persona registrada que desea comentar en una publicación del blog. - Sistema: Plataforma de turismo médico que gestiona los comentarios. - Asesor: Persona que modera los comentarios para evitar contenido inadecuado.

S&I	- Usuario: Quiere interactuar con la comunidad, resolver dudas y compartir su opinión sobre el contenido del blog. - Empresa: Busca generar engagement y mantener una comunidad activa en torno a los temas de turismo médico.
PRE	- El usuario debe estar registrado e iniciado sesión en la plataforma. - La publicación del blog debe estar disponible y habilitada para comentarios.
SEC	El comentario es publicado y visible para otros usuarios en la sección correspondiente.
FEC	El comentario no se publica si el usuario cancela la acción, si no pasa la moderación o si hay problemas técnicos.
TRIGGER	El usuario accede a una publicación del blog y decide comentar.
MSS	1. El usuario accede a una publicación del blog. 2. El sistema muestra la sección de comentarios al final del artículo. 3. El usuario escribe su comentario en el campo correspondiente. 4. El sistema valida que el comentario no esté vacío y que cumpla con las reglas de formato. 5. El usuario envía el comentario. 6. La plataforma lo guarda y lo deja pendiente de moderación (opcional). 7. Un administrador revisa y aprueba el comentario si cumple con las normas de la comunidad. 8. El sistema publica el comentario y lo muestra en la sección correspondiente.
EXT	EXT-1: Usuario Cancela la Acción: Si el usuario decide no enviar el comentario, puede cancelar la acción sin guardarlo.
PRIORIDAD	Media, ya que mejora la interacción, pero no es un requisito esencial para el funcionamiento de la web.
COMPLEJIDAD	Media (requiere validación de contenido y moderación opcional).
SUC	Ninguno (no se deriva de otros casos de uso en este proceso).

Tabla 11

Caso de uso de consultar reseñas

ID	UC-10: Consultar reseñas.
OBJETIVO	Permitir que los usuarios visualicen reseñas y testimonios de otros clientes sobre los servicios de turismo médico, ayudándolos a tomar decisiones informadas.

CONTEXTO	Un usuario que está explorando la plataforma desea leer experiencias de otras personas antes de tomar contacto con la empresa.
NIVEL	Tarea primaria.
ACTORES	- Usuario: Persona interesada en leer reseñas antes de tomar una decisión. - Sistema: Plataforma de turismo médico que almacena y muestra las reseñas publicadas.
S&I	- Usuario: Quiere conocer opiniones reales para evaluar la calidad del servicio antes de contactarse con la empresa. - Empresa: Desea mostrar testimonios positivos para generar confianza y credibilidad en nuevos clientes.
PRE	La plataforma debe contar con reseñas publicadas y visibles.
SEC	El usuario puede visualizar las reseñas y utilizar la información para tomar una decisión.
FEC	El usuario no puede ver reseñas si no hay ninguna publicada o si hay un problema técnico en la plataforma.
TRIGGER	El usuario accede a la sección de reseñas desde el menú de navegación o dentro de una página específica de servicios.
MSS	1. El usuario accede a la sección de reseñas en la web. 2. El sistema muestra una lista de reseñas publicadas, ordenadas por fecha o relevancia. 3. El usuario puede desplazarse para leer más reseñas o aplicar filtros (ej. ordenarlas por calificación o tipo de servicio). 4. Si el usuario desea, puede hacer clic en una reseña para ver más detalles.
EXT	EXT-1: No hay Reseñas Disponibles: Si no hay reseñas publicadas, el sistema muestra un mensaje informando al usuario e invitándolo a ser el primero en compartir su experiencia.
PRIORIDAD	Alta, ya que las reseñas influyen en la toma de decisiones de los clientes.
COMPLEJIDAD	Simple (solo requiere mostrar la información de manera clara y ordenada).
SUC	Ninguno (no se deriva de otros casos de uso en este proceso).

