

Historias de Usuario

Identifique TODAS las historias de usuario y para cada una de ellas:

- Escriba la parte frontal de la tarjeta
- Escriba los escenarios de éxito
- Escriba un escenario de falla.

El municipio de La Plata busca implementar un sistema para el seguimiento de reclamos vecinales y poder obtener estadísticas. El ingreso de reclamos se realiza a través de un empleado, quien registra el nombre, DNI, correo electrónico, dirección y teléfono del interesado. Luego, el sistema genera un número de reclamo, lo etiqueta como 'pendiente' y envía un correo al interesado con los detalles. Es crucial que tanto la dirección como el teléfono pertenezcan a la ciudad. Además los reclamos inician con nivel de prioridad 1.

Los reclamos acumulan eventos para avanzar hacia una solución. Para agregar un evento, un empleado introduce el número de reclamo, fecha y descripción del trabajo realizado. El sistema vincula el evento al reclamo, aumenta su nivel de prioridad y notifica al interesado por correo electrónico. Si un reclamo alcanza el nivel de prioridad 5 o han transcurrido 15 días desde el último evento, no es posible añadir más eventos y debe informarse. En tales casos, sólo el jefe de área debe cerrarlo.

Para cerrar un reclamo, independientemente de su prioridad y días desde el último evento, el jefe de área ingresa el número correspondiente, la fecha, descripción y el resultado de la resolución. Cerrado el reclamo, debe enviarse un correo al interesado con la novedad. Tenga en cuenta que, en el caso de una resolución negativa del reclamo, se requiere adjuntar la imagen de un acta completada por un inspector.

En cualquier momento, debe ser posible obtener la cantidad de reclamos cerrados satisfactoriamente, la cantidad de reclamos cerrados insatisfactoriamente y la cantidad de reclamos pendientes en un rango de fechas (NO realizar esta historia).

ROLES DE USUARIO

- Empleado (ingresa reclamos y agrega evento)
- Jefe de área (cierra reclamo)
- Inspector (adjunta imagen de acta)

HISTORIAS DE USUARIO

- Ingresar un reclamo
- Agregar evento
- Cerrar reclamo
- Adjuntar imagen de acta

ID: Ingresar reclamo

TÍTULO: Como empleado quiero ingresar un reclamo vecinal para tener un seguimiento de las estadísticas

REGLAS DEL NEGOCIO:

- La dirección y el teléfono deben pertenecer a la ciudad de La Plata

CRITERIOS DE ACEPTACIÓN:

Escenario 1: Ingreso de reclamo exitoso

Dado un reclamo vecinal con los datos correspondientes y la dirección calle 16 y 49 y el numero de telefono +54 9 221 111 1111

Cuando el empleado ingrese: DNI: 1111111, correo: lucas@gmail.com, dirección 16 y 49 (La Plata) y numero de telefono: +54 9 221 111 1111

Entonces el sistema genera un número de reclamo con nivel de prioridad 1, etiquetando como "pendiente" y envía un correo al interesado con los detalles

Escenario 2: Ingreso fallido por dirección invalida

Dado un reclamo vecinal con los datos correspondiente y la dirección calle 50 y 50 (Capital federal) y numero de telefono +54 9 221 111 1111

Cuando el empleado ingrese: DNI 11111, correo: lucas@gmail.com, dirección 50 y 50 (Capital federal) y numero de telefono: +54 9 221 111 1111

Entonces el sistema le va a informar en pantalla que la dirección ingresada no es válida y no va a ingresar el reclamo vecinal al sistema

Escenario 3: Ingreso fallido por numero de telefono invalido

Dado un reclamo vecinal con los datos correspondientes y la dirección calle 16 y 49 y el numero de telefono +54 9 223 111 1111

Cuando el empleado ingrese: DNI: 1111111, correo: lucas@gmail.com, dirección 16 y 49 (La Plata) y numero de telefono: +54 9 223 111 1111

Entonces el sistema le va a informar el error en pantalla que el número de teléfono ingresado no corresponde a la jurisdicción de La Plata y no va a ingresar el reclamo vecinal al sistema.

ID: Agregar evento

TÍTULO: Como empleado quiero agregar un evento para avanzar hacia una solución de un reclamo vecinal registrado

REGLAS DEL NEGOCIO:

- Si un reclamo alcanza nivel 5 de prioridad no se puede añadir más eventos
- Si ha transcurrido 15 días desde el último evento solicitado no se puede añadir más eventos

CRITERIOS DE ACEPTACIÓN:

Escenario 1: Éxito al agregar un evento

Dado un evento con número de reclamo: 111, fecha: 12/12/25 y una descripción del trabajo.

