



UNIVERSIDAD  
DE GRANADA

FUNDAMENTOS DE INGENIERÍA DEL SOFTWARE: PRÁCTICA 1  
DOBLE GRADO EN INGENIERÍA INFORMÁTICA + ADE

# GUÍA TURÍSTICA: INFORME DEL MODELO DE CASOS DE USO

## Autores

ISMAEL SALLAMI MORENO  
JULIÁN CARRIÓN TOVAR  
JESÚS RODRÍGUEZ GONZÁLEZ  
ALICIA RUIZ GÓMEZ



E.T.S. DE INGENIERÍAS INFORMÁTICA Y DE TELECOMUNICACIÓN

*Granada, a 29 de junio de 2025*



---

## ÍNDICE GENERAL

---

1. INTRODUCCIÓN	5
2. JERARQUÍA DE CASOS DE USO	7
2.1. Gestión de Paquetes Turísticos . . . . .	7
2.2. Gestión de Clientes y Reservas . . . . .	8
2.3. Gestión de Pagos y Facturación . . . . .	8
2.4. Portal Web y Atención al Cliente . . . . .	9
3. DIAGRAMA DE PAQUETES	11
4. DIAGRAMA DE CASOS DE USO	13
4.1. Gestión de Paquetes Turísticos . . . . .	13
4.2. Gestión de Clientes y Reservas . . . . .	14
4.3. Gestión de Pagos y Facturación . . . . .	14
4.4. Portal Web y Atención al Cliente . . . . .	15
5. DESCRIPCIÓN DE LOS CASOS DE USO	17
6. DESCRIPCIÓN DE LOS ACTORES	37
7. GLOSARIO	41

*Nota: Denotamos “Cliente” al turista porque creemos que refleja mejor la idea de la práctica y en los diagramas.*



---

## INTRODUCCIÓN

---

El presente documento tiene como objetivo servir como guía turística para explorar los principales destinos y atracciones de interés. Aquí encontrará información detallada sobre lugares emblemáticos, recomendaciones prácticas, y consejos para disfrutar al máximo de su experiencia.

Esta guía se establece con la finalidad para que la misma sea de utilidad para planificar su viaje y descubrir todo lo que este destino tiene para ofrecer.



---

## JERARQUÍA DE CASOS DE USO

---

### 2.1 GESTIÓN DE PAQUETES TURÍSTICOS

#### *Descripción:*

Administración de paquetes turísticos, su disponibilidad, precios y personalización.

#### *Casos de Uso:*

- Gestionar Paquete Turístico.
- Controlar disponibilidad y estado.
- Personalización de ofertas.
- [Reservar paquete.](#)
- Crear y editar paquete.
- Gestionar Plazas y Fechas.
- Crear ofertas.
- Visualizar disponibilidad en tiempo real.
- Segmentar Clientes.
- Recomendar Paquetes.

#### *Actores:*

- Administrador
- Guía Turístico
- Empleado

## 2.2 GESTIÓN DE CLIENTES Y RESERVAS

*Descripción:*

Administración de clientes, reservas y preferencias.

*Casos de Uso:*

- Consultar Datos Cliente.
- Registrar Cliente.
- Gestionar Lista de Espera.
- Actualizar Datos Cliente.
- Asignar Descuentos.
- Reservar Paquetes.
- Notificar Cliente.
- Modificar reservas.

*Actores:*

- Empleado
- Guía Turístico
- Administrador

## 2.3 GESTIÓN DE PAGOS Y FACTURACIÓN

*Descripción:*

Escenarios asociados con la gestión de pagos y facturación en la empresa.

*Casos de Uso:*

- Registrar Pago
- Emitir Factura
- Enviar factura a un cliente
- Descargar factura
- Consultar datos cliente.
- Modificar reservas.



- Consultar Historial de Pagos
- Procesar Reembolsos
- Configurar Métodos de Pago
- Elegir Método de Pago

*Actores:*

- Empleado
- Administrador
- Cliente

## 2.4 PORTAL WEB Y ATENCIÓN AL CLIENTE

*Descripción:*

Plataforma interactiva para mejorar la experiencia del usuario.

*Casos de Uso:*

- **Reservar paquetes.**
- Implementar chat en vivo y asistencia.
- Ofrecer sección de preguntas frecuentes.
- Gestionar cambios de reservas de forma autónoma.
- Soporte y Asistencia.
- Identificación de turistas.
- Información sobre destinos.
- Historial reservas.

