



**INSTITUTO POLITÉCNICO
NACIONAL**



ESCUELA SUPERIOR DE CÓMPUTO

SISTEMAS OPERATIVOS
MARÍN MOTA LUIS ALFONSO

REPORTE DE PROYECTO
PROCONCILIACION:
SISTEMA PARA CONCILIACIÓN DE PROVEEDORES Y
CONSUMIDORES

GRUPO: 2CV6

REALIZA:

PERÉZ BAUTISTA OSMAR
ARISTA ROMERO DANIEL ABINADAB
VALLE MARTÍNEZ LUIS EDUARDO

FECHA DE ENTREGA: 22/10/2019

Índice general

| | | |
|--------|--|----|
| 0.1. | Historial de Versiones | 2 |
| 0.1.1. | Casos de Uso | 2 |
| 0.1.2. | Especificación de Casos de Uso | 4 |
| 0.1.3. | Diagramas de Actividades | 6 |
| 0.2. | Propósito | 8 |
| 0.3. | Objetivo | 8 |
| 0.4. | Descripción del Sistema | 8 |
| 0.5. | Glosario | 8 |
| 0.6. | Especificación de Requerimientos | 9 |
| 0.6.1. | Casos de Uso | 9 |
| 0.6.2. | Especificacion de Casos de Uso | 12 |
| 0.6.3. | Diagramas de Actividades | 43 |

0.1. Historial de Versiones

Durante la elaboración de los diagramas utilizados para definir y mostrar el funcionamiento del sistema, se utilizó un Historial de Versiones. Cada diagrama cuenta con un historial individual, donde se describe el número de versiones, autor de la versión, fecha de modificación, la versión y por último una pequeña descripción de lo realizado en el diagrama. A continuación a través de un formato en tabla, se muestran los Historiales de Versión de cada diagrama, seccionados por la clase de diagrama.

0.1.1. Casos de Uso

Historial de Versiones de los diagramas de Caso de Uso. En un principio se elaboró un diagrama general que incluía a todos los actores, y las funcionalidades que componían al sistema, lo cual resultaba difícil de interpretar e identificar las funcionalidades que realizaba uno y otro actor. Con este fin se optó por la separación de diagramas mediante el uso de la notación "Generalización". El primer historial mostrado hace referencia a los cambios realizados al primer diagrama, que sin embargo, no permaneció y fue seccionado.

| Sistema | | | | |
|---------|-----------------------------|------------|---------|--|
| # | Autor | Fecha | Versión | Descripción |
| 1 | Luis Eduardo Valle Martínez | 15/10/2019 | 0,1 | Creación del diagrama y primera adición de casos de uso |
| 2 | Luis Eduardo Valle Martínez | 16/10/2019 | 0,2 | Adición de casos de uso al Consumidor y Administrador |
| 3 | Luis Eduardo Valle Martínez | 17/10/19 | v1,0 | Implementación de todos los casos de uso identificados como funcionalidades en el documento de "Funcionalidades" |
| 4 | Luis Eduardo Valle Martínez | 18/10/19 | 1,1 | Reestructuración de los actores utilizando la Generalización para la simplificación del diagrama |
| 5 | Luis Eduardo Valle Martínez | 19/10/19 | | Desintegración del Diagrama para la simplificación |

| Funciones Compartidas | | | | |
|-----------------------|-----------------------------|------------|---------|--|
| # | Autor | Fecha | Versión | Descripción |
| 1 | Luis Eduardo Valle Martínez | 19/10/2019 | v1,0 | Creación del diagrama e implementación de e todos los casos de usos |
| 2 | Luis Eduardo Valle Martínez | 20/10/2019 | 1,1 | Adición del caso de uso "Emitir Dictamen" al actor "Usuario Conflictuado" |
| 3 | Luis Eduardo Valle Martínez | 20/10/2019 | 1,2 | Eliminación del CU Alzar Acta de Audiencia al tratarse un paso perteneciente al CU Atender Audiencia |
| 4 | Luis Eduardo Valle Martínez | 22/10/2019 | 1,3 | Se elimina el CU Emitir Dictamen del Usuario Conflictuado al no ser una función real del actor más que una actividad |

| Funciones Individuales Usuarios Conflictuados | | | | |
|---|-----------------------------|------------|---------|---|
| # | Autor | Fecha | Versión | Descripción |
| 1 | Luis Eduardo Valle Martínez | 19/10/2019 | v1,0 | Creación del diagrama e implementación de todos los casos de usos |
| 2 | Luis Eduardo Valle Martínez | 20/10/2019 | 1,2 | Eliminación del CU “Notificar de recibida queja” y adición de relación «include» del CU “Suspender Audiencia” hacia “Asignar Fecha y Hora de Audiencia” |

| Funciones Individuales Usuarios de Procuraduria | | | | |
|---|-----------------------------|------------|---------|--|
| # | Autor | Fecha | Versión | Descripción |
| 1 | Luis Eduardo Valle Martínez | 19/10/2019 | v1,0 | Creación del diagrama e implementación de todos los casos de usos |
| 2 | Luis Eduardo Valle Martínez | 19/10/19 | 1,1 | Cambio del concepto de Reclamación por Queja. Implementación del caso de uso “Atender Queja” |
| 3 | Luis Eduardo Valle Martínez | 20/10/19 | 1,2 | Eliminación de Caso de uso “Asignar Conciliador” por ser un paso dentro del caso de uso “Crear Caso de Conciliación” |
| 4 | Luis Eduardo Valle Martínez | 20/10/19 | 1,3 | Adición de una relación «extend» del CU Emitir Dictamen respecto al CU Atender Audiencia |
| 5 | Luis Eduardo Valle Martínez | 20/10/19 | 1,4 | Eliminación del CU Alzar Acta de Audiencia al tratarse un paso perteneciente al CU Atender Audiencia |

0.1.2. Especificación de Casos de Uso

En esta sección se muestran las tablas con el historial de versiones de las Especificaciones de Caso de Uso. Existen Especificaciones de Caso de Uso de los cuales no es necesario ingresar el Historial de versiones, pues todos cuentan con un solo registro, de forma que los campos que identifican al Autor, Fecha y Versión son los únicos. Este caso aplica para los siguientes diagramas:

- ECU:RegistrarConciliador
- ECU:RegistrarProveedor
- ECU:InicioSesión
- ECU:RecuperarContraseña
- ECU:RegistrarCuenta(Proveedor)
- ECU:ActualizarContraseña
- ECU:AsignarFechaHoraAudiencia
- ECU:AtenderAudiencia(UsuarioConflictuado)
- ECU:SuspenderAudiencia
- ECU:ImponerMedidaApremio
- ECU:EmitirDictamen
- ECU:AportarDocumentosCaso
- ECU:PresentarJustificanteInasistencia

Los demás historiales que se muestran, tendrán al menos dos entradas, mientras que la última se verá explícitamente ingresada en la misma especificación.

| ECU:RegistrarCuenta(Consumidor) | | | | |
|---------------------------------|-----------------------------|------------|---------|---|
| # | Autor | Fecha | Versión | Descripción |
| 1 | Luis Eduardo Valle Martínez | 18/10/2019 | 1,0 | Creación de la especificación de CU y llenado de todos los campos |
| 2 | Luis Eduardo Valle Martínez | 18/10/2019 | 1,1 | Adición y desglose de indicaciones en el flujo alterno |

| ECU:RealizarQueja | | | | |
|-------------------|-----------------------------|------------|---------|--|
| # | Autor | Fecha | Versión | Descripción |
| 1 | Luis Eduardo Valle Martínez | 19/10/2019 | 1,0 | Creación de la especificación de CU y llenado de todos los campos |
| 2 | Luis Eduardo Valle Martínez | 19/10/2019 | 2.0 | Modificación del flujo básico al intercambiar el procedimiento para identificar un Proveedor |

| ECU:AtenderQueja | | | | |
|------------------|-----------------------------|------------|---------|---|
| # | Autor | Fecha | Versión | Descripción |
| 1 | Luis Eduardo Valle Martínez | 20/10/2019 | 1,0 | Creación de la especificación de CU y llenado de todos los campos |
| 2 | Luis Eduardo Valle Martínez | 20/10/2019 | 1.1 | Modificación menor respecto a un caso de uso considerado pero inexistente |

| ECU:ResponderQueja | | | | |
|--------------------|-----------------------------|------------|---------|--|
| # | Autor | Fecha | Versión | Descripción |
| 1 | Luis Eduardo Valle Martínez | 20/10/2019 | 1,0 | Creación de la especificación de CU y llenado de todos los campos |
| 2 | Luis Eduardo Valle Martínez | 20/10/2019 | 2.0 | Adición como Postcondición la notificación con copia de la queja procedente al Proveedor |

| ECU:CrearCasoConciliacion | | | | |
|---------------------------|-----------------------------|------------|---------|--|
| # | Autor | Fecha | Versión | Descripción |
| 1 | Luis Eduardo Valle Martínez | 20/10/2019 | 1,0 | Creación de la especificación de CU y llenado de todos los campos |
| 2 | Luis Eduardo Valle Martínez | 20/10/2019 | 2.0 | Eliminación de la elección directa del Proveedor para la incorporación al caso |

| ECU:AtenderAudiencia(Conciliador) | | | | |
|-----------------------------------|-----------------------------|------------|---------|---|
| # | Autor | Fecha | Versión | Descripción |
| 1 | Luis Eduardo Valle Martínez | 20/10/2019 | 0,5 | Creación de la especificación de CU y llenado de algunos pasos del flujo básico sin flujo alterno |
| 2 | Luis Eduardo Valle Martínez | 20/10/2019 | 1.0 | Finalización de los pasos para el flujo básico y el flujo alterno |
| 2 | Luis Eduardo Valle Martínez | 20/10/2019 | 1.1 | Correcciones en la redacción |

0.1.3. Diagramas de Actividades

En esta sección se muestran los historiales de versiones de los diagramas de Actividades.

| DA:RegistrarCuenta(Consumidor) | | | | |
|--------------------------------|-----------------------------|------------|---------|---|
| # | Autor | Fecha | Versión | Descripción |
| 1 | Luis Eduardo Valle Martínez | 21/10/2019 | 1,0 | Creación del Diagrama de Actividades y flujo de actividades |

| DA:IniciarSesion | | | | |
|------------------|-----------------------------|------------|---------|---|
| # | Autor | Fecha | Versión | Descripción |
| 1 | Luis Eduardo Valle Martínez | 21/10/2019 | 1,0 | Creación del Diagrama de Actividades y flujo de actividades |

| DA:RealizarQueja | | | | |
|------------------|--------------------------------|------------|---------|---|
| # | Autor | Fecha | Versión | Descripción |
| 1 | Luis Eduardo Valle Martínez | 21/10/2019 | 1,0 | Creación del Diagrama de Actividades y flujo de actividades |
| 2 | Daniel Adbinadab Arista Romero | 22/10/2019 | 2,0 | Corrección del Diagrama de Actividades y flujo de actividades |

DA:AtenderQueja

| # | Autor | Fecha | Versión | Descripción |
|---|--------------------------------|------------|---------|---|
| 1 | Luis Eduardo Valle Martínez | 21/10/2019 | 1,0 | Creación del Diagrama de Actividades y flujo de actividades |
| 2 | Daniel Adbinadab Arista Romero | 22/10/2019 | 2,0 | Corrección del Diagrama de Actividades y flujo de actividades |

DA:ResponderQueja

| # | Autor | Fecha | Versión | Descripción |
|---|--------------------------------|------------|---------|---|
| 1 | Luis Eduardo Valle Martínez | 21/10/2019 | 1,0 | Creación del Diagrama de Actividades y flujo de actividades |
| 2 | Daniel Adbinadab Arista Romero | 22/10/2019 | 2,0 | Corrección del Diagrama de Actividades y flujo de actividades |

DA:CrearCasoConciliacion

| # | Autor | Fecha | Versión | Descripción |
|---|--------------------------------|------------|---------|---|
| 1 | Luis Eduardo Valle Martínez | 21/10/2019 | 1,0 | Creación del Diagrama de Actividades y flujo de actividades |
| 2 | Daniel Adbinadab Arista Romero | 22/10/2019 | 2,0 | Corrección del Diagrama de Actividades y flujo de actividades |

DA:AtenderAudiencia

| # | Autor | Fecha | Versión | Descripción |
|---|--------------------------------|------------|---------|---|
| 1 | Daniel Adbinadab Arista Romero | 22/10/2019 | 1,0 | Creación del Diagrama de Actividades y flujo de actividades |

0.2. Propósito**0.3. Objetivo****0.4. Descripción del Sistema****0.5. Glosario**

0.6. Especificación de Requerimientos

En la presente sección, se definen los requerimientos del sistema mediante la utilización de diagramas y otras herramientas para la descripción y representación de las funcionalidades; Así también, como la planeación del comportamiento e interacción de los elementos que lo componen. Para ayudarnos en la construcción del software, se utilizan herramientas que modelan las bases, utilizadas para la codificación del producto final.

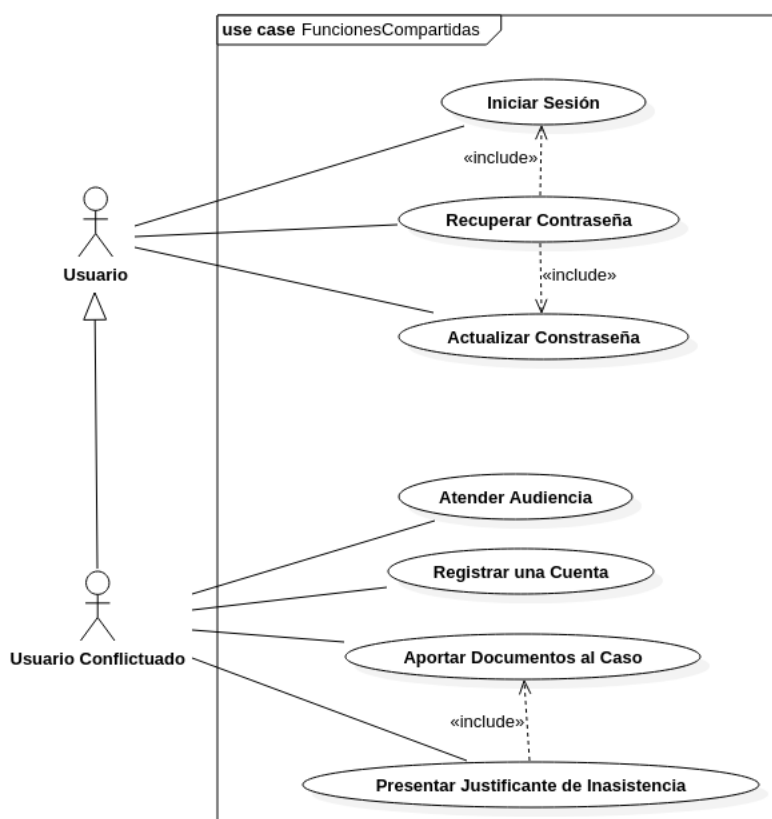
Por esta razón, se subdividen las herramientas por su tipo, mostrando en cada sección los productos que se utilizarán para la construcción de todo el sistema.

0.6.1. Casos de Uso

Los casos de uso son representaciones gráficas, utilizadas para representar las funcionalidades candidatas que compondrán al sistema, las relaciones entre ellas mismas y el actor a desempeñarlas.