Tabla 12

Caso de uso de reportar una reseña

ID	UC-11: Reportar una Reseña.
-----------	------------------------------------

OBJETIVO	Permitir que los usuarios informen sobre reseñas inapropiadas o que infrinjan las normas de la comunidad.
CONTEXTO	Un usuario encuentra una reseña ofensiva, spam o que no cumple con las reglas de la plataforma y decide reportarla para que sea revisada por un administrador.
NIVEL	Tarea primaria.
ACTORES	<ul style="list-style-type: none"> - Usuario: Persona que encuentra una reseña inapropiada y la reporta. - Sistema: Plataforma que recibe el reporte y lo almacena para revisión. - Administrador: Persona encargada de revisar y tomar acciones sobre los reportes recibidos.
S&I	<ul style="list-style-type: none"> - Usuario: Desea mantener un ambiente seguro y respetuoso en la plataforma. - Empresa: Quiere moderar las reseñas para evitar contenido inapropiado y garantizar una comunidad saludable.
PRE	<ul style="list-style-type: none"> - La reseña existe y es visible para el usuario. - El usuario está autenticado en la plataforma.
SEC	El reporte es registrado en el sistema correctamente.
FEC	<ul style="list-style-type: none"> - El usuario no envía el reporte. - Se presenta un error en el envío del reporte.
TRIGGER	El usuario encuentra una reseña inapropiada y decide reportarla.
MSS	<ol style="list-style-type: none"> 1. El usuario visualiza una reseña y considera que es inapropiada. 2. El sistema muestra una opción "Reportar" junto a la reseña. 3. El usuario hace clic en "Reportar". 4. El sistema despliega un formulario con opciones de motivo del reporte (Ejemplo: contenido ofensivo, spam, información falsa). 5. El usuario selecciona un motivo y envía el reporte. 6. El sistema confirma el envío y notifica al administrador. 7. El administrador revisa el reporte y toma una decisión (eliminar, mantener o modificar la reseña).
EXT	<ul style="list-style-type: none"> - EXT-1: Usuario Cancela el Reporte: Si el usuario inicia el reporte, pero decide no enviarlo, puede cerrar la interfaz sin completar la acción. - EXT-2: Reseña Ya Fue Eliminada: Si la reseña es eliminada antes de que el usuario envíe el reporte, el sistema muestra un mensaje indicando que ya no está disponible.
PRIORIDAD	Alta, ya que garantiza la moderación del contenido en la plataforma.
COMPLEJIDAD	Media (requiere almacenamiento de reportes y revisión manual o automatizada por parte de administradores).
SUC	Ninguno.

Tabla 13

Caso de uso de eliminar una reseña o comentario

ID	UC-12: Eliminar una reseña o comentario.
OBJETIVO	Permitir que un usuario elimine una reseña o comentario que haya publicado previamente.
CONTEXTO	Un usuario ha publicado una reseña o comentario y desea eliminarlo por cualquier motivo.
NIVEL	Tarea primaria.
ACTORES	- Usuario: Persona que desea eliminar su propia reseña o comentario. - Sistema: Plataforma que procesa la eliminación del contenido.
S&I	- Usuario: Desea retirar un comentario o reseña por decisión propia. - Empresa: Brinda a los usuarios control sobre su contenido.
PRE	- La reseña o comentario debe existir en la plataforma. - El usuario debe estar autenticado y ser el autor de la reseña o comentario.
SEC	La reseña o comentario es eliminado correctamente del sistema.
FEC	El contenido no se elimina si ocurre un error técnico o el usuario cancela la acción.
TRIGGER	El usuario decide eliminar su reseña o comentario.
MSS	1. El usuario visualiza su propia reseña o comentario en la plataforma. 2. El usuario decide eliminarlo y selecciona la opción "Eliminar". 3. El sistema solicita confirmación para proceder con la eliminación. 4. El usuario confirma la eliminación. 5. El sistema elimina la reseña o comentario de la plataforma. 6. El sistema muestra un mensaje confirmando la eliminación exitosa.
EXT	EXT-1: Usuario Cancela la Eliminación: Si el usuario decide no eliminar la reseña o comentario, puede cancelar la acción en la ventana de confirmación.
PRIORIDAD	Media, ya que es importante para la autonomía del usuario sobre su contenido.
COMPLEJIDAD	Baja (solo requiere eliminar el contenido de la base de datos).
SUC	Ninguno.