Cuando el empleado ingrese: número de reclamo: 111, fecha: 12/12/25 y la descripción del trabajo a un reclamo con nivel de prioridad menor a 5 y que el último evento solicitado fue hace menos de 15 días

Entonces el sistema va a aumentar el nivel de prioridad del reclamo y va a notificar al interesado vía correo electrónico

Escenario 2: Fallo al agregar un evento por reclamo de nivel 5

Dado un evento con número de reclamo: 111, fecha: 12/12/25 y una descripción del trabajo.

Cuando el empleado ingrese: número de reclamo: 111, fecha: 12/12/25 y la descripción del trabajo a un reclamo con nivel de prioridad 5

Entonces el sistema le va a informar en pantalla al empleado que el evento no se puede cargar debido a que el reclamo llegó al nivel de prioridad 5 y va a descartar la solicitud de ingreso de ese evento

Escenario 3: Fallo al agregar un evento por solicitud pasada de 15 días

Dado un evento con número de reclamo: 111, fecha: 12/12/25 y una descripción del trabajo.

Cuando el empleado ingrese: número de reclamo: 111, fecha: 12/12/25 y la descripción del trabajo a un reclamo en el que su último evento solicitado fue hace 15 días o más.

Entonces el sistema le va a informar en pantalla al empleado que el evento no se puede cargar debido a que el último evento solicitado fue hace 15 días o más. El sistema rechaza la solicitud de agregar un evento.

ID: Cerrar reclamo

TÍTULO: Como jefe de área quiero cerrar un reclamo para enviar el resultado de la resolución

REGLAS DEL NEGOCIO:

- Ingresar el número de reclamo válido
- Ingresar una fecha válida
- En caso de una resolución negativa se le solicita al inspector la imagen del acta completa

CRITERIOS DE ACEPTACIÓN:

Escenario 1: Cierre de reclamo con resolución afirmativa

Dado un reclamo con número: 111, fecha del cierre del reclamo: 12/12/25 (posterior a la fecha del reclamo), una descripción y resultado afirmativo.

Cuando el jefe de area ingrese: número de reclamo: 111, fecha: 12/12/25, la descripción y el resultado de la resolución afirmativo

Entonces el sistema va a cerrar el reclamo y posteriormente le va a enviar un correo al interesado con la novedad

Escenario 2: Cierre de reclamo con resolución negativa

Dado un reclamo con número: 111, fecha del cierre del reclamo: 12/12/25 (posterior a la fecha del reclamo), una descripción y resultado negativo.

Cuando el jefe de area ingrese: número de reclamo: 111, fecha: 12/12/25, la descripción y el resultado de la resolución negativo

Entonces el sistema bloquee el cierre del reclamo hasta que el inspector adjunte la imagen del acta completada, luego se desbloquea el cierre del reclamo para enviar por correo electrónico la novedad al interesado

Escenario 3: Cierre de reclamo fallido por número reclamo invalido

Dado un reclamo con número: 111 (no se encuentra en el sistema), fecha del cierre del reclamo: 12/12/25 (posterior a la fecha del reclamo), una descripción y resultado afirmativo.

Cuando el jefe de area ingrese: número de reclamo: 111, fecha: 12/12/25, la descripción y el resultado de la resolución afirmativo

Entonces el sistema le va a informar al jefe de área que el número de reclamo ingresado no se encuentra en el sistema, rechazando la solicitud de cierre de reclamo

Escenario 4: Cierre de reclamo fallido por fecha invalida

Dado un reclamo con número: 111, fecha del cierre del reclamo: 12/12/25 (previo a la fecha del reclamo), una descripción y resultado afirmativo.

Cuando el jefe de area ingrese: número de reclamo: 111, fecha: 12/12/25, la descripción y el resultado de la resolución afirmativo

Entonces el sistema le va a informar al jefe de área la fecha de la solicitud es previa la fecha del reclamo y el sistema va a rechazar la solicitud de cierre

ID: Adjuntar imagen de acta

TÍTULO: Como inspector quiero adjuntar la imagen de un acta completada para poder cerrar un reclamo con resultado de resolución negativa

REGLAS DEL NEGOCIO:

CRITERIOS DE ACEPTACIÓN:

Escenario 1: Éxito al adjuntar la imagen del acta

Dado a la solicitud de un jefe de área con un reclamo con número: 111, fecha del cierre del reclamo: 12/12/25 (posterior a la fecha del reclamo), una descripción y resultado negativo.

Cuando el inspector adjunte la imagen del acta completada

Entonces el sistema va a cerrar el reclamo y posteriormente le va a enviar un correo al interesado con la novedad

Escenario 2: Fallo al adjuntar la imagen del acta con formato invalido

Dado a la solicitud de un jefe de área con un reclamo con número: 111, fecha del cierre del reclamo: 12/12/25 (posterior a la fecha del reclamo), una descripción y resultado negativo.

Cuando el inspector adjunte la imagen del acta completada con un formato invalido

Entonces el sistema le va a informar que no se pudo cargar la imagen del acta al cierre del reclamo por formato invalido de imagen.