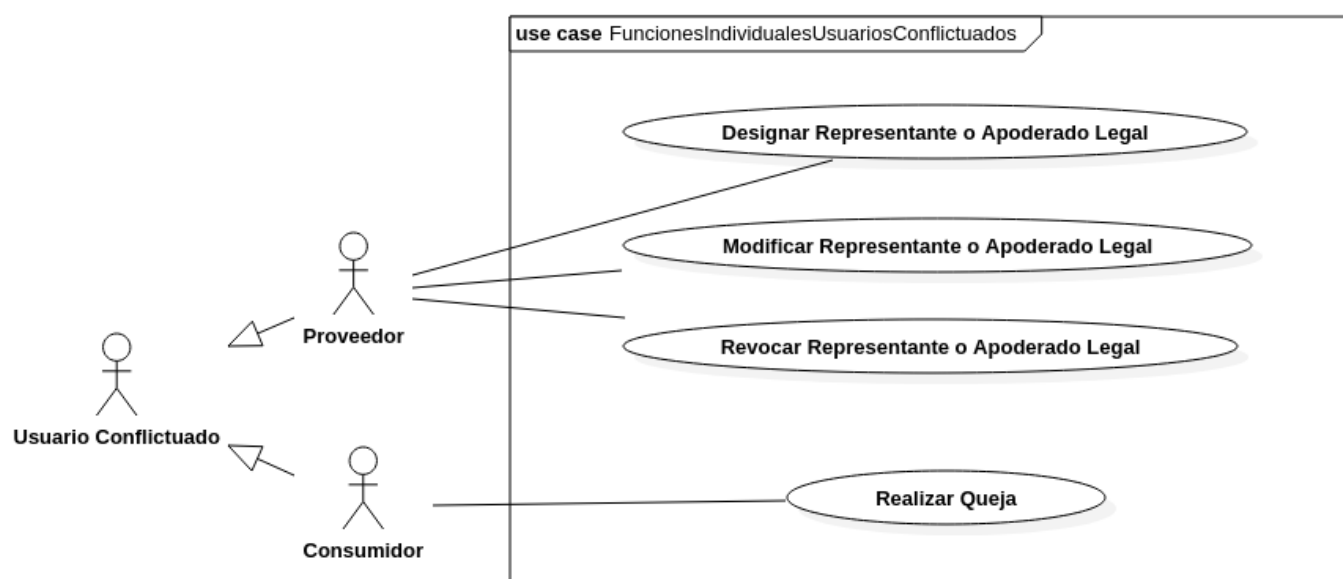
En el caso particular de esta problemática, se plantea la existencia de 2 actores Generales y 4 actores Especializados. El primero de los actores tiene como nombre **Usuario**, y representa a todo actor que interactue con el sistema, por lo tanto las funciones desempeñadas por este actor las pueden realizar los 4 actores Especializados.

El segundo actor General es llamado **Usuario Conflictuado**, este usuario representa aquellos actores que están directamente involucrados en la originación del problema comercial, que por razones específicas, les lleva a formar parte de un proceso de Conciliación para desahogar las opciones con tal de llegar a un acuerdo comercial después de una falta. En cuanto a las funciones que desempeña este tipo de usuario será comunes para dos tipos de usuario Especializados (Consumidor y Proveedor), por lo que podríamos decir que son las funciones básicas de un actor que afronte la emisión de una queja, o en su caso que afronta esa queja.



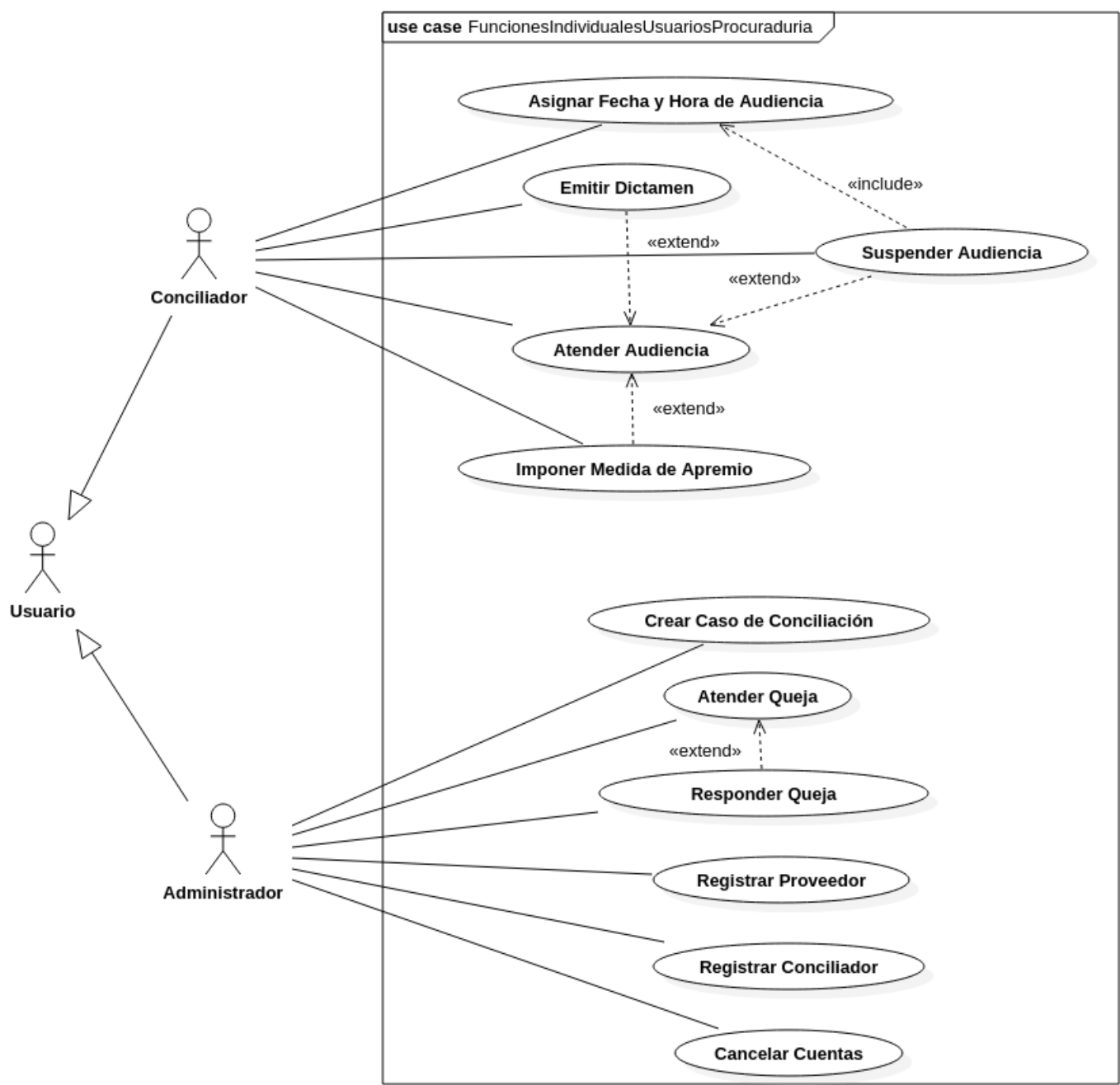
Por último tenemos a los 4 actores Especializados, los cuales toman el rol en principio de las partes consideradas en un Caso de Conciliación, y que en la sección de glosario se han descrito según lo considerado por parte la LFPC. De esta forma el Consumidor es aquel actor que por alguna falta con respecto a las condiciones y estipulaciones del contrato en la adquisición de un bien o servicio, al serle negadas y/o violadas de alguna forma, se encuentra en la necesidad de Realizar una Queja para exigir la enmendación del daño o inconvenientes posiblemente causados.

Por otra parte, el Proveedor desempeña el rol de un actor que se encuentra acusado de haber cometido algún tipo de falta o violación en un producto o impartición de algún servicio propio. Por esta razón, de acuerdo a las posibles políticas del Proveedor las funciones particulares de este actor son las referentes a la de la administración de un Representante o Apoderado Legal, que tomaría la responsabilidad durante el proceso de Conciliación con el Consumidor.



Como último actor involucrado directamente en el proceso de Conciliación junto con el Consumidor y Proveedor, tenemos al actor llamado Conciliador. Este actor desempeña por su parte, una variedad más amplias de funciones propias, todas ellas enfocadas en la importante Audiencia de Conciliación, durante la cual funge como mediador entre partes y guía con respecto a las normativas y leyes impuestas por la PROFECO.

El 4 actor Especializado definido en el sistema, es aquel considerado como un administrativo perteneciente a la propia Procuraduría Federal del Consumidor, cumpliendo funciones meramente administrativas o aquellas como la recepción de quejas que no forman parte directamente de la problemática dispuesta a resolver el sistema, pero son funciones inherentes a la PROFECO y necesarias para el correcto cumplimiento del proceso en que se basa la solución.



0.6.2. Especificacion de Casos de Uso

La Especificación de Casos de Uso está basada precisamente, en que de forma extensa y precisa se describa el comportamiento de cada funcionalidad del sistema, sea cada Caso de Uso una funcionalidad.

Se definen dentro de las especificaciones condiciones, una Precondición y una Postcondición, estas se refieren a estados o procesos que debieron de haber sucedido antes, o deben de suceder después del inicio del flujo básico, respectivamente.

Siguiendo con el flujo básico que describe los pasos de un actor a través de un proceso, pudiendo ocurrir ciertas acciones que pudieran detener o condicionar el avance del flujo principal, acciones que son especificadas en un flujo alterno.

Nombre CU: Registrar una cuenta

| | | | |
|------------------|--|-----------------|----------------|
| Actores: | Consumidor | | |
| Precondiciones: | Dentro de la dirección web del sistema haber ingresado a la pestaña Registro | | |
| Postcondiciones: | El sistema registra los datos del Consumidor en la Base de Datos del sistema | | |
| Autor: | Valle Martínez Luis Eduardo | Fecha: 18/10/19 | Versión: V 1.1 |
| Propósito: | Se describen los pasos para que un Consumidor pueda registrar una cuenta dentro del sistema | | |
| Resumen: | El usuario deberá de ingresar un correo electrónico y una contraseña válida, que serán la firma electrónica que identifique al Consumidor dentro del sistema. Se mostrará otra pantalla donde deberá de ingresar Datos Personales como: CURP, Nombre, Apellidos, Sexo, Fecha de nacimiento y un número(celular o fijo). Finalmente se mostrará otra pantalla donde ingresará su domicilio con: CP, Estado, Municipio, Colonia, Calle y Número. | | |
| Flujo Básico: | | | |

| | | | |
|----|---|----|--|
| 1 | El Consumidor ingresa su correo electrónico, contraseña y la verificación de la contraseña | | |
| 2 | El Consumidor verifica sus datos y da al botón "Siguiente" | 3 | El sistema verifica que el correo esté disponible, las contraseñas coincidan y cumplan con el uso mínimo de 1 letra mayúscula, un número, un símbolo! " # \$ % & ' () * + , - . / : ; < = > ? @ [\] ^ _ { } ~ y longitud de 8 caract. |
| | | 4 | El sistema muestra un mensaje de credenciales disponibles y cambia a una pestaña con un formulario de Datos Personales |
| 5 | El Consumidor ingresa su CURP, Nombres, Apellidos, Sexo, Fecha de nacimiento y un número(celular o fijo)junto con la extensión. | | |
| 6 | El Consumidor verifica sus datos y da al botón "Siguiente" | 7 | El sistema verifica que no falta ningún campo de llenar, la validez del CURP, que los nombres y apellidos solo contengan caracteres alfabéticos y el número y extensión solo sean caracteres numéricos |
| | | 8 | El sistema pasa a una pestaña donde se tiene un formulario para ingresar el Domicilio |
| 9 | El Consumidor ingresa su CP, Estado, Municipio, Colonia Calle y Número | | |
| 10 | El Consumidor verifica sus datos y da al botón "Registrar" | 11 | El sistema verifica que no falta ningún campo de llenar, que el CP solo contenga caracteres numéricos y que el número exterior contenga solo caracteres alfanuméricos |

12 El sistema muestra un mensaje de éxito al registrar, lo-gea directamente al Consumidor y muestra la página principal del Consumidor

| | |
|--------------------|---|
| Flujo Alterno: | |
| 3a | El sistema muestra un mensaje de advertencia debido a que las contraseñas no coinciden, se mantiene en la misma pestaña y borra los campos de Contraseña y la verificación de la contraseña |
| 3b | El sistema muestra un mensaje de advertencia debido a que la contraseña no cumple con los requisitos mínimos de ser válida |
| | El sistema se mantiene en la misma pestaña y borra los campos de Contraseña y la verificación de la contraseña |
| 4a | El sistema muestra un mensaje de advertencia debido a que las credenciales ya están en uso o los campos no han sido llenados |
| | El sistema borra los campos con la contraseña y se mantiene en la misma pestaña |
| 8a | El sistema muestra un mensaje de advertencia debido a que los campos necesarios no han sido llenados |
| 8b | El sistema muestra un mensaje de advertencia debido a que el campo CURP no cumple con el formato requerido |
| 8c | El sistema muestra un mensaje de advertencia debido a que los campos del Nombre y Apellidos cuentan con caracteres extraños |
| 8d | El sistema muestra un mensaje de advertencia debido a que los campos de advertencia debido a que los campos de el celular y/o extensión tiene caracteres no numéricos |
| 11a | El sistema muestra un mensaje de advertencia debido a que los campos necesarios no han sido llenados |
| 11b | El sistema muestra un mensaje de advertencia debido a que el CP contiene caracteres no numéricos |
| 11c | El sistema muestra un mensaje de advertencia debido a que el campo Número exterior contiene caracteres extraños |
| Req. no func: | |
| Puntos ampliación: | |

Nombre CU: Registrar un Conciliador

| | | | |
|------------------|---|-----------------|----------------|
| Actores: | Administrador | | |
| Precondiciones: | El Administrador debe de haber iniciado sesión dentro del sistema y haberse dirigido a la pestaña "Registrar Cuentas" | | |
| Postcondiciones: | El sistema registra los datos del Conciliador en la Base de Datos del sistema | | |
| Autor: | Valle Martínez Luis Eduardo | Fecha: 18/10/19 | Versión: V 1.0 |

Propósito: Se describen los pasos para que un Administrador pueda registrar una cuenta de un Conciliador dentro del sistema

Resumen: El Administrador debe de ingresar el correo electrónico y nombre del Conciliador. El sistema mandará un correo electrónico con la contraseña generada automáticamente al Conciliador para su ingreso al sistema

Flujo Básico:

- 1

El Administrador ingresa el correo electrónico, nombre y apellidos del Conciliador
- 2

El Administrador verifica el correo y da al botón "Registrar Conciliador"
- 3

El sistema verifica que el correo esté disponible y nombre contenga tan solo caracteres alfabéticos
- 4

El sistema genera una contraseña con longitud 8, 2 letras mayúsculas, 2 letras minúsculas, 2 números y 2 símbolos acomodados y elegidos de forma aleatoria
- 5

El sistema genera un correo electrónico informando al Conciliador de su registro de cuenta, donde ingresará con el mismo correo al que le ha llegado el mensaje y la contraseña generada automáticamente, y el cambio de la contraseña la primera vez que ingrese al sistema por seguridad. El sistema mandará el correo generado a la dirección
- 6

El sistema muestra al Administrador un mensaje de éxito informándole del registro y el envío del correo electrónico al Conciliador para su ingreso al sistema

Flujo Alterno:

- 5a

El sistema no es capaz de generar o mandar el correo electrónico que se manda al Conciliador y muestra una mensaje de advertencia al Administrador informándole que el correo no pudo ser generado o mandado de forma que no se pudo realizar el registro
- 6a

El sistema muestra un mensaje de advertencia debido a que la dirección de correo electrónico ya está ocupada y el registro no pudo realizarse

Req. no func: 1 La generación y envío del correo automático que deberá mandarse al Conciliador no tardará más de 10 segundos

Puntos ampliación:

Nombre CU: Registrar un Proveedor

| | | | |
|------------------|---|----------|----------|
| Actores: | Administrador | | |
| Precondiciones: | El Administrador debe de haber iniciado sesión dentro del sistema y haberse dirigido a la pestaña "Registrar Cuentas" | | |
| Postcondiciones: | El sistema registra los datos del Proveedor en la Base de Datos del sistema | | |
| Autor: | Valle Martínez Luis Eduardo | Fecha: | 18/10/19 |
| Propósito: | Se describen los pasos para que un Administrador pueda registrar una cuenta de un Proveedor dentro del sistema | Versión: | V 1,0 |