Tabla 14

Caso de uso de editar una reseña o comentario

ID	UC-13: Editar una Reseña o Comentario.
-----------	---

OBJETIVO	Permitir que un usuario edite una reseña o comentario previamente publicado.
CONTEXTO	Un usuario quiere corregir, actualizar o modificar una reseña/comentario.
NIVEL	Tarea primaria.
ACTORES	- Usuario: Persona que desea editar su propia reseña o comentario. - Sistema: Plataforma que permite y procesa la edición del contenido.
S&I	- Usuario: Quiere corregir errores o mejorar su reseña/comentario. - Empresa: Desea ofrecer una plataforma flexible y fácil de usar.
PRE	- La reseña o comentario debe existir en la plataforma. - El usuario debe estar autenticado y ser el autor de la reseña o comentario.
SEC	La reseña o comentario se actualiza correctamente en la plataforma.
FEC	- Se presenta un error técnico y la edición no se guarda. - El usuario cancela la acción sin guardar cambios.
TRIGGER	El usuario decide modificar su reseña o comentario.
MSS	1. El usuario visualiza su propia reseña o comentario en la plataforma. 2. El usuario selecciona la opción "Editar". 3. El sistema permite la edición del contenido en un campo de texto. 4. El usuario realiza los cambios y guarda la actualización. 5. El sistema actualiza la reseña o comentario con la nueva información. 6. El sistema muestra un mensaje confirmando que la edición fue exitosa.
EXT	- EXT-1: Usuario Cancela la Edición: Si el usuario decide no hacer cambios, puede cancelar la acción sin modificar el contenido. - EXT-2: La Reseña ya Fue eliminada: Si la reseña fue eliminada antes de la edición, el sistema muestra un mensaje indicando que ya no está disponible.
PRIORIDAD	Media (brinda mayor control sobre el contenido publicado por los usuarios).
COMPLEJIDAD	Baja (requiere actualizar un campo en la base de datos).
SUC	Ninguno.

Tabla 15

Caso de uso de responder un comentario

ID	UC-14: Responder un comentario de una reseña.
-----------	--

OBJETIVO	Permitir que los usuarios respondan a comentarios en una reseña para fomentar la interacción y la discusión.
CONTEXTO	Un usuario encuentra un comentario en una reseña y decide responder para continuar la conversación o aportar información adicional.
NIVEL	Tarea primaria.
ACTORES	<ul style="list-style-type: none"> - Usuario: Persona que responde a un comentario en una reseña. - Sistema: Plataforma que almacena y muestra las respuestas a los comentarios.
S&I	<ul style="list-style-type: none"> - Usuario: Quiere interactuar con otros usuarios respondiendo a sus comentarios. - Empresa: Desea fomentar la participación y la discusión en la plataforma.
PRE	<ul style="list-style-type: none"> - La reseña y el comentario deben existir y ser visibles. - El usuario debe estar autenticado en la plataforma.
SEC	La respuesta es guardada correctamente y se muestra en la conversación.
FEC	<ul style="list-style-type: none"> - Se presenta un error técnico y la respuesta no se guarda. - El usuario cancela la respuesta antes de enviarla.
TRIGGER	El usuario decide responder a un comentario en una reseña.
MSS	<ol style="list-style-type: none"> 1. El usuario visualiza un comentario en una reseña. 2. El sistema muestra una opción "Responder" junto al comentario. 3. El usuario selecciona "Responder". 4. El sistema despliega un campo de texto para escribir la respuesta. 5. El usuario escribe la respuesta y la envía. 6. El sistema guarda la respuesta y la muestra debajo del comentario original. 7. La plataforma notifica al autor del comentario sobre la nueva respuesta.
EXT	<ul style="list-style-type: none"> - EXT-1: Usuario Cancela la Respuesta: Si el usuario decide no responder, puede cerrar el campo de texto sin enviar nada. - EXT-2: Comentario eliminado: Si el comentario es eliminado antes de que el usuario envíe la respuesta, el sistema muestra un mensaje indicando que ya no está disponible.
PRIORIDAD	Media (mejora la interacción entre los usuarios).
COMPLEJIDAD	Baja (requiere almacenar y vincular respuestas a comentarios existentes).
SUC	Ninguno.

