**REQUERIMIENTOS DE USUARIO Y DE SISTEMA**

**PROCESO DE RECLAMOS**

1. **RU05.** El usuario debe poder crearse una cuenta en el aplicativo.
2. **RU06.** El usuario debe poder autentificar sus credenciales para ingresar al sistema.
3. **RU07.** El usuario debe poder recuperar sus credenciales al ingresar al sistema.
4. **RU08.** El usuario debe poder filtrar sus reclamos por fecha.
5. **RU09.** El usuario debe poder encontrar el reclamo que necesite.
   1. El usuario debe poder filtrar sus reclamos por cuidador.
   2. El usuario debe poder filtrar sus reclamos por estado.
   3. El usuario debe poder buscar su reclamo por número correlativo.
6. **RU10.** El cliente debe poder acceder al formulario para hacer un reclamo.
7. **RU11.** El cliente debe poder completar exitosamente los campos requeridos en el formulario:
   1. El cliente debe poder acceder a una lista de los cuidadores de la empresa.
   2. El cliente debe poder seleccionar la fecha por medio de un calendario desplegable.

7.3. El cliente debe poder seleccionar una sesión ya efectuada.

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

1. **RU12.** El cliente debe poder enviar una solicitud de reclamo a la empresa.
2. **RU13.** El cliente debe poder ver el estado de sus reclamos.
3. **RU14.** El cliente debe poder cancelar el reclamo cuando aún no lo ha enviado.
4. **RU15.** El cliente debe poder visualizar el número correlativo correspondiente a su reclamo.
5. **RU16.** El cliente debe ser notificado cuando un reclamo es enviado.
6. **RU17.** El cliente debe ser notificado cuando un reclamo ya fue evaluado.
7. **RU18.** El agente de recursos humanos debe poder ver un listado de los reclamos hechos por los clientes.
8. **RU19.** El agente de recursos humanos debe poder cambiar el estado del reclamo.
9. **RU20.** El agente de recursos humanos debe poder elaborar un informe del reclamo.
10. **RU21.** El agente de recursos humanos debe poder modificar el informe del reclamo.