Resumen:
El Administrador debe de ingresar el correo electrónico y razón social del Proveedor. El sistema mandará un correo electrónico con la contraseña generada automáticamente al Proveedor para su ingreso al sistema

| | | | |
|---------------|--|---|---|
| Flujo Basico: | | | |
| 1 | El Administrador ingresa el correo electrónico, y Razón Social del Proveedor | | |
| 2 | El Administrador verifica el correo y da al botón "Registrar Proveedor" | 3 | El sistema verifica que el correo esté disponible y la razón social contenga tan solo caracteres alfabéticos |
| | | 4 | El sistema genera una contraseña con longitud 8, 2 letras mayúsculas, 2 letras minúsculas, 2 números y 2 símbolos acomodados y elegidos de forma aleatoria |
| | | 5 | El sistema genera un correo electrónico informando al Proveedor de su registro de cuenta, donde ingresará con el mismo correo al que le ha llegado el mensaje y la contraseña generada automáticamente. Se le informa de los pasos a seguir una vez haya ingresado por primera vez al sistema; Primero debe ingresar su domicilio fiscal y número telefónico de contacto, después deberá designarse un representante o apoderado legal y finalmente cambiar la contraseña por seguridad. El sistema mandará el correo generado a la dirección |
| | | 6 | El sistema muestra al Administrador un mensaje de éxito informándole del registro y el envío del correo electrónico al Proveedor para su ingreso al sistema |

Flujo Alterno:

5a El sistema no es capaz de generar o mandar el correo electrónico que se manda al Proveedor y muestra una mensaje de advertencia al Administrador informándole que el correo no pudo ser generado o mandado de forma que no se pudo realizar el registro

6a El sistema muestra un mensaje de advertencia debido a que la dirección de correo electrónico ya está ocupada y el registro no pudo realizarse

| | |
|--------------------|--|
| Req. no func: | |
| 1 | La generación y envío del correo automático que deberá mandarse al Conciliador no tardará más de 10 segundos |
| Puntos ampliación: | |

| | | | | | | | |
|--|--|--|--|---|--|---|--|
| Nombre CU: | | | | Iniciar Sesión | | | |
| Actores: | | | | Usuario(Administrador, Conciliador, Proveedor, Consumidor) | | | |
| Precondiciones: | | | | El usuario deberá de haber ingresado a la dirección del sistema y haber entrado a la pestaña "Ingresar" | | | |
| Postcondiciones: | | | | Se guardan los datos del Usuario en un sesión dentro del sistema | | | |
| Autor: | | | | Valle Martínez Luis Eduardo | | Fecha: 18/10/19 | |
| Propósito: | | | | Versión: V 1,0 | | | |
| Se describen los pasos para que un Usuario pueda ingresar iniciado sesión al sistema | | | | | | | |
| Resumen: | | | | | | | |
| El Usuario debe de ingresar el correo electrónico y contraseña con la cual se/fue registrado | | | | | | | |
| Flujo Basico: | | | | | | | |
| 1 | | | | El Usuario ingresa el correo electrónico y su contraseña | | | |
| 2 | | | | El Usuario verifica que el correo y contraseña sean correctos y da al botón "Ingresar" | | | |
| | | | | 3 | | El sistema verifica que el correo esté registrado y la contraseña sea la correcta | |
| | | | | 4 | | El sistema le mostrará la página principal definida para cada usuario | |
| Flujo Alterno: | | | | | | | |
| 3a | | | | El sistema no es capaz de encontrar el correo ingresado en la BD. Mostrará un mensaje de advertencia debido a que el correo no se ha registrado aún en el sistema, permanece en la misma pestaña borrando el campo de la contraseña | | | |
| 3b | | | | El sistema verifica que el correo está registrado pero la contraseña no coincide. Mostrará un mensaje de advertencia debido a que el correo o contraseña no coinciden, permanece en la misma pestaña borrando el campo de la contraseña | | | |
| Req. no func: | | | | | | | |
| 1 | | | | La sesión del usuario al ingresar solo debe durar 20 minutos en inactividad y debe de eliminarse cuando este cierre todas las pestañas con alguna página del sistema | | | |
| Puntos ampliación: | | | | | | | |

Nombre CU: Recuperar Contraseña

| | | | |
|------------------|--|--------|----------|
| Actores: | Usuario | | |
| Precondiciones: | El usuario deberá de haber ingresado a la dirección del sistema y haber ingresado a la pestaña "Ingresar" y luego al enlace "Contraseña olvidada" o haber ingresado a la pestaña "Recuperar Contraseña" | | |
| Postcondiciones: | El sistema actualiza el dato Contraseña del Usuario en la BD del sistema | | |
| Autor: | Valle Martínez Luis Eduardo | Fecha: | 18/10/19 |
| Propósito: | Se describen los pasos para que un Usuario pueda recuperar una contraseña olvidada | | |
| Resumen: | El Administrador debe de ingresar el correo electrónico con el que se encuentra registrado en el sistema. El sistema mandará un correo electrónico con una contraseña temporal generada automáticamente que le permitirá ingresar una vez al sistema para realizar el cambio de contraseña | | |
| Flujo Básico: | | | |

| | | | |
|----|---|----|---|
| 1 | El Usuario ingresa el correo electrónico | | |
| 2 | El Usuario verifica el correo y da al botón "Recuperar Contraseña" | 3 | El sistema muestra un mensaje pidiendo que vuelva a confirmar si desea iniciar el proceso de recuperación de contraseña |
| 4 | El Usuario da al botón "Confirmar" | 5 | El sistema verifica que se encuentre registrado el correo en la BD del sistema |
| | | 6 | El sistema genera una contraseña con longitud 8, 2 letras mayúsculas, 2 letras minúsculas, 2 números y 2 símbolos acomodados y elegidos de forma aleatoria y la actualiza como contraseña temporal en los datos del Usuario |
| | | 7 | El sistema genera un correo electrónico informando al Usuario de su petición de cambio de contraseña y los pasos que seguirá para cambiarla; Primero deberá ingresar al sistema con su correo registrado y la contraseña mandada por el mismo correo, una vez ingrese al sistema, se le obligará a ingresar una nueva contraseña para actualizar en su cuenta. El sistema mandará el correo generado a la dirección ingresada |
| | | 8 | El sistema muestra un mensaje de éxito informando al Usuario que se ha mandado el correo electrónico y debe de visitar su bandeja de entrada para seguir con el proceso de recuperación de su contraseña |
| 9 | El usuario deberá ingresar a su correo electrónico y seguir los pasos descritos, siguiendo la liga directa a la dirección de la pestaña "Ingresar" anexada en el mensaje recibido | | |
| 10 | El Usuario iniciará sesión con su correo electrónico y la contraseña temporal enviada en el mensaje de correo electrónico | 11 | El sistema identifica que el correo con el que se ha iniciado sesión ha solicitado una recuperación de contraseña, verifica que la contraseña sea correcta |
| | | 12 | El sistema pasa a la pestaña donde el Usuario deberá de asignar una nueva contraseña a su cuenta |

| | | | |
|----|---|----|--|
| 13 | El Usuario ingresa la nueva contraseña, vuelve a ingresar la contraseña en el campo de verificar contraseña y da al botón de "Cambiar Contraseña" | 14 | El Sistema verifica que la contraseña y el campo verificar contraseña sean iguales, además verifica que la contraseña cumpla con las condiciones mínimas de 1 letra mayúscula un número, un símbolo " # \$ % & ' () * + , - . / : ; < = > ? @ [\] ^ _ { } ~ y longitud mínima de 8 caracteres |
| | | 15 | El sistema cambia la pestaña a la página principal definida para cada usuario y muestra un mensaje de éxito informando al usuario que la contraseña se ha cambiado con éxito |

Flujo Alternativo:

| | |
|-----|---|
| 5a | El sistema no reconoce como un correo registrado la dirección ingresada y manda un mensaje de advertencia informando al usuario que la dirección de correo ingresada no está registrada en el sistema |
| 7a | El sistema no es capaz de generar o mandar el correo electrónico que se manda al Usuario y muestra una mensaje de advertencia, informándole que el correo no pudo ser generado o mandado de forma que no se puede iniciar el proceso de recuperación de contraseña, pero puede volver a intentar iniciar el proceso más tarde |
| 11a | El sistema no es capaz de encontrar el correo ingresado en la BD. Muestra un mensaje de advertencia debido a que el correo no se ha registrado aún en el sistema, permanece en la misma pestaña borrando el campo de la contraseña |
| 11b | El sistema verifica que el correo está registrado pero la contraseña no coincide. Muestra un mensaje de advertencia debido a que el correo o contraseña no coinciden, permanece en la misma pestaña borrando el campo de la contraseña |
| 14a | El sistema muestra un mensaje de advertencia debido a que las contraseñas no coinciden, se mantiene en la misma pestaña y borra los campos de Contraseña y la verificación de la contraseña |
| 14b | El sistema muestra un mensaje de advertencia debido a que la contraseña no cumple con los requisitos mínimos de ser válida |
| | El sistema se mantiene en la misma pestaña y borra los campos de Contraseña y la verificación de la contraseña |

Req. no func:

| | |
|---|--|
| 1 | La generación y envío del correo automático que deberá mandarse al Usuario no tardará más de 10 segundos |
|---|--|

Puntos ampliación:

| | | | |
|--|---|--------|--|
| Nombre CU: Registrar una cuenta | | | |
| Actores: | Proveedor | | |
| Precondiciones: | Debe haber ingresado a la dirección web del sistema | | |
| Postcondiciones: | El sistema registra los datos faltantes del Proveedor en la Base de Datos del sistema | | |
| Autor: | Valle Martínez Luis Eduardo | Fecha: | 18/10/19 |
| Propósito: | Versión: V 1.1 | | |
| Se describen los pasos para que un Consumidor pueda registrar una cuenta dentro del sistema | | | |
| Resumen: | | | |
| El proveedor deberá de ingresar a su servidor de correo electrónico y seguir las instrucciones del correo mandado por el sistema. El primer paso será ingresar al sistema con la misma dirección de correo y la contraseña anexada en el mensaje, al ingresar se le pedirá que ingrese el/los nombres comerciales que utiliza la razón social con la que se ha registrado la dirección de correo. Como siguiente paso se le pide que ingrese la dirección fiscal asociada a la razón social, y finalmente deberá ingresar un número de contacto con extensión. | | | |
| Flujo Básico: | | | |
| 1 | El Proveedor ingresa su servidor de correo electrónico y confirma que en su bandeja de entrada reciba un mensaje con asunto: "Notificación de Registro al Sistema ***", donde vendrán las instrucciones a seguir para terminar el registro de la cuenta en el sistema | 5 | El sistema confirma que el correo se encuentre registrado en la BD del sistema y verifica que la contraseña sea la asociada a la dirección |
| 2 | El Proveedor ingresa al mensaje, lee las instrucciones a seguir y se dirige a la liga insertada en el correo, esta liga es un link directo al inicio de sesión en el sistema | 6 | El sistema reconoce que el correo se encuentra en el proceso de registro para un Proveedor y es su primer inicio de sesión |
| 3 | El Proveedor ingresa su correo electrónico, y contraseña anexada al correo mandado por el sistema | 7 | El sistema se dirige a un pestaña donde el Proveedor deberá ingresar el nombre o nombres comerciales asociados a la razón social registrada |
| 4 | El Consumidor verifica sus datos y da al botón "Siguiente" | 9 | El sistema confirma que el nombre este conformado únicamente por caracteres alfanuméricos y muestra el nombre introducido por debajo del campo de captura ordenado en forma de lista |
| 8 | El Proveedor ingresa el nombre comercial y pulsa el botón "Agregar Nombre" | | |
| 10 | El Proveedor agrega otro o más nombres comerciales repitiendo el procedimiento del punto 8 | | |
| 11 | El Proveedor verifica que ha ingresado todos los nombres y pulsa el botón "Siguiente" | 12 | El sistema verifica que exista al menos un nombre comercial agregado y dirige al Proveedor a una pestaña donde debe ingresar los datos de su domicilio fiscal |

| | | | |
|----|--|----|---|
| 13 | El Proveedor ingresa el CP, Estado, Municipio, Colonia Calle, Número exterior | | |
| 14 | El Proveedor verifica sus datos y da al botón "Siguiente" | 15 | El sistema verifica que no falta ningún campo de llenar, que el CP solo contenga caracteres numéricos y que el número exterior contenga solo caracteres alfanuméricos |
| | | 16 | El sistema lo dirige a una pestaña donde debe de ingresar un número telefónico |
| 17 | El proveedor ingresa el número telefónico y su extensión | | |
| 18 | El Proveedor verifica los datos y da al botón "Terminar Registro" | 19 | El sistema verifica que no existan campos vacíos, que el campo del número y extensión estén conformados únicamente por caracteres numéricos |
| | | 20 | El sistema muestra un mensaje de éxito en el registro y muestra una pestaña con la página principal definida para el Proveedor |

Flujo Alternativo:

- 5a El sistema no es capaz de encontrar el correo ingresado en la BD. Mostrará un mensaje de advertencia debido a que el correo no se ha registrado aún en el sistema, permanece en la misma pestaña borrando el campo de la contraseña
- 5b El sistema verifica que el correo está registrado pero la contraseña no coincide. Mostrará un mensaje de advertencia debido a que el correo o contraseña no coinciden, permanece en la misma pestaña borrando el campo de la contraseña
- 9a El sistema muestra un mensaje de advertencia debido a que el campo del Nombre está vacío
- 9b El sistema muestra un mensaje de advertencia debido a que el Nombre ingresado está compuesto solamente por caracteres alfanuméricos
- 12 El sistema muestra un mensaje de advertencia debido a que no se han agregado nombres comerciales y permanece en la pestaña
- 15a El sistema muestra un mensaje de advertencia debido a que los campos necesarios no han sido llenados
- 15b El sistema muestra un mensaje de advertencia debido a que el CP contiene caracteres no numéricos
- 15c El sistema muestra un mensaje de advertencia debido a que el campo Número exterior contiene caracteres extraños
- 19a El sistema muestra un mensaje de advertencia debido a que los campos necesarios no han sido llenados
- 19b El sistema muestra un mensaje de advertencia debido a que los campos de el celular y/o extensión tiene caracteres no numéricos

Req. no func:
Puntos ampliación:

| | | | |
|---------------------------|--|-------------------|--|
| Nombre CU: Realizar Queja | | | |
| Actores: | Consumidor | | |
| Precondiciones: | Dentro de la dirección web del sistema haber iniciado sesión e ingresar en la pestaña "Quejas y Reclamaciones" | | |
| Postcondiciones: | La queja aparecerá ahora al Consumidor mostrando el estado de la misma en la pestaña "Quejas y Reclamaciones" | | |
| Autor: | Valle Martínez Luis Eduardo | Fecha: 19/10/2019 | Versión: V 2,0 |
| Propósito: | Se describen los pasos para que un Consumidor pueda realizar una queja dentro del sistema | | |
| Resumen: | El Consumidor deberá de pulsar la opción "Realizar Queja o Reclamación", dentro de la pestaña para el registro de la queja debe de ingresar un Asunto a la Queja como nombre, seleccionar el tipo de Queja de un elemento select donde habrá categorizado 20 tipos de quejas, se le pedirá al Consumidor que en formato pdf, jpeg, doc o ods ingrese el contrato, recibo o comprobante de compra del servicio o producto en cuestión, así también deberá indicar el Nombre y Domicilio del Proveedor y finalmente una descripción del o servicio que se reclama y la narración de los hechos que dieron lugar a la queja. El Consumidor dará al botón "Enviar" y el sistema le mostrará un mensaje | | |
| Flujo Básico: | | | |
| 1 | El Consumidor escogerá la opción que aparece en la interfaz "Realizar Reclamación o Queja" | 2 | El sistema mostrará la pestaña donde el Consumidor debe ingresar los datos de la Queja |
| 3 | El Consumidor ingresa el Asunto de la Queja, elige de los tipos de Quejas una opción, sube desde su dispositivo un archivo que refleje la compra o contratación del bien o servicio, ya sea un recibo, contrato o comprobante | 5 | El sistema muestra un sección desplegable debajo de la opción. En la sección se muestra un barra de búsqueda y en forma de lista las Razones Sociales con los Nombres Comerciales de los Proveedores |
| 4 | A continuación el Consumidor pulsa la opción "Indicar Proveedor" | 7 | El sistema muestra la Razón Social del Proveedor a un lado de la opción para desplegar la sección |
| 6 | El Consumidor busca y elige al Proveedor involucrado de la lista | | |
| 8 | Finalmente el Consumidor describe el bien o producto y redacta los hechos que dieron lugar a su queja en el campo "Descripción del producto y narración de lo hechos" | | |
| 9 | El Consumidor verifica los datos y pulsa el botón "Enviar" | 10 | El sistema verifica que ninguno de los campos, a excepción de los opcionales como el Nombre y Domicilio del Proveedor, estén vacíos. Comprueba que tanto el Asunto, Nombre y Dirección del Proveedor y la narración o descripción de la queja este compuesta por caracteres alfanuméricos únicamente. Revisa que se halla elegido una opción en el "Tipo de Queja" y las dos referentes al Nombre y Dirección del Proveedor. |

