## **1. Descripción del Caso de Uso**

Este caso de uso describe el proceso mediante el cual el Operador de Área de Atención o Supervisor gestiona la información de los clientes pertenecientes a los segmentos de alto valor (Premium). El sistema proporciona funcionalidades para buscar, registrar, modificar y solicitar la baja de clientes, aplicando validaciones y reglas de negocio definidas por las políticas de la entidad. Se integran controles sobre relaciones con productos, restricciones por estado del cliente, consulta a servicios externos de scoring y auditoría completa de todas las transacciones.

## **2. Actores**

• Actor Principal: Operador de Área de Atención, Supervisor.

• Actor Secundario: Sistema Externo de Scoring Crediticio.

## **3. Precondiciones**

El usuario debe estar autenticado en el sistema y poseer los permisos asociados al rol "Operador de Área de Atención" o "Supervisor" para acceder y operar en el módulo de Gestión de Clientes Premium.

## **4. Postcondiciones**

El sistema refleja en la base de datos los cambios realizados sobre el cliente (alta, modificación o cambio de estado) y se ha generado el correspondiente registro de auditoría en la bitácora del sistema.

## **5. Flujo Principal de Eventos**

• El caso de uso comienza cuando el actor selecciona la opción "Gestión de Clientes Premium" en el menú principal del sistema.

• El sistema presenta la pantalla de gestión, mostrando los filtros de búsqueda y una tabla de resultados inicialmente vacía.

• El actor realiza una de las siguientes acciones: Buscar Cliente El actor ingresa criterios en uno o más filtros disponibles: Número de cliente, Apellido, Tipo y Número de Documento, Segmento, Estado, Rango de fechas de alta, Usuario de alta.

• El actor presiona el botón "Buscar".

• El sistema valida los filtros y ejecuta la consulta.

• El sistema muestra los resultados en la tabla, con las siguientes columnas: Número de cliente, Nombre completo, Documento, Segmento, Estado, Fecha de alta, Usuario de alta.

• Agregar Nuevo Cliente El actor presiona el botón "Agregar".

• El sistema muestra el formulario de alta de cliente con los campos a completar.

• El actor completa los datos requeridos y presiona "Aceptar".

• El sistema valida los datos según las reglas de negocio (ver sección 7).

• Al guardar, el sistema asigna automáticamente: La fecha actual como Fecha de alta.

• El usuario de la sesión como Usuario de alta.

• El valor "Pendiente de Aprobación" en el campo Estado.

• El sistema guarda el nuevo cliente, registra la operación en la bitácora y muestra un mensaje de alta exitosa.

• De forma asíncrona, el sistema inicia la consulta al servicio externo de scoring crediticio. Al recibir la respuesta: Si el scoring es 'Aprobado', el estado del cliente cambia a 'Activo'.

• Si el scoring es 'Rechazado', el estado del cliente cambia a 'Rechazado'.

• El sistema notifica al operador sobre el resultado final del scoring.

• Modificar Cliente Existente El actor busca al cliente deseado y presiona el botón "Editar" en la fila correspondiente.

• El sistema abre el formulario con los datos del cliente cargados. Los campos Número de cliente, Documento, Fecha de alta y Usuario de alta no son editables.

• El actor modifica los datos permitidos y presiona "Aceptar".

• El sistema valida los datos y, al guardar, registra automáticamente la fecha actual como Fecha de modificación y el usuario de la sesión como Usuario de modificación.

• El sistema guarda los cambios, registra la operación en la bitácora y muestra un mensaje de éxito.

• Solicitar Baja de Cliente El actor busca al cliente deseado y presiona el botón "Solicitar Baja" en la fila correspondiente.

• El sistema solicita confirmación al actor.

• Tras la confirmación, el sistema verifica que el cliente cumpla las condiciones para solicitar la baja (ver sección 7).

• Si las condiciones se cumplen, el sistema cambia el estado del cliente a "Baja Solicitada", registra la operación en la bitácora y muestra un mensaje de éxito. El registro no se elimina físicamente. Si no se cumplen, se bloquea la acción y se informa al usuario.

## **6. Flujos Alternativos**

6.A. Búsqueda sin resultados: Si en el paso 5.A.4 la búsqueda no devuelve resultados, el sistema muestra un mensaje informativo en la tabla: "No se encontraron clientes que coincidan con los criterios de búsqueda.".

