**REQUERIMIENTOS FUNCIONALES**

**PROCESO DE RECLAMOS**

* **RF38**. El sistema debe emitir un número correlativo para identificar el reclamo del cliente.
* **RF39.** El sistema debe mostrar al cliente un número correlativo de reclamo
* **RF40.** El sistema debe mostrar un formulario legible y fácil de entender por el usuario.
* **RF41.** El sistema debe validar la información ingresada en el formulario.
* **RF42.** El sistema debe actualizar la información mostrada en el formulario.
* **RF43.** El sistema debe almacenar la información de los reclamos en una base de datos.
* **RF44.** El sistema debe filtrar los reclamos del cliente según la fecha.
* **RF45.** El sistema debe filtrar los reclamos del cliente según el cuidador.
* **RF46.** El sistema debe filtrar los reclamos del cliente según el estado.
* **RF47.** El sistema debe filtrar un reclamo por su número correlativo.
* **RF48.** El sistema debe contar con una sección de “Reclamos Enviados”.
* **RF49.** El sistema debe contar con una sección de “Reclamos Evaluados”.
* **RF50.** El sistema debe notificar al cliente cada vez que un reclamo sea enviado.
* **RF51.** El sistema debe notificar al cliente cada vez que un reclamo sea evaluado.
* **RF52.** El sistema debe mostrar un mensaje al cliente informándole que cuando un reclamo es ingresado este no se puede eliminar o modificar.
* **RF53.** El sistema debe mostrar un listado de todos los reclamos.
* **RF54.** El sistema debe permitir la modificación del estado del reclamo.
* **RF55.** El sistema debe almacenar los informes de reclamo.
* **RF56.** El sistema debe permitir la modificación de un informe de reclamo.
* **RF57.** El sistema debe asignar números correlativos a cada informe de reclamo almacenado.