- 11

El sistema muestra un mensaje de éxito informando al Consumidor que la Queja será atendida en un lapso de hasta 10 días, mandando de regreso un mensaje con la respuesta de acuerdo si la queja es procedente para un caso Conciliatorio o de otra forma es improcedente
- 12

El sistema regresa a la pestaña de "Quejas y Reclamaciones"

| | |
|--------------------|--|
| Flujo Alterno: | |
| 11a | El sistema muestra un mensaje de advertencia debido a que alguno de los campos se encuentra vacío o no se ha escogido una opción en la categoría "Tipo de Queja" |
| 11b | Los campos Asunto, Nombre y Domicilio del Proveedor y/o Descripción del producto y narración de los hechos, contienen caracteres extraños |
| 11c | El sistema muestra un mensaje de advertencia debido a que el tipo de archivo elegido no es de tipo jpg, jpeg, pdf, doc o ods |
| 11d | El sistema muestra un mensaje de advertencia debido a que no se ha escogido ningún archivo como comprobante desde el dispositivo |
| Req. no func: | |
| Puntos ampliación: | |

| | | | |
|--|---|------------------------|--|
| Nombre CU: Atender Queja | | | |
| Actores: Administrador | | | |
| Precondiciones: El Administrador debe haber iniciado sesión y haberse dirigido a la pestaña de "Quejas y Reclamaciones" | | | |
| Postcondiciones: El Sistema dejará de mostrar la Queja en la pestaña de Quejas y Reclamaciones, solo el Administrado que haya atendido la queja podrá verla en la pestaña "Quejas y Reclamaciones"/"Quejas Atendidas", también responderla y cambiar su estado | | | |
| Autor: | Valle Martínez Luis Eduardo | Fecha: 20/10/19 | Versión: 1,1 |
| Propósito: Se describen los pasos para que un Administrador pueda atender una queja realizada por un Consumidor en el sistema | | | |
| Resumen: En la pestaña "Quejas y Reclamaciones" se mostrarán las quejas realizadas por Consumidores y aún no han sido atendidas por los administradores mostrando el Asunto, Tipo de queja y la fecha de realización. El Administrador al posar el mouse sobre una de las quejas listadas aparecerá un botón con la leyenda "Atender Queja", presionará en el botón y el sistema le mostrará una pestaña donde despliegue todo el contenido de la queja, una opción para responder a la queja realizada por el Consumidor | | | |
| Flujo Básico: | | | |
| 1 | El Administrador posa el mouse sobre una de las quejas listadas aún no atendidas, saldrá un botón con la leyenda "Atender Queja", el Administrador presionará el botón | 2 | El sistema mostrará un mensaje de éxito indicando que a partir de ese momento es el único capaz de responder a esta queja, modificar su estado o visualizar su contenido |
| | | 3 | El sistema mostrará una pestaña con toda la información de la queja en "Quejas y Reclamaciones"/"Quejas Atendidas", además de su información desplegada, el Administrador es capaz de descargar el comprobante subido por el Consumidor. Así mismo se tiene la opción de Responder la Queja indicando la procedencia de la misma |
| Flujo Alterno: | | | |
| 2 | El sistema muestra un mensaje de error informando al administrador de un error que evita pueda atender la queja en ese momento, por lo que debería de intentar otra vez más tarde | | |
| Req. no func: | | | |
| Puntos ampliación: | | | |
| 1 | Responder Queja | | |

Nombre CU: Responder Queja

| | | | |
|------------------|---|--------|----------|
| Actores: | Administrador | | |
| Precondiciones: | El Administrador debe haber iniciado sesión, haber atendido una queja con anterioridad y dirigirse a la pestaña de "Quejas y Reclamaciones"/"Quejas Atendidas" | | |
| Postcondiciones: | El Administrador perderá la facultad de Responder la Queja o de Mandar mensaje a Consumidor, pero aún podrá consultar el contenido de la queja. El sistema notificará al Consumidor que realizó la Queja, sobre el mensaje enviado como Respuesta Y de ser Procedente la Queja se le notificará con copia al Proveedor de la queja en su contra | | |
| Autor: | Valle Martínez Luis Eduardo | Fecha: | 20/10/19 |
| Propósito: | Se describen los pasos para que un Administrador pueda Responder a una Queja | | |
| Resumen: | En la pestaña "Quejas y Reclamaciones"/"Quejas Atendidas" se mostrarán las quejas atendidas con anterioridad por el Administrador, el Adminis trador posará el mouse sobre la queja que necesite y pulsará el botón "Consultar Queja", dentro de la pestaña mostrada elegirá la opción "Respon der Queja". El sistema mostrará una pestaña donde deberá llenar los campos | | |
| Flujo Basico: | | | |

V 2.0

| | | | |
|---|---|---|---|
| 1 | El Administrador posa el mouse sobre una de las quejas listadas atendidas con anterioridad, se mostrará un botón con la leyenda "Consultar Queja" y presionará el botón | 2 | El Sistema mostrará una pestaña con el contenido de la queja y la opción Responder Queja |
| 3 | El Administrador seleccionará la opción de "Responder la Queja" | 4 | El sistema mostrará una pestaña con un elemento select en el que el Administrador debe de indicar la Procedencia de la Queja, un elemento para seleccionar un documento desde el dispositivo que servirá para informar, según el formato y documento correspondiente de la Procuraduría, la procedencia de la Queja, y finalmente como campo opcional un Comentario |
| 5 | El Administrador selección la Procedencia de la Queja, selecciona desde su dispositivo el documento de la Procuraduría que avala la decisión de procedencia y opcionalmente escribe un comentario | 7 | El sistema verifica que se haya escogido una opción en la Procedencia de la Queja, seleccionado un archivo en la opción de escoger el archivo avalatorio y finalmente que el comentario ingresado tenga una longitud máxima de 500 caracteres |
| 6 | Verifica que los datos y el archivo sean correctos y pulsa el botón "Responder" | 8 | El sistema muestra un mensaje de éxito informando al Administrado que se le notificará al Consumidor sobre la Respuesta dada a su Queja y de haber sido procedente se notificará con copia al Proveedor del queja en su contra. El sistema mostrará a la queja con estado Respondida en la pestaña "Quejas Atendidas" |

| | |
|--------------------|---|
| Flujo Alterno: | |
| 7a | El sistema muestra un mensaje de advertencia debido a que no se seleccionó la Procedencia de la Queja |
| 7b | El sistema muestra un mensaje de advertencia debido a que el formato del archivo seleccionado no es soportado |
| 7c | El sistema muestra un mensaje de advertencia debido a que el comentario realizado tiene una extensión mayor a 500 |
| Req. no func: | |
| Puntos ampliación: | |

| | | | |
|--|--|----------|---|
| Nombre CU: Crear Caso de Conciliación | | | |
| Actores: | Administrador | | |
| Precondiciones: | El Administrador debe haber iniciado sesión, haberse dirigido a la pestaña de "Quejas y Reclamaciones"/"Quejas Atendidas" | | |
| Postcondiciones: | El sistema notificará al Consumidor, Proveedor y Conciliador de su inclusión en un proceso de conciliación | | |
| Autor: | Valle Martínez Luis Eduardo | Fecha: | 20/10/19 |
| | | Versión: | V 2.0 |
| Propósito: | | | |
| Se describen los pasos para que un Administrador pueda crear un caso de conciliación y asignar sus partes dentro del caso | | | |
| Resumen: | | | |
| En la pestaña "Quejas y Reclamaciones"/"Quejas Atendidas" se mostrarán las quejas listadas y el estado de estas, se seleccionará aquella con estado Respondida y se verá la pestaña mostrando el contenido de la queja. Un opción en esta pestaña tendrá como leyenda "Crear caso de Conciliación a partir de esta Queja", el Administrador pulsará la opción y el sistema le dirigirá a una pestaña donde deberá de asignar al caso el Conciliador. Una pestaña despliega una sección de donde podrá elegir el Administrador al Conciliador buscando por su nombre en la barra de búsqueda y los resultados aparecen en forma de lista debajo de esta barra. Elegido el Conciliador deberá pulsar en "Crear", y el sistema mostrará un mensaje de éxito informando de la creación del caso y la adición de las partes al caso | | | |
| Flujo Básico: | | | |
| 1 | El Administrador posa el mouse sobre una de las quejas listadas con estado Respondida, saldrá un botón con la leyenda "Consultar Queja" y lo presionará | 2 | El sistema mostrará una pestaña con el contenido de la queja, además de una opción llamada "Crear Caso de Conciliación a partir de esta Queja" |
| 3 | El Administrador pulsará la opción | 4 | El sistema le conducirá a otra pestaña donde se mostrará el Asunto de la Queja y Tipo de Queja, además de la opción "Asignar Conciliador". Al presionar a la opción se desplegará una sección con una barra de búsqueda y lista dos debajo de esta barra los Conciliadores registrados. En estas barra el Administrador podrá buscar al Conciliador por el Nombre con el que fue registrado |
| 5 | El Administrador pulsa la opción, busca y elige al Conciliador | 6 | El Sistema mostrará a un lado del botón para desplegar las secciones, el Nombre Completo del Conciliador |
| 7 | El Administrador verificará los datos ingresados y pulsará al botón de "Crear" | 8 | El sistema verifica que haya sido escogido al Conciliador en las sección desplegable |
| | | 9 | El Sistema mostrará un mensaje de éxito informando al Administrador de la creación del Caso de Conciliación y la asignación de las partes al mismo |
| Flujo Alterno: | | | |
| 4a | El sistema muestra un mensaje de advertencia en la sección desplegable informando al Administrador de la inexistencia de Consumidores, Proveedores y/o Conciliadores registrados en el sistema. El sistema deshabilitará automáticamente el botón de "Crear", permitiendo al Administrador solo pulsar el botón "Cancelar" | | |
| 8 | El sistema muestra un mensaje de advertencia debido a que no se ha escogido al Conciliador para la dirección del caso | | |
| 9a | El sistema muestra un mensaje de error debido a que alguna de las partes escogidas ya no está registrada en la BD del sistema, le pide al Administrador que vuelva a ingresar las partes correspondientes existentes y recarga la página. | | |
| 9b | El sistema muestra un mensaje de error debido a un error desconocido, le pide al Administrador que vuelva a intentar la creación del Caso una vez más y el sistema recarga la página | | |
| Req. no func: | | | |
| Puntos ampliación: | | | |

Nombre CU: Actualizar Contraseña

| | | | |
|--|--|----------|----------|
| Actores: | Usuario | | |
| Precondiciones: | El usuario deberá de haber ingresado al sistema y dirigirse a "Cuenta" | | |
| Postcondiciones: | El sistema actualiza el dato Contraseña del Usuario en la BD del sistema | | |
| Autor: | Valle Martínez Luis Eduardo | Fecha: | 20/10/19 |
| Proposito: | | Versión: | V 1.0 |
| Se describen los pasos para que un Usuario pueda actualizar una contraseña | | | |
| Resumen: | El Usuario debe de escoger la opción "Actualizar Contraseña", el sistema le mostrará una pestaña donde ingresará la contraseña actual y la contraseña nueva dos veces. El usuario verificará y dará al botón "Actualizar" y el sistema le mostrará un mensaje de éxito | | |

| | | | |
|---------------|---|---|--|
| Flujo Basico: | | | |
| 1 | El Usuario escoge la opción de "Actualizar Contraseña" | 2 | El sistema le muestra una pestaña con tres campos para llenar, el primero es la contraseña actual de la cuenta, el segundo es la nueva contraseña y el tercer campo le pide que vuelva a verificar la nueva contraseña |
| 3 | El Usuario ingresa su contraseña actual, después ingresa la nueva contraseña y finalmente verifica la nueva contraseña en el último campo | | |
| 4 | El Usuario verifica los datos ingresados y da al botón de "Actualizar" | 5 | El sistema muestra una ventana pidiendo que al usuario que confirme su elección de actualizar su contraseña |
| 6 | El Usuario pulsa el botón "Confirmar" | 7 | El Sistema verifica que la contraseña actual este asociada a la dirección de correo actual en la sesión vigente |
| | | 8 | El sistema verifica que los campos de Contraseña Nueva y Verificar Contraseña cumplan con los mínimos requerimientos de una contraseña: 1 letra Mayúscula, 1 carácter numérico y un símbolo # \$ % & ' () * + , - . / : ; < = > ? @ [\] ^ _ { } ~ y una longitud mínima de 8 caracteres, finalmente confirma que las dos contraseñas sean iguales |
| | | 9 | El Sistema muestra un mensaje de éxito informando al Usuario de la actualización de la contraseña y el sistema regresa a la pestaña "Cuenta" |

| | | | |
|----------------|--|--|--|
| Flujo Alterno: | | | |
| 5 | El Usuario elige la opción "Cancelar", la ventana emergente desaparece y se sigue mostrando la pestaña anterior sin cambios en los campos ingresados | | |
| 7 | El sistema muestra un mensaje de advertencia debido a que la contraseña actual no coincide con la contraseña asociada a la dirección de correo de la sesión activa | | |
| 8a | El sistema muestra un mensaje de advertencia debido a que una de los campos con la contraseña nueva no cumple con los requisitos mínimos para su actualización | | |
| 8b | El sistema muestra un mensaje de advertencia debido a que los campos con la nueva contraseña no coinciden | | |
| 9a | El sistema muestra un mensaje de advertencia debido a que alguno de los campos necesarios se encuentran vacíos | | |
| 9b | El sistema muestra un mensaje de error debido a un error desconocido y pide al Usuario que intente la actualización de la contraseña más tarde otra vez | | |

Nombre CU: Asignar Fecha y Hora de Audiencia

| | |
|------------------|---|
| Actores: | Conciliador |
| Precondiciones: | Debe de haber un caso de Conciliación activo, se hayan realizado menos de 3 audiencias o se haya suspendido una audiencia y no exista un Dictamen emitido. El Conciliador debe dirigirse a "Casos Conciliación" |
| Postcondiciones: | El sistema guarda la fecha y hora en la que audiencia debe iniciar, se notificará a los Usuarios Conflictuados de la Fecha y Hora en la que se dará la Audiencia |
| Autor: | Valle Martínez Luis Eduardo |
| Propósito: | 20/10/19 |
| Resumen: | Versión: V 1,0 |

Se describen los pasos para que un Conciliador fije una Fecha y Hora para el inicio de una Audiencia

