**REQUERIMIENTOS DE USUARIO Y DE SISTEMA**

**PROCESO DE RECLAMOS**

1. **RU09.** El usuario debe crearse una cuenta en el aplicativo.
2. **RU10.** El usuario debe autentificar sus credenciales para ingresar al sistema.
3. **RU11.** El usuario debe recuperar sus credenciales al ingresar al sistema.
4. **RU12.** El usuario debe filtrar sus reclamos por fecha.
5. **RU13.** El usuario debe encontrar el reclamo que necesite.
   1. El usuario debe filtrar sus reclamos por cuidador.
   2. El usuario debe filtrar sus reclamos por estado.
   3. El usuario debe buscar su reclamo por número correlativo.
6. **RU14.** El cliente debe acceder al formulario para hacer un reclamo.
7. **RU15.** El cliente debe completar exitosamente los campos requeridos en el formulario:
   1. El cliente debe acceder a una lista de los cuidadores de la empresa.
   2. El cliente debe seleccionar la fecha por medio de un calendario desplegable.

7.3. El cliente debe seleccionar una sesión ya efectuada.

7.4. El sistema debe rellenar los datos obvios (fecha actual, hora actual, etc)

1. **RU16.** El cliente debe enviar una solicitud de reclamo a la empresa.
2. **RU17.** El cliente debe ver el estado de sus reclamos.
3. **RU18.** El cliente debe cancelar el reclamo cuando aún no lo ha enviado.
4. **RU19.** El cliente debe visualizar el número correlativo correspondiente a su reclamo.
5. **RU20.** El cliente debe ser notificado cuando un reclamo es enviado.
6. **RU21.** El cliente debe ser notificado cuando un reclamo ya fue evaluado.
7. **RU22.** El agente de recursos humanos debe ver un listado de los reclamos hechos por los clientes.
8. **RU23.** El agente de recursos humanos debe cambiar el estado del reclamo.
9. **RU24.** El agente de recursos humanos debe elaborar un informe del reclamo.
10. **RU25.** El agente de recursos humanos debe modificar el informe del reclamo.