



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL



ESCUELA SUPERIOR DE CÓMPUTO

ADOO
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 PRIMER ENTREGA: 22/10/2019
FECHA DE SEGUNDA ENTREGA: 27/11/2019

Índice

1. Introducción	2
1.1. Propósito	2
1.2. Ámbito del Sistema	2
1.3. Definiciones	2
1.4. Visión General del Producto	3
2. Descripción General	4
2.1. Funciones del Producto	4
2.1.1. Casos de Uso	4
2.1.2. Especificación de Casos de Uso	7
2.1.3. Diagramas de Actividades	27
2.2. Características de los usuarios	32
3. Requisitos Específicos	33
3.1. Funciones	33
3.1.1. Diagramas de Estados	33
3.1.2. Diagrama de Clases	35
3.1.3. Diagramas de Secuencia	37
3.2. Interfaces	41
4. Apéndice	46
4.1. Historial de Versiones	46
4.1.1. Casos de Uso	47
4.1.2. Especificación de Casos de Uso	48
4.1.3. Diagramas de Actividades	50
4.1.4. Diagramas de Estado	51
4.1.5. Diagrama de Clases	51

1. Introducción

1.1. Propósito

El presente documento tiene la finalidad de reportar el análisis de requerimientos del sistema propuesto como una solución al problema de conciliación personal de la PROFECO, este lleva por nombre ProConciliación y se detallará como es que se determinaron los requerimientos de dicho sistema.

El funcionamiento del sistema esta basado en conversaciones, llamadas Audiencias, mediante un chat en el que participan tres actores principales, el Consumidor, el Proveedor y un Conciliador propuesto por la misma procuraduría. Deseando que se llegue a un acuerdo entre el Consumidor y el Proveedor, después de haberse emitido una Queja por parte del Consumidor debido alguna falta por parte del Proveedor en sus servicios o el producto otorgado, se procede con un Proceso de Conciliación, el cual mediante la ayuda del Conciliador, se tiene como objetivo la emisión de un Dictamen, el cual es un documento acordado por las partes, donde se describen las obligaciones del Proveedor con el Consumidor por la falta cometida, firmando de acuerdo ambos y comprometiéndose a cumplir con lo especificado.

Sin embargo frente a una posible disconformidad con las obligaciones y cantidad de remuneración, es posible llevar a cabo hasta un total de 3 Audiencias con el objetivo primigenio del Proceso de la Conciliación.

Por cada Audiencia que sea realizada, el Conciliador tiene requerido la elaboración de un documento que es llamado Acta de Audiencia, en el que se realiza una descripción de lo acontecido durante el transcurso de la Audiencia. Para poder tomar como emitido esta Acta es necesario que las partes firmen de acuerdo todo lo que se describe en este, una vez que este documento sea terminado de redactar y firmado por los involucrados, se da por terminada la Audiencia, con excepción de cuando se llega a un acuerdo y se realiza la emisión de un Dictamen, lo que significaría que el proceso de Conciliación de la Queja realizada por el Consumidor llega a un fin, dando por terminado la función de mediador el Conciliador.

1.2. Ámbito del Sistema

El objetivo de este trabajo es demostrar como se llevo a cabo el análisis, diseño e implementación del sistema ProConciliación a lo largo de este semestre, presentando toda la documentación que requiere un desarrollo como este.

1.3. Definiciones

- **Consumidor:** Persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como destinatario final, bienes, productos o servicios. Se entiende también por consumidor a la persona física o moral que adquiera, almacene, utilice o consuma bienes o servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestaciones de servicios a terceros
- **Proveedor:** Persona física o moral en términos del código Civil Federal, que habitual o periodicamente ofrece, distribuye, vende, arrienda o concede el uso o disfrute de bienes, productos y servicios
- **Conciliación:** Se entiende por Conciliación o Mediación, al trámite en el que uno o más mediadores o conciliadores intervienen en una controversia entre partes determinadas, facilitando la comunicación entre ellas con el objeto de construir un convenio
- **Conciliador:** El Mediador o Conciliador es la persona, con nombramiento oficial, capacitada para facilitar la comunicación y en su caso, proponer una solución a las partes que intervienen en una controversia

1.4. Visión General del Producto

El actual documento se encuentra dividido en 4 grandes secciones, de la cual la primera sirve como una introducción a todo el documento de la Especificación de Requisitos del Sistema, el propósito, objetivos, metas y una breve explicación del funcionamiento del sistema. Así también se hace una pequeña descripción de la estructura y explicación de sus partes.

En la segunda sección llamada Descripción General se describen los factores que afectan y están involucrados en el producto final de software y los requisitos del mismo y aún cuando en esta sección no se describen los requisitos, si se describe su contexto. Es en esta sección donde se muestran gráficos y documentos que son utilizados para mostrar el funcionamiento del sistema, sin embargo siendo suficientemente sencillos para que cualquier persona, en especial el usuario objetivo, pueda entender con ayuda de los diagramas el funcionamiento. De la misma manera en las subsecciones de esta sección se describen las características de los usuarios que usarán el sistema.

La tercer sección del documento es la de Requisitos Específicos, la cual como su nombre indica, contiene los requerimientos del sistema, descritos a un nivel de detalle para permitir que el diseño satisfaga tales requerimiento descritos. Como subsecciones podemos encontrar la de Funciones, la cual según su nombre especifica todas aquellas acciones o funciones que deberá de cumplir el sistema, es dentro de esta subsección donde se encuentran diaagramas como los de clases, de estado y de secuencia, los cuales requieren de un mayor nivel de detalle y no son aptos para la interpretación para cualquier lector del documento. Finalmente, en la sección se encuentran también una referencias a las interfaces desarrolladas del sistema.

Como última se tiene la sección de Apéndice, en la cual se muestran las tablas que tienen el papel de mostrar el historial de versiones de todos los diagramas incluidos en el documento.

2. Descripción General

En la presente sección, se definen aquellos factores que afectan al sistema y sus requisitos 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.

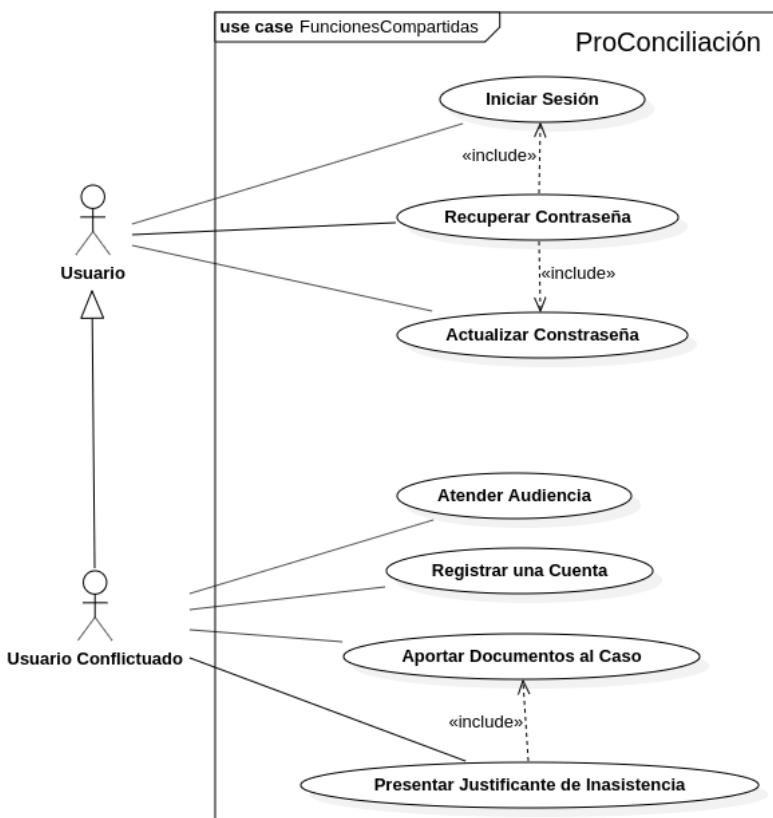
2.1. Funciones del Producto

2.1.1. 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.

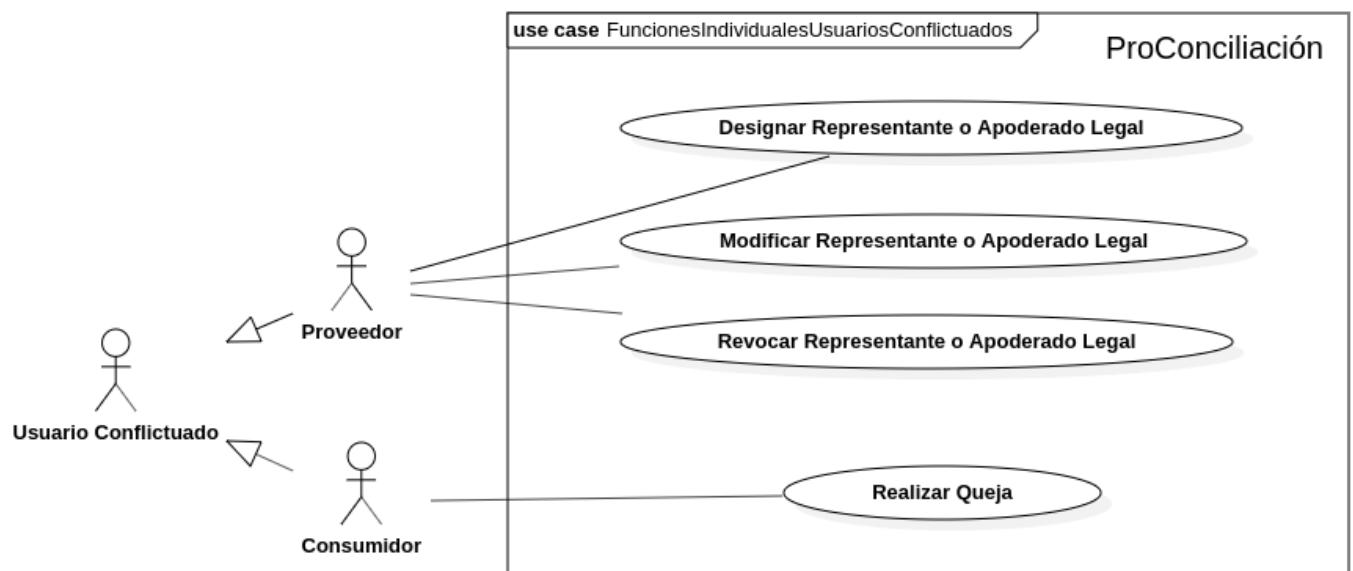
En el caso particular de esta problemática, se plantea la existencia de 2 actores Generales y 4 actores Especializados. El primero de los actores tiene como nombre **Usuario**, y representa a todo actor que interactue con el sistema, por lo tanto las funciones desempeñadas por este actor las pueden realizar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



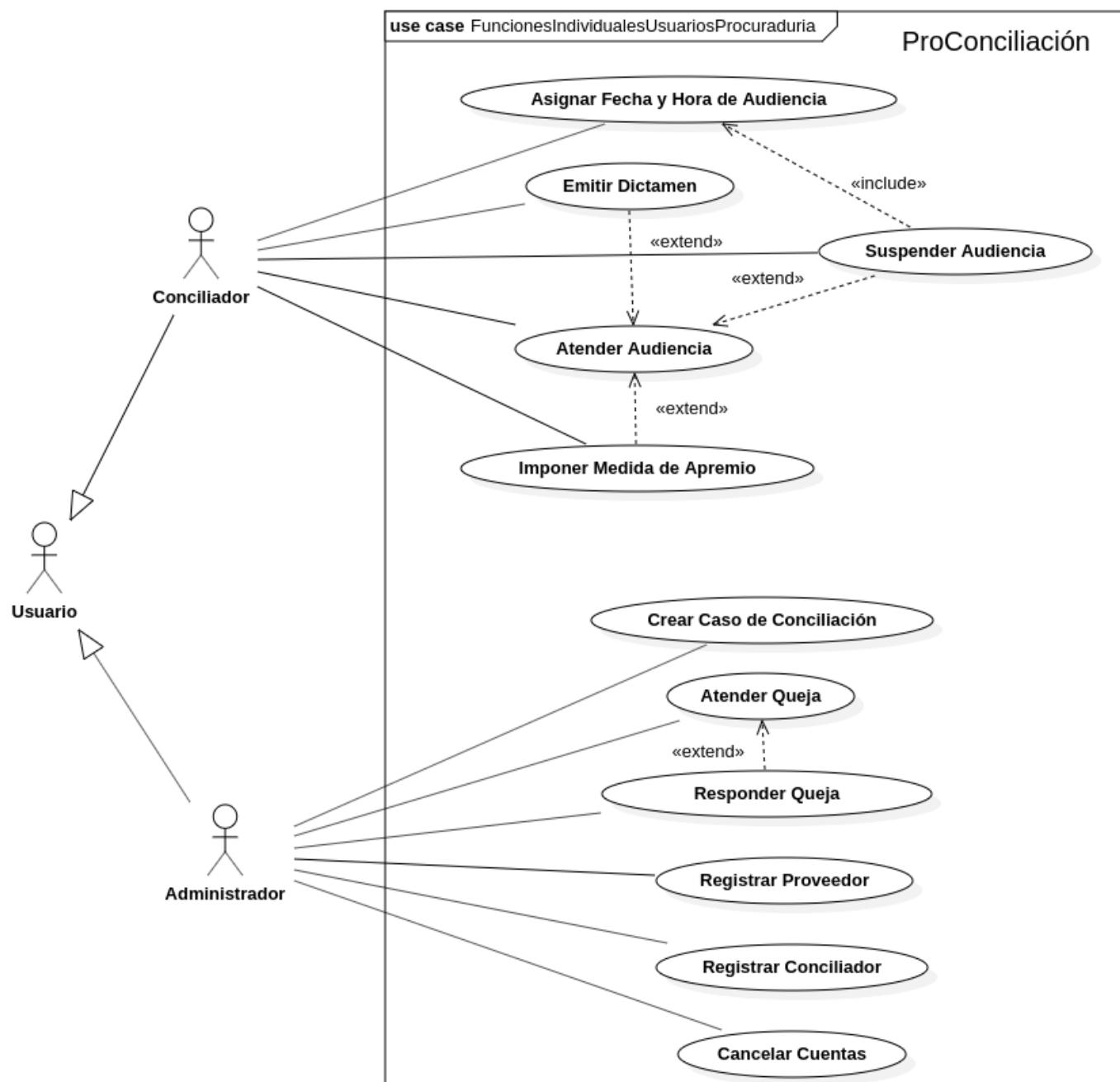
Por último tenemos a los 4 actores Especializados, los cuales toman el rol en principio de las partes consideradas en un Caso de Conciliación, y que en la sección de glosario se han descrito según lo considerado por parte la LFPC. De esta forma el Consumidor es aquel actor que por alguna falta con respecto 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 4º 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.