El Conciliador seleccionará el caso con estado Activo y escogerá "Abrir Caso", dentro de la pestaña escogerá la opción "Asignar Fecha y Hora de la siguiente Audiencia". En la sección desplegada, ingresará la fecha de la cita en el calendario que se muestra, y finalmente la hora en formato de 24 horas para el inicio de la Audiencia. Verificados los datos ingresados el Conciliador da al botón "Asignar Cita" y el sistema muestra un mensaje de éxito informando de la fijación de la fecha y hora, y la notificación a las partes sobre la cita ingresada

| | | | |
|---------------|---|----|--|
| Flujo Basico: | | | |
| 1 | El Conciliador posa el mouse sobre el Asunto del caso y estado Activo que desea abrir | 2 | El sistema muestra un botón "Abrir Caso" |
| 3 | El Conciliador pulsa el botón "Abrir Caso" | 4 | El Sistema muestra un pestaña donde se muestra el contenido del Caso de Conciliación, incluyendo los Documentos aportados por las partes, generación de documentos propios del proceso de Conciliación y otras opciones inherentes a las funciones del Conciliador y el caso mismo |
| 5 | El Conciliador escoge la opción "Asignar Fecha y Hora de la siguiente Audiencia" | 6 | El sistema despliega una sección flotante debajo de la opción, con dos campos para llenar, "Fecha" y "Hora de la Audiencia" |
| 7 | El Conciliador pulsa el botón "Fecha" | 8 | El sistema despliega un calendario que muestra fechas contabilizadas 15 días después de la última Audiencia o desde la fecha actual |
| 9 | El Conciliador escoge un fecha del calendario | 10 | El sistema muestra la fecha a la izquierda del botón "Fecha" y esconde el Calendario |
| 11 | El Conciliador ingresa una hora en formato de 24 horas | 13 | El sistema verifica que ningún campo este vacío, el campo Hora se encuentre en el rango de 09:00 – 18:00 y se haya ingresado únicamente caracteres numéricos a excepción del símbolo ':' |
| 12 | El Conciliador verifica los datos y pulsa "Asignar Cita" | 14 | El sistema muestra una ventana emergente previniendo al Conciliador de estar seguro de fijar la cita pues esta no puede ser cambiada una vez confirmada |

| | | | |
|--------------------|---|----|--|
| 15 | El Conciliador pulsa al botón "Confirmar" | 16 | El Sistema cierra la ventana emergente y muestra un mensaje de éxito informando al Conciliador de la fecha y Hora fijada, así como de la notificación de las partes involucradas sobre la nueva cita |
| Flujo Alternativo: | | | |
| 6 | El sistema muestra un mensaje en la sección desplegable informando al Conciliador que ya no es posible asignar una Fecha y Hora de Audiencia debido a que el número de Audiencias máximo se ha agotado o ya se ha emitido un Dictamen | | |
| 8 | El sistema muestra un mensaje debido a que la fecha máxima para la asignación de la cita para la siguiente Audiencia se ha excedido | | |
| 13a | El sistema muestra un mensaje de advertencia debido a que algún campo se encuentra vacío | | |
| 13b | El sistema muestra un mensaje de advertencia debido a que la hora ingresada contiene caracteres no numéricos | | |
| 13c | El sistema muestra un mensaje de advertencia debido a que la hora ingresada no esta dentro del rango de un horario laborable | | |
| 16 | El Conciliador ha pulsado a "Cancelar" y el sistema cierra la ventana emergente pero no realiza ningún cambio a los campos llenados por el Conciliador | | |

Req. no func:
Puntos ampliación:

| | |
|-------------------------------------|--|
| Nombre CU: Atender Audiencia | |
| Actores: | Conciliador |
| Precondiciones: | Debe de haber un caso de Conciliación activo y se haya designado la hora y fecha de la audiencia, pudiendo el Conciliador ingresar a la sala de Audiencia hasta 5 minutos antes de la hora especificada. Dirigirse a la pestaña "Casos Conciliación" |
| Postcondiciones: | El sistema contará la Audiencia permitiendo el registro de hasta 3 Audiencias máximo bajo condiciones normales, en el caso contrario de ser atendida la Audiencia como consecuencia de una suspensión podrá realizarse 3 máximo hasta la conclusión con el documento Acta de Audiencia o la emisión de un Dictamen |
| Autor: | Valle Martínez Luis Eduardo |
| Proposito: | Se describen los pasos para que un Conciliador atienda a la Audiencia propia de un proceso de Conciliación |
| Resumen: | El Conciliador seleccionará el caso con estado Activo y escogerá "Abrir Caso", dentro de la pestaña pulsará la opción "Atender Audiencia". opción que solo se activará hasta 5 minutos antes de la cita especificada. El sistema mostrará una pestaña que será una sala de Audiencia en la cual se mostrarán las partes activas conectadas, opciones con respecto a la Audiencia: "Levantar Acta de Audiencia", "Emitir Dictamen", "Suspender Audiencia", "Imponer medida de Apremio". En el marco principal se mostrará una interfaz típica de un chat que tendrá en la parte inferior un campo para la adición de texto, y un botón para publicar el mensaje al chat. Una vez que la Audiencia se de por termina da el Conciliador necesitará publicar el Acta de Audiencia, la cuál puede irse realizando durante el transcurso de la Audiencia, y de esta ma nera dejar explicito la posición de las partes respecto al Acta de Audiencia, firmada en acuerdo o desacuerdo la Audiencia termina mostrán dose en el chat un mensaje que informa de la finalización de la Audiencia, así también el campo para los mensajes se inhabilitará y el botón para publicar los mensajes desaparece, finalmente se dejan de mostrar las partes conectadas a la sala |
| Flujo Basico: | |

| | | | |
|---|---|---|--|
| 1 | El Conciliador posa el mouse sobre el Asunto del caso y estado Activo que desea abrir | 2 | El sistema muestra un botón "Abrir Caso" |
| 3 | El Conciliador pulsa el botón "Abrir Caso" | 4 | El Sistema muestra un pestaña donde se muestra el contenido del Caso de Conciliación, incluyendo los Documentos aportados por las partes, generación de documentos propios del proceso de Conciliación y otras opciones inherentes a las funciones del Conciliador y el caso mismo. Dentro de estas opciones existe la opción "Atender Audiencia", la cual solo se activa 5 minutos antes de la hora especificada en la cita de la Audiencia |
| 5 | El Conciliador escoge la opción "Atender Audiencia" | 6 | El sistema muestra una pestaña llamada Sala de Audiencia conformada por opciones inherentes a la Audiencia: "Levantar Acta de Audiencia", "Emitir Dictamen", "Suspender Audiencia", "Imponer medida de Apremio". En la sección lateral derecha se muestran los documentos aportados por las partes, y en la parte inferior las partes activas conectadas a la sala de Audiencia. La sección central que ocupa la mayor parte de la pantalla se ubica el Chat, con una sección inferior conformada por un campo donde se pueden ingresar los mensajes para ser publicados en el chat, y un botón útil para publicar el mensaje en el chat |

| | | | |
|----|---|----|--|
| 7 | El Conciliador manda mensaje ingresando el texto en el campo de texto y publicándolo pulsando el botón con el icono de flecha | 8 | El sistema muestra el mensaje mandado acomodándolos en forma de una cola, los mandados por el Conciliador se mostrarán del lado derecho en la parte baja y en letras pequeñas pero legibles el rol del Conciliador en la parte alta del mensaje, y al mismo tiempo este mensaje de mostrará de la misma forma en el chat de las demás partes pero con la diferencia de localizarse en la parte derecha del chat |
| 9 | El Conciliador selecciona la opción "Levantar Acta de Audiencia" | 10 | El sistema despliega una sección con 2 campos por llenar El primero es le campo "Título del Acta" y el segundo es un campo para la redacción del Acta", debajo se tiene dos botones, "Guardar Cambios" y "Publicar Acta". En la parte superior de la sección se tienen también 2 botones, un signo de '-' y una 'x', indicando el primero la minimización de la sección y la otra la cancelación del avance realizado en el Acta de Audiencia |
| 11 | El Conciliador ingresa el Título del Acta, e ingresa texto en el campo destinado a la redacción del Acta, confirma lo ingresado y pulsa "Guardar Cambios" | 12 | El sistema mostrará una animación de carga mientras se guardan los cambios en el sistema y muestra un mensaje de éxito informando al Conciliador que los cambios se han guardado |
| 13 | El Conciliador pulsa al botón superior '-' de la sección con el Acta de Audiencia | 14 | El sistema oculta la sección y realiza una animación en la cual la opción de "Levantar Acta de Audiencia" parpadea lentamente |
| 15 | El Conciliador pulsa la opción "Levantar Acta de Audiencia" | 16 | El sistema despliega la sección con el Acta |
| 17 | El Conciliador pulsa el botón "Publicar Acta" | 18 | El sistema muestra una ventana emergente advirtiéndolo al Conciliador que no podrá realizar cambios si confirma la publicación del Acta |
| 19 | El Conciliador pulsa al botón "Confirmar" | 20 | El sistema oculta la venta emergente y la sección con el Acta de Audiencia, el sistema muestra un mensaje de éxito indicando que la Acta se publicó satisfactoriamente y en el chat del Conciliador se mostrará un mensaje generado automáticamente informando que se espera la respuesta de las otras partes de acuerdo al Acta publicada |
| | | 21 | Cuando las dos partes confirmen su postura de acuerdo al Acta de Audiencia el mensaje en el chat habilitará el botón "Terminar Audiencia" |
| 22 | El Conciliador pulsa el botón "Terminar Audiencia" | 23 | Una ventana emergente advierte al Conciliador de que al confirmar terminar la audiencia ninguna de las partes podrá volver a publicar en el chat y no se mostrará en la sala las partes activas conectadas a esta |

| | | | |
|--------------------|--|----|---|
| 24 | El Conciliador escoge la opción "Confirmar" | 25 | El sistema muestra un mensaje en el chat de todas las partes informando del fin de la Audiencia, el campo para publicar mensajes se desactiva y desaparece el botón para publicar al chat. Así mismo la sección donde se muestran las partes conectadas a la sala no muestra ya actividad |
| Flujo Alterno: | | | |
| 6 | El sistema muestra un mensaje de error debido a un error no identificado no ha permitido al Conciliador ingresar a la Sala de Audiencia, le pide al Conciliador que intente otra vez más tarde | | |
| 8 | El sistema muestra un mensaje de error debido a un error desconocido que no ha permitido publicar el mensaje en el chat, el sistema muestra el mensaje en el chat únicamente al Conciliador de forma más tenue al de los otros mensaje y coloca dos botones en la parte inferior, "Borrar" y "Reintentar" | | |
| 12 | El sistema muestra una animación de carga que tarda en terminar y muestra finalmente un mensaje indicando que ocurrió un error que no permitió guardar los cambios del Acta que se han realizado, indica al Conciliador que trate de guardar cambios otra vez más tarde | | |
| 20 | El Conciliador elige la opción "Cancelar" y el sistema cierra la ventana emergente, no modifica los campos de la sección con el Acta | | |
| 21 | El sistema muestra un mensaje de advertencia informando al Conciliador que el tiempo límite de 10 minutos para indicar la postura de las partes de acuerdo al Acta terminó, una o ambas partes no seleccionaron su postura y la Audiencia terminó tomando como en Desacuerdo respecto al Acta la parte que no contestó | | |
| 23a | El Conciliador elige la opción "Cancelar" y el sistema cierra la ventana emergente | | |
| 23b | El sistema muestra un mensaje de advertencia informando al Conciliador que el tiempo límite de 5 minutos para indicar el término de la Audiencia agotaron y automáticamente la sala terminó la Audiencia | | |
| 25 | El sistema muestra un mensaje de error debido a un error desconocido que no ha permitido la terminación de la Audiencia de forma normal | | |
| Req. no func: | | | |
| 1 | El tiempo que esperó al mensaje para seleccionar la postura de la parte de acuerdo al Acta de Audiencia será de 10 minutos máximos que empezarán a contar una vez a parezcan en el chat de la parte | | |
| 2 | El tiempo que esperó a ser terminada la Audiencia al presionar al botón "Terminar Audiencia" por parte del Conciliador será 5 minutos máximo una vez las dos partes hayan confirmado su postura respecto al Acta | | |
| Puntos ampliación: | | | |
| 1 | Suspender Audiencia | | |
| 2 | Imponer Medida de Apremio | | |
| 3 | Emitir Dictamen | | |

| | | | |
|-------------------------------------|---|------------------------|---|
| Nombre CU: Atender Audiencia | | | |
| Actores: | Usuario Conflictuado, Conciliador | | |
| Precondiciones: | Debe de haber un caso de Conciliación activo y se haya designado la hora y fecha de la audiencia, pudiendo el Usuario Conflictuado ingresar a la sala de Audiencia hasta 5 minutos antes de la hora especificada. Dirigirse a la pestaña "Casos Conciliación" | | |
| Postcondiciones: | El sistema contará la Audiencia permitiendo el registro de hasta 3 Audiencias máximo bajo condiciones normales, en el caso contrario de ser atendida la Audiencia como consecuencia de una suspensión podrá realizarse 3 máximo hasta la conclusión con el documento Acta de Audiencia o la emisión de un Dictamen | | |
| Autor: | Valle Martínez Luis Eduardo | Fecha: 20/10/19 | Versión: V 1,0 |
| Propósito: | Se describen los pasos para que un Usuario Conflictuado atienda a la Audiencia, propia de un proceso de Conciliación | | |
| Resumen: | El Usuario Conflictuado seleccionará el caso con estado Activo y escogerá "Abrir Caso", dentro de la pestaña escogerá la opción "Atender Audiencia", opción que solo se activará hasta 5 minutos antes de la cita especificada. El sistema mostrará una pestaña que será una sala de Audiencia, en la cual se mostrarán las partes activas conectadas y la opción de "Salir de Sala". En el marco principal se mostrará una interfaz típica de un chat que tendrá en la parte inferior un campo para la adición de texto, y un botón para publicar el mensaje al chat. Una vez que la Audiencia se de por terminada un mensaje aparecerá en el chat con un enlace al Acta de Audiencia realizada por el Conciliador; En el mensaje se muestran dos botones referentes al acuerdo a lo expresado en el Acta, el Usuario Conflictuado escoge alguna opción, "Acuerdo" o "Desacuerdo". Una vez las dos partes confimen el Acta un mensaje aparecerá en el chat informando el fin de la Audiencia así también se deshabilita el campo para escribir mensajes y desaparece el botón para publicarlos, finalmente se dejan de mostrar las partes conectadas a la sala | | |
| Flujo Basico: | | | |
| 1 | El Usuario Conflictuado posa el mouse sobre el Asunto del caso y estado Activo que desea abrir | 2 | El sistema muestra un botón "Abrir Caso" |
| 3 | El Usuario Conflictuado pulsa el botón "Abrir Caso" | 4 | El Sistema muestra un pestaña donde se muestra el contenido del Caso de Conciliación, incluyendo los Documentos aportados por las partes, generación de documentos propios del proceso de Conciliación y otras opciones inherentes a las funciones del Conciliador y el caso mismo. Dentro de estas opciones existe la opción "Atender Audiencia", la cual solo se activa 5 minutos antes de la hora especificada en la cita de la Audiencia |
| 5 | El Usuario Conflictuado escoge "Atender Audiencia" | 6 | El sistema muestra una pestaña llamada Sala de Audiencia mostrando la opción de "Salir de sala", una sección lateral derecha que expone los documentos aportados por las partes, y en la parte inferior las partes activas conectadas a la sala de Audiencia. La sección central que ocupa la mayor parte de la pantalla se ubica el Chat, con una sección inferior conformada por un campo donde se pueden ingresar los mensajes para ser publicados en el chat, y un botón útil para publicar el mensaje en el chat |