*Actores:*

- Administrador
- Empleado
- Guía Turístico
- Cliente



---

## DIAGRAMA DE PAQUETES

---

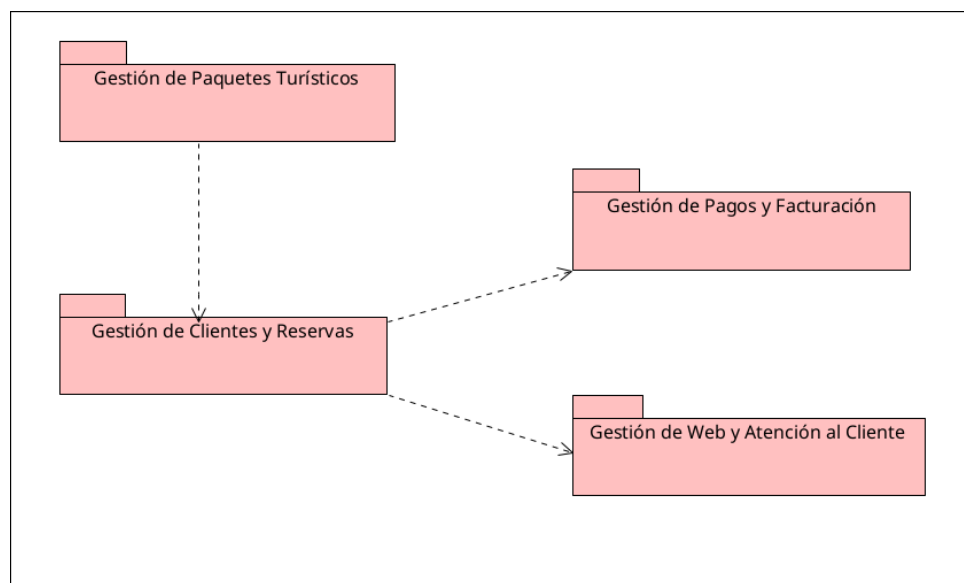


Figura 1: Diagrama de paquetes del sistema.



## DIAGRAMA DE CASOS DE USO

### 4.1 GESTIÓN DE PAQUETES TURÍSTICOS

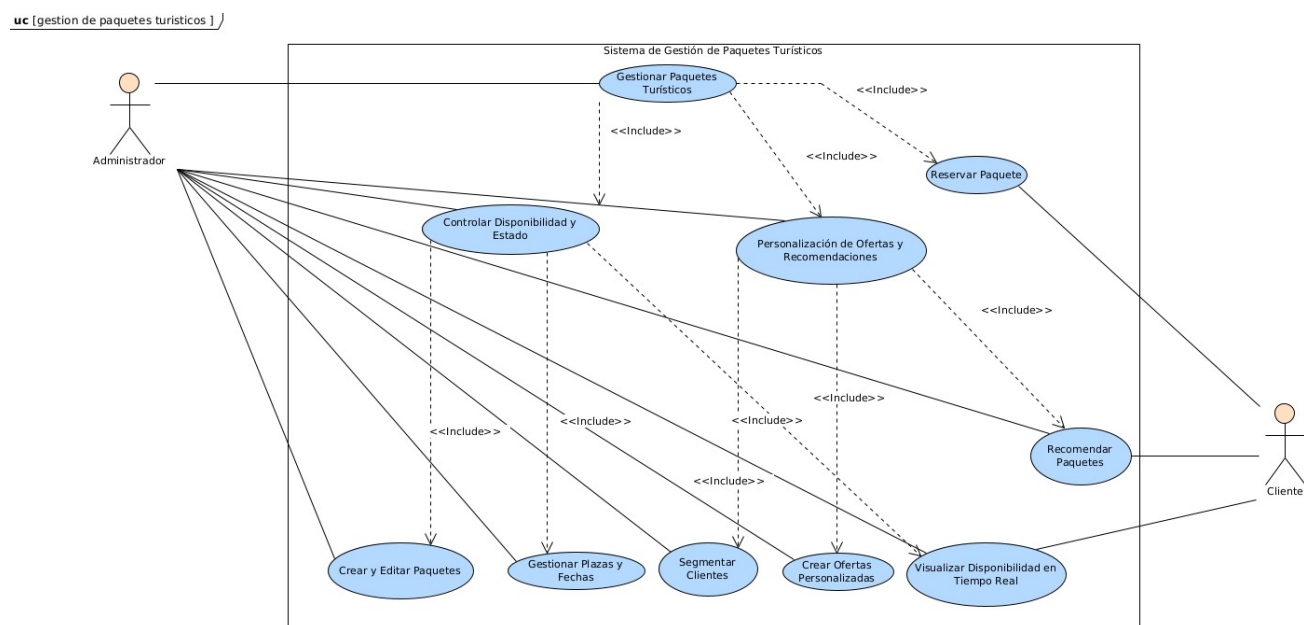


Figura 2: Diagrama de casos de uso correspondiente a la gestión de paquetes turísticos.

## 4.2 GESTIÓN DE CLIENTES Y RESERVAS

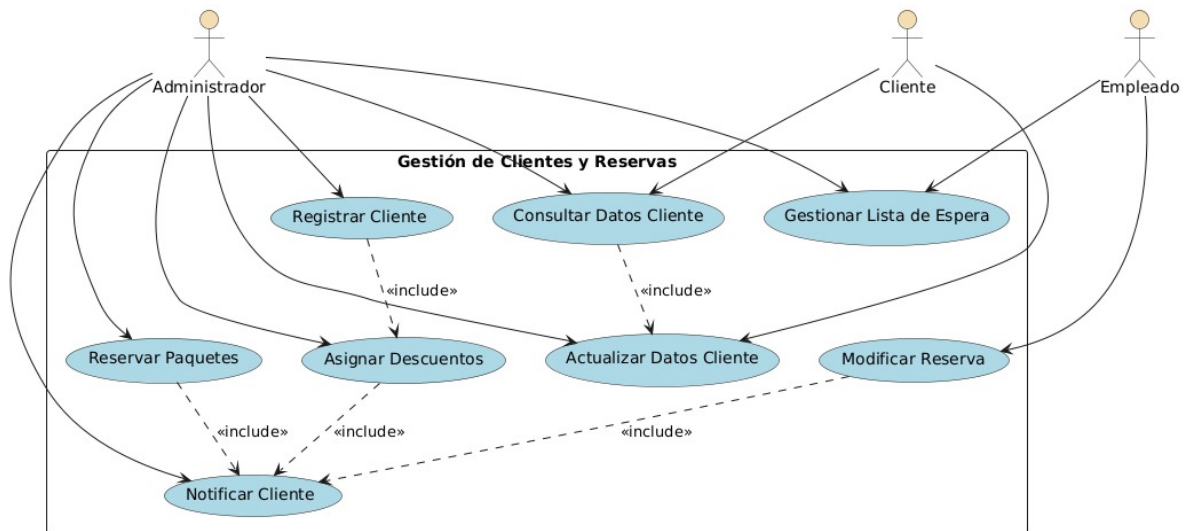


Figura 3: Diagrama de casos de uso correspondiente a la gestión de clientes y reservas.