2.1.2. Especificación 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

Dentro de la dirección web del sistema haber ingresado a la pestaña Registro

Precondiciones: El sistema registra los datos del Consumidor en la Base de Datos del sistema

Postcondiciones: El sistema muestra un mensaje de éxito al registrar el Consumidor

V 2.0

Autor: Valle Martínez Luis Eduardo

26/11/19

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 y finalmente se mostrará otra pantalla donde ingresará su domicilio

Flujo Basico:

1 El Consumidor ingresa su correo electrónico, contraseña y verificación

2 El Consumidor verifica sus datos y da al botón "Siguiente"

3 El sistema verifica la disponibilidad del correo, que las contraseñas coincidan y cumplan con los requisitos mínimos

4 El sistema muestra un mensaje de credenciales disponibles y cambia a una pestaña con un formulario de Datos Personales

5 El Consumidor ingresa sus datos Personales y da al botón "Siguiente"
6 El sistema verifica que no falta ningún campo de llenar, la validez del CURP, que los nombres y apellidos solo contengan caracteres alfabeticos y el numero y extensión solo sean caracteres numéricos

7 El sistema pasa a una pestaña donde se tiene un formulario para ingresar el Domicilio
8 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

9 El sistema muestra un mensaje de éxito al registrar, ingresa directamente al Consumidor y muestra la página principal del Consumidor
10 El sistema muestra un mensaje de éxito al registrar, ingresa directamente al Consumidor y muestra la página principal del Consumidor

Flujo Alterno:

3 Se muestra un mensaje de advertencia:

3a ^{"Las contraseñas no coinciden"}, borra los campos ingresados y permanece en la misma pestaña

3b ^{"La contraseña no cumple con los requisitos mínimos"}, muestra debajo del campo de ingreso los requisitos mínimos

4 Se muestra un mensaje de advertencia:

4a ^{"Las credenciales ingresadas se encuentran en uso"}

4b ^{"Existen campos obligatorios vacíos"}

5 Se muestra un mensaje de advertencia:

6a ^{"Existen campos obligatorios vacíos"}

6b ^{"El campo de CURP no cumple con el formato requerido"}

6c ^{"Los campos para el Nombre y Apellidos cuentan con caracteres extraños no alfabeticos"}

6d ^{"Los campos de número telefónico o extensión contiene caracteres no numéricos"}

7 Se muestra un mensaje de advertencia:

9a ^{"Existen campos obligatorios vacíos"}

9b ^{"El campo de CP cuenta con caracteres no numéricos"}

9c ^{"El campo de número exterior contiene caracteres no numéricos"}

Req. no func:

1 La contraseña debe de cumplir los requisitos mínimos: 1 letra Mayúscula, 1 carácter numérico y un simbolo # \$ % & () * + , . / : ; < = > ? @ [] ^ - { } } ~ con una longitud mínima de 8 caracteres

2 El CURP debe de tener el formato especificado por las leyes mexicanas

Puntos ampliación:

1 La contraseña debe de cumplir los requisitos mínimos: 1 letra Mayúscula, 1 carácter numérico y un simbolo # \$ % & () * + , . / : ; < = > ? @ [] ^ - { } } ~ con una longitud mínima de 8 caracteres

2 El CURP debe de tener el formato especificado por las leyes mexicanas

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 Martinez 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 Basico:

- 1 El Administrador ingresa el correo electrónico, nombre y apellidos del Conciliador
- 2 El Administrador verifica el correo y da al botón "Registrar Conciliador"

Flujo Alterno:

- 3 El sistema verifica que el correo esté disponible y nombre contenga tan solo caracteres alfábéticos
 - 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
- 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

El Administrador debe de haber iniciado sesión dentro del sistema y haberse dirigido a la pestaña "Registrar Cuentas"

Precondiciones:

El sistema registra los datos del Proveedor en la Base de Datos del sistema

Postcondiciones:

Valle Martinez Luis Eduardo

Autor:

Propósito:

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

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

5

acomodados y elegidos de forma aleatoria
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, 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 Martinez Luis Eduardo
Propósito:	
Resumen:	Se describen los pasos para que un Usuario pueda ingresar iniciado sesión al sistema
Flujo Básico:	<p>1 El Usuario ingresa el correo electrónico y su contraseña</p> <p>2 El Usuario verifica que el correo y contraseña sean correctos y da al botón "Ingresar"</p>
Flujo Alterno:	<p>3 Se muestra un mensaje de advertencia: "El usuario ingresado no está registrado en el sistema"</p> <p>3a "La contraseña o usuario ingresado no son correctos"</p> <p>3b "No se ha podido iniciar sesión correctamente debido a un error desconocido, vuelva a intentar ingresar"</p> <p>4 La sesión del usuario al ingresar solo debe durar 20 minutos en inactividad y debe de eliminarse cuando este cierre todas las pestanas con alguna página del sistema</p>
Req. no func:	
Puntos ampliación:	

Nombre CU:**Recuperar Contraseña****Actores:**

Usuario

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"

El sistema actualiza el dato Contraseña del Usuario en la BD del sistema

Precondiciones:

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.

Postcondiciones:

26/11/19

Versión:**Fecha:**

Valle Martinez Luis Eduardo

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 da al botón "Recuperar Contraseña"
- 2 El sistema muestra una pestaña emergente de confirmación
- 3 El Usuario da al botón "Confirmar"
- 4 El sistema verifica que se encuentre registrado el correo en la BD del sistema
- 5 El sistema genera una contraseña con las especificaciones mínimas requeridas, actualizándola como temporal
- 6 El sistema genera un correo electrónico como notificación y guía para el proceso de recuperación de contraseña, de manera que el Usuario deberá de consultar su correo electrónico y seguir los pasos
- 7 El sistema muestra un mensaje de éxito informando al Usuario del correo enviado
- 8 El Usuario inicia sesión ingresando su correo electrónico y la contraseña mandada al correo electrónico
- 9 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
- 10 El sistema pasa a la pestaña donde el Usuario deberá de asignar una nueva contraseña a su cuenta
- 11 El Usuario ingresa la nueva contraseña y la verifica, da al botón de "Cambiar Contraseña"
- 12 El Sistema verifica que las contraseñas coincidan y cumplen con los requisitos mínimos
- 13 El sistema cambia la contraseña 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 Alterno:

- 4 Se muestra un mensaje de advertencia: "El correo ingresado no es reconocido como uno registrado en la BD"
- 5 Se muestra un mensaje de error: "La generación de la contraseña no ha sucedido correctamente, intenta reiniciar el proceso otra vez."
- 6 Se muestra un mensaje de error: "La generación o envío del correo electrónico con la información para seguir el proceso de recuperación de contraseña a dado un error no conocido, intenta reiniciar el proceso para la recuperación de la contraseña otra vez"
- 7 Se muestra un mensaje de advertencia: "El usuario ingresado no está registrado en el sistema"
- 8a "La contraseña o usuario ingresado no son correctos"
- 9b "No se ha podido iniciar sesión correctamente debido a un error desconocido, vuelva a intentar ingresar", el sistema permanece en la ventana de "Ingreso"
- 10 Se muestra un mensaje de advertencia: "Las contraseñas ingresadas no coinciden"
- 11a "La contraseña nueva no cumple con los requisitos mínimos"
- 12b Se muestra un mensaje de error: "Ha ocurrido un error desconocido que no ha permitido el cambio de la contraseña correctamente, intente realizar el proceso otra vez"

Req. no func.:

- 1 La generación y envío del correo automático que deberá mandarse al Usuario no tardará más de 10 segundos
- 2 La contraseña debe de cumplir los requisitos mínimos: 1 letra Mayúscula, 1 carácter numérico y un símbolo # \$ % & ()^ + , - . / ; < = > ? @ [\] ^ _ { } | ~ con una longitud mínima de 8 caracteres

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 Martinez Luis Eduardo
Propósito:	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 Basico:	<p>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</p> <p>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</p> <p>3 El Proveedor ingresa su correo electrónico, y contraseña anexada al correo mandado por el sistema</p> <p>4 El Consumidor verifica sus datos y da al botón "Siguiente"</p> <p>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</p> <p>6 El sistema reconoce que el correo se encuentra en el proceso de registro para un Proveedor y es su primer inicio de sesión</p> <p>7 El sistema se dirige a un pestáña donde el Proveedor deberá ingresar el nombre o nombres comerciales asociados a la razón social registrada</p> <p>8 El sistema confirma que el nombre este conformado únicamente por caracteres alfanuméricos y muestra el nombre introducido por debajo del campo de captura ordenando en forma de lista</p> <p>9 El Proveedor ingresa el nombre comercial y pulsa el botón "Agregar Nombre"</p> <p>10 El Proveedor agrega otro o más nombres comerciales repitiendo el procedimiento del punto 8</p> <p>11 El Proveedor verifica que ha ingresado todos los nombres y pulsa el botón "Siguiente"</p> <p>12 El sistema verifica que exista al menos un nombre comercial agregado y dirige al Proveedor a una pestáña donde debe ingresar los datos de su domicilio fiscal</p>

13	El Proveedor ingresa el CP, Estado, Municipio, Colonia Calle, Número exterior	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
14			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	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
18			20	El sistema muestra un mensaje de éxito en el registro y muestra una pestaña con la página principal definida para el Proveedor
Flujo Alterno:				
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 bormando 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 bormando 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 esta 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

Versión: V 3.0

Propósito:

Se describen los pasos para que un Consumidor pueda realizar una queja dentro del sistema

Resumen:

El Consumidor escoge la opción "Realizar Queja", el sistema le dirigirá a una pestaña donde deberá ingresar todos los datos referentes a la queja y redactar los hechos. Para mandar la Queja el Consumidor después de llenar los campos pulsa en la opción "Enviar Queja", el sistema regresa a la pantalla principal para el Consumidor y muestra un mensaje de éxito en el envío de la Queja.

Flujo Basico:

1 El Consumidor escoge la opción "Realizar Queja"

2 El Consumidor ingresa todos los campos con la información requerida para la queja

3 El Consumidor elige la opción "Enviar Queja"

4 El Consumidor confirma su acción al pinchar en "Confirmar"

5 El sistema muestra una ventana emergente para confirmacion

6 El sistema verifica que ningún campo obligatorio este vacio y que cada campo cumpla con su formato especificado

7 El sistema muestra un mensaje de éxito en el envío de la Queja y le informa que el lapso para obtener una respuesta es de 10 días. El sistema

8 se dirige de regreso a la página principal para los Consumidores

Flujo Alterno:

3 Se muestra un mensaje de error: "No pudo ser posible cargar el documento seleccionado para comprobante por un error desconocido"

4 Se muestra un mensaje de advertencia:

5 "Existen campos obligatorios vacíos"

6 "Campos con caracteres alfábéticos únicamente contienen caracteres extraños"

7 "No se ha escogido ningún archivo como comprobante desde el dispositivo"

8 "La extensión del documento escogido como comprobante no es soportada"

9 Se muestra un mensaje de error: "No pudo ser posible enviar la queja debido a un error desconocido", y el sistema permanece en la misma pestaña

Req. no func:

1 La extensión del Comprobante debe ser únicamente pdf

2 Una Queja tiene un límite de respuesta de 10 días máximo

Puntos ampliación:

Nombre CU:	Atender Queja		
Actores:	Administrador		
Precondiciones:	El Administrador debe haber iniciado sesión y haberse dirigido a la pestaña de "Quejas"		
Postcondiciones:	El Sistema dejará de mostrar la Queja en la pestaña de Quejas, solo el Administrador que haya atendido la queja podrá verla en la pestaña "Quejas"/"Quejas Atendidas", también responderá y cambiar su estado		
Autor:	Valle Martinez Luis Eduardo	Fecha:	20/10/19
Propósito:		Versión:	V 1.0
Resumen:	Se describen los pasos para que un Administrador pueda atender una queja realizada por un Consumidor en el sistema		
Flujo Básico:	1	El Administrador posa el mouse sobre una de las quejas listadas aún no atendidas y elige la opción "Atender Queja"	2
Flujo Alterno:			
1	Se muestra un mensaje de error: "No es posible atender a esta Queja debido a que otro Usuario Administrador ya lo ha hecho"		
1a	"No es posible atender a esta Queja debido a que otro Usuario Administrador ya lo ha hecho"		
1b	"No es posible atender a esta Queja debido a un error desconocido, intente otra vez más tarde"		
2	Se muestra un mensaje de error: "No es posible atender a esta Queja debido a un error desconocido, intente otra vez más tarde"		
2a	"No es posible atender a esta Queja debido a un error desconocido, intente otra vez más tarde"		
2b	"No se pueden mostrar los datos de la Queja por un error desconocido"		
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 Martinez Luis Eduardo**Versión:** V 3,0**Fecha:** 26/11/19**Propósito:****Resumen:** Se describen los pasos para que un Administrador pueda Responder a una Queja**Flujo Basico:**
En la pestaña "Quejas"/"Quejas Atendidas" se mostrarán las quejas atendidas con anterioridad por el Administrador, el Administrador posa el mouse sobre la Queja atendida y elige la opción "Responde Queja". El sistema le dirige a una pestaña donde ingresa los datos de la Queja y da a "Responder".**Flujo Alterno:**

- | | | | |
|----------|--|----------|---|
| 1 | El Administrador posa el mouse sobre la queja atendida, se muestra el botón "Responder Queja" y lo selecciona. | 2 | El Sistema mostrará una pestaña donde redacta la respuesta a la Queja |
| 3 | El Administrador redacta la respuesta llenando los campos y da a "Responder" | 4 | El sistema muestra una ventana emergente de confirmación |
| 5 | El Administrador confirma la acción dando a "Confirmar" | 7 | El sistema verifica que se hayan llenado todos los campos y el comentario contiene una longitud máxima de 500 |
| | | 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" |

7 Se muestra un mensaje de advertencia:

"Hay campos obligatorios vacíos"

"El formato del archivo seleccionado no está soportado"

"El comentario ingresado tiene una longitud máxima de 500 caracteres"

Req. no func:**Puntos ampliación:**

Nombre CU: Crear Caso de Conciliación**Actores:** Administrador**Precondiciones:** El Administrador debe haber iniciado sesión, haberse dirigido a la pestanía 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**Versión:** V 3.0**Fecha:** 26/11/19**Propósito:****Resumen:** Se describen los pasos para que un Administrador pueda crear un caso de conciliación y asignar sus partes dentro del caso**Flujo Basico:**