| | | | |
|--------------------|--|----|--|
| 7 | El Usuario Conflictuado manda mensajes ingresando el mensaje en el campo de texto y publicándolo al presionar el botón con el icono de flecha | 8 | El sistema muestra el mensaje mandado acomodándolo en forma de una cola, los mandados por el Usuario Conflictuado mostrándose del lado derecho en la parte baja, y en letras pequeñas pero legibles el rol del usuario en la parte alta del mensaje, y al mismo tiempo este mensaje de mostrará de la misma forma en el chat de las demás partes con la diferencia de localizarse en la parte derecha del chat |
| 9 | El Conciliador publica el Acta de Audiencia | 10 | El sistema muestra un mensaje en el chat del Usuario Conflictuado, el mensaje contiene un link para mostrar el Acta de Audiencia y dos opciones para escoger la postura de acuerdo al Documento y realizar observaciones al respecto |
| 11 | El Usuario Conflictuado escoge alguna de las 2 opciones en el mensaje "Acuerdo" o "Desacuerdo" | 12 | El sistema desactiva las opciones del mensaje con el Acta y muestra un mensaje informando que el sistema esperará a que el otro Usuario Conflictuado escoja su postura |
| 12 | El otro Usuario Conflictuado escoge una opción | 13 | El sistema cambia el texto del mensaje, informa ahora que se está esperando a que el Conciliador de por terminada la audiencia de forma manual, de otra manera la Audiencia terminará por si sola |
| Flujo Alterno: | | | |
| 6 | El sistema muestra un mensaje de error debido a un error no identificado no ha permitido al Usuario Conflictuado ingresar a la Sala de Audiencia, le pide al Usuario Conflictuado que intente otra vez más tarde | | |
| 8 | El sistema muestra un mensaje de error debido a un error desconocido que no ha permitido publicar el mensaje en el chat, el sistema muestra el mensaje en el chat únicamente al Usuario Conflictuado de forma más tenue al de los otros mensaje y coloca dos botones en la parte inferior, "Borrar" y "Reintentar" | | |
| 10 | El sistema muestra un mensaje de advertencia informando al Usuario Conflictuado que el tiempo limite de 10 minutos para indicar la postura y realizar observaciones al Acta terminó, por lo que su postura se definió como en Desacuerdo | | |
| 13a | El sistema muestra un mensaje de advertencia informando al Usuario Conflictuado que el tiempo limite de 5 minutos para que el Conciliador indicar el término de la Audiencia se agotaron, y termino automáticamente | | |
| 13b | El sistema muestra un mensaje de error debido a un error desconocido que no ha permitido la terminación de la Audiencia de forma normal | | |
| Req. no func: | | | |
| 1 | El tiempo que esperá al mensaje para seleccionar la postura del Usuario Conflictuado sobre el Acta será de 10 minutos máximos que empezarán a contar una vez a parezcan en el chat | | |
| 2 | El tiempo que esperá a ser terminada la Audiencia al presionar al botón "Terminar Audiencia" por parte del Conciliador será 5 minutos máximo una vez las dos partes hayan confirmado su postura respecto al Acta | | |
| Puntos ampliación: | | | |
| 1 | Suspender Audiencia | | |
| 2 | Imponer Medida de Apremio | | |
| 3 | Emitir Dictamen | | |

| | |
|---|--|
| Nombre CU: Suspende Audiencia | |
| Actores: | Conciliador, Usuario Conflictuado |
| Precondiciones: | El Conciliador y Usuario Conflictuado debe de haber ingresado a una Sala de Audiencia |
| Postcondiciones: | El sistema contabilizará al número de veces que una Audiencia ha sido Suspendida, con un número máximo de 3 para la realización del Acta de Audiencia o en su caso la emisión del Dictamen |
| Autor: | Valle Martínez Luis Eduardo |
| Propósito: | 20/10/19 |
| Se describen los pasos para que un Conciliador suspenda una Audiencia | |
| Resumen: | Versión: V 1,0 |
| El Conciliador durante el desarrollo de una Audiencia pulsará la opción de "Suspender Audiencia" a petición expresa de todas las partes o una de las partes. El sistema mostrará una ventana emergente advirtiéndolo al Conciliador que se tiene un máximo de 3 reanudaciones después de realizar una Audiencia y si se encuentra seguro de Suspender la Audiencia. El Conciliador elegirá "Confirmar", a continuación a parecerá una ventana emergente pidiendo los datos para fijar la cita de la próxima reanudación de Audiencia. El Conciliador ingresará la Fecha y Hora para que finalmente el sistema muestre a todas las partes un mensaje en el chat informándoles de la Suspensión de la Audiencia, esto provocará que el campo para ingresar texto sea deshabilitado y el botón para publicar los mensajes oculto, de la misma manera no se mostrará a las partes conectadas a la Sala de Audiencia | |
| Flujo Básico: | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 1 | El Conciliador pulsa la opción "Suspender Audiencia" | 2 | El sistema muestra una ventana emergente advirtiéndolo al Conciliador si esta seguro de suspender la Audiencia, esta suspensión contabilizará en el número máximo de 3 intentos para la reanudación de Audiencias, para este fin la ventana muestra dos opciones "Cancelar" y "Confirmar" |
| 3 | El Conciliador elige la opción "Confirmar" | 4 | El sistema cierra la ventana emergente y muestra otra ventana emergente donde el Conciliador deberá ingresar la nueva fecha para la reanudación de la Audiencia, exponiendo dos campos vacíos y en la parte inferior dos opciones "Cancelar" y "Confirmar" |
| 5 | El Conciliador selecciona un fecha del Calendario desplegable e ingresa una hora en formato de 24 horas en el segundo campo vacío | 7 | El sistema verifica que ningún campo se encuentre vacío, que los caracteres ingresados en el campo de Hora sean numéricos, a excepción del ':' y que el rango de la hora ingresada se mantenga entre las 09:00 hasta las 18:00 |
| 6 | El Conciliador verifica los datos y pulsa "Confirmar" | 8 | El sistema cierra la ventana emergente y muestra un mensaje en el chat tanto para el Conciliador como para los Usuarios Conflictuados, informando que la Audiencia en la sala ha sido suspendida y será reanudada para la Fecha y Hora ingresada por el Conciliador |

9 El sistema tanto para el Conciliador como para los Usuarios Conflictuados, deshabilita el campo para ingresar mensajes , oculta el botón para publicarlos y finalmente deja de mostrar las partes conectadas en la sala

Flujo Alternativo:

- 1 El sistema deshabilitará inmediatamente la opción "Suspender Audiencia" si se trata del tercer intento por reanudar la suspensión de una Audiencia
- 3 El Conciliador elige la opción "Cancelar" y el sistema cierra la ventana emergente sin realizar cambio alguno
- 6 El Conciliador elige la opción "Cancelar" y el sistema cierra la ventana emergente sin realizar cambio alguno
- 7a El sistema muestra un mensaje de advertencia al Conciliador debido a que alguno de los campos está vacío
- 7b El sistema muestra un mensaje de advertencia al Conciliador debido a que el campo de Hora contiene otros caracteres que no son numéricos
- 7c El sistema muestra un mensaje de advertencia al Conciliador debido a que la hora ingresado en el campo no se encuentra dentro de los límites 09:00-18:00
- 8 El sistema muestra un mensaje al Conciliador y a los Usuarios Conflictuados debido a un error desconocido que no permitió suspender correctamente la suspensión de la Audiencia

Req. no func:

Puntos ampliación:

| | | | |
|--|---|---------------|---|
| Nombre CU: Imponer Medida de Apremio | | | |
| Actores: Conciliador, Usuario Conflictuado | | | |
| Precondiciones: El Conciliador debe de haber ingresado a una Sala de Audiencia y hayan pasado mínimo 15 minutos de la hora acordada en la cita a la Audiencia | | | |
| Postcondiciones: El sistema habilitará una opción llamada "Presentar Justificante de Inasistencia" al Usuario Conflictuado, en la pestaña "Aportar documentos al Caso" y no permitirá una vez impuesta la medida la incorporación a la Sala de Audiencia, inclusive cuando el Conciliador no haya suspendido o terminado la Audiencia | | | |
| Autor: | Valle Martínez Luis Eduardo | Fecha: | 20/10/19 |
| Propósito: | Se describen los pasos para que un Conciliador imponga una Mediad de Apremio a un Usuario Conflictuado | | |
| Resumen: El Conciliador pulsará la opción "Imponer Medida de Apremio", el sistema desplegará una sección, con el Rol y Nombre/Razón Social, ordenados en forma de lista y un elemento option en la parte derecha de la fila. Una vez el Conciliador seleccione al menos una de las opciones desplegadas se habilitará un botón "Imponer", lo siguiente será una ventana emergente pidiendo al Conciliador que con firme su decisión. El Conciliador pulsa "Confirmar", el sistema cerrará la ventana emergente y mostrará un mensaje en el chat en el que informa de la imposición de una Medida de Apremio al/los Usuarios Conflictuados | | | |
| Flujo Basico: | | | |
| 1 | El Conciliador pulsa "Imponer Medida de Apremio" | 2 | El sistema muestra una sección desplegable con una lista de dos elementos, cada uno representando a las partes del Caso de Conciliación. Los elementos de la lista muestran el Rol, Nombre/Razón Social del Usuario Conflictuado, y en la izquierda de los datos un elemento option para la selección del Conciliador |
| 3 | El Conciliador selecciona uno o los dos Usuarios Conflictuados | 4 | El sistema habilita un botón con la leyenda "Imponer" en la parte inferior de la sección desplegable |
| 5 | El Conciliador pulsa al botón "Imponer" | 6 | El sistema muestra una ventana emergente pidiendo al Conciliador que confirme su decisión de imponer la Medida de Apremio |
| 7 | El Conciliador elige la opción "Confirmar" | 8 | El sistema cierra la sección desplegable, la ventana emergente y muestra en el chat un mensaje informando del Usuario Conflictuado al que se le ha impuesto una Medida de Apremio |
| Flujo Alterno: | | | |
| 7 | El Conciliador elige la opción "Cancelar", el sistema cierra la ventana emergente y no realiza ningún cambio | | |
| 8 | El sistema muestra un mensaje de error debido a un error desconocido que no permitió la correcta imposición de la Medida de Apremio al Usuario Conflictuado | | |
| Req. no func: | | | |
| Puntos ampliación: | | | |
| | | V 1,0 | |

| | | | |
|-----------------------------------|---|------------------------|-----------------------|
| Nombre CU: Emitir Dictamen | | | |
| Actores: | Conciliador, Usuario Conflictuado | | |
| Precondiciones: | El Conciliador y Usuarios Conflictuados debe de haber ingresado a una Sala de Audiencia | | |
| Postcondiciones: | El sistema reconoce la emisión del dictamen como el fin del proceso de Conciliación, por lo que no más Audiencias son permitidas después de la emisión del Dictamen | | |
| Autor: | Valle Martínez Luis Eduardo | Fecha: 21/10/19 | Versión: V 1.0 |
| Propósito: | Se describen los pasos para que un Conciliador y los Usuarios Conflictuados emitan un Dictamen | | |
| Resumen: | <p>El Conciliador durante el desarrollo de una Audiencia pulsará la opción de "Emitir Dictamen", una sección desplegable con dos botones en la parte superior con los símbolos '-' y 'x', además muestra los datos tomados directamente desde el sistema: Fecha de emisión, Identificación del Conciliador, Nombre y domicilio de los Usuarios Conflictuados. Los demás datos necesitan ser capturados directamente por el Conciliador, el primer campo a llenar es "La obligación contractual" y "Tipo de bien o servicio", le siguen "Monto original de operación", "Determinación del importe de las obligaciones a cargo del Proveedor" y finalmente la "Cuantificación líquida de la bonificación al Consumidor". En la parte inferior se muestran dos opciones, "Guardar Avances" y "Emitir Dictamen", al terminar la redacción el Conciliador elige la opción "Emitir Dictamen", y una ventana emergente le pide al Conciliador que confirme la Emisión. El Conciliador debe pulsar a "Confirmar", y el sistema mostrará un mensaje tanto al Conciliador como a los Usuarios Conflictuados, en el caso del Conciliador el texto del mensaje indica la espera de la firma de las dos partes conflictuadas, en el caso de los Usuarios Conflictuados de muestra un enlace al Documento que funge como Dictamen y expone dos opciones en la parte inferior, "Declinar" y "Firmar". Cuando los dos Usuarios Conflictuados Firman el Dictamen, el texto en el mensaje del Conciliador indica que el Dictamen se ha emitido de forma exitosa. En cuanto a los Usuarios Conflictuados, aparecerá un nuevo mensaje en el chat informando el éxito de la emisión del Dictamen</p> | | |

| | | | | |
|----------------------|--|---|---|--|
| Flujo Basico: | | | | |
| 1 | El Conciliador pulsa la opción "Emitir Dictamen" | 2 | El sistema muestra un sección desplegable, dos iconos superiores se muestran, uno con el icono de '-' y otro con el icono de 'x'. El demás contenido de la sección se compone de datos tomados directamente del sistema y que son requeridos para el formato del Dictamen: Fecha emisión, Identificación del Conciliador, Nombre y Domicilio de los Usuarios Conflictuados; Los demás datos se exponen como campos vacíos que el Conciliador debe de ingresar: Obligación Contractual, Tipo de bien o servicio, Monto Original de la Operación, Determinación del importe de las obligaciones a cargo del Proveedor y finalmente la Cuantificación líquida de la bonificación al consumidor. En la parte inferior de la sección se colocan dos opciones "Guardar Cambios" y "Emitir Dictamen" | |
| 3 | El Conciliador ingresa los datos en los campos vacíos | 5 | El sistema muestra una animación de carga y después un mensaje de éxito informando al Conciliador de que los cambios se han guardado satisfactoriamente | |
| 4 | El Conciliador verifica los datos ingresados y pulsa la opción "Guardar Cambios" | | | |

| | | | |
|-------------------------------------|---|----|---|
| 6 | El Conciliador pulsa a la opción de "Emitir Dictamen" | 7 | El sistema muestra una ventana emergente pidiendo al Conciliador que confirme la decisión de Emitir el Dictamen, advirtiéndole que la emisión si es aceptada por los Usuarios Conflictuados no podrá ser modificada |
| 8 | El Conciliador elige la opción "Confirmar" | 9 | El sistema verifica que ninguno de los campos esté vacío |
| | | 10 | El sistema muestra al Conciliador un mensaje en el chat donde le informa que se esta esperando a que los Usuarios Conflictuados firme la emisión del Dictamen |
| | | 11 | El sistema muestra a los Usuarios Conflictuados un mensaje en chat que contiene una liga al Documento que funge como Dictamen y dos opciones para responder al mensaje, "Declinar" o "Firmar" |
| 12 | El Usuario Conflictuado pulsa la opción "Firmar" | 13 | El sistema deshabilita las demás opciones y muestra un mensaje explicando que se sigue esperando que el otro Usuario Conflictuado Firme el Dictamen |
| | | 14 | Cuando los dos Usuarios Conflictuados han firmado el Dictamen, aparece un mensaje en el chat de los Usuarios Conflictuados informando que el Dictamen se ha emitido con éxito |
| | | 15 | Cuando los dos Usuarios Conflictuados han firmado el Dictamen el mensaje en el chat del conciliador cambia el texto por un mensaje que indica que las dos partes conflictuadas han firmado y el Dictamen se ha emitido exitosamente |
| Flujo Alternativo: | | | |
| 5 | El sistema muestra al Conciliador un mensaje de error debido a un error desconocido que no le ha permitido al sistema guardar los cambios de forma exitosa | | |
| 7 | El conciliador elige la opción "Cancelar", el sistema cierra la ventana emergente y no se modifica nada | | |
| 9 | El sistema muestra un mensaje de advertencia debido a que alguno de los campos se encuentra vacío | | |
| 13 | El sistema muestra un mensaje de error debido a un error desconocido que no ha permitido que se realice correctamente la firma del Dictamen, el sistema recarga la página y permite al Usuario Conflictuado volver a intentar realizar la Firma | | |
| 14 | El sistema muestra al Usuario Conflictuado un mensaje de error debido a un error desconocido que no ha permitido que se emita correctamente el Dictamen | | |
| 14 | El sistema muestra al Conciliador un mensaje de error debido a un error desconocido que no ha permitido que se emita correctamente el Dictamen | | |
| Req. no func: Puntos ampliación: | | | |

Nombre CU: Aportar Documentos al Caso

| | | | |
|------------------|--|----------|----------------|
| Atores: | Usuario Conflictuado | | |
| Precondiciones: | Debe de haber un caso de conciliación activo y el Usuario Conflictuado haber ingresado a la pestaña "Documentos de Caso" dentro del Caso de conciliación | | |
| Postcondiciones: | El Documento sera consultable por las partes involucradas en el Caso | | |
| Autor: | Valle Martínez Luis Eduardo | 21/10/19 | Versión: V 1.0 |
| Propósito: | Se describen los pasos para que un Usuario Conflictuado realice la aportacion de un documento desde su dispositivo al Caso | | |

Resumen:

El Usuario Conflictuado escoge la opción de "Aportar Documento", una sección desplegable muestra un botón con la leyenda "Subir Archivo" y un elemento select permite al usuario escoger la ruta dentro de los directorios de la pestaña "Documentos de Caso". En la parte inferior de la sección se tienen dos botones, "Cerrar" y "Aportar Documento". El Usuario primer pulsa el botón "Subir Archivo" y busca en los directorios de su dispositivo el documento con extensión pdf, jpeg, jpg o doc, después indica la ruta dentro de los Documentos del Caso y pulsa el botón "Aportar Documento". El sistema muestra una animación de carga y un mensaje de éxito informando al Usuario Conflictuado que el Documento se ha subido exitosamente.