Tabla 16

Caso de uso de ver historial de reseñas

ID	UC-15: Ver historial de reseñas.
OBJETIVO	Permitir que los usuarios visualicen el historial de reseñas que han realizado en la plataforma.
CONTEXTO	Un usuario desea revisar las reseñas que ha publicado previamente en la plataforma.
NIVEL	Tarea primaria.
ACTORES	- Usuario: Persona que desea consultar su historial de reseñas. - Sistema: Plataforma que almacena y muestra las reseñas del usuario.
S&I	- Usuario: Desea revisar sus reseñas previas para gestionarlas o consultarlas. - Empresa: Proporciona acceso al historial para mejorar la experiencia del usuario.
PRE	- El usuario debe estar autenticado en la plataforma. - El usuario debe haber publicado al menos una reseña.
SEC	El usuario puede visualizar su historial de reseñas correctamente.
FEC	- Se presenta un error en la carga de los datos. - El usuario no está autenticado.
TRIGGER	El usuario decide consultar su historial de reseñas.
MSS	1. El usuario accede a su perfil en la plataforma. 2. El sistema muestra una opción "Historial de Reseñas". 3. El usuario selecciona la opción y el sistema muestra una lista de sus reseñas previas. 4. El usuario puede visualizar los detalles de cada reseña.
EXT	EXT-1: No hay reseñas registradas: Si el usuario no ha publicado ninguna reseña, el sistema muestra un mensaje indicándolo.
PRIORIDAD	Media, ya que mejora la experiencia del usuario.
COMPLEJIDAD	Baja (solo requiere consulta a la base de datos).
SUC	Ninguno.

Tabla 17

Caso de uso de notificar cuando alguien comenta una reseña

ID	UC-16: Notificar cuando alguien comenta una reseña.
OBJETIVO	Notificar a los usuarios cuando alguien comenta en una de sus reseñas.
CONTEXTO	Un usuario ha publicado una reseña y desea ser notificado cuando otros usuarios la comenten.

NIVEL	Tarea primaria.
ACTORES	<ul style="list-style-type: none"> - Usuario: Persona que recibe notificaciones sobre comentarios en su reseña. - Sistema: Plataforma que genera y envía la notificación.
S&I	<ul style="list-style-type: none"> - Usuario: Quiere estar informado sobre la interacción en sus reseñas. - Empresa: Busca fomentar la interacción entre usuarios.
PRE	<ul style="list-style-type: none"> - El usuario debe estar autenticado en la plataforma. - La reseña debe estar publicada y visible. - Otro usuario debe haber comentado la reseña.
SEC	El usuario es notificado correctamente sobre nuevos comentarios.
FEC	<ul style="list-style-type: none"> - Se presenta un error en el sistema de notificaciones. - El usuario no tiene configuradas las notificaciones.
TRIGGER	Un usuario comenta en una reseña publicada.
MSS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Otro usuario comenta en una reseña. 2. El sistema detecta la nueva interacción. 3. El sistema genera una notificación. 4. El usuario recibe una notificación en la plataforma o vía correo electrónico (según configuración). 5. El usuario accede a la notificación y visualiza el comentario.
EXT	EXT-1: Usuario desactiva notificaciones: Si el usuario ha configurado no recibir notificaciones, el sistema no las envía.
PRIORIDAD	Alta, ya que mejora la interacción en la plataforma.
COMPLEJIDAD	Media (requiere un sistema de notificaciones eficiente).
SUC	Ninguno.

Tabla 18

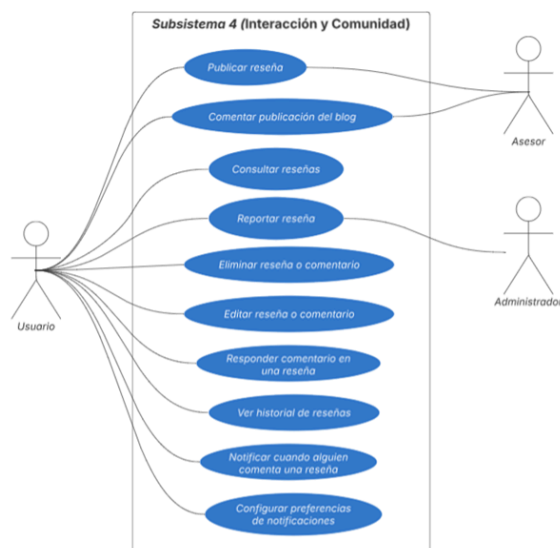
Caso de uso de configurar preferencias de notificaciones