- 1 El Administrador posa el mouse sobre la queja respondida Procedente y aparece la opción "Crear Caso Conciliación"
El Administrador pincha en la opción "Crear Caso de Conciliación" 3
El sistema se dirige a un pestanía donde se encuentra un campo donde se buscan los nombre de los Conciliadores registrados y las opciones "Crear Caso" y "Cancelar"
- 2 El Administrador busca y elige el nombre del Conciliador
El Administrador verifica el nombre elegido y pulsa en "Crear Caso" 6
El sistema muestra una ventana emergente para confirmación
El sistema verifica que se haya elegido un nombre en el campo de los Conciliadores
- 4 El Administrador da a la opción "Confirmar" 8
El sistema se dirige a la pestanía con las quejas atendidas y muestra un mensaje de éxito en la creación del Caso de Conciliación
- 5 El Administrador posa el mouse sobre la queja respondida Procedente y aparece la opción "Crear Caso Conciliación"
El Administrador pincha en la opción "Crear Caso de Conciliación" 3
El sistema se dirige a un pestanía donde se encuentra un campo donde se buscan los nombre de los Conciliadores registrados y las opciones "Crear Caso" y "Cancelar"
- 7 El Administrador verifica el nombre elegido y pulsa en "Crear Caso" 6
El sistema muestra una ventana emergente para confirmación
El sistema verifica que se haya elegido un nombre en el campo de los Conciliadores
- 9 El Administrador da a la opción "Confirmar" 8
El sistema se dirige a la pestanía con las quejas atendidas y muestra un mensaje de éxito en la creación del Caso de Conciliación

Flujo Alterno:

- 1 No se muestra la opción "Crear Caso de Conciliación" debido a que la Queja no ha sido respondida o se ha respondido como No Procedente
Se muestra un mensaje de advertencia o error:
"No se ha elegido un Conciliador para el proceso de Conciliación"
"El Conciliador ingresado no se encuentra registrado en el sistema"
"No se ha podido crear el Caso de Conciliación por un error desconocido"
"No se ha podido crear el Caso de Conciliación por un error desconocido"
Se muestra un mensaje de error: "No se ha podido crear el Caso de Conciliación por un error desconocido"
- 8 Se muestra un mensaje de advertencia o error:
"No se ha elegido un Conciliador para el proceso de Conciliación"
"El Conciliador ingresado no se encuentra registrado en el sistema"
"No se ha podido crear el Caso de Conciliación por un error desconocido"
"No se ha podido crear el Caso de Conciliación por un error desconocido"
Se muestra un mensaje de error: "No se ha podido crear el Caso de Conciliación por un error desconocido"
- 8a "No se ha elegido un Conciliador para el proceso de Conciliación"
"El Conciliador ingresado no se encuentra registrado en el sistema"
- 8b "No se ha podido crear el Caso de Conciliación por un error desconocido"
- 8c "No se ha podido crear el Caso de Conciliación por un error desconocido"
- 9 Se muestra un mensaje de error: "No se ha podido crear el Caso de Conciliación por un error desconocido"

Req. no func:**Puntos ampliación:**

Nombre CU:**Actualizar Contraseña****Actores:**

Usuario

Precondiciones:

El usuario deberá de haber ingresado al sistema en la pestaña "Cuenta"

Postcondiciones:

El sistema actualiza el dato Contraseña del Usuario en la BD del sistema

Autor:

Valle Martínez Luis Eduardo

Propósito:

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, la contraseña actual, la nueva contraseña y su verificación
- 3 El Usuario ingresa su contraseña actual y los dos campos con la nueva
- 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 ingresada sea correcta
- 8 El sistema verifica que los campos de la nueva contraseña cumplen con los requisitos mínimos y coincidan los dos ingresos
- 9 El Sistema muestra un mensaje de éxito informando de la actualización y regresa a la pestaña de "Cuenta"

Flujo Alterno:

- 7 El sistema muestra un mensaje de advertencia: "La contraseña actual de la cuenta no coincide con la ingresada"
- 8 El sistema muestra un mensaje de advertencia
"La nueva contraseña ingresada no cumple con los requisitos mínimos", y se muestra un mensaje temporal con los requisitos mínimos debajo del campo.
"Las contraseñas nuevas no coinciden"
- 9a El sistema muestra un mensaje
"Hay campo obligatorios sin llenar"
- 9b El sistema muestra un mensaje
"Un error desconocido no ha permitido la correcta actualización de la contraseña, intente otra vez más tarde"

Req. no func:

- 1 La contraseña debe de cumplir los requisitos mínimos: 1 letra Mayúscula, 1 carácter numérico y un símbolo # \$ % & ' ()* +,- . / ; < = > ? @ [\] ^ _ { } } ~ con una longitud mínima de 8 caracteres

Puntos ampliación:

Nombre CU: Asignar Fecha y Hora de Audiencia

Actores: Conciliador
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 al Caso de Conciliación deseado

Precondiciones: 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

Postcondiciones: Valle Martínez Luis Eduardo

Autor: V 2.0

Propósito:

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

Resumen:

El Conciliador escogerá la opción "Asignar Fecha y Hora de la siguiente Audiencia". En la sección desplegada el Conciliador ingresa la fecha de la cita y la hora, da al botón "Asignar Cita" y se muestra un mensaje de confirmación, el Conciliador confirma la acción y un mensaje de éxito finaliza el proceso

Flujo Basico:

- 1 El Conciliador elige la opción "Asignar Fecha y Hora de la siguiente Audiencia"
- 2 El sistema despliega una sección con el calendario para el ingreso de la fecha y un campo con el formato especificado de la hora
- 3 El sistema muestra una ventana emergente como confirmación a la fecha y hora ingresada
- 4 El sistema verifica que ningún campo este vacío y que cumplan con los requisitos de cada campo
- 5 El Conciliador elige la opción de "Confirmar"
- 6 El sistema muestra un mensaje de éxito informando de la asignación de la fecha a la cita de Audiencia
- 7 El sistema informa a las demás partes sobre la hora y fecha de la cita para la Audiencia
- 8

Flujo Alterno:

- 1 El botón "Asignar Fecha y Hora de la siguiente Audiencia" se encuentra deshabilitado debido a que ya se excedieron el límite de Audiencias por Caso de Conciliación
- 6 El sistema muestra un mensaje de advertencia:
"La fecha escogida para la Audiencia excede los 15 días después de la realización de la última Audiencia."
- 6a "Un campo obligatorio se encuentra vacío"
- 6b "El formato de la fecha o hora no cumple con el requisitado"
- 6c "La hora escogida queda fuera del rango de un horario laboral"
- 6d Se muestra un mensaje de error: "Un error desconocido no permitió la correcta asignación de la cita de Audiencia, intentalo otra vez más tarde"

Req. no func:

- 1 La fecha debe ser elegible con un calendario que tiene fechas disponibles de hasta únicamente 15 días después de la última Audiencia o 1 día después de la fecha actual
- 2 El formato de la fecha debe ser el siguiente: Año/Mes/Día
- 3 La hora debe ser indicada con un formato de 24 hrs.
- 4 La hora debe ser escogida dentro del rango de horarios laborales, de 09:00 a 20:00 hrs.

Puntos ampliación:

Nombre CU:**Atender Audiencia**

Usuario, Usuario Conciliado y Conciliador

Debe de haber un caso de Conciliación activo y se haya designado la hora y fecha de la audiencia, El Usuario debe dirigirse al Caso de Conciliación deseado

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

Valle Martínez Luis Eduardo

Actores:**Precondiciones:****Postcondiciones:****Autor:****Propósito:**

Se describen los pasos para que un Usuario atienda a la Audiencia propia de un proceso de Conciliación

Resumen:

El Usuario el caso con estado Activo y lo abre, dentro de la pestaña, pulsará la opción "Atender Audiencia". El sistema muestra una Salá de Audiencia con interfaz típica de una sala de chat, con la única particularidad en la interfaz del Conciliador donde se muestran las opciones para la generación de un Acta de Audiencia y un Dictamen. El Conciliador elige la opción "Levantar Acta de Audiencia" y una sección se muestra, donde puede redactar el Acta. Terminada de redactar el Acta, se muestra al Usuario Conflictuado una notificación de la firma del Acta y se habilitan los botones para firmar, el Usuario Conflictuado una opción para firmar. Se notifica al Conciliador que los Usuarios Conflictuados han firmado el Acta y ahora puede terminar la Audiencia, el Conciliador elige la opción "Terminar Audiencia" y confirma su decisión.

Flujo Basico:

- 1 El Usuario elige la opción "Atender Audiencia"
- 2 El sistema le dirige a la pestaña Sala de Audiencia
- 3 El Conciliador elige la opción de "Levantar Acta de Audiencia"
- 4 El sistema muestra una sección con los campos para la redacción del Acta, en la parte inferior de la sección se muestran las opciones de "Guardar cambios" y "Emitir Acta de Audiencia"
- 5 El Conciliador elige la opción de "Emitir Acta de Audiencia"
- 6 El sistema muestra una ventana emergente de confirmación
- 7 El Conciliador elige la opción de "Confirmar"
- 8 El sistema verifica que los campos del Acta no estén vacíos
- 9 El sistema muestra una notificación a los Usuarios Conflictuados para realizar la firma del Acta y habilita las dos opciones para firmar
- 10 El Usuario Conflictuado escoge la opción de firma "De Acuerdo"
- 11 El sistema muestra una notificación al Conciliador sobre la posibilidad de terminar la Audiencia
- 12 El Conciliador escoge la opción "Terminar Audiencia"
- 13 El sistema muestra una ventana emergente de confirmación
- 14 El Conciliador elige la opción de "Confirmar"
- 15 El sistema dirige al Usuario a la pestaña del Caso de Conciliación y muestra un mensaje sobre la finalización de la Audiencia

Flujo Alterno:

- 1 El botón para "Atender Audiencia" se encuentra bloqueado debido a que la hora actual es anterior a 5 minutos la cita de la Audiencia
- 8 Se muestra un mensaje de advertencia: "Existen campos obligatorios vacíos"
- 10 Se muestra un mensaje de error: "Un error desconocido no ha permitido realizar la firma correctamente, intenta realizarla otra vez"
- 14 Se muestra un mensaje de error: "La Audiencia no puede ser terminada debido a un error desconocido"
- 15 Se muestra un mensaje de error: "La Audiencia ha sido terminada con un error desconocido"

Req. no func:

- 1 El acceso a la Audiencia deberá ser permitido desde 5 minutos antes de la fecha y hora especificada en la cita
- 2 El tiempo que esperá a la mensaje para seleccionar la postura de la parte de acuerdo al Acta de Audiencia será de 10 minutos máximos
- 3 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	Fecha:	26/11/19	Versión:	V 2,0		
Resumen:	Se describen los pasos para que un Conciliador suspenda una Audiencia						
Flujo Básico:	<p>1 El Conciliador pulsa la opción "Suspender Audiencia"</p> <p>2 El sistema muestra una ventana emergente de confirmación, advirtiendo del número máximo de reanudaciones después de una suspensión.</p> <p>3 El Conciliador elige la opción "Confirmar"</p> <p>4 El sistema muestra una sección donde se tienen los campos para ingresar la cita y el sistema muestra a los Usuarios Conflictuado</p> <p>5 El Conciliador ingresa la fecha y hora con el formato requerido</p> <p>6 El Conciliador verifica los datos de la cita y pulsa "Confirmar"</p> <p>7 El sistema verifica que ningún campo se encuentre vacío y los campos cumplan con las especificaciones requisitadas</p> <p>8 El sistema dirige a los Usuarios a la pestaña del Caso de Conciliación y muestra un mensaje informando de la suspensión de la Audiencia y la Fecha de la cita ingresada para su reanudación</p>						
Flujo Alterno:	<p>1 La opción de "Suspender Audiencia" se encuentra bloqueada debido a que el número máximo de reanudaciones ha sido alcanzado</p> <p>2 Se muestra un mensaje de advertencia: "Hay campos obligatorios vacíos"</p> <p>3 "La fecha escogida para la Audiencia excede los 15 días después de la realización de la última Audiencia"</p> <p>4 "El formato de la fecha o hora no cumple con el requisitado"</p> <p>5 "La hora escogida queda fuera del rango de un horario laboral"</p> <p>6 El sistema muestra un mensaje de error: "La suspensión de la Audiencia terminó incorrectamente debido a un error desconocido"</p>						
Req. no func:	<p>1 Se tiene un máximo de 3 reanudaciones totales de Audiencias cuando se es suspendida</p> <p>2 La fecha debe ser elegible con un calendario que tiene fechas disponibles de hasta únicamente 15 días después de la última Audiencia o 1 día después de la fecha actual</p> <p>3 El formato de la fecha debe ser el siguiente: Año/Mes/Día</p> <p>4 La hora debe ser indicada con un formato de 24 hrs.</p> <p>5 La hora debe ser escogida dentro del rango de horarios laborales, de 09:00 a 20:00 hrs.</p>						
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**Autor:** Valle Martínez Luis Eduardo
Flujo Basico:**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 donde el Conciliador llenará los datos para imponer el apremio al Usuario Conflictuado correcto. Selecciona la opción "Imponer" al terminar de llenar los campos y saldrá una ventana de confirmación, el Conciliador confirma y se muestra un mensaje informando del apremio implementado.**Flujo Alterno:****8** Se muestra un mensaje de advertencia:

"Se han ingresado caracteres no alfanuméricos en el campo de Razón Social/Nombre del Usuario Conflictuado"

"Existen campos obligatorios vacíos"

8a Se muestra un mensaje de error: "Un error desconocido no ha permitido imponer correctamente el Apremio, intente otra vez más tarde"**8b** Se muestra un mensaje de error: "Un error desconocido no ha permitido imponer correctamente el Apremio, intente otra vez más tarde"**9** Se muestra un mensaje de error: "Un error desconocido no ha permitido imponer correctamente el Apremio, intente otra vez más tarde"**Versión:** 26/11/19**Fecha:** 26/11/19**Versión:** V 2.0**Actores:** Conciliador, Usuario Conflictuado
El sistema muestra una sección con los campos para realizar el apremio al Usuario Conflictuado correcto**4** El Conciliador pulsa "Imponer Medida de Apremio"
El sistema muestra una ventana emergente de confirmación**5** El Conciliador selecciona y llena los campos para la realización del apremio
El sistema verifica que todos los campos necesarios hayan sido llenados y tengan el formato adecuado**6** El Conciliador pulsa al botón "Imponer"
El sistema muestra un mensaje informando de la medida implementada al Usuario Conflictuado**7** El Conciliador elige la opción "Confirmar"
El sistema verifica que todos los campos necesarios hayan sido llenados y tengan el formato adecuado**8** El sistema muestra un mensaje informando de la medida implementada al Usuario Conflictuado**9** El sistema muestra un mensaje informando de la medida implementada al Usuario Conflictuado**Req. no func:**
Puntos ampliación:

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	
Propósito:		Versión: 26/11/19 Versión: V2.0
Resumen:	Se describen los pasos para que un Conciliador y los Usuarios Conflictuados emitan un Dictamen	
Flujo Basico:	<p>1 El Conciliador pulsa la opción "Alzar Dictamen"</p> <p>2 El Conciliador redacta el dictamen en los campos de la sección</p> <p>3 El Conciliador verifica los datos ingresados y pulsa la "Emitir Dictamen"</p> <p>4 El Conciliador elige la opción "Confirmar"</p> <p>5 El sistema muestra una ventana emergente de confirmación</p> <p>6 El Usuario Conflictuado pulsa la opción "De Acuerdo"</p> <p>7 El Usuario Conflictuado confirma su desición con la opción "Confirmar"</p> <p>8 El sistema muestra una notificación a los Usuarios Conflictuados sobre la emisión del Dictamen y se habilitan los botones para realizar la firma del mismo, dos opciones son habilitadas, "De Acuerdo" y "Desacuerdo"</p> <p>9 El sistema muestra una ventana emergente de éxito en la firma del Dictamen</p> <p>10 El sistema muestra un mensaje de éxito en la firma del Dictamen</p> <p>11 El sistema notifica al Conciliador de la firma en Acuerdo por las partes involucradas y el fin del proceso conciliatorio con un resultado concluyente.</p>	
Flujo Alterno:	<p>7 Se muestra un mensaje de error: "La emisión del dictamen y proceso de distribución para la firma no fue llevado a cabo debido a un error desconocido"</p> <p>8 Se muestra un mensaje de error: "La emisión del dictamen y proceso de distribución para la firma no fue llevado a cabo debido a un error desconocido"</p> <p>12 Se muestra un mensaje de error: "El proceso de firma del Dictamen no fue realizado correctamente debido a un error desconocido"</p> <p>13 Se muestra un mensaje de error: "La emisión del dictamen después de la firma por las partes no pudo ser concluida correctamente debido a un error desconocido"</p>	
Req. no func:		
Puntos ampliación:		

Nombre CU:**Aportar Documentos al Caso**

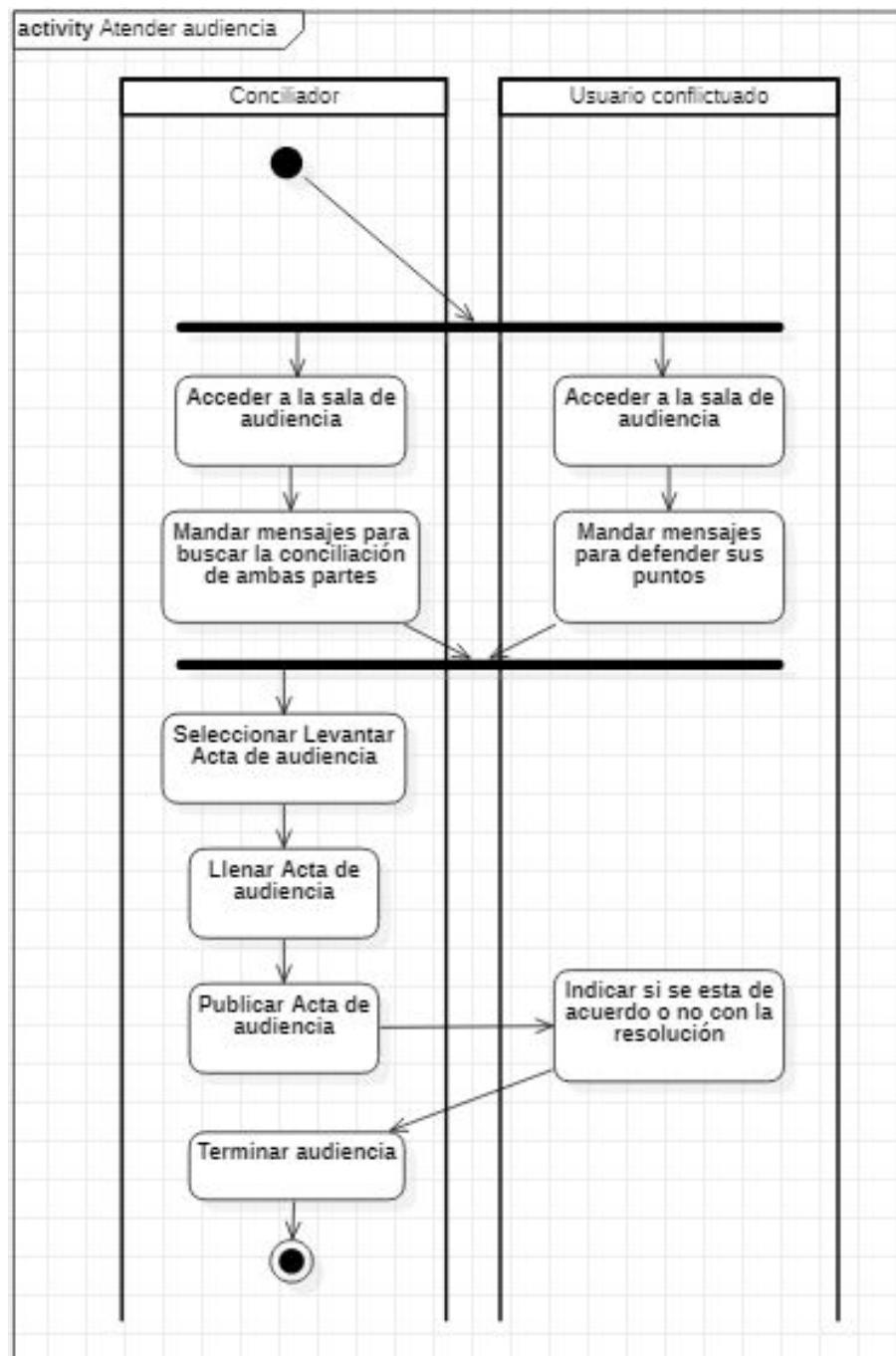
Actores:	Usuario Conflictuado																												
Precondiciones:	Debe de haber un caso de conciliación activo y el Usuario Conflictuado haber ingresado a la pestaña "Documentos"																												
Postcondiciones:	El Documento sera consultable por las partes involucradas en el Caso																												
Autor:	Valle Martinez Luis Eduardo																												
Propósito:	Se describen los pasos para que un Usuario Conflictuado realice la aportación de un documento desde su dispositivo al Caso																												
Resumen:	El Usuario Conflictuado escoge la opción de "Aportar Documento", una sección se muestra donde tiene la opción de elegir el documento desde su dispositivo, una vez elegido da al botón "Aportar Documento". El sistema muestra una animación y de carga y un mensaje de éxito del guardado del documento																												
Flujo Basico:	<table border="1"> <tr> <td>1</td><td>El Usuario Conflictuado escoge "Aportar Documento"</td><td>2</td><td>El sistema muestra una sección con un botón "Elegir archivo" para buscar el documento en su dispositivo</td></tr> <tr> <td>3</td><td>El Usuario Conflictuado pincha en "Elegir Archivo"</td><td>4</td><td>El sistema muestra un directorio navegable de su dispositivo</td></tr> <tr> <td>5</td><td>El Usuario Conflictuado escoge el documento de sus directorios y pulsa el botón "Abrir"</td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>6</td><td>El Usuario Conflictuado pulsa "Aportar Documento"</td><td>7</td><td>El sistema verifica que se haya escogido un archivo y la extensión de este</td></tr> <tr> <td></td><td></td><td>11</td><td>El sistema muestra una breve animación y un mensaje de éxito cuando el documento se termina de cargar en el sistema</td></tr> </table>	1	El Usuario Conflictuado escoge "Aportar Documento"	2	El sistema muestra una sección con un botón "Elegir archivo" para buscar el documento en su dispositivo	3	El Usuario Conflictuado pincha en "Elegir Archivo"	4	El sistema muestra un directorio navegable de su dispositivo	5	El Usuario Conflictuado escoge el documento de sus directorios y pulsa el botón "Abrir"			6	El Usuario Conflictuado pulsa "Aportar Documento"	7	El sistema verifica que se haya escogido un archivo y la extensión de este			11	El sistema muestra una breve animación y un mensaje de éxito cuando el documento se termina de cargar en el sistema								
1	El Usuario Conflictuado escoge "Aportar Documento"	2	El sistema muestra una sección con un botón "Elegir archivo" para buscar el documento en su dispositivo																										
3	El Usuario Conflictuado pincha en "Elegir Archivo"	4	El sistema muestra un directorio navegable de su dispositivo																										
5	El Usuario Conflictuado escoge el documento de sus directorios y pulsa el botón "Abrir"																												
6	El Usuario Conflictuado pulsa "Aportar Documento"	7	El sistema verifica que se haya escogido un archivo y la extensión de este																										
		11	El sistema muestra una breve animación y un mensaje de éxito cuando el documento se termina de cargar en el sistema																										
Flujo Alterno:	<table border="1"> <tr> <td>5</td><td>Se muestra un mensaje de error: "No ha sido posible abrir el archivo, intente con otro"</td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>7</td><td>Se muestra un mensaje de advertencia: "No se ha escogido un documento desde el directorio del dispositivo"</td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>7a</td><td>"La extensión del documento ingresado no es soportada"</td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>7b</td><td>Se muestra un mensaje de error: "Se cambia la animación por un imagen de error: "El guardado del documento ha tardado demasiado, intenta subirlo una vez más"</td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>11</td><td>"Debido a un error desconocido no ha sido posible el guardado del documento, intenta otra vez más tarde"</td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>11a</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>11b</td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	5	Se muestra un mensaje de error: "No ha sido posible abrir el archivo, intente con otro"			7	Se muestra un mensaje de advertencia: "No se ha escogido un documento desde el directorio del dispositivo"			7a	"La extensión del documento ingresado no es soportada"			7b	Se muestra un mensaje de error: "Se cambia la animación por un imagen de error: "El guardado del documento ha tardado demasiado, intenta subirlo una vez más"			11	"Debido a un error desconocido no ha sido posible el guardado del documento, intenta otra vez más tarde"			11a				11b			
5	Se muestra un mensaje de error: "No ha sido posible abrir el archivo, intente con otro"																												
7	Se muestra un mensaje de advertencia: "No se ha escogido un documento desde el directorio del dispositivo"																												
7a	"La extensión del documento ingresado no es soportada"																												
7b	Se muestra un mensaje de error: "Se cambia la animación por un imagen de error: "El guardado del documento ha tardado demasiado, intenta subirlo una vez más"																												
11	"Debido a un error desconocido no ha sido posible el guardado del documento, intenta otra vez más tarde"																												
11a																													
11b																													
Req. no func:	<table border="1"> <tr> <td>1</td><td>La extensión del documento a ingresar debe ser pdf</td></tr> </table>	1	La extensión del documento a ingresar debe ser pdf																										
1	La extensión del documento a ingresar debe ser pdf																												
Puntos ampliación:																													

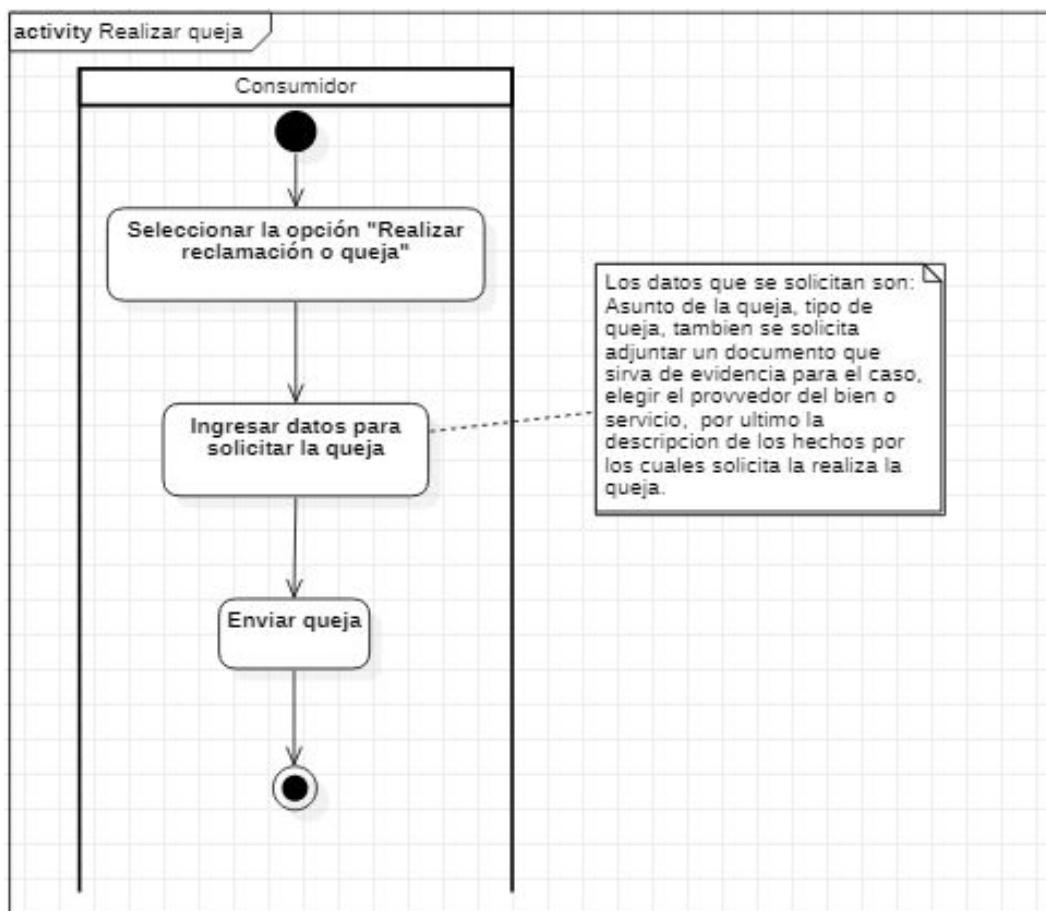
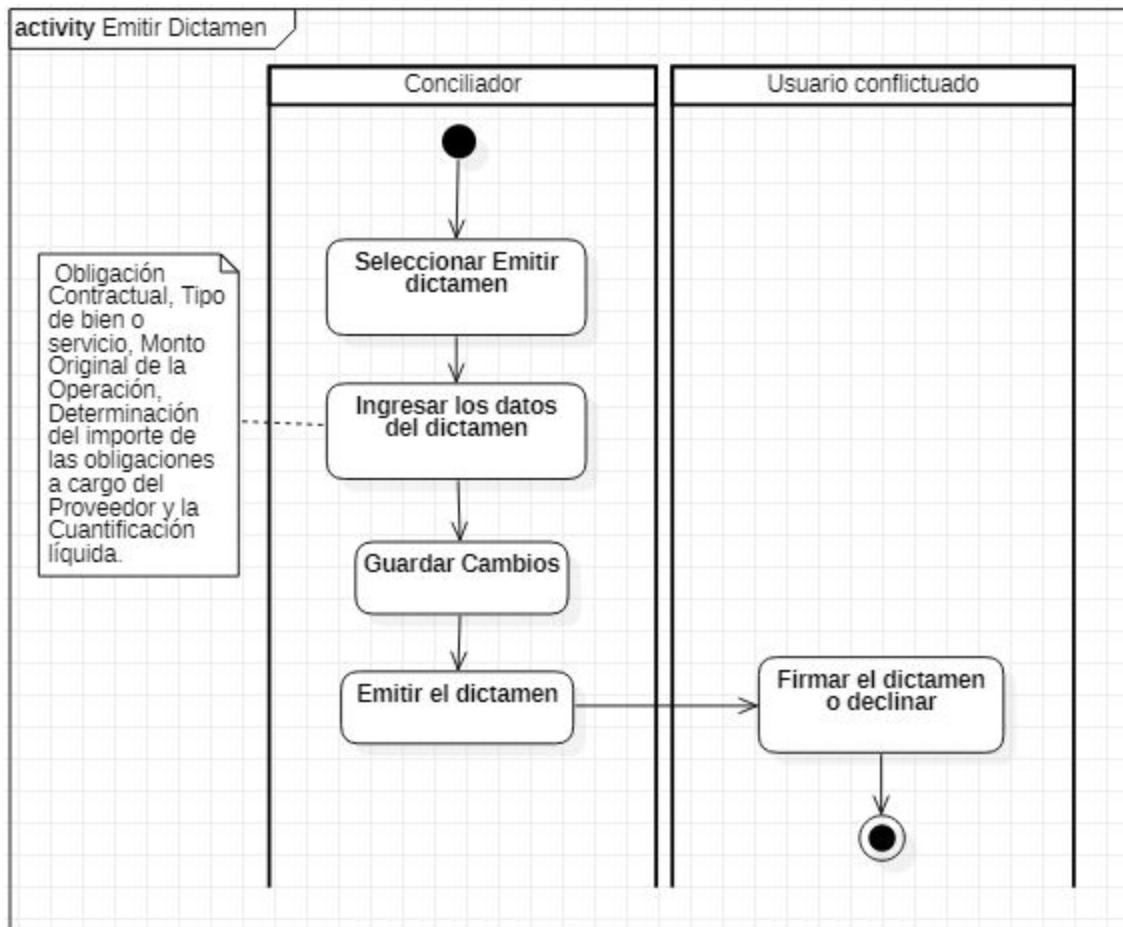
Nombre CU:	Presentar Justificante de Inasistencia	
Actores:	Usuario Conflictuado	
Precondiciones:	El Usuario Conflictuado debe de haber recibido una Medida de Apremio y haberse dirigido a la pestaña "Documentos de Caso" dentro del Caso de conciliación	
Postcondiciones:	El sistema reconoce que el Usuario Conflictuado ha Aportado un Justificante y dejará de insistir en la presentación del documento avalatorio de la inasistencia	V 2.0
Autor:	Valle Martínez Luis Eduardo	
Propósito:		
	Se describen los pasos para que un Usuario Conflictuado realice la Justificación de una Inasistencia	
Resumen:	El Usuario Conflictuado escoge la opción "Justificar Inasistencia", una sección muestra la opción de "Buscar Archivo". El Usuario Conflictuado pincha en la opción y se muestra un directorio de su dispositivo, donde busca y selecciona el archivo dando en "Abrir". El sistema muestra una animación de carga y un mensaje de éxito notificando de que se le informará al Conciliador del documento subido.	
Flujo Básico:		
1	El Usuario Conflictuado escoge la opción "Justificar Inasistencia"	2
3	El Usuario Conflictuado elige la opción de "Buscar Archivo"	4
5	El Usuario Conflictuado busca y elige el documento Justificante dando a "Abrir"	
6	El Usuario Conflictuado carga el archivo dando a "Subir Justificante"	7
Flujo Alterno:		
7	El sistema muestra un mensaje de advertencia: "No se ha escogido un documento desde el dispositivo" "La extensión del documento ingresado no está soportada"	
7a		
7b		
8	El sistema muestra un mensaje de error: "El documento ha tardado mucho en cargarse, intenta subirlo otra vez" "Debido a un error desconocido el documento no pudo ser cargado correctamente"	
8a		
8b		
Req. no func:		
1	La extensión del Justificante debe ser únicamente pdf	
Puntos ampliación:		