Flujo Basico:

| | | | |
|---|---|----|---|
| 1 | El Usuario Conflictuado escoge "Aportar Documento" | 2 | El sistema muestra una sección desplegable con un botón llamado "Subir Archivo" y un elemento select para indicar la ruta dentro de los directorios de la pestaña "Documentos de Caso" y por último en la parte inferior dos opciones, "Cerrar" y "Aportar Documento" |
| 3 | El Usuario Conflictuado pulsa el botón "Subir Archivo" | 4 | El sistema muestra la interfaz de un elemento file, el cual muestra los directorios del dispositivo del Usuario |
| 5 | El Usuario Conflictuado escoge el documento de sus directorios y pulsa el botón "Abrir" | 6 | El sistema verifica que la extensión del documento sea pdf, jpeg, jpeg o doc |
| | | 7 | El sistema muestra en el lado izquierdo al botón "Subir Archivo" el nombre del Documento y la extensión |
| 8 | El Usuario Conflictuado escoge la ruta del Documento | | |
| 9 | El Usuario Conflictuado pulsa "Aportar Documentos" | 10 | El sistema verifica que el campo con la ruta del archivo obtenido desde los directorios no este vacío |
| | | 11 | El sistema muestra una breve animación y cuando termina muestra un mensaje de éxito informando al Usuario Conflictuado que el Documento de ha subido exitosamente |

Flujo Alterno:

| | |
|----|--|
| 6a | El sistema muestra un mensaje de error debido a un error desconocido que no ha permitido al sistema la obtención del documento desde los directorios del dispositivo |
| 6b | El sistema muestra un mensaje de advertencia debido a que la extensión del archivo no es soportada al no se una de las especificadas |
| 10 | El sistema muestra un mensaje de advertencia debido a que el campo con la ruta del documento desde los directorios del dispositivo se encuentra vacía |
| 11 | El sistema muestra una animación tarda y un mensaje de error debido a un error desconocido que no ha permitido al sistema subir el archivo a los documentos del Caso |

Nombre CU: Presentar Justificante de Inasistencia

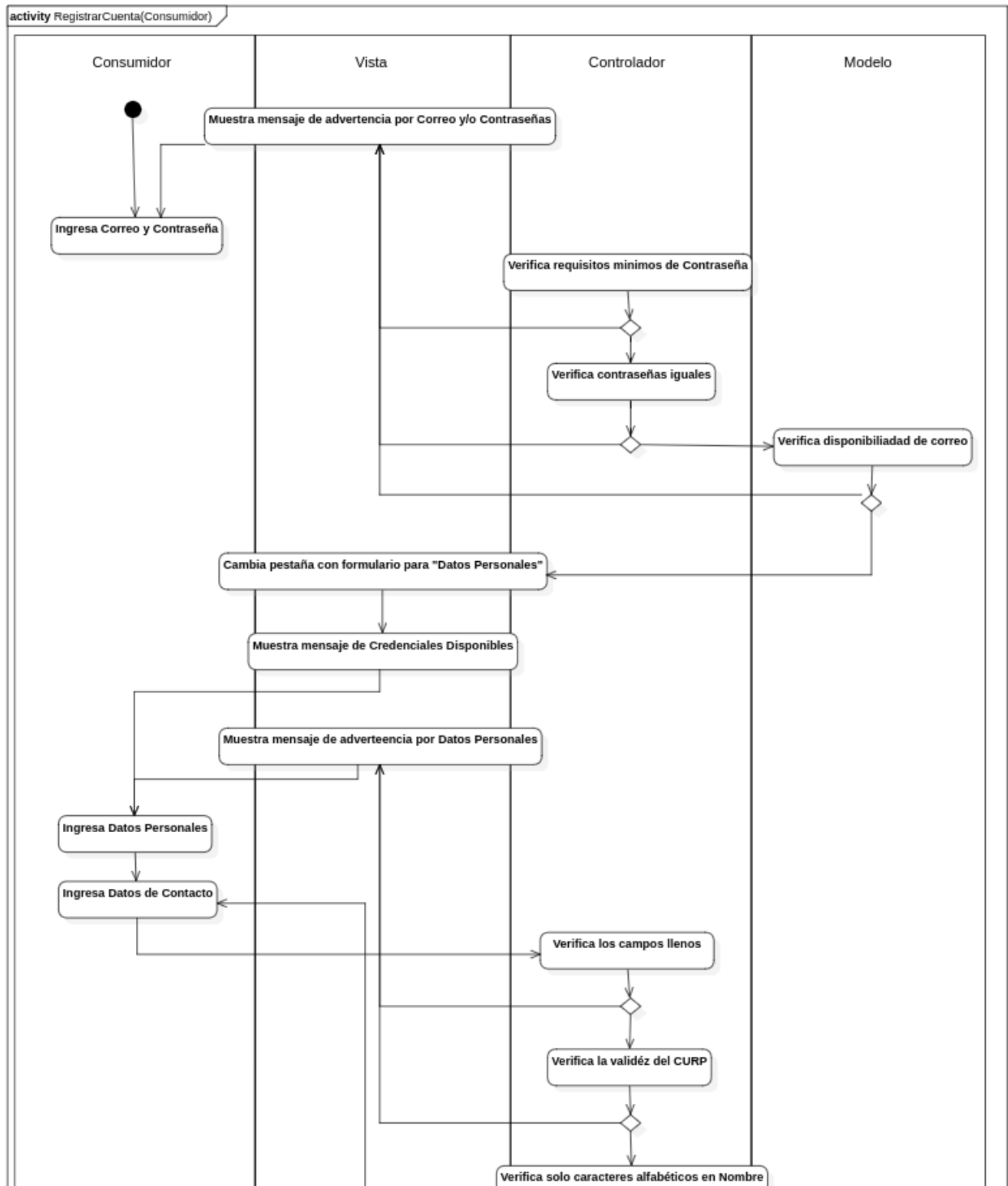
| | | | |
|--|---|--------|----------|
| Actores: | Usuario Conflictuado | | |
| Precondiciones: | El Usuario Conflictuado debe de haber recibido una Medida de Apremio y haberse dirigido a la pestaña "Documentos de Caso" dentro del Caso de conciliación | | |
| Postcondiciones: | El sistema reconoce que el Usuario Conflictuado ha Aportado un Justificante y dejará de insistir en la presentación del documento avalatorio de la inasistencia | | |
| Autor: | Valle Martínez Luis Eduardo | Fecha: | 21/10/19 |
| Propósito: | Versión: V 1.0 | | |
| Se describen los pasos para que un Usuario Conflictuado realice la Justificación de una Inasistencia | | | |
| Resumen: | | | |

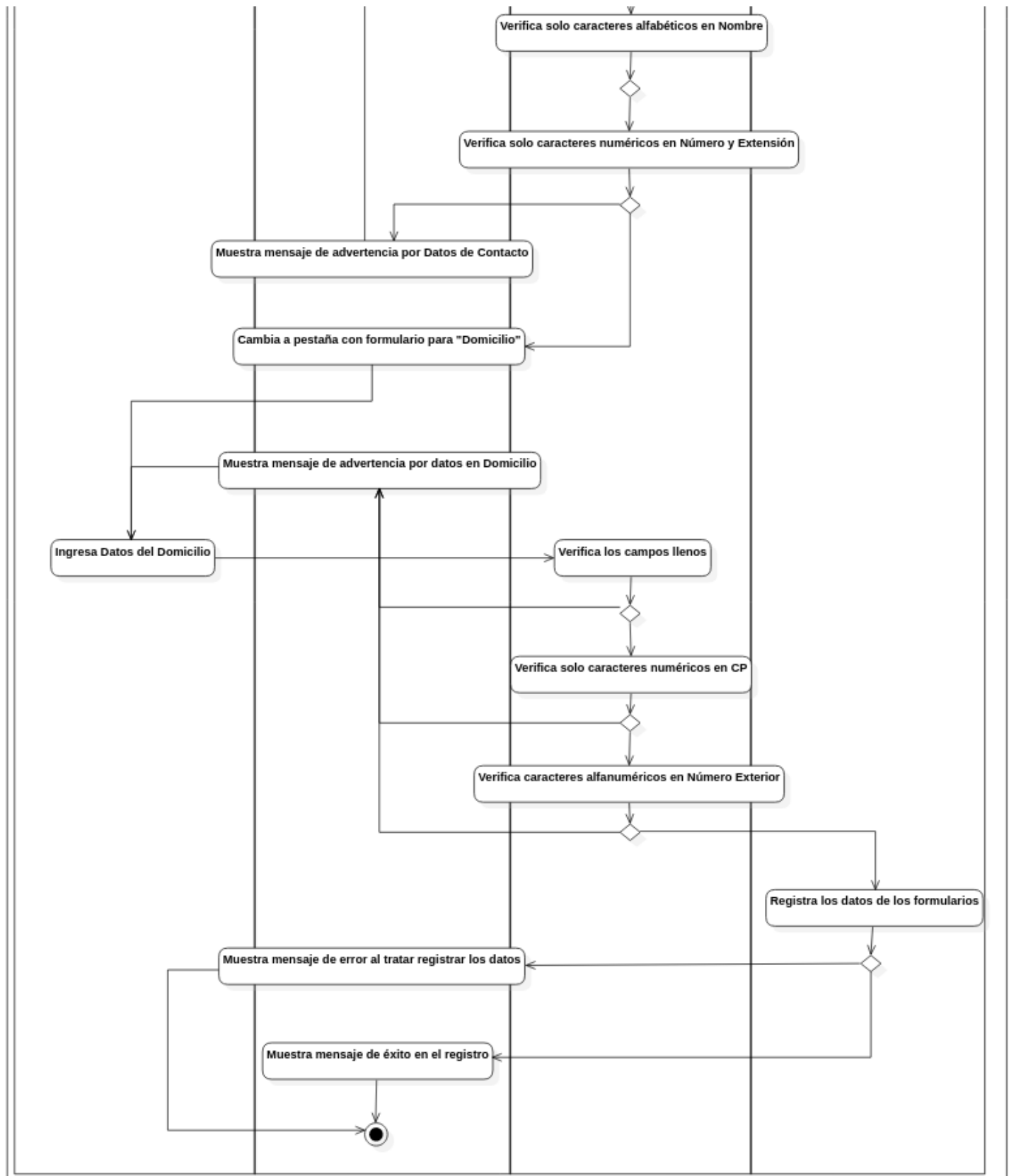
El Usuario Conflictuado escoge la opción intermitente "Justificar Inasistencia", una sección desplegable muestra un botón con la leyenda "Subir Archivo" y un elemento select permite al usuario escoger la ruta dentro de los directorios de la pestaña "Documentos de Caso". En la parte inferior de la sección se tienen dos botones, "Cerrar" y "Aportar Documento". El Usuario primer pulsa el botón "Subir Archivo" y busca en los directorios de su dispositivo el documento con extensión pdf, jpeg, jpg o doc, al Usuario Conflictuado no se le permite cambiar la ruta "Justificantes Inasistencias" y pulsa el botón "Aportar Documento". El sistema muestra una animación de carga y un mensaje de éxito informando al Usuario Conflictuado que el Documento se ha subido exitosamente.

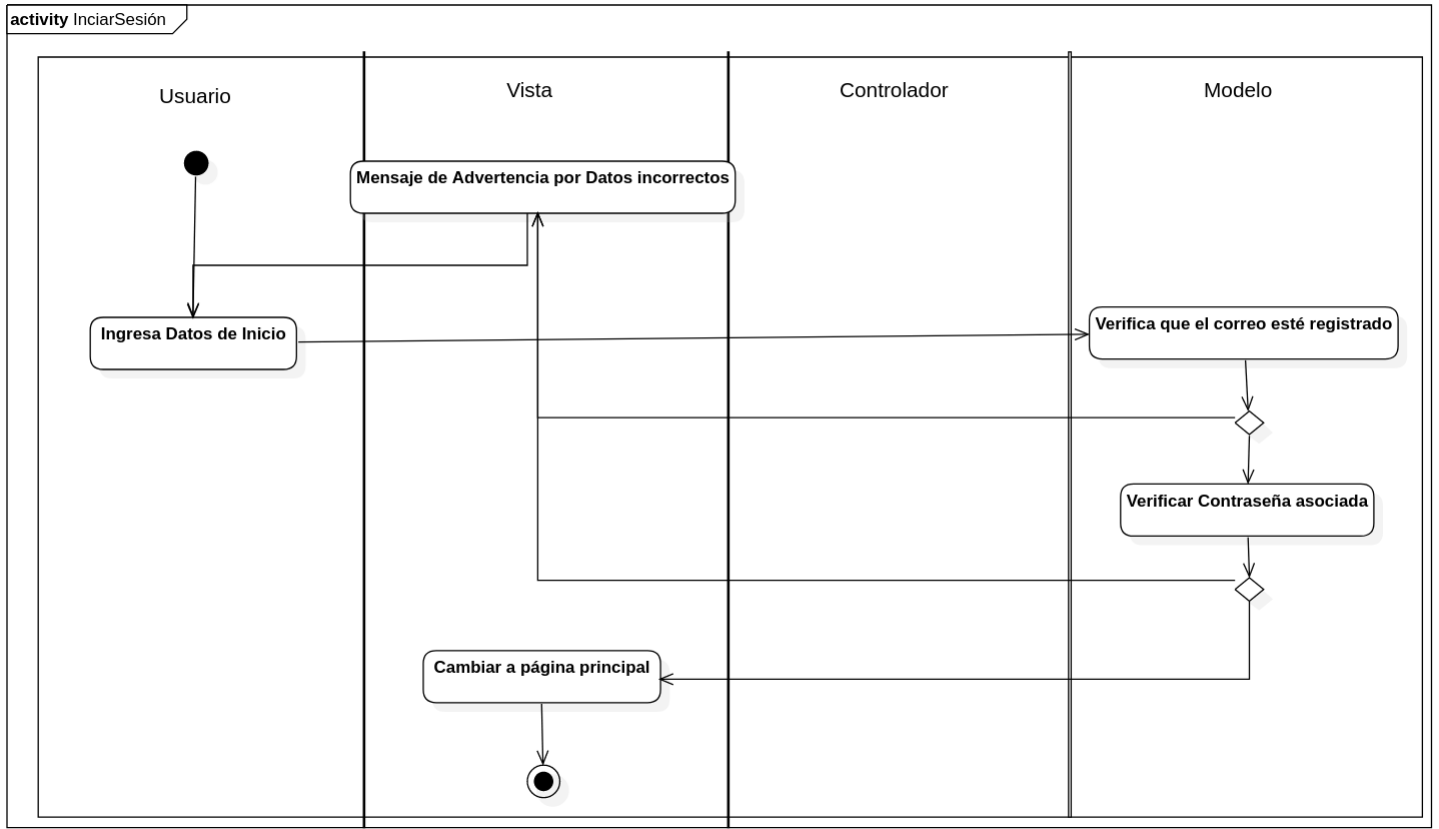
| | | | |
|----------------|--|----|--|
| Flujo Basico: | | | |
| 1 | El Usuario Conflictuado escoge la opción intermitente "Justificar Inasistencia" | 2 | El sistema muestra una sección desplegable con un botón llamado "Subir Archivo" y un elemento select con la ruta fija "Justificantes Inasistencia" de los directorios dentro de la pestaña "Documentos de Caso" y por último en la parte inferior dos opciones, "Cerrar" y "Aportar Documento" |
| 3 | El Usuario Conflictuado pulsa el botón "Subir Archivo" | 4 | El sistema muestra la interfaz de un elemento file, el cual muestra los directorios del dispositivo del Usuario |
| 5 | El Usuario Conflictuado escoge el documento de sus directorios y pulsa el botón "Abrir" | 6 | El sistema verifica que la extensión del documento sea pdf, jpeg o doc |
| 8 | El Usuario Conflictuado pulsa "Aportar Documentos" | 7 | El sistema muestra en el lado izquierdo al botón "Subir Archivo" el nombre del Documento y la extensión |
| | | 9 | El sistema verifica que el campo con la ruta del archivo obtenido desde los directorios no este vacío |
| | | 10 | El sistema muestra una breve animación y cuando termina muestra un mensaje de éxito informando al Usuario Conflictuado que el Documento de ha subido exitosamente |
| Flujo Alterno: | | | |
| 6a | El sistema muestra un mensaje de error debido a un error desconocido que no ha permitido al sistema la obtención del documento desde los directorios del dispositivo | | |
| 6b | El sistema muestra un mensaje de advertencia debido a que la extensión del archivo no es soportada al no se una de las especificadas | | |
| 9 | El sistema muestra un mensaje de advertencia debido a que el campo con la ruta del documento desde los directorios del dispositivo se encuentra vacía | | |
| 10 | El sistema muestra una animación tarda y un mensaje de error debido a un error desconocido que no ha permitido al sistema subir el archivo a los documentos del Caso | | |