6.B. Cancelación de operación: En los pasos 5.B.3, 5.C.3 o 5.D.2, si el actor presiona "Cancelar", el sistema cierra el formulario/diálogo sin guardar cambios y regresa a la pantalla principal de gestión.

## **7. Reglas de Negocio**

• El Tipo y Número de Documento, así como el Email, deben ser únicos en el sistema.

• La fecha de nacimiento debe corresponder a una persona mayor de 18 años.

• No se puede solicitar la baja de un cliente que tenga el indicador "Tiene productos activos" en verdadero.

• La solicitud de baja solo es aplicable a clientes con estado 'Activo'. No se puede procesar si el estado es 'Rechazado', 'Pendiente de Aprobación' o 'Baja Solicitada'.

• Solo los usuarios con el rol "Supervisor" pueden modificar los campos "Segmento" e "Ingresos anuales" de un cliente existente.

• Para asignar el Segmento "Black", el valor en "Ingresos anuales" debe ser superior a $5.000.000 ARS.

• El alta definitiva del cliente está sujeta a la aprobación del scoring crediticio. Si el resultado es 'Rechazado', el estado del cliente cambiará a 'Rechazado' y no podrá operar.

• Un cliente solo puede ser modificado si su estado es 'Activo' o 'Pendiente de Aprobación'.

## **8. Requerimientos No Funcionales**

• Integración: Se debe realizar una consulta en tiempo real a un servicio externo (API REST) de scoring crediticio durante el proceso de alta.

• El desplegable para el campo "Segmento" debe cargarse dinámicamente desde una tabla paramétrica de la base de datos.

• Performance: El tiempo de respuesta para las búsquedas de clientes no debe superar los 2 segundos con una concurrencia de 50 usuarios.

• La carga del formulario de edición debe ser inferior a 1.5 segundos.

• Seguridad y Auditoría: La información sensible del cliente (Documento, Ingresos) debe ser transmitida y almacenada de forma cifrada.

• El acceso al módulo y a las acciones específicas (modificar segmento, solicitar baja) debe estar restringido por roles.

• Toda operación de alta, modificación o cambio de estado debe quedar registrada en una tabla de bitácora (auditoría), almacenando: ID de la entidad, campo modificado, valor anterior, valor nuevo, usuario, fecha y hora.

• El usuario de alta y modificación se debe obtener automáticamente de la información del usuario logueado en la sesión activa.

## **9. Interfaz de Usuario (Prototipo)**

### **9.1. Pantalla Principal de Gestión**

• Sección de Filtros: Contiene campos para: Número de cliente, Apellido, Tipo de Documento (desplegable), Número de Documento, Segmento, Estado, Fecha de alta desde/hasta, Usuario de alta.

• Botones de Acción Global: Buscar: Ejecuta la consulta con los filtros aplicados.

• Limpiar: Borra el contenido de todos los filtros.

• Agregar: Abre el formulario para dar de alta un nuevo cliente.

• Tabla de Resultados: Columnas: Número de cliente, Nombre completo, Documento, Segmento, Estado, Fecha de alta, Usuario de alta.

• Controles de paginación para navegar entre páginas de resultados.

• Por cada fila se muestran los botones/iconos: Editar y Solicitar Baja.

### **9.2. Formulario de Alta/Modificación**

• Campos de Entrada: Nombre (obligatorio), Apellido (obligatorio), Tipo de Documento (desplegable, obligatorio), Número de Documento (obligatorio), Fecha de nacimiento (obligatorio), Email (obligatorio), Teléfono.

• Dirección (Calle y número, obligatorio), Código Postal (obligatorio), Ciudad, Provincia.

• Segmento (desplegable, obligatorio), Ingresos anuales (numérico).

• Campos de Solo Lectura: Número de cliente, Estado, Tiene productos activos (indicador), Fecha de alta, Usuario de alta, Fecha de modificación, Usuario de modificación.

• Botones del Formulario: Aceptar: Guarda los cambios y cierra el formulario.

• Cancelar: Cierra el formulario sin guardar cambios.

## **10. Historial de Revisiones**

# **HISTORIA DE REVISIONES Y APROBACIONES**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Fecha** | **Acción** | **Responsable** | **Comentario** |
| 27/7/2025 | Versión original | Sistema | Documento generado automáticamente |