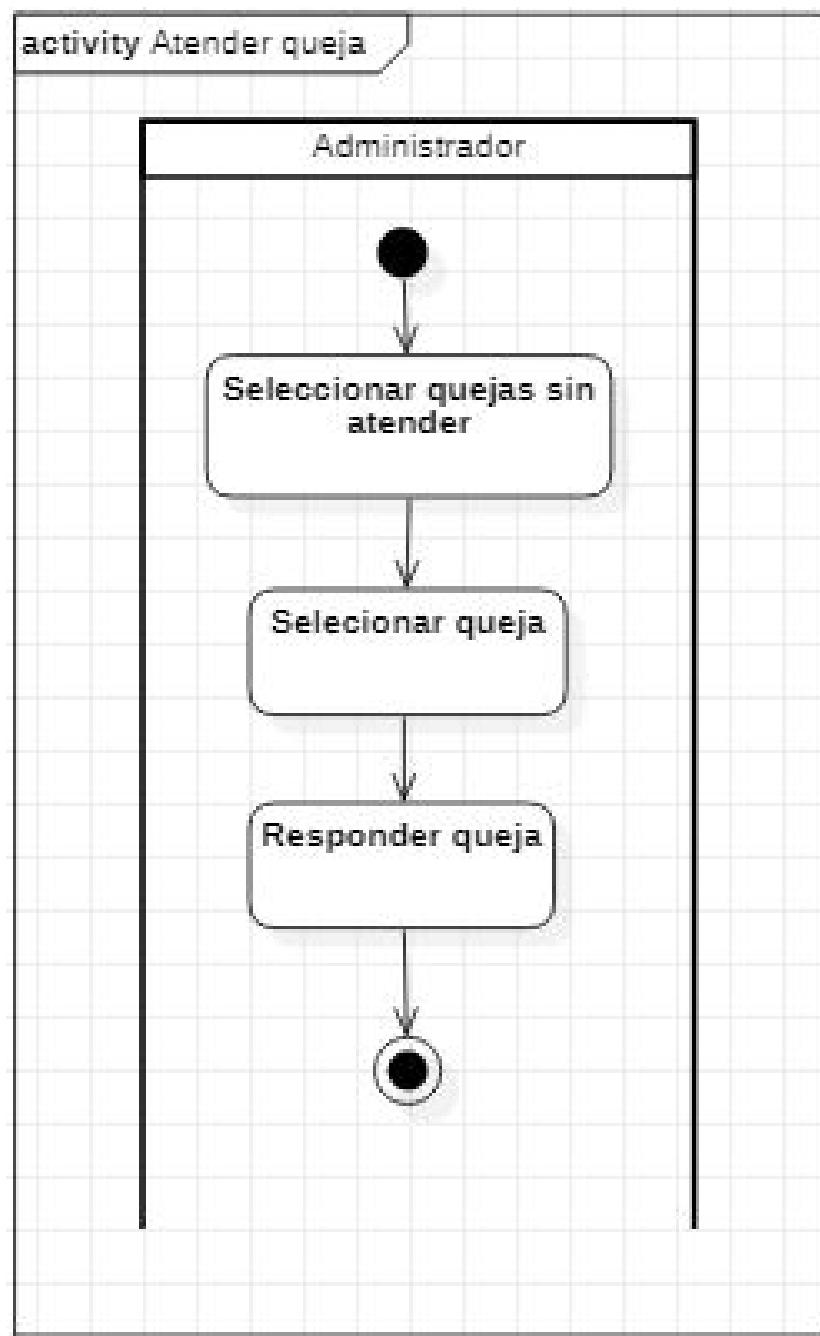
2.1.3. Diagramas de Actividades

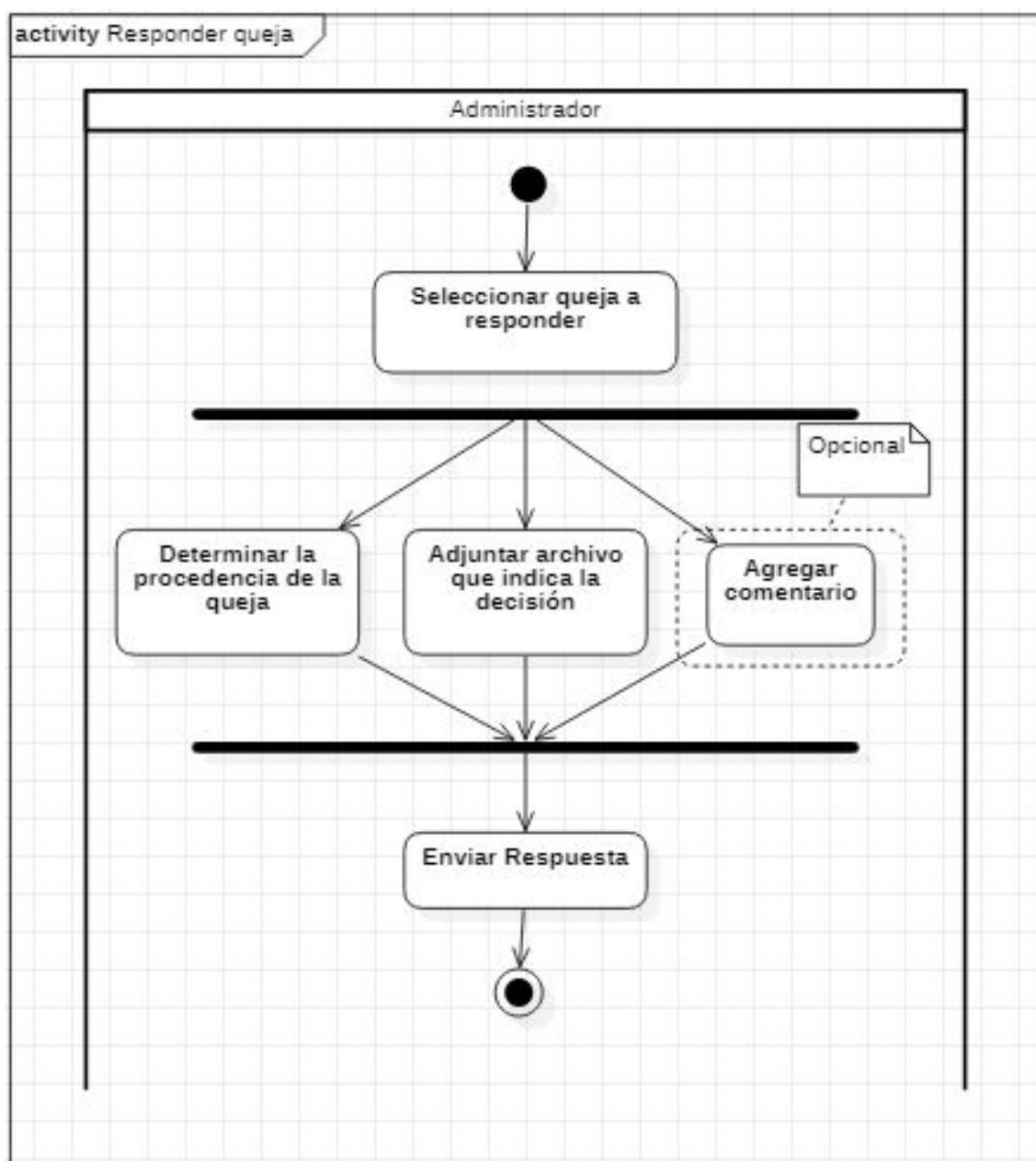
Los Diagramas de Actividades son representaciones gráficas utilizadas para representar el flujo de un algoritmo, de forma que basándose en los flujos de una especificación de caso de uso es posible realizar su diagrama de Actividades.

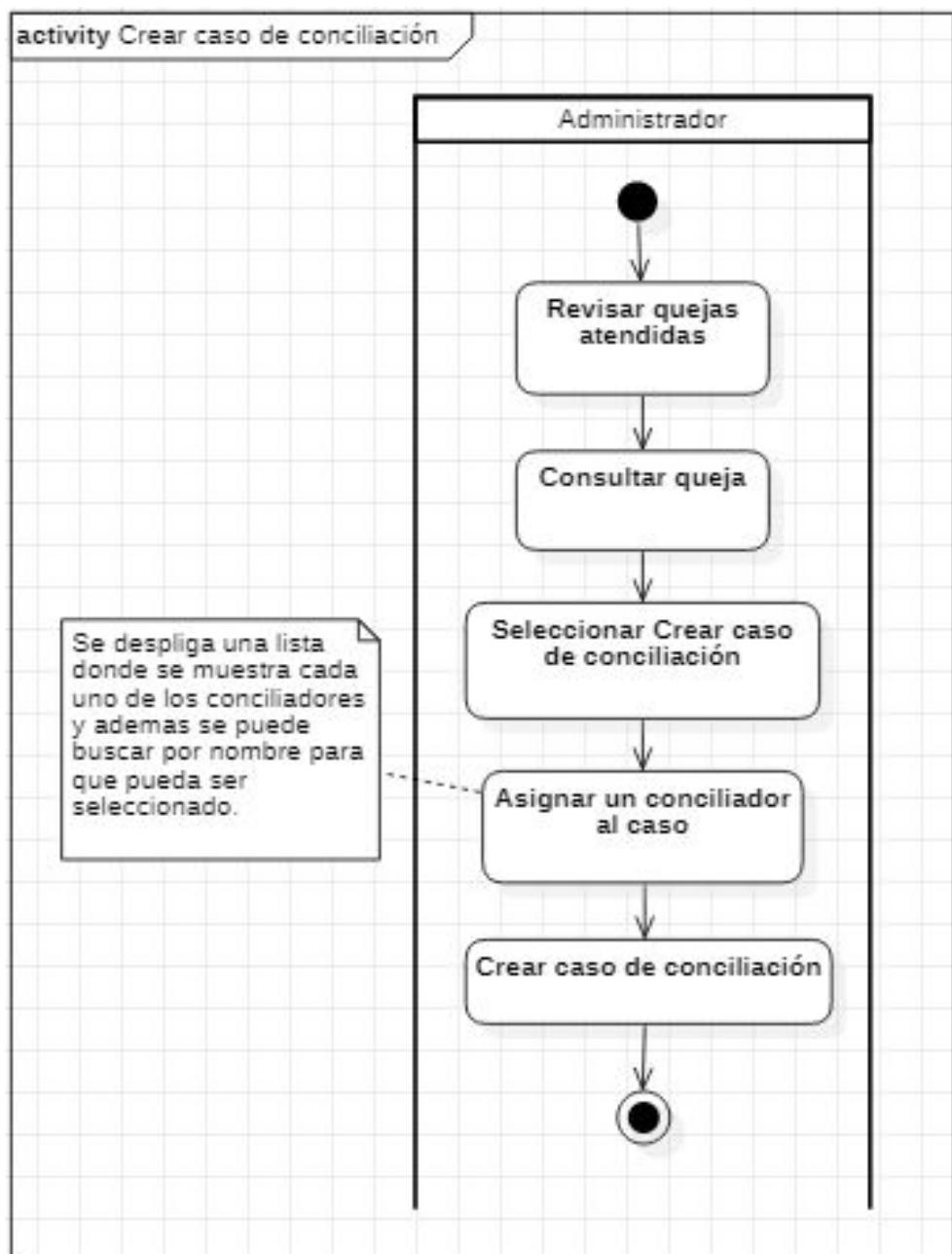
De esta forma los siguientes diagramas que se muestran están basados en los flujos de las anteriores mostradas Especificaciones de Caso de Uso.