ID	UC-17: Configurar preferencias de notificaciones.
OBJETIVO	Permitir que los usuarios personalicen sus preferencias de notificaciones.
CONTEXTO	Un usuario desea modificar las notificaciones que recibe en la plataforma.
NIVEL	Tarea primaria.
ACTORES	<ul style="list-style-type: none"> - Usuario: Persona que quiere personalizar las notificaciones. - Sistema: Plataforma que gestiona las preferencias del usuario.
S&I	<ul style="list-style-type: none"> - Usuario: Desea controlar qué notificaciones recibe. - Empresa: Quiere proporcionar una mejor experiencia de usuario.

PRE	El usuario debe estar autenticado en la plataforma.
SEC	Las preferencias de notificaciones se actualizan correctamente.
FEC	- Se presenta un error en la actualización de datos. - El usuario no guarda los cambios.
TRIGGER	El usuario decide modificar sus preferencias de notificaciones.
MSS	1. El usuario accede a la configuración de su perfil. 2. El sistema muestra la sección "Preferencias de Notificaciones". 3. El usuario selecciona qué tipos de notificaciones desea recibir (Ejemplo: comentarios en reseñas, menciones, nuevas reseñas) 4. El usuario guarda los cambios. 5. El sistema almacena las preferencias y confirma la actualización.
EXT	EXT-1: Usuario cancela la configuración: Si el usuario decide no guardar los cambios, puede salir sin modificar nada.
PRIORIDAD	Media, ya que mejora la experiencia del usuario.
COMPLEJIDAD	Media (requiere almacenamiento de preferencias en la base de datos).
SUC	Ninguno.

Figura 4

Diagrama UML del subsistema 4 (casos UC-8 al UC-17)



3.5. Casos de Uso Subsistema 5 (Administración y Gestión de Contenido):

Tabla 19

Caso de uso de administrar usuarios

ID	UC-18: Administrar usuarios.
OBJETIVO	Permitir que los administradores gestionen los usuarios registrados en la plataforma, incluyendo visualización, suspensión y eliminación de cuentas.
CONTEXTO	Los administradores necesitan monitorear la actividad de los usuarios, gestionar cuentas problemáticas y aplicar sanciones si es necesario.
NIVEL	Tarea primaria.
ACTORES	<ul style="list-style-type: none"> - Administrador: Persona encargada de gestionar usuarios dentro de la plataforma. - Sistema: Plataforma de turismo médico que permite administrar las cuentas.
S&I	<ul style="list-style-type: none"> - Usuario: Esperan que la plataforma tenga reglas claras y mecanismos para evitar problemas con otros miembros. - Empresa: Quiere garantizar una comunidad segura y libre de comportamiento inapropiado.
PRE	El administrador debe estar autenticado con permisos de moderación.
SEC	El administrador puede gestionar usuarios de manera eficiente y aplicar medidas según sea necesario.
FEC	El administrador no puede gestionar usuarios si hay un error técnico o si no tiene permisos suficientes.
TRIGGER	El administrador accede al panel de gestión de usuarios.
MSS	<ol style="list-style-type: none"> 1. El administrador ingresa al panel de administración. 2. El sistema muestra una lista de usuarios registrados con opciones de búsqueda y filtrado. 3. El administrador selecciona un usuario y visualiza su perfil y actividad en la plataforma. 4. El administrador puede realizar las siguientes acciones: <ul style="list-style-type: none"> - Modificar información del usuario. - Suspender temporalmente la cuenta. - Eliminar definitivamente la cuenta. 5. Si se realiza una acción, el sistema la aplica y, si es necesario, notifica al usuario.
EXT	EXT-1: Usuario Bloqueado por Reglas de la Comunidad: Si un usuario ha infringido normas, el administrador puede asignar una sanción en lugar de eliminarlo.
PRIORIDAD	Alta, ya que es esencial para mantener el orden en la plataforma.
COMPLEJIDAD	Media (requiere panel de administración con funciones de búsqueda, modificación y suspensión de usuarios).