## 4.3 GESTIÓN DE PAGOS Y FACTURACIÓN

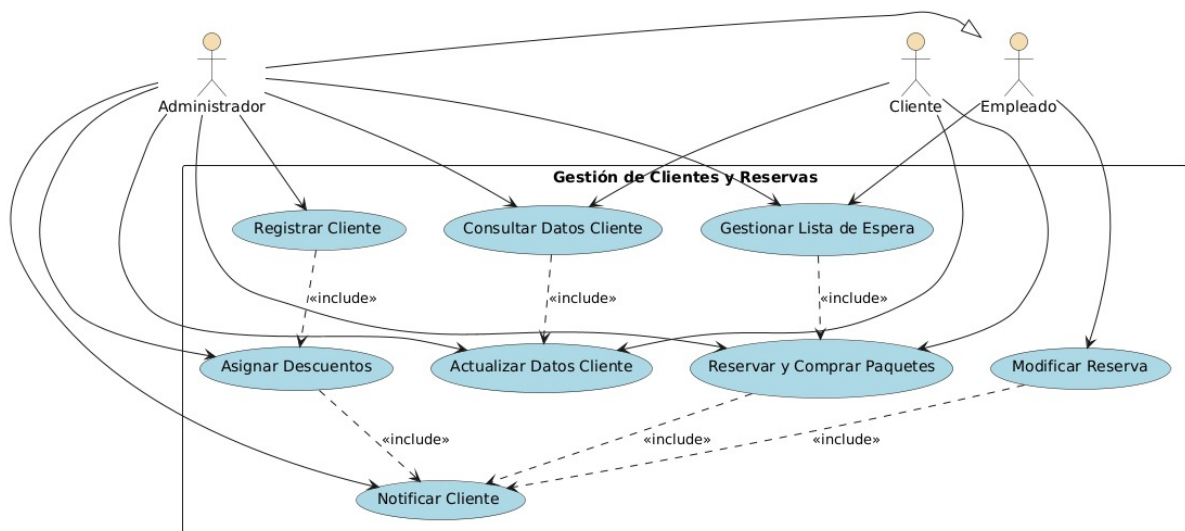


Figura 4: Diagrama de casos de uso correspondiente a la gestión de pagos y facturación.

## 4.4 PORTAL WEB Y ATENCIÓN AL CLIENTE

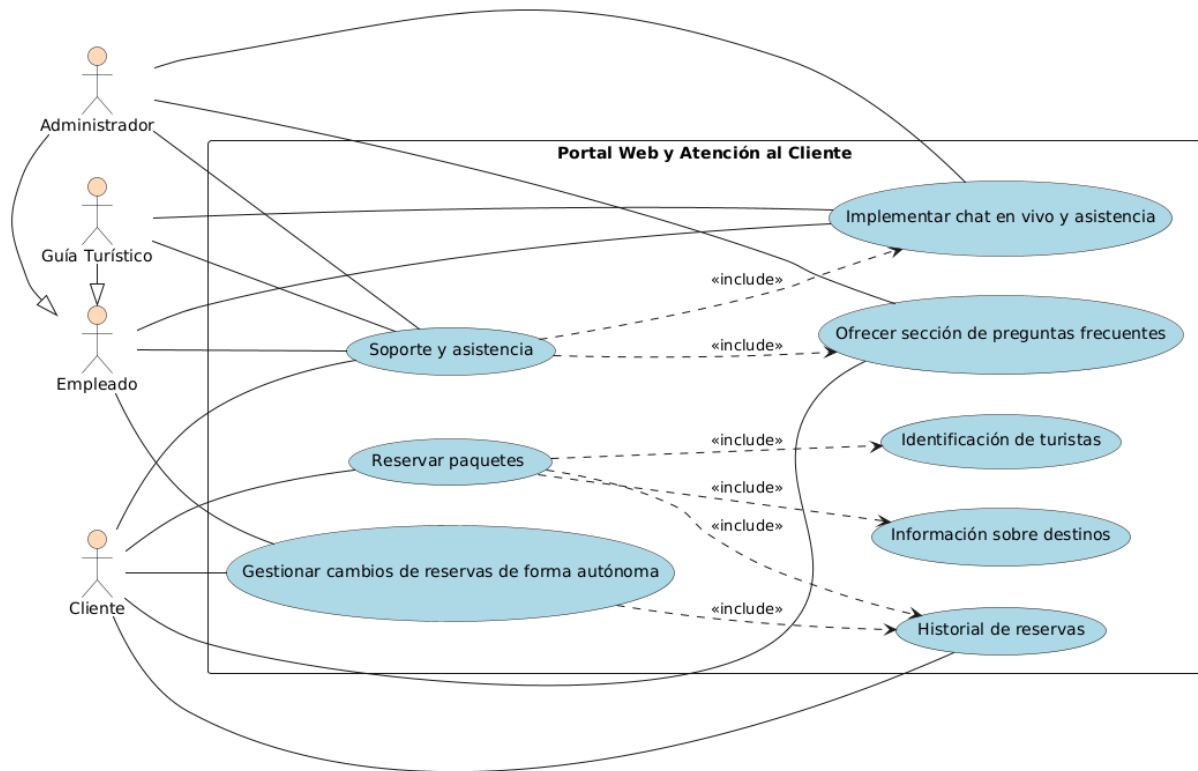


Figura 5: Diagrama de casos de uso correspondiente a la gestión del Portal Web y Atención al Cliente.