2.2. Características de los usuarios

El sistema ProConciliación contempla la división de las funciones dentro de este con 4 usuarios, quienes son el objetivo en el diseño y desarrollo para cumplir con los requisitos que cada uno exige y cumplir sus funciones.

Administrador: El primero de ellos, considerado cualquier usuario perteneciente al área de RH en la PROFECO. Entre las funciones que desarrolla se encuentra primeramente la visualización de aquellas quejas que son mandadas, su verificación y respuesta de acuerdo a la procedencia según la normatividad de la misma procuraduría. En caso de que una Queja atendida por el Administrador haya sido juzgada como procedente entonces este mismo puede proseguir a la creación de un Caso de Conciliación donde él asignará al Conciliador para el proceso. En otro ámbito, el administrador también está encargado de hacer un pre-registro de los usuarios Conciliador y Proveedor, ingresando los datos más básicos para el ingreso.

Conciliador: Otro usuario perteneciente al personal mismo de la procuraduría, sin embargo a diferencia del Administrador este iniciará sus funciones una vez esté asignado a un Caso de Conciliación, pudiendo programar las citas para la Audiencia, imponer Apremios por Inasistencias a las demás partes. En cuanto a las funciones dentro de un Aula de Audiencia, el Conciliador es capaz de redactar y emitir dos documentos muy importantes, el primero el Acta de Audiencia, el cual al ser emitido significa prácticamente que la Audiencia ha terminado; En segundo lugar se tiene al Dictamen, el cual al ser emitido significa la finalización del proceso de conciliación. Por otra parte, el Conciliador en caso de que sea necesario, es el único capaz de suspender una Audiencia en proceso y la reprogramación de la misma.

Proveedor: Usuario que entre otras obligaciones legales con la procuraduría misma, debe de ser pre- registrado por personal de la PROFECO. Entre las funciones de este será el de poder recibir notificaciones de Quejas en su contra y la incorporación a un proceso de conciliación. Dentro del Caso de Conciliación es capaz de ingresar documentos necesarios para el caso, justificantes de inasistencia, en el caso de haber sido apremiado, y el acceso a la Sala de Audiencia cada vez que esta inicie por una Audiencia programada. Tomando en consideración que esta cuenta puede no ser manejada directamente por el dueño o dueños de la compañía, empresa, conglomerado etc., es capaz el Proveedor de ingresar a un Representante Legal, quien atenderá en representación del dueño o dueños, los casos de conciliación iniciados. Esta transferencia de poder es importante pues un Proveedor debe y es capaz de una vez emitida, tanto el Acta de Audiencia como el Dictamen del proceso, firmar y comprometerse a las obligaciones mismas adquiridas que son indicadas en los documentos.

Consumidor: Usuario principal objetivo, dado que no es necesario que el consumidor tenga alguna relación anterior con la PROFECO para realizar una queja, este usuario es capaz de registrarse directamente desde la página principal del sistema e ingresar los datos por si solo. El es capaz de realizar una Queja ingresando cierta información y documentos requisitados para su revisión. Mandada y respondida de procedente la queja el Consumidor será agregado a un Caso de Conciliación, en el que será capaz de ingresar documentos que sean requisitados, justificantes de inasistencia, en caso de haber sido molestado antes, e ingresar a la Sala de Audiencia una vez sea la hora indicada. Dentro de la Sala de Audiencia tiene como funciones relevantes el poder firmar y adquirir las obligaciones y beneficios indicados en los documentos emitidos por el Conciliador, según se haya acordado durante las sesiones de Audiencia.

3. Requisitos Específicos

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.

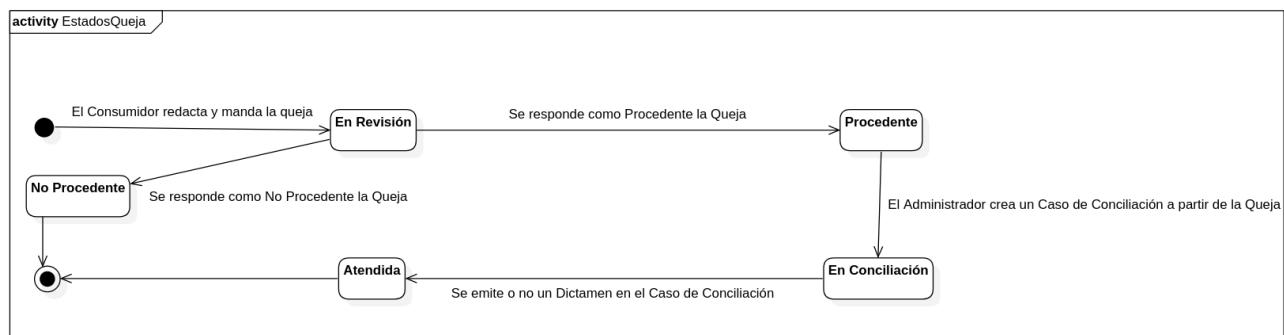
Por esta razón, se subdividen las herramientas por su tipo, mostrando en cada sección los productos que se utilizarán para la construcción de todo el sistema.

3.1. Funciones

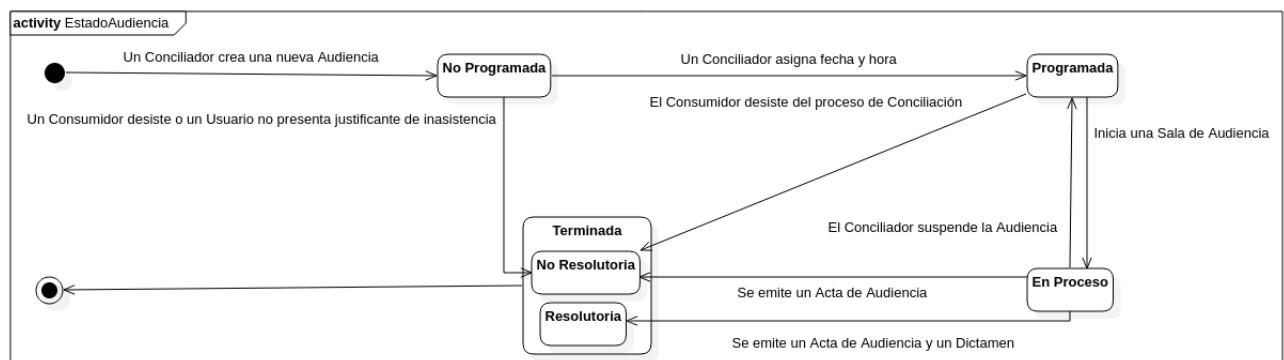
3.1.1. Diagramas de Estados

El diagrama de estado es útil para mostrar algunas acciones determinadas en el tiempo de algún elemento del sistema, del cuál es importante saber en un momento específico el estado del elemento(última acción realizada que ha resultado en un cambio significativo del elemento)

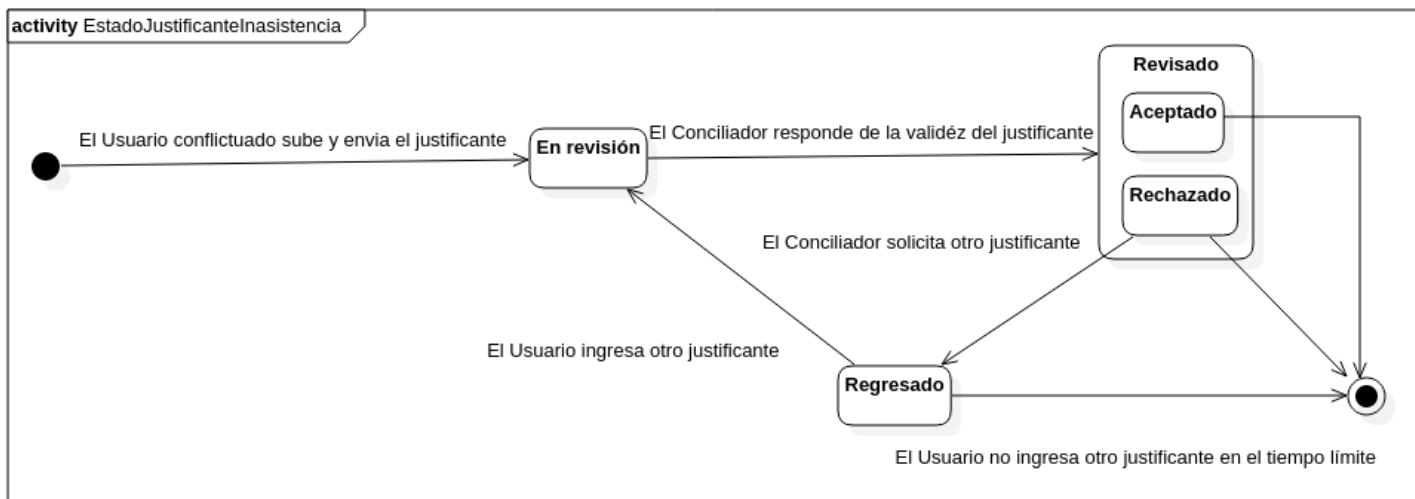
El primer diagrama de estados es el de la Queja, y una Queja pasa después de haber sido redactada a una Estado de *En Revisión*, durante la cual el Administrador podrá verificar si es procedente la Queja o de otra forma no es procedente, en caso de no serla ahí termina el proceso y la queja se queda con estado *Respondida/No Procedente*. Pero en caso contrario, esta cambiará su estado a *Respondida* y después de la creación y durante el proceso de un Caso de Conciliación tendrá el estado *En Conciliación*, para finalmente al término del proceso de Conciliación tenga el estado *Atendida*



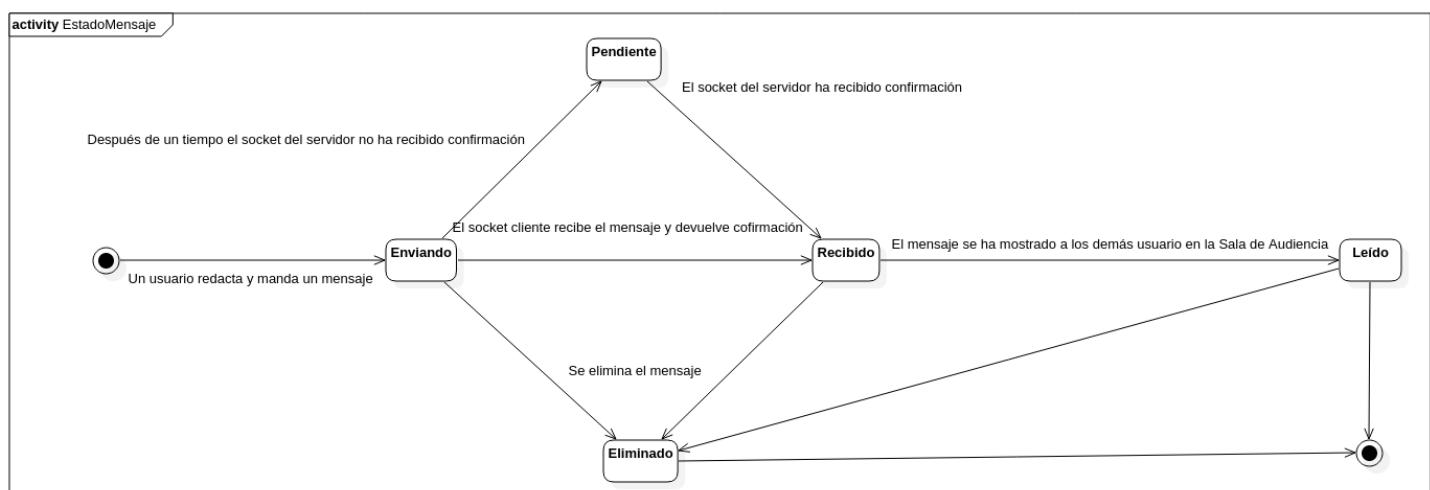
Los estados por los que pasa una Audiencia inician con su creación, en el caso de que sea la primera Audiencia esta se creará junto con la creación del Caso de Conciliación, las otras veces serán después de acabar una Audiencia y no haya sido suspendida. Una vez creada pasará al estado *Programada* cuando se haya asignado fecha y hora y pasará a *En Proceso* cuando a la hora indicada se inicie la Sala de Audiencia. Terminada la Audiencia de forma exitosa o no esta pasará a *Terminada* e indicando el resultado de esta *Resolutoria/No Resolutoria*, en el caso de ser suspendida pasará una vez más a *Programada*.



Un Justificador de Inasistencia pasa por algunos estados debido a que un Conciliador debe de verificar el documento y no puede ser aceptado por el sistema autónomamente nadamás al ser ingresado. Por esta razón un vez subido y enviado el justificador toma el estado *En revisión*, y una vez el Conciliador lo haya verificado pasará a *Revisado*, dependiendo de la opción ingresada, *Aceptado*, los estados del justificador terminan, pero de otra forma al ser *Rechazado* el Conciliado puede conceder al Usuario la oportunidad de subir otro documento según los requisitos especificados, pasando al estado *Regresado*. Pero existe la opción donde el Conciliador no otorga una oportunidad más y el justificador *Rechazado* termina sus estados y también termina el Caso de Conciliación.