SUC	<ul style="list-style-type: none"> - UC-22: Bloquear a un Usuario (si el administrador decide aplicar una restricción en lugar de eliminar la cuenta). - UC-11: Reportar una Reseña o Comentario (las cuentas con reportes podrían ser revisadas aquí).
------------	---

Tabla 20

Caso de uso de administrar reseñas y comentarios

ID	UC-19: Administrar reseñas y comentarios.
OBJETIVO	Permitir que los administradores revisen, editen o eliminen reseñas y comentarios que infrinjan las normas de la comunidad.
CONTEXTO	Para mantener un ambiente seguro y confiable, los administradores deben moderar el contenido publicado por los usuarios, eliminando reseñas o comentarios ofensivos, falsos o que incumplan las reglas de la plataforma.
NIVEL	Tarea primaria.
ACTORES	<ul style="list-style-type: none"> - Administrador: Persona encargada de moderar las reseñas y comentarios en la plataforma. - Sistema: Plataforma de turismo médico que permite la gestión del contenido publicado.
S&I	<ul style="list-style-type: none"> - Usuario: Esperan que la comunidad esté bien moderada y sin contenido ofensivo o engañoso. - Empresa: Quiere garantizar que la información publicada en la plataforma sea confiable y esté libre de contenido dañino.
PRE	El administrador debe estar autenticado con permisos de moderación.
SEC	El administrador puede moderar eficazmente el contenido para mantener un ambiente seguro y ordenado.
FEC	La moderación no se puede completar si hay un error técnico o si el administrador no tiene permisos suficientes.
TRIGGER	El administrador accede al panel de moderación de contenido.
MSS	<ol style="list-style-type: none"> 1. El administrador ingresa al panel de administración. 2. El sistema muestra una lista de reseñas y comentarios publicados con opciones de búsqueda y filtrado. 3. El administrador selecciona una reseña o comentario y visualiza su contenido completo. 4. El administrador puede realizar las siguientes acciones: <ul style="list-style-type: none"> - Editar el contenido (si es necesario ajustar información sin eliminarlo). - Ocultar la publicación temporalmente para revisión.

	<ul style="list-style-type: none"> - Eliminar la publicación si infringe las normas. <p>5. Si se elimina o modifica, el sistema registra la acción.</p>
EXT	<ul style="list-style-type: none"> - EXT-1: El administrador no tiene permisos suficientes: Si el administrador intenta eliminar o modificar una reseña o comentario sin los permisos adecuados, el sistema muestra un mensaje de error. - EXT-2: Error técnico al guardar los cambios: Si el sistema no puede eliminar o modificar la reseña o comentario debido a un error técnico, muestra un mensaje de error y permite al administrador reintentar la acción más tarde. - EXT-3: El administrador decide no realizar cambios: El administrador puede cancelar la operación de modificación o eliminación sin afectar la reseña o comentario.
PRIORIDAD	Alta, ya que es esencial para evitar contenido perjudicial en la plataforma.
COMPLEJIDAD	Media (requiere un panel de administración con funciones de búsqueda, edición y eliminación de contenido).
SUC	<ul style="list-style-type: none"> - UC-11: Reportar una Reseña o Comentario (las publicaciones reportadas serán revisadas en este caso de uso). - UC-12: Eliminar una Reseña o Comentario (si un administrador decide eliminar el contenido después de revisarlo).

Tabla 21

Caso de uso de administrar reportes de usuarios

ID	UC-20: Administrar reportes de usuarios.
OBJETIVO	Permitir que los administradores revisen los reportes hechos por los usuarios sobre otras cuentas y tomen decisiones como advertencias, bloqueos o eliminación de cuentas.
CONTEXTO	Si un usuario reporta a otro por comportamiento inapropiado, los administradores deben poder evaluar la situación y aplicar sanciones si es necesario.
NIVEL	Tarea primaria.
ACTORES	<ul style="list-style-type: none"> - Administrador: Persona encargada de revisar los reportes y tomar medidas. - Sistema: Plataforma de turismo médico que almacena y gestiona reportes.