---

## DESCRIPCIÓN DE LOS CASOS DE USO

---

Caso de Uso	Gestionar Paquetes Turísticos			CU-1
Actores	Administrador			
Tipo	Primario, Esencial			
Referencias	RF-1	CU-2, CU-3, CU-4		
Precondición				
Poscondición	Los paquetes quedan actualizados en el sistema			
Autor		Fecha	Versión	1.0
Propósito				
Gestionar la disponibilidad, precios y detalles de los paquetes turísticos ofrecidos por la agencia.				
Resumen				
El administrador accede al sistema para realizar acciones concretas sobre los paquetes turísticos, como crear, modificar o eliminar.				

Caso de Uso	Gestionar Reservas	CU-2
Actores	<i>Cliente, Administrador</i>	
Tipo	<i>Primario, Esencial</i>	
Referencias	RF-2	
Precondición		
Poscondición	<i>La reserva queda registrada en el sistema</i>	
Autor		Fecha Versión 1.0
Propósito		
<i>Permitir al cliente reservar paquetes turísticos de forma fácil, y al administrador gestionar dichas reservas.</i>		
Resumen		
<i>El cliente selecciona un paquete y realiza la reserva. El administrador puede visualizar y modificar el estado de las reservas.</i>		

Caso de Uso	Personalización de Ofertas y Recomendaciones	CU-3
Actores	<i>Administrador</i>	
Tipo	<i>Primario, Esencial</i>	
Referencias	RF-1.2	CU-7, CU-9, CU-10
Precondición	<i>Conocer las preferencias de consumidores segmentados</i>	
Poscondición	<i>Se generan ofertas y recomendaciones</i>	
Autor		Fecha Versión 1.0
Propósito		
<i>Ofrecer promociones y sugerencias personalizadas según el perfil de cada cliente.</i>		
Resumen		
<i>El administrador analiza el historial del cliente y le sugiere paquetes alineados con sus preferencias.</i>		

Caso de Uso	Reservar Paquete	CU-4		
Actores	Cliente			
Tipo	Primario, Esencial			
Referencias	RF-2.3			
Precondición	Los paquetes deben existir y estar actualizados			
Poscondición	Se registra la reserva en el sistema			
Autor		Fecha	Versión	1.0
Propósito				
Contratar los servicios incluidos en el paquete turístico				
Resumen				
El cliente consulta los paquetes disponibles y realiza la reserva a través del sistema.				

Caso de Uso	Crear y Editar Paquetes			CU-5
Actores	Administrador			
Tipo	Primario, Esencial			
Referencias	RF-1.1.1			
Precondición				
Poscondición	Los paquetes se crean o actualizan en el sistema			
Autor		Fecha		Versión 1.0
Propósito				
Crear nuevos paquetes turísticos y modificar los existentes.				
Resumen				
Permite ingresar información detallada, precios y condiciones de paquetes turísticos.				

Caso de Uso	Gestionar Plazas y Fechas	CU-6
Actores	Administrador	
Tipo	Primario, Esencial	
Referencias	RF-1.1.3	
Precondición	Los paquetes turísticos deben estar creados y activos	
Poscondición	Plazas y fechas quedan actualizadas	
Autor	Fecha	Versión 1.0
Propósito		
Actualizar fechas y cupos disponibles para paquetes turísticos.		
Resumen		
Permite al administrador ajustar la disponibilidad según la demanda y logística.		

Caso de Uso	Gestionar Plazas y Fechas	CU-6
Actores	Administrador	
Tipo	Primario, Esencial	
Referencias	RF-1.1.3	
Precondición	Los paquetes turísticos deben estar creados y activos	
Poscondición	Plazas y fechas quedan actualizadas	
Autor	Fecha	Versión 1.0
Propósito		
Actualizar fechas y cupos disponibles para paquetes turísticos.		
Resumen		
Permite al administrador ajustar la disponibilidad según la demanda y logística		

Caso de Uso	Crear ofertas personalizadas	CU-7
Actores	Administrador	
Tipo	Primario, Esencial	
Referencias	RF-1.2.2	
Precondición	Información de clientes segmentada	
Poscondición		
Autor	Fecha	Versión 1.0
Propósito		
Generar promociones específicas dirigidas a grupos definidos de clientes.		
Resumen		
El sistema permite al administrador definir reglas y contenidos para promociones según los perfiles segmentados.		

Caso de Uso	Visualizar Disponibilidad en tiempo real	CU-8
Actores	Administrador	
Tipo	Primario, Esencial	
Referencias	RF-1.1.2	
Precondición	Debe existir buena conexión con el sistema	
Poscondición		
Autor	Fecha	Versión 1.0
Propósito		
Mostrar en tiempo real la disponibilidad de paquetes turísticos.		
Resumen		
Permite a los usuarios ver al instante si hay plazas disponibles para una determinada fecha y destino.		

Caso de Uso	Segmentar Clientes		CU-9	
Actores	Administrador			
Tipo	Primario, Esencial			
Referencias	RF-1.2.1			
Precondición	La Base de Datos de los clientes debe estar disponible			
Poscondición				
Autor		Fecha		Versión 1.0
Propósito				
Clasificar clientes por criterios para personalizar la experiencia.				
Resumen				
Permite dividir a los clientes según sus preferencias, historial o ubicación para ofrecer promociones u ofertas relevantes.				