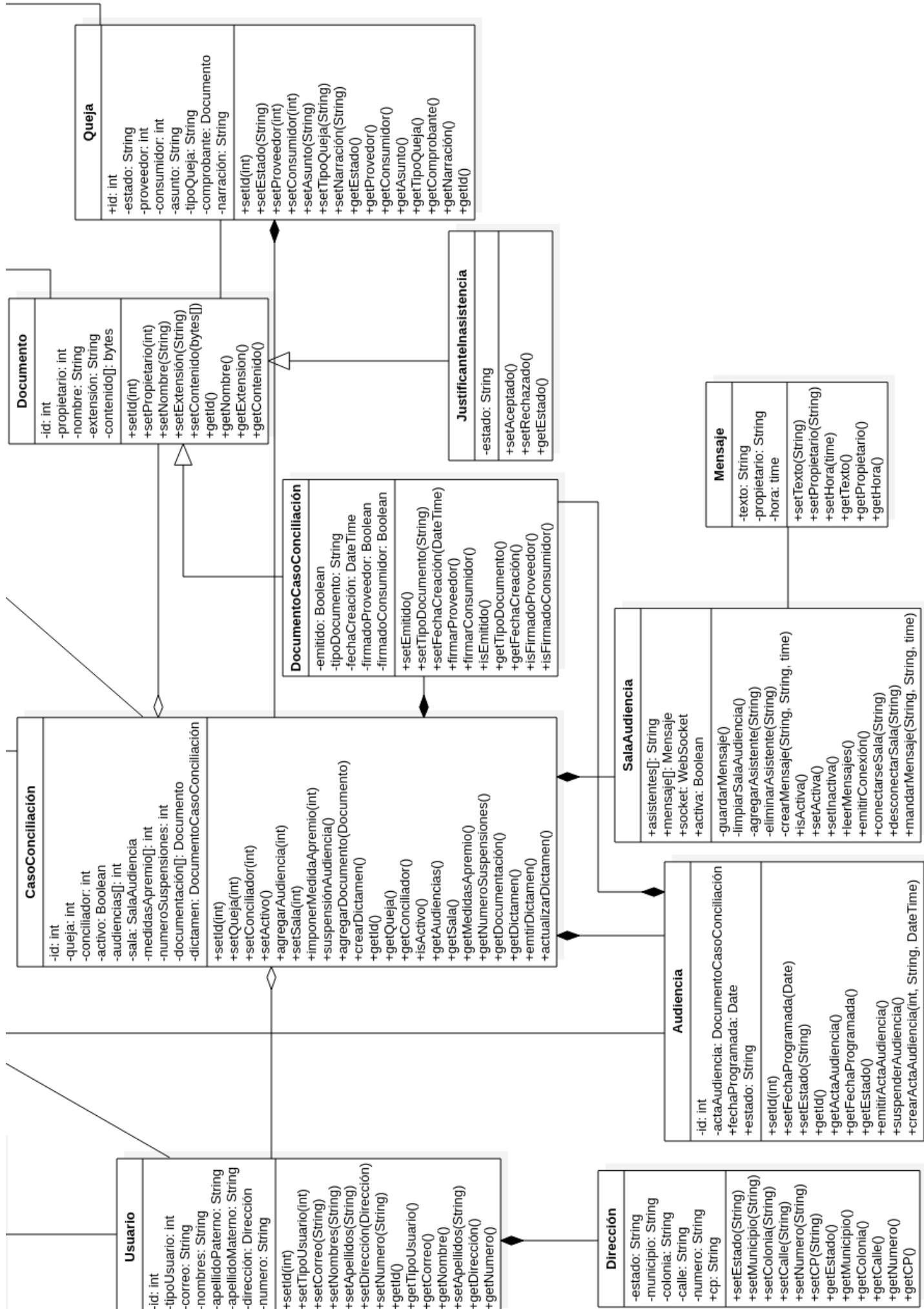
Un mensaje en la Sala de Audiencia tendrá unos estados con los que todas las personas usuarias de aplicaciones de mensajería conocen, normalmente se tomará el estado *Enviado* y una vez recibido por la otra/otras partes cambia a *Recibido* y finalmente a *Leído* cuando se muestra. Existen ocasiones donde una desconexión o un error de comunicación no permite enviar el mensaje y pasa a estado *Pendiente*. Finalmente se tiene el *Eliminado* cuando el usuario propietario del mensaje decide eliminarlo.



3.1.2. Diagrama de Clases

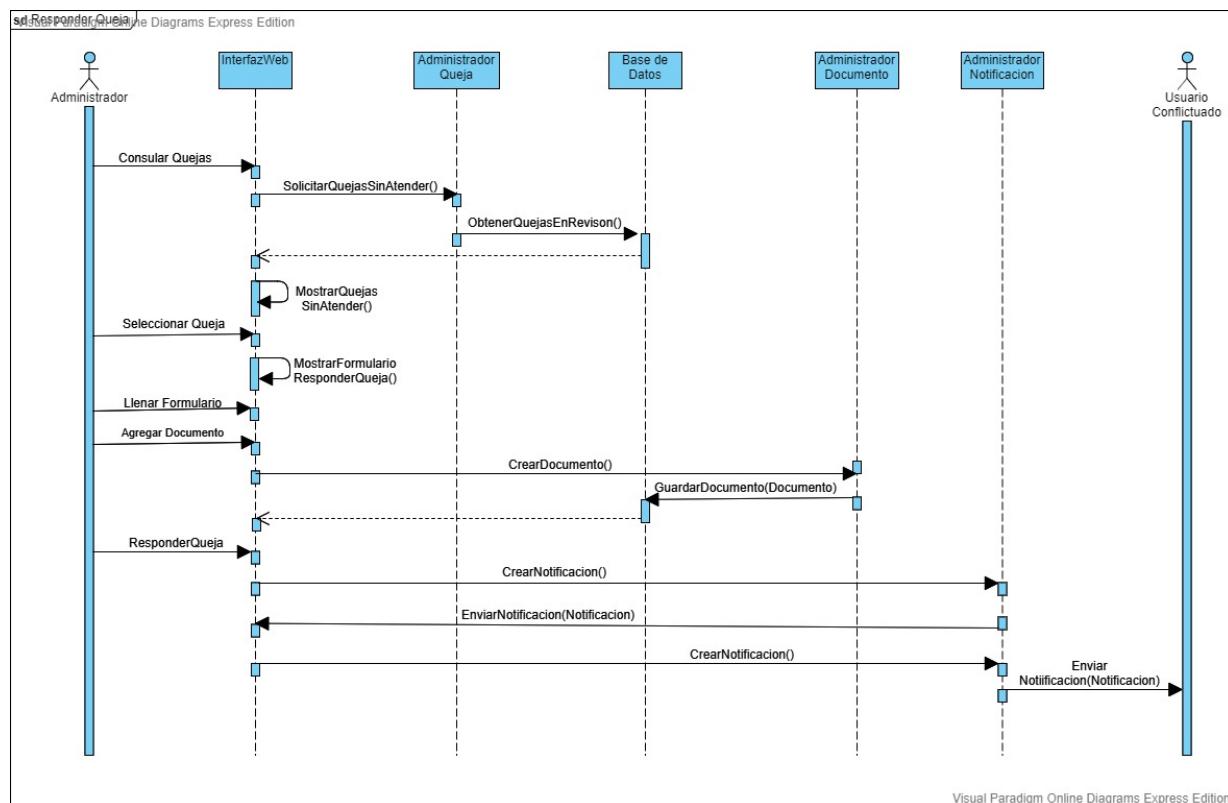
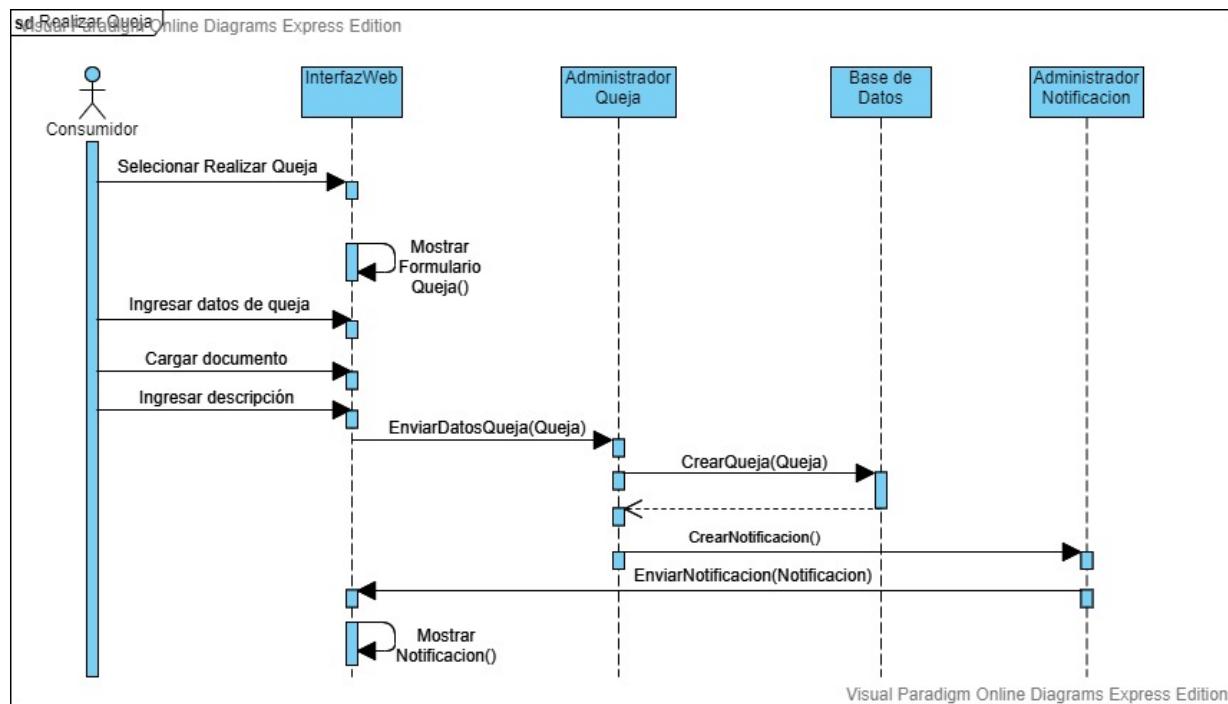
Los diagramas de clase son utilizados para trazar o representar a un sistema desde la perspectiva de la modelación de sus clases, los métodos y atributos que las conforman, y según las relaciones entre estas describir la de sus objetos. Aún cuando suele ser un diagrama útil pues en este caso fue utilizado para la creación de diagramas posteriores, es el diagrama entidad relacional más comúnmente utilizado para describir el modelo del sistema.