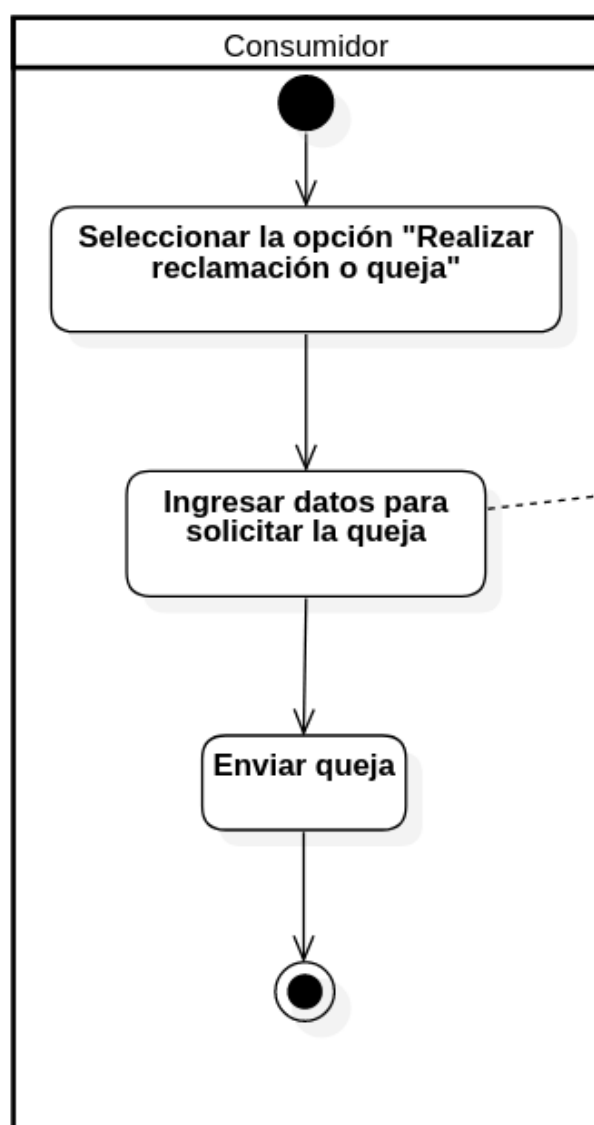
0.6.3. Diagramas de Actividades

Los Diagramas de Actividades son representaciones gráficas utilizadas para representar el flujo de un algoritmo, de forma que basándose en los flujos de una especificación de caso de uso es posible realizar su diagrama de Actividades. De esta forma los siguiente diagramas que se muestran están basados en los flujos de las antes mostradas Especificaciones de Caso de Uso.

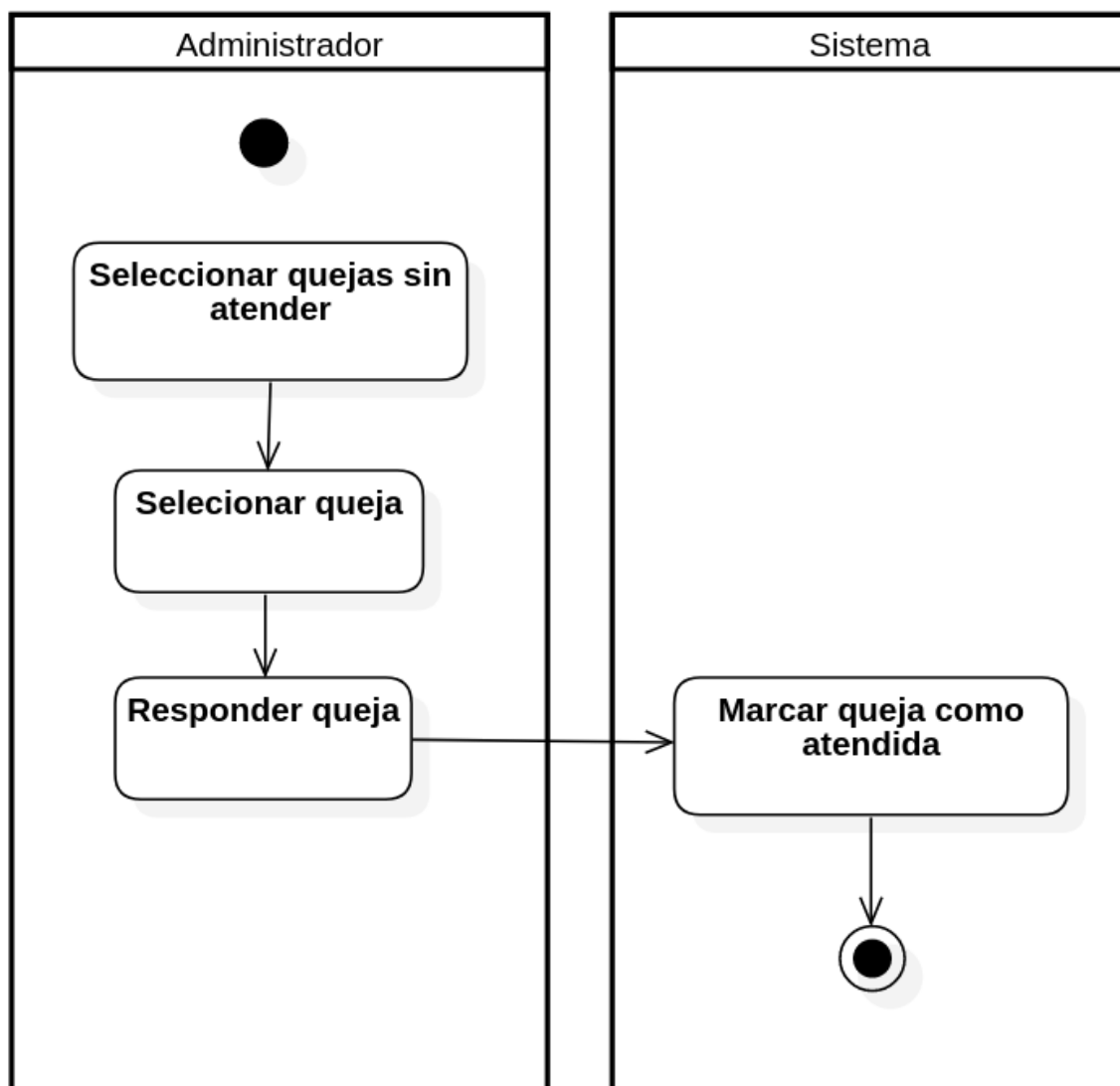


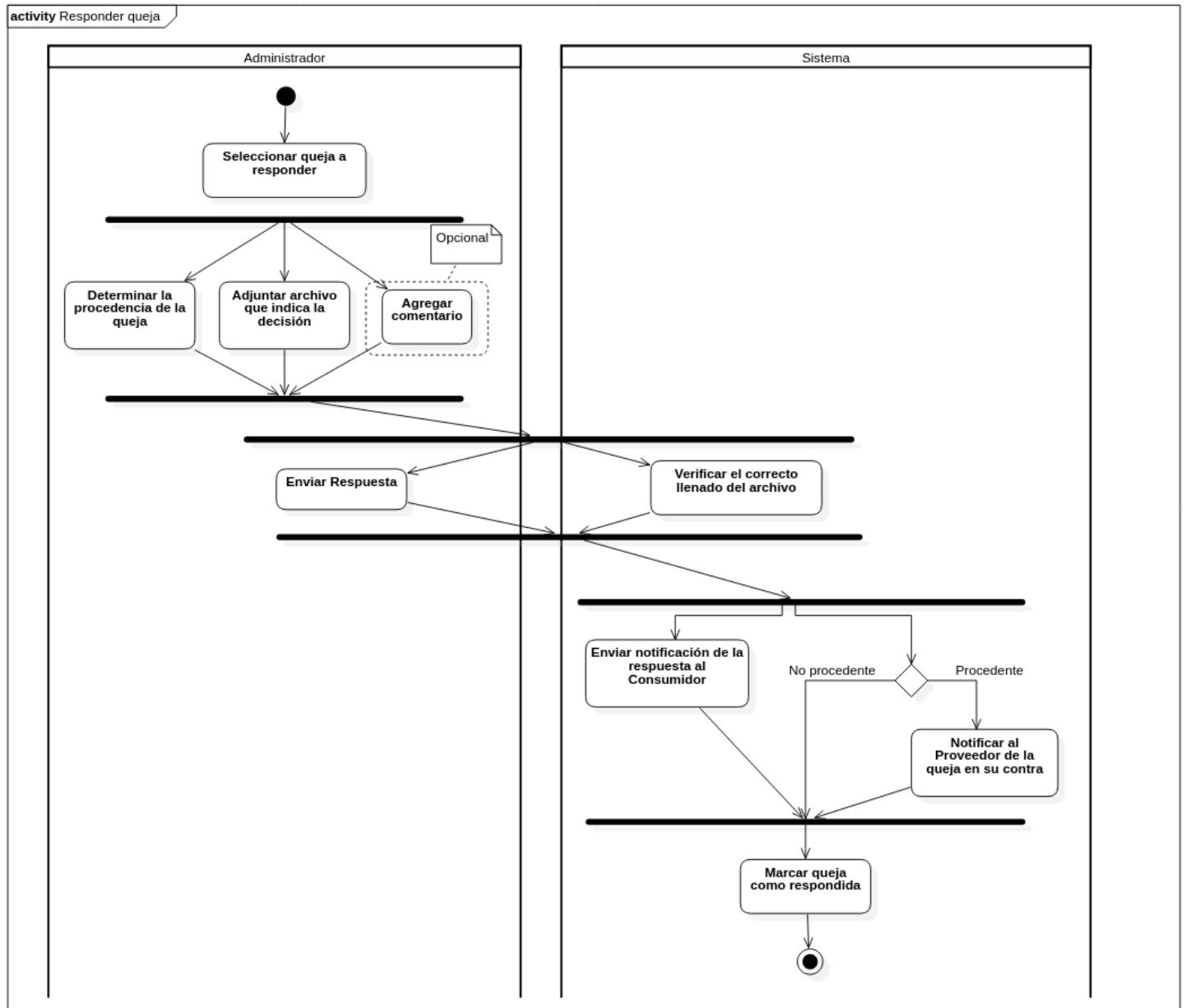


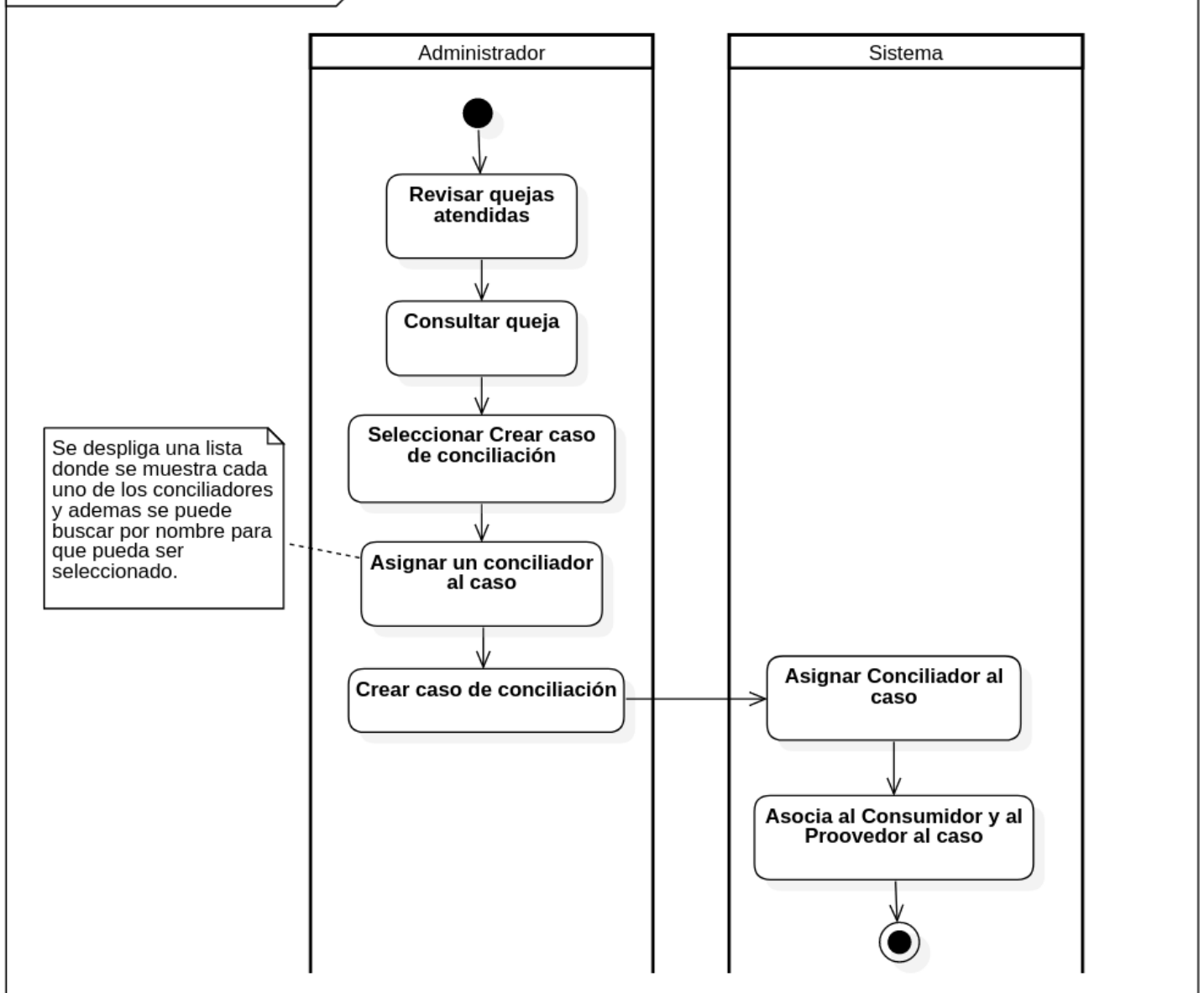


activity Realizar queja

Los datos que se solicitan son:
Asunto de la queja, tipo de queja, tambien se solicita adjuntar un documento que sirva de evidencia para el caso, elegir el proveedor del bien o servicio, por ultimo la descripcion de los hechos por los cuales solicita la realiza la queja.

activity Atender queja



activity Crear caso de conciliación

activity Atender audiencia