S&I	<ul style="list-style-type: none"> - Usuario: Quieren que la comunidad esté libre de acoso, spam o contenido ofensivo. - Empresa: Desea garantizar que la plataforma tenga mecanismos de control para gestionar conflictos entre usuarios.
PRE	<ul style="list-style-type: none"> - El administrador debe estar autenticado con permisos de moderación. - Debe haber reportes pendientes en el sistema.
SEC	El administrador revisa y gestiona los reportes de manera efectiva, manteniendo la comunidad segura.
FEC	La moderación de reportes no se puede completar si hay un error técnico o si el administrador no tiene permisos suficientes.
TRIGGER	El administrador accede al panel de revisión de reportes de usuarios.
MSS	<ol style="list-style-type: none"> 1. El administrador ingresa al panel de administración. 2. El sistema muestra una lista de reportes de usuarios con detalles de la queja (razón del reporte, evidencia adjunta si aplica). 3. El administrador selecciona un reporte y revisa la actividad del usuario denunciado. 4. El administrador puede realizar las siguientes acciones: 5. Descartar el reporte si no hay infracción. <ul style="list-style-type: none"> - Enviar una advertencia al usuario reportado. - Bloquear temporalmente la cuenta. - Eliminar permanentemente la cuenta. 6. Si se toma una acción, el sistema la aplica.
EXT	EXT-1: El Reporte No Tiene Evidencia Suficiente: Si el reporte no es claro o no tiene pruebas suficientes, el administrador puede solicitar más información al usuario que hizo la denuncia.
PRIORIDAD	Alta, ya que es esencial para mantener el orden y seguridad en la plataforma.
COMPLEJIDAD	Media (requiere una base de datos de reportes, herramientas de revisión y acciones de moderación).
SUC	<ul style="list-style-type: none"> - UC-22: Bloquear a un Usuario (si el administrador decide aplicar una restricción en lugar de eliminar la cuenta). - UC11-: Reportar una Reseña o Comentario (si un usuario ha sido reportado por contenido inapropiado).

Tabla 22

Caso de uso de configurar reglas de moderación y normas de la comunidad

ID	UC-21: Configurar Reglas de Moderación y Normas de la Comunidad.
-----------	---

OBJETIVO	Permitir que los administradores definan, actualicen y publiquen las normas de la comunidad para regular la conducta de los usuarios.
CONTEXTO	Para garantizar un ambiente seguro y ordenado, la plataforma debe contar con un conjunto de reglas claras que los usuarios deben seguir al publicar reseñas y comentarios.
NIVEL	Tarea primaria.
ACTORES	<ul style="list-style-type: none"> - Administrador: Persona encargada de definir y actualizar las normas de la comunidad. - Sistema: Plataforma de turismo médico que almacena y muestra las reglas a los usuarios.
S&I	<ul style="list-style-type: none"> - Usuario: Quieren conocer las reglas para evitar sanciones y participar correctamente en la comunidad. - Empresa: Desea mantener una comunidad segura y evitar problemas legales por contenido inapropiado.
PRE	El administrador debe estar autenticado con permisos de gestión de contenido.
SEC	Las normas de la comunidad se actualizan correctamente y son visibles para los usuarios.
FEC	Los cambios no se aplican si hay un error técnico o si el administrador no tiene permisos suficientes.
TRIGGER	El administrador accede a la configuración de normas de la comunidad.
MSS	<ol style="list-style-type: none"> 1. El administrador ingresa al panel de administración. 2. El sistema muestra una opción para gestionar las normas de la comunidad. 3. El administrador puede: <ul style="list-style-type: none"> - Agregar nuevas reglas. - Modificar reglas existentes. - Eliminar reglas obsoletas. 4. El sistema guarda los cambios y actualiza la sección de normas en la plataforma. 5. Si hay modificaciones importantes, el sistema puede enviar una notificación a los usuarios.
EXT	<ul style="list-style-type: none"> - EXT-1: El administrador no tiene permisos suficientes: Si el administrador no tiene permisos para modificar las reglas, el sistema muestra un mensaje de error. - EXT-2: Error técnico al guardar los cambios: Si el sistema no puede guardar los cambios debido a un error técnico, el administrador puede intentar guardar nuevamente más tarde.