Caso de Uso	Exportar Reportes de Gestión			CU-10
Actores	Administrador			
Tipo	Secundario, Opcional			
Referencias	RF-1.2.3			
Precondición	Debe haber datos registrados de reservas, clientes o ventas			
Poscondición	El sistema genera y descarga un reporte en formato PDF o Excel			
Autor		Fecha		Versión 1.0
Propósito				
Permitir al administrador obtener reportes periódicos para evaluar el desempeño del sistema.				
Resumen				
Este caso de uso permite seleccionar criterios y rangos de fechas para generar informes automáticos de actividades del sistema.				

Caso de Uso	Consultar Datos Cliente			CU-11
Actores	Administrador, Cliente			
Tipo	Primario, Esencial			
Referencias	RF-2.2, RF-2.2.1			
Precondición	El cliente debe de estar registrado en el sistema.			
Poscondición	Ninguna.			
Autor		Fecha		Versión 1.0
Propósito				
Permite a los clientes y administradores acceder a información personal e historial de reservas.				
Resumen				
El cliente o administrador accede al sistema, selecciona la opción de “Consultar Datos Cliente”, el sistema le muestra la información del mismo.				

Caso de Uso	Registrar Cliente	CU-12		
Actores	Administrador			
Tipo	Primario, Esencial			
Referencias	RF-2.1, RF-2.1.1			
Precondición	Ninguna.			
Poscondición	Ninguna.			
Autor		Fecha		Versión 1.0
Propósito				
Permite al administrador registrar nuevos clientes en el sistema.				
Resumen				
El administrador accederá al sistema, seleccionará la opción de “Registrar Cliente”, ingresará los datos personales del cliente, y guardará la información. Si existen datos incorrectos, se mostrará un mensaje de error.				

Caso de Uso	Gestionar Lista de Espera			CU-13
Actores	Administrador, Empleado			
Tipo	Primario, Esencial			
Referencias	RF-2.4			
Precondición	Debe de existir una lista de espera activa.			
Poscondición	Ninguna.			
Autor		Fecha	Versión	1.0
Propósito				
Permite al administrador/empleado gestionar la lista de espera para paquetes turísticos con alta demanda.				
Resumen				
Administrador/Empleado selecciona la opción de gestionar la lista de espera, visualiza la lista y realiza las modificaciones necesarias, guarda los cambios.				

Caso de Uso	Actualizar Datos Cliente			CU-14
Actores	Administrador, Cliente			
Tipo	Primario, Esencial			
Referencias	RF-2.2, RF-2.2.1, RF-2.2.1			CU-11
Precondición	El cliente debe estar registrado.			
Poscondición	Ninguna.			
Autor		Fecha	Versión	1.0
Propósito				
Permite modificar la información de un cliente específico en el sistema.				
Resumen				
El administrador/cliente accede a la opción correspondiente, busca el perfil del cliente y edita su información (el cliente también podrá modificar su propia información), guarda los cambios.				



Caso de Uso	Asignar Descuentos		CU-15	
Actores	Administrador			
Tipo	Primario, Esencial			
Referencias	RF-2.1.2	CU-12		
Precondición	El cliente debe de cumplir los criterios para recibir un descuento.			
Poscondición	Ninguna.			
Autor		Fecha	Versión	1.0
Propósito				
Permite al administrador asignar descuentos a clientes frecuentes o con membresía.				
Resumen				
El administrador accede al sistema, busca al cliente y le asigna el descuento correspondiente, posteriormente guarda los cambios. Si el cliente no cumple los requisitos, no se le asigna dicho descuento.				

Caso de Uso	Reservar Paquetes	CU-16		
Actores	Administrador, Cliente			
Tipo	Primario, Esencial			
Referencias	RF-2.3, RF-2.3.1, RF-2.3.2	CU-13		
Precondición	El cliente debe de estar registrado.			
Poscondición	Ninguna.			
Autor		Fecha		Versión 1.0
Propósito				
Permite a los clientes reservar y comprar paquetes turísticos. También los administradores podrán acceder a esta función para gestionar.				
Resumen				
El cliente/administrador accede al sistema, selecciona el paquete turístico deseado, realiza el pago correspondiente a través del método de pago seleccionado y confirma la reserva.				

Caso de Uso	Modificar Reserva	CU-17		
Actores	Empleado			
Tipo	Primario, Esencial			
Referencias	RF-2.1.2, RF-2.2.2, RF-2.3			
Precondición	Debe de existir una reserva activa.			
Poscondición	Ninguna.			
Autor	Fecha		Versión	1.0
Propósito				
Permite modificar una reserva existente según la disponibilidad que haya.				
Resumen				
El empleado accede al sistema, busca la reserva y realiza los cambios que tenga permitidos, posteriormente guarda la información.				

Caso de Uso	Notificar Cliente	CU-18		
Actores	Administrador			
Tipo	Primario, Esencial			
Referencias	RF-2.4, RF-2.4.1, RF-2.4.2, RF-2.4.3		CU-14, CU-15, CU-16, CU-17	
Precondición	Debe de existir un evento que requiera notificación y el cliente debe estar registrado.			
Poscondición	Ninguna.			
Autor	Fecha		Versión	1.0
Propósito				
Envía notificaciones automáticas a los clientes sobre confirmaciones, cambios o cancelaciones de reservas.				
Resumen				
Ocurre un evento en el sistema (reserva confirmada, cancelada o modificada), el sistema genera una notificación automática, y se le envía dicha notificación al cliente.				

