

Examen de Unidad – Programación III (Java Web con MVC)

Tema: Implementación de un Sistema Web de Reclamos

Puntaje total: 20 puntos

Nombre del proyecto: ERodrigues_Uni02 (Primera letra del nombre, seguido del apellido)

Contexto general:

Se requiere desarrollar un **Sistema Web de Reclamos**, aplicando el patrón **Modelo–Vista–Controlador (MVC)**, utilizando **Java EE / Jakarta EE (Servlets y JSP)**, como base de datos Libre y **NetBeans** como entorno de desarrollo.

El sistema deberá permitir el registro, seguimiento y atención de reclamos de los usuarios, diferenciando vistas para **usuario (cliente)** y **administrador (soporte o área responsable)**.

♦ Secuencia y Puntaje Detallado puede usar cualquier base de datos

1 Mostrar el Modelo Entidad Relación usado en su base de datos. 1pto

2. Módulo de Login y control de acceso (3 puntos)

Descripción:

- Implementar el inicio de sesión con validación en base de datos.
- Distinguir rol de usuario (Usuario o Administrador).
- Redirigir a la vista correspondiente según el rol.
- Debe tener un Método validado de captcha
- Solo debe permitir logearse en la pc designada de acuerdo al rol

Criterios:

- Validación funcional con Servlet + DAO (1.0 pto)
 - Redirección y control de sesión según rol (1.0 pto)
 - Validar captcha e IP (1.0 pto)
-

3. Registro de reclamos por el usuario (3 puntos)

Descripción:

- Formulario JSP para registrar un reclamo (categoría, descripción, fecha, estado inicial = “Pendiente”).
- Guardar los datos usando un Servlet (ControladorReclamo) y DAO.
- Confirmación visual de registro exitoso.

Criterios:

- Validación y envío correcto de formulario (1.0 pto)
 - Inserción exitosa en la base de datos (1.0 pto)
 - Vista JSP clara y funcional (1.0 pto)
-

4. Vista de seguimiento del reclamo (3 puntos)

Descripción:

- Mostrar al usuario sus reclamos registrados con su estado actual (“Pendiente”, “En atención”, “Resuelto”).
- Permitir visualizar detalles y el historial de atención (tabla Seguimiento).

Criterios:

- Consulta y listado correcto de reclamos por usuario (1.5 pto)

- Diseño de la vista con tabla dinámica JSP + JSTL (1.0 pto)
 - Historial funcional (0.5 pto)
-

5. Panel del Administrador: atención y actualización de reclamos (3 puntos)

Descripción:

- El administrador debe poder ver los reclamos pendientes, asignarse o derivarlos.
- Cambiar el estado del reclamo (“En atención”, “Resuelto”).
- Registrar observaciones o acciones realizadas (guardar en tabla Atención o Seguimiento).

Criterios:

- Listado y filtrado funcional de reclamos (0.5 pto)
 - Cambio de estado correctamente reflejado (1.0 pto)
 - Registro de atención (bitácora/seguimiento) (1.0 pto)
 - Validaciones e interfaz organizada (0.5 pto)
-

6. Seguimiento general y reportes (3 puntos)

Descripción:

- Generar una vista resumen de reclamos por estado o categoría.
- Mostrar totales (porcentaje o cantidad).
- Puede incluir gráficos simples (opcional, bonus).

Criterios:

- Presentación en tabla o gráfico (1.5 pto)
 - Interfaz clara y bien estructurada (1.5 pto)
-

7. Control de Usuario y acceso a Roles (3 puntos)

Descripción:

- Crear formulario de creación usuarios
- Editar usuarios y roles
- Modificar usuarios y roles

Criterios:

- Validación de campos de formulario (1.0 pto)
 - CRUD funcional (1.0 pto)
 - Interfaz clara y bien estructurada (1.0 pto)
-

7. Buenas prácticas y patrón MVC (1 puntos)

Descripción:

- Separar correctamente las capas:
 - **Config:** Conexión a la base de datos
 - **Modelo:** clases Java Beans (Usuario.java, Reclamo.java, etc.)
 - **ModeloDAO:** acceso a base de datos (consultas y CRUD)
 - **Interfaces:** acceso los métodos
 - **Controlador:** Servlets
 - **Vista:** JSP con JSTL (sin código Java embebido)

- **En las clases y objetos debe tener sus iniciales**
- Manejo adecuado de excepciones y codificación limpia.

Criterios:

- Correcta organización de paquetes y MVC (0.5 pto)
 - Claridad y estructura del código (0.5 pto)
-

Sugerencia de Entregables del Examen

1. Script SQL (sisreclamos.sql) con tablas y relaciones.
2. Proyecto NetBeans comprimido (ERodrigues.zip) con paquetes:
modelo, modeloDAO, controlador, vista, config.
3. Capturas de pantalla.
4. Documento breve (PDF o README) explicando roles y pruebas.