	- EXT-3: El administrador no desea realizar cambios: El administrador puede cancelar la operación de modificación sin realizar cambios en las reglas.
PRIORIDAD	Alta, ya que es fundamental para el funcionamiento y regulación de la plataforma.
COMPLEJIDAD	Media (requiere un sistema de almacenamiento y visualización de reglas con historial de cambios).
SUC	Ninguno.

Tabla 23

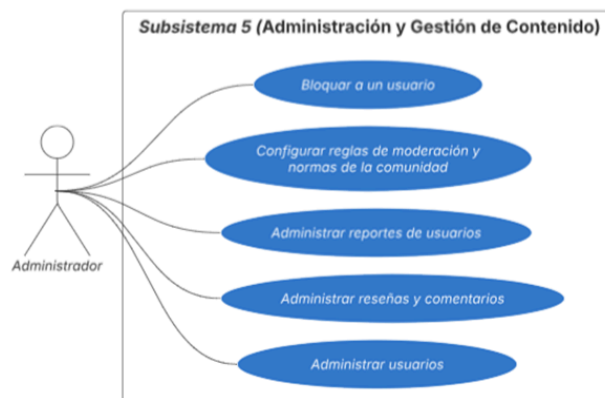
Caso de uso de bloquear a un usuario

ID	UC-22: Bloquear a un usuario.
OBJETIVO	Permitir que un administrador bloquee a otro usuario para evitar interacciones no deseadas en reseñas y comentarios.
CONTEXTO	Un administrador puede bloquear a un usuario que incumpla las normas.
NIVEL	Tarea primaria.
ACTORES	- Administrador: Persona que puede bloquear usuarios de manera global si infringen las normas de la comunidad. - Sistema: Plataforma de turismo médico que gestiona las restricciones de interacción.
S&I	- Administrador: Tiene el permiso de bloquear usuarios. - Empresa: Desea mantener un ambiente seguro y respetuoso en la plataforma.
PRE	- El usuario debe estar registrado e iniciado sesión. - Debe haber al menos una interacción previa entre los usuarios.
SEC	El administrador puede bloquear al usuario de manera efectiva, asegurando que no pueda interactuar con otros usuarios en la plataforma.
FEC	- El bloqueo no se puede aplicar si hay un error técnico o si el administrador no tiene permisos suficientes. - Si el sistema no puede identificar interacciones previas entre el administrador y el usuario, el bloqueo no se realiza.
TRIGGER	El administrador accede a la configuración de normas de la comunidad y bloquea a un usuario.

MSS	<ol style="list-style-type: none"> 1. El administrador ingresa al panel de administración. 2. El sistema muestra una lista de usuarios con los que el administrador ha tenido interacciones o que han sido reportados. 3. El administrador selecciona un usuario que desea bloquear. 4. El sistema muestra el perfil del usuario seleccionado, con un historial de interacciones previas. 5. El administrador puede optar por bloquear al usuario, impidiendo que el usuario interactúe con otros miembros de la plataforma, como dejar comentarios o reseñas. 6. El sistema aplica el bloqueo, y si es necesario, notifica al usuario bloqueado. 7. El sistema actualiza el estado de bloqueo en la plataforma y en el perfil del usuario.
EXT	<ul style="list-style-type: none"> - EXT-1: El usuario no tiene interacciones previas registradas: Si el usuario no tiene interacción previa que justifique el bloqueo, el sistema informa al administrador que no se puede aplicar el bloqueo de manera efectiva. - EXT-2: El bloqueo es temporal: Si el administrador decide aplicar un bloqueo temporal (por ejemplo, durante un período específico), el sistema configura el bloqueo para que se revierta automáticamente después de ese tiempo.
PRIORIDAD	Alta, para garantizar que los usuarios problemáticos no puedan afectar la experiencia de otros usuarios.
COMPLEJIDAD	Media (requiere un panel de administración con visualización de interacciones previas y control sobre las restricciones de usuario).
SUC	Ninguno.

Figura 5

Diagrama UML del subsistema 5 (casos UC-18 al UC-22)



3.6. Diagrama completo de los casos de uso identificados:

Figura 6

Diagrama UML de MediTourism Colombia