Caso de Uso	Registrar pago	CU-19		
Actores	Empleado, Administrador			
Tipo	Básico, Esencial			
Referencias	RF-3			
Precondición	Existen una reserva y un empleado que pueda registrar el pago.			
Poscondición				
Autor		Fecha		Versión 1.0
Propósito				
Registrar el pago de una reserva.				
Resumen				
El empleado se encargará de, una vez se haya producido una reserva, registrar el pago correspondiente a la misma.				

Caso de Uso	Emitir factura	CU-20		
Actores	Empleado, Administrador			
Tipo	Básico, Esencial			
Referencias	RF-3.2			
Precondición	Existe una reserva a la que asociar una factura.			
Poscondición				
Autor		Fecha	Versión	1.0
Propósito				
Registrar el pago de una reserva.				
Resumen				
Una vez se haga una reserva, se debe generar una factura para dejar constancia del pago de cara a la contabilización de los flujos monetarios de la empresa.				

Caso de Uso	Enviar factura a cliente			CU-21
Actores	Empleado, Administrador			
Tipo	Primario, Esencial			
Referencias	RF-3.2	CU-20		
Precondición	Existe una factura asociada al cliente que la solicita.			
Poscondición				
Autor		Fecha	Versión	1.0
Propósito				
Enviar a un cliente la factura asociada a su reserva.				
Resumen				
Una vez se haga una reserva, existe la posibilidad de enviar la factura de la reserva al cliente para que tenga constancia de la misma.				

Caso de Uso	Descargar Factura		CU-22	
Actores	Empleado, Administrador, Cliente			
Tipo	Primario, Esencial			
Referencias	RF-3.2	CU-20		
Precondición	Existe una factura que poder descargar.			
Poscondición				
Autor		Fecha	Versión	1.0
Propósito				
Descargar la factura de una reserva.				
Resumen				
Una vez se realice una reserva, tanto el empleado, como el administrador como el cliente tendrán la posibilidad de descargar la factura asociada a la misma.				

Caso de Uso	Elegir método de pago	CU-23		
Actores	Cliente			
Tipo	Primario, Esencial			
Referencias	RF-3.1			
Precondición				
Poscondición				
Autor		Fecha	Versión	1.0
Propósito				
Poder variar la forma de pago de una reserva.				
Resumen				
El cliente tendrá la posibilidad de elegir distintos métodos de pago en la web para abonar la cuantía de la reserva.				

Caso de Uso	Procesar Reembolsos			CU-24
Actores	Empleado, Administrador			
Tipo	Primario, Esencial			
Referencias	RF-3.3	CU-25, CU-26		
Precondición	Existe una reserva previa de la que procesar un reembolso.			
Poscondición				
Autor		Fecha	Versión	1.0
Propósito				
Llevar a cabo el reembolso de una reserva.				
Resumen				
Si un cliente no está de acuerdo con algún aspecto de su reserva, podrá solicitar un reembolso, el cual será procesado bien por un empleado o por el administrador.				

Caso de Uso	Consultar Datos Cliente			CU-25
Actores	Empleado, Administrador, Cliente			
Tipo	Primario, Esencial			
Referencias	RF-3			
Precondición				
Poscondición				
Autor		Fecha		Versión 1.0
Propósito				
Acceder a los datos de un determinado cliente.				
Resumen				
Para realizar diferentes tareas, es necesario acceder a los datos de un cliente para poder obtener otra información del mismo que haga falta.				

Caso de Uso	Modificar Reserva	CU-26		
Actores	Empleado, Administrador			
Tipo	Primario, Esencial			
Referencias	RF-3.3			
Precondición	Existencia de un reembolso que requiera modificar una reserva.			
Poscondición				
Autor		Fecha		Versión 1.0
Propósito				
Modificar los datos asociados a una reserva.				
Resumen				
En caso de realizarse un reembolso, será necesario que un empleado o administrador modifique la reserva previamente realizada para poder o bien eliminarla o bien modificar algunos aspectos de la misma.				

Caso de Uso	Consultar Historial de Pagos	CU-27
Actores	<i>Administrador, Cliente</i>	
Tipo	<i>Primario, Esencial</i>	
Referencias	<i>RF-3</i>	<i>CU-25</i>
Precondición	<i>El cliente debe tener pagos registrados en el sistema.</i>	
Poscondición		
Autor		
	Fecha	Versión
		1.0
Propósito		
<i>Ver los pagos realizados por un cliente.</i>		
Resumen		
<i>Tanto el administrador (por ser información confidencial) como el cliente podrán acceder al historial de pagos del cliente en cuestión.</i>		

Caso de Uso	Configurar Métodos de Pago	CU-28
Actores	<i>Administrador</i>	
Tipo	<i>Primario, Esencial</i>	
Referencias	<i>RF-3.1</i>	
Precondición	<i>Acceso del administrador al panel de configuración.</i>	
Poscondición		
Autor		
	Fecha	Versión
		1.0
Propósito		
<i>Configurar el correcto funcionamiento de los métodos de pago.</i>		
Resumen		
<i>El administrador deberá configurar y supervisar a nivel interno que todos los métodos de pago disponibles en la web funcionen de forma correcta, además de solucionar los posibles errores producidos en los mismos.</i>		

Caso de Uso	Implementar chat en vivo y asistencia	CU-29
Actores	<i>Administrador, Guía Turístico, Empleado</i>	
Tipo	<i>Primario, Esencial</i>	
Referencias	RF-4.2	
Precondición	<i>Suponemos que está implementado con IA.</i>	
Poscondición		
Autor	Fecha	Versión 1.0
Propósito		
<i>Usar un chat en vivo para dar soporte y asistencia</i>		
Resumen		
<i>Este chat está implementado con IA, por lo que actúa de manera autónoma. Cabe destacar que puede fallar, por ende, debemos de tener un empleado que esté para determinadas situaciones que requieran un trato más específico y acertado.</i>		

Caso de Uso	Ofrecer sección de preguntas frecuentes	CU-30
Actores	<i>Administrador, Cliente</i>	
Tipo	<i>Primario, Esencial</i>	
Referencias	RF-4.3	
Precondición	<i>Los usuarios tengan acceso al foro de preguntas frecuentes.</i>	
Poscondición		
Autor	Fecha	Versión 1.0
Propósito		
<i>Dar acceso a un foro de preguntas frecuentes para que los usuarios puedan ver las preguntas más frecuentes.</i>		
Resumen		
<i>Este foro está destinado a resolver las dudas más frecuentes de los distintos usuarios.</i>		



Caso de Uso	Reservar paquetes		CU-31	
Actores	Cliente			
Tipo	Primario, Esencial			
Referencias	RF-4.1	CU-36, CU-32, CU-33		
Precondición	Tenga la opción disponible en web.			
Poscondición				
Autor		Fecha	Versión	1.0
Propósito				
Reservar y comprar paquetes de manera online a través de la web.				
Resumen				
Se permite reservar y comprar paquetes de manera online por parte del cliente gracias a la implementación de la web por parte de los trabajadores de la empresa turística.				

Caso de Uso	Información de destinos			CU-32
Actores	Cliente			
Tipo	Primario, Esencial			
Referencias	RF-4.3			
Precondición	Estén los destinos registrados con su información.			
Poscondición				
Autor		Fecha	Versión	1.0
Propósito				
Permitir a los usuarios acceder a un historial de reservas realizadas.				
Resumen				
El sistema almacena y muestra el historial de reservas realizadas, permitiendo a los usuarios consultar detalles, realizar modificaciones o cancelaciones según las políticas establecidas. Puede incluir filtros y herramientas de búsqueda para facilitar el acceso a la información.				

Caso de Uso	Historial de Reservas	CU-33
Actores	<i>Administrador, Guía Turístico, Empleado</i>	
Tipo	<i>Primario, Esencial</i>	
Referencias	RF-4.3	
Precondición	<i>Las reservas estén disponibles y previamente hayan sido registradas en el historial.</i>	
Poscondición		
Autor	Fecha	Versión 1.0
Propósito		
<i>Proveer información detallada sobre destinos turísticos.</i>		
Resumen		
<i>El sistema proporciona información sobre destinos turísticos, incluyendo descripciones, imágenes y recomendaciones. Puede integrar IA para personalizar la experiencia del usuario.</i>		

Caso de Uso	Gestionar cambios de reservas de forma autónoma	CU-34
Actores	<i>Cliente, Empleado</i>	
Tipo	<i>Primario, Esencial</i>	
Referencias	RF-4.2	CU-33
Precondición	<i>La presencia de IA en el sistema.</i>	
Poscondición		
Autor	Fecha	Versión 1.0
Propósito		
<i>Permitir a los usuarios modificar sus reservas sin intervención humana.</i>		
Resumen		
<i>El sistema facilita la gestión de cambios en reservas de forma autónoma mediante IA, permitiendo modificaciones como cambios de fecha, cancelaciones o ajustes según disponibilidad y políticas establecidas. En casos excepcionales, se podrá escalar a intervención humana.</i>		

Caso de Uso	Soporte y Asistencia			CU-35
Actores	Administrador, Cliente, Guía Turístico, Empleado			
Tipo	Primario, Esencial			
Referencias	RF-4	CU-29, CU-30		
Precondición	Disponibilidad del soporte con ayuda de IA.			
Poscondición				
Autor		Fecha		Versión 1.0
Propósito				
Brindar soporte y asistencia a los usuarios en diferentes aspectos del sistema.				
Resumen				
El sistema proporciona soporte y asistencia a los usuarios mediante diferentes canales, incluyendo chat en vivo, preguntas frecuentes y contacto directo con un agente cuando sea necesario. Puede integrar IA para resolver consultas comunes y optimizar tiempos de respuesta.				

Caso de Uso	Identificación de Turistas			CU-36
Actores	Cliente			
Tipo	Primario, Esencial			
Referencias	RF-4.1			
Precondición	Tenga la opción disponible en web.			
Poscondición				
Autor		Fecha	Versión	1.0
Propósito				
Reservar y comprar paquetes de manera online a través de la web.				
Resumen				
Se permite reservar y comprar paquetes de manera online por parte del cliente gracias a la implementación de la web por parte de los trabajadores de la empresa turística.				



---

## DESCRIPCIÓN DE LOS ACTORES

---

Actor	Cliente	AC-1
Descripción	Este actor se usa para representar a un cliente del servicio de gestión de paquetes turísticos antes de ser socio del mismo.	
Características	Puede realizar consultas, registrar reservas, actualizar sus datos y comprar paquetes sin necesidad de ser aún socio formal del servicio de gestión de paquetes turísticos.	
Relaciones		
Referencias	DCU (Gestión de Paquetes Turísticos, Gestión de Clientes y Reservas, Gestión de pagos y facturación, Portal Web y Atención al Cliente)	
Autor	Fecha	Versión 1.0

Atributos		
Nombre	Descripción	Tipo
Datos personales	Datos personales del empleado (Apellidos, Nombre, DNI, domicilio, ..)	Texto
Id_cliente	Identificador del cliente	Numérico

Comentarios
Puede consultar información, realizar reservas, actualizar sus datos personales y comprar paquetes turísticos. Esta flexibilidad permite que nuevos usuarios exploren los servicios y facilita su incorporación al sistema de manera gradual.

Actor	Administrador del Sistema	AC-2
Descripción	Usuario con privilegios completos encargado de configurar, gestionar y supervisar todos los módulos del sistema turístico, incluyendo clientes, reservas, notificaciones y fidelización.	
Características	Acceso total a todas las funciones del sistema, capacidad de delegar tareas a otros actores, monitoreo en tiempo real y modificación de cualquier elemento del sistema.	
Relaciones	Especificación de “empleado”	
Referencias	DCU (Gestión de Paquetes Turísticos, Gestión de Clientes y Reservas, Gestión de pagos y facturación, Portal Web y Atención al Cliente)	
Autor	Fecha	Versión 1.0

Atributos		
Nombre	Descripción	Tipo
<i>id_admin</i>	Identificador único del administrador	Numérico
<i>nombre</i>	Nombre completo del administrador	Texto
<i>rol</i>	Define los permisos y funciones dentro del sistema	Texto

Comentarios
El actor Administrador es esencial para la operatividad general del sistema turístico. Su responsabilidad recae en garantizar el correcto funcionamiento de todos los módulos y mantener la información actualizada, por lo cual debe contar con interfaces de gestión completas y seguras.

Actor	Empleado	AC-3		
Descripción	Representa al empleado de la agencia de guías turísticas, puede ser cualquier trabajador de la empresa, desde un guía turístico hasta los encargados de la parte web de la empresa.			
Características	Puede realizar tareas operativas relacionadas con la atención al cliente y la gestión de reservas, tiene acceso a modificar registros según su rol en la empresa.			
Relaciones	Generalización de “Guía Turístico” y “Administrador”			
Referencias	DCU (Gestión de Clientes y Reservas, Gestión de Pagos y Facturación, Portal Web y Atención al Cliente)			
Autor		Fecha	Versión	1.0

Atributos		
Nombre	Descripción	Tipo
<i>id_empleado</i>	<i>Identificador único del empleado</i>	<i>Numérico</i>
<i>datos_personales</i>	<i>Datos personales del empleado (Apellidos, Nombre, DNI, domicilio, etc.)</i>	<i>Texto</i>

Comentarios
<i>En caso de ser un encargado que acceda a la parte informática del sistema, deberá hacerlo autenticado para poder tener un rastreo de las acciones de cada empleado en el mismo.</i>

Actor	Guía Turístico	AC-4		
Descripción	Profesional encargado de acompañar, informar y asistir a los turistas durante su experiencia, brindando información detallada sobre los destinos y resolviendo dudas en tiempo real.			
Características	Conocimiento profundo sobre los destinos turísticos, capacidad para interactuar con clientes de forma clara y efectiva, puede realizar modificaciones en reservas y accede al historial.			
Relaciones	Especialización “Empleado”			
Referencias	Portal Web y Atención al Cliente			
Autor		Fecha		Versión 2.0

Atributos		
Nombre	Descripción	Tipo
<i>disponibilidad</i>	<i>Indica los días/horas disponibles para asistir a turistas</i>	<i>Texto</i>
<i>id_usuario</i>	<i>Identificador único del usuario</i>	<i>Numérico</i>
<i>destinos_asignados</i>	<i>Lista de destinos donde ofrece sus servicios</i>	<i>Lista</i>

Comentarios
<i>El actor Guía Turístico es clave para la personalización de la experiencia del cliente. Su interacción con el sistema está orientada tanto a tareas operativas como a soporte directo, lo que requiere una interfaz intuitiva y herramientas de comunicación eficientes.</i>





---

GLOSARIO

---

Punto de interés	Lugar específico dentro de un destino turístico que posee un atractivo especial, como monumentos, museos o paisajes naturales.
Actividad turística	Conjunto de experiencias o eventos organizados para el disfrute de los turistas en un destino determinado.
Tours	Recorridos organizados en los que los visitantes exploran distintos puntos de interés, generalmente guiados por un experto.
Reporte	Documento que presenta datos, estadísticas o evaluaciones sobre el desempeño o estado de un servicio turístico.
Oferta gastronómica	Variedad de alimentos y bebidas disponibles en un destino turístico, incluyendo restaurantes, bares y mercados locales.
Historial de viajes	Registro de los destinos visitados, actividades realizadas y servicios utilizados por un turista en el pasado.
Programas de fidelización	Estrategias diseñadas por empresas turísticas para premiar la lealtad de sus clientes con beneficios y descuentos exclusivos.
Facturación	Proceso de emisión de documentos que detallan los costos y pagos de los servicios turísticos adquiridos.
Interactivo	Característica de un sistema o servicio que permite la participación activa del usuario, como mapas dinámicos o visitas virtuales.
Petfriendly	Espacio, establecimiento o servicio que permite la presencia y convivencia de mascotas junto con sus dueños.
Aforo	Capacidad máxima permitida de personas en un lugar turístico.
Paquetes	Conjunto de servicios turísticos agrupados y ofrecidos a un precio único, como transporte, alojamiento y actividades.

Descuento	Reducción en el precio original de un servicio o producto turístico, generalmente como promoción o incentivo.
Notificar	Acción de informar o alertar al usuario sobre cambios, actualizaciones o eventos relacionados con su experiencia turística.
Pago	Transacción económica realizada para adquirir servicios o productos turísticos.
Factura	Documento oficial que detalla los servicios adquiridos y el monto pagado por el cliente.
Reembolsos	Devolución de dinero al cliente por servicios no utilizados o cancelados.
Historial	Registro de actividades, transacciones o interacciones realizadas por un usuario en un sistema turístico.