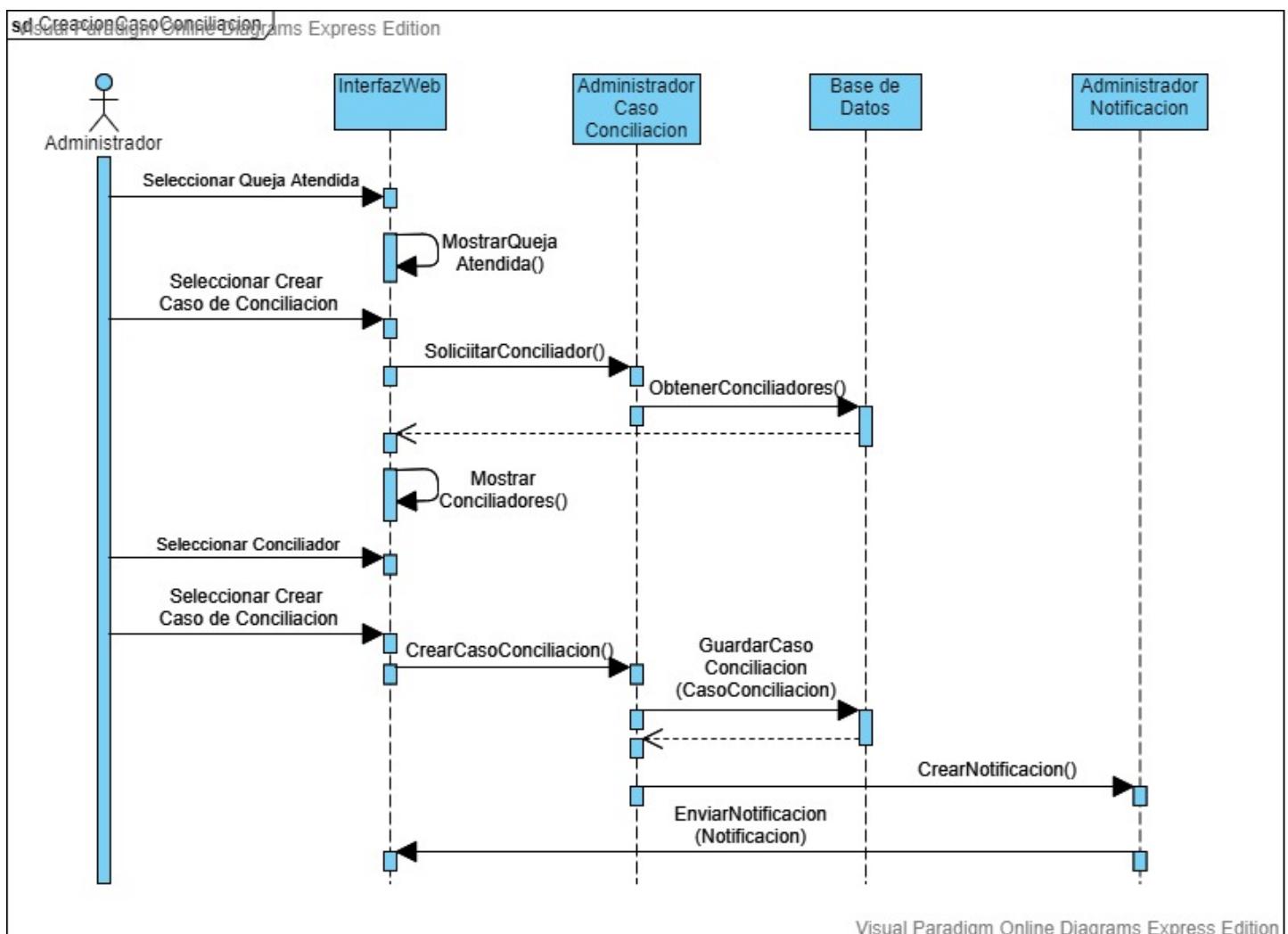


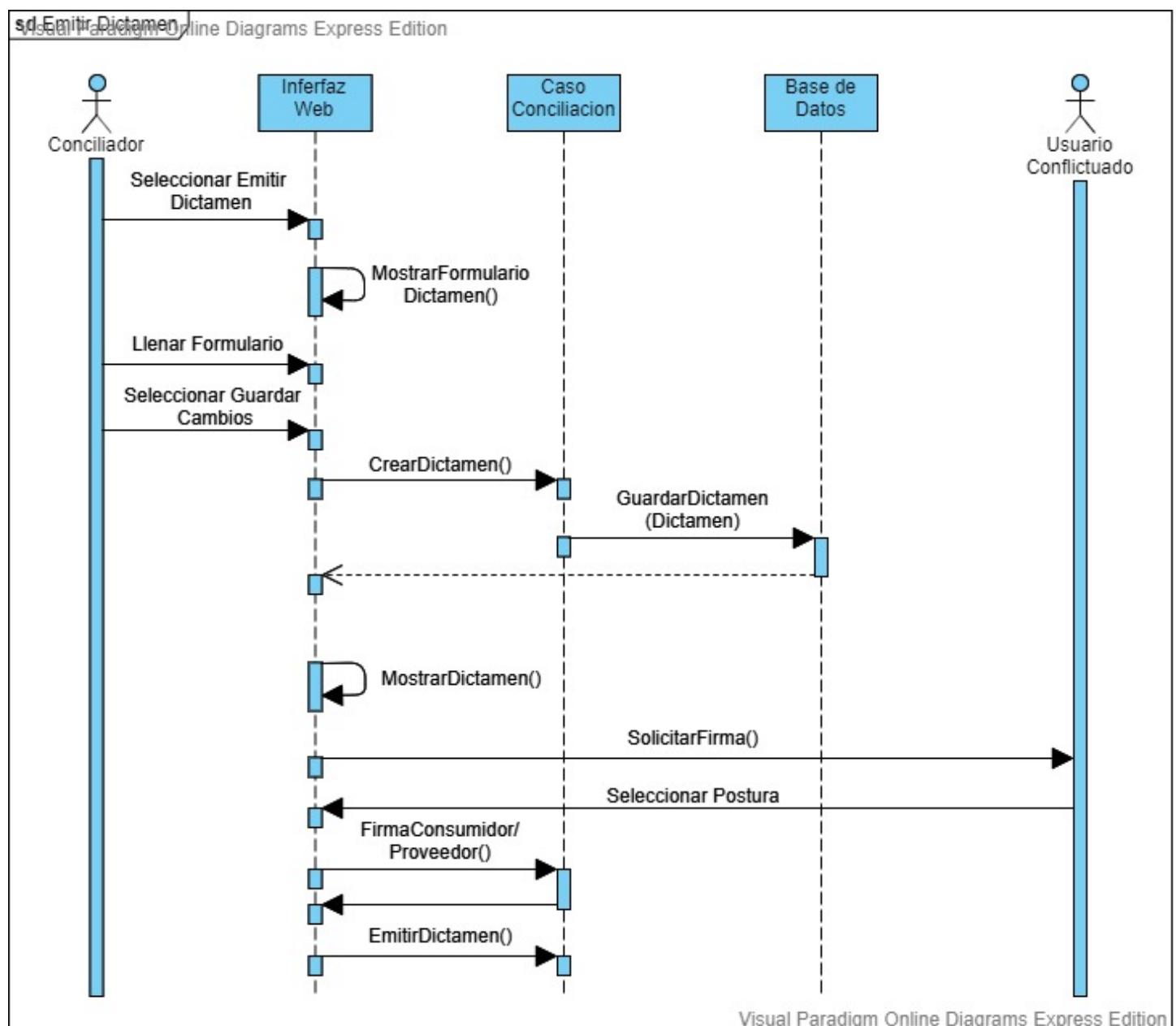


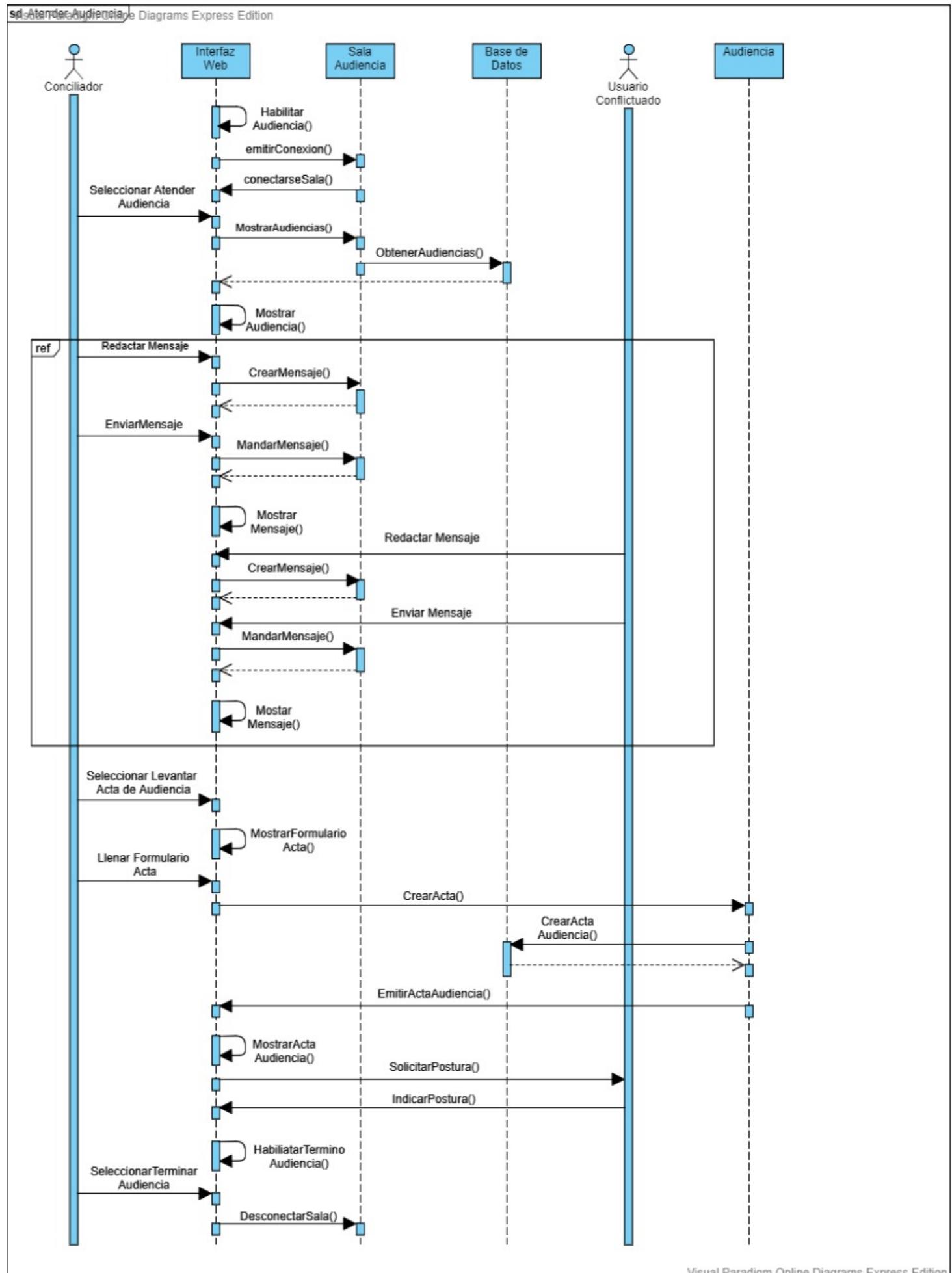
3.1.3. Diagramas de Secuencia

Los diagramas de secuencia son utilizados para describir durante un proceso o algoritmo, la relación e interacción entre clases o componentes de clases, de aquí que se utilicen los nombres de los métodos que fungen como interfaces entre clases cuando estos son públicos.









3.2. Interfaces

Los Mockups muestran el diseño de las pantallas que conforman al sistema, esta herramienta suele ser la última en la fase del diseño de interfaces, pues muestra colores, fuentes, organización de elementos, tamaños y distribución tal y como debería de mostrarse en la misma interfaz con la que los usuarios deberán interactuar.



No requiere una audiencia presencial

No requiere acudir a una Delegación. La audiencia es realizada de manera presencial todo puede ser realizado desde una computadora o con conexión a Internet.



La entrega de los documentos es través de Internet y en formato electrónico.

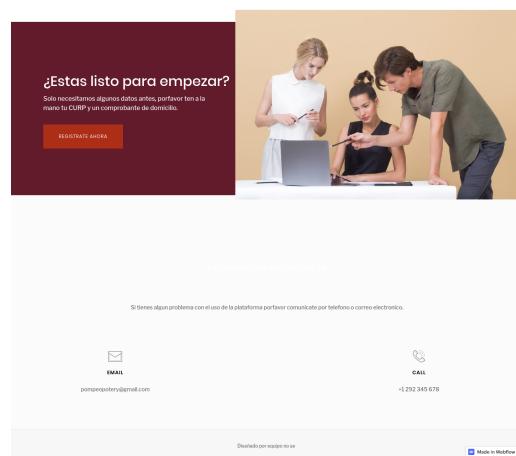
Es más importante que en este paso, cuentas con los documentos en que fundamentas tu alega o pruebas tu de los en formatos electrónicos. Los formatos electrónicos que deben utilizar son: doc, pdf, jpeg, gif, jpg, etc.



Menor tiempo para la solución de la reclamación

Las partes comprometidas cuando sea les requiere a la audiencia de conciliación con el fin de llegar a un acuerdo.

En promedio se tarda 10 días, en la mayoría de las audiencias, se llega a un acuerdo en un plazo menor a 10 días hábiles.



Proconciliador

- [Inicio](#)
- [Registrar cuentas](#)
- [Quejas y reclamaciones](#)
- [Levantar una queja](#)
- [Perfil](#)

Quejas atendidas

Nombre de la queja	Estado
Ejemplo del nombre de una queja por Osmar Pérez al proveedor Intel	Respuesta enviada
Ejemplo del nombre de una queja por Osmar Pérez al proveedor Intel	Suspendida
Ejemplo del nombre de una queja por Osmar Pérez al proveedor Intel	Activa sin hora asignada
Ejemplo del nombre de una queja por Osmar Pérez al proveedor Intel	Sin respuesta
Ejemplo del nombre de una queja por Osmar Pérez al proveedor Intel	Activa

Proconciliador

- [Inicio](#)
- [Registrar cuentas](#)
- [Quejas y reclamaciones](#)
- [Levantar una queja](#)
- [Perfil](#)

Registrar un conciliador

Nombre

Correo electrónico

Proconciliador

- [Inicio](#)
- [Registrar cuentas](#)
- [Quejas y reclamaciones](#)
- [Levantar una queja](#)
- [Perfil](#)

Registrar un proveedor

Nombre

Correo electrónico

Razón social

Proconciliador

Levantar queja

Contenido de la queja

Para que la PROFECO pueda analizar la procedencia de tu queja, debes capturar datos e información que es necesaria para que nosotros podamos atender tu reclamación.

Nombre del proveedor

Example Text

Direccion del proveedor

Example Text

Asunto

Example Text

Tipo de queja

▼

Adjunte el contrato recibo o comprobante de compra en formato pdf,jpg,jpeg,doc o ods

SUBIR DOCUMENTO

Narracion de los hechos por los cuales realizas tu queja

Example Text

Enviar queja

Proconciliador

Actualizar contraseña

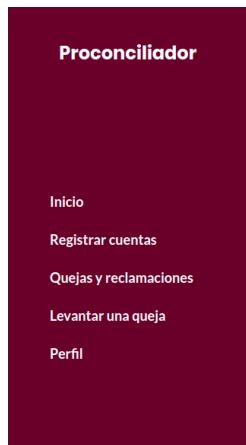
Contraseña actual:

Nueva contraseña

Cambiar

The screenshot shows a user interface for assigning a case. On the left, a sidebar titled "Proconciliador" lists navigation options: Inicio, Registrar cuentas, Quejas y reclamaciones, Levantar una queja, and Perfil. The main content area has a header "Asignar caso" and a section titled "Descripción del caso". Below this is a paragraph of placeholder text: "Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Suspendisse varius enim in eros elementum tristique. Duis cursus, mi quis viverra ornare, eros dolor interdum nulla, ut commodo diam libero vitae erat. Aenean faucibus nibh et justo cursus id rutrum lorem imperdiet. Nunc ut sem vitae risus tristique posuere." Underneath the text is a dropdown menu labeled "Seleccionar Conciliador" with a downward arrow. At the bottom is a dark blue button labeled "Asignar".

The screenshot shows a user interface for responding to a complaint. On the left, a sidebar titled "Proconciliador" lists navigation options: Inicio, Registrar cuentas, Quejas y reclamaciones, Levantar una queja, and Perfil. The main content area has a header "Responder queja" and a section titled "Contenido de la queja". Below this is a paragraph of placeholder text: "Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Suspendisse varius enim in eros elementum tristique. Duis cursus, mi quis viverra ornare, eros dolor interdum nulla, ut commodo diam libero vitae erat. Aenean faucibus nibh et justo cursus id rutrum lorem imperdiet. Nunc ut sem vitae risus tristique posuere." Underneath the text is a dark blue button labeled "SUBIR DOCUMENTO". Below the text area is a dropdown menu labeled "Procedencia de la queja" with a downward arrow. Further down is a section titled "Comentario" with a text input field containing "Example Text". At the bottom is a dark blue button labeled "Responder". In the bottom right corner, there is a "Made in Webflow" logo.



The screenshot shows a user interface for handling customer inquiries. On the left, a sidebar titled "Proconciliador" lists navigation options: Inicio, Registrar cuentas, Quejas y reclamaciones, Levantar una queja, and Perfil. The main area is titled "Atender Audiencia (Usuario)" and "Descripción del caso". Below this, a message history is displayed:

- Message from Tam Am at 09:00: "A blue Bugatti car" (with an attachment icon).
- Message from Jain Volks at 11:00: "Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Morbi maximus at justo id maximus." (with a smiley face icon).
- Message from Tam Am at 12:00: "Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Morbi maximus at justo id maximus. Sed eu sapien fermentum, auctor ligula ut, fermentum dolor. Sed non ante id lorem ornare commodo. Nullam auctor vulputate lacus non malesuada Donec semper eros et augue mattis vestibulum." (with a smiley face icon).
- Message from Jain Volks at 12:03: "Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Morbi maximus at justo id maximus." (with a smiley face icon).

At the bottom, there is a text input field with placeholder "Message @Daniel bells" and a yellow send button with a right-pointing arrow. Below the input field are three buttons: "Acuerdo" (Agreement), "Desacuerdo" (Disagreement), and "Presentar justificante" (Present justification).

4. Apéndice

4.1. 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.

4.1.1. Casos de Uso

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

Funciones Compartidas				
#	Autor	Fecha	Versión	Descripción
1	Luis Eduardo Valle Martinez	19/10/2019	v1,0	Creación del diagrama e implementación de todos los casos de usos
2	Luis Eduardo Valle Martinez	20/10/2019	1,1	Adición del caso de uso "Emitir Dictamen" al actor "Usuario Conflictuado"
3	Luis Eduardo Valle Martinez	20/10/2019	1,2	Eliminación del CU Alzar Acta de Audiencia al tratarse un paso perteneciente al CU Atender Adiencia
4	Luis Eduardo Valle Martinez	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 Martinez	19/10/2019	v1,0	Creación del diagrama e implementación de todos los casos de usos
2	Luis Eduardo Valle Martinez	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 Martinez	19/10/2019	v1,0	Creación del diagrama e implementación de todos los casos de usos
2	Luis Eduardo Valle Martinez	19/10/19	1,1	Cambio del concepto de Reclamación por Queja. Implementación del caso de uso "Atender Queja"
3	Luis Eduardo Valle Martinez	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 Martinez	20/10/19	1,3	Adición de una relación <<extend>> del CU Emitir Dictamen respecto al CU Atender Audiencia
5	Luis Eduardo Valle Martinez	20/10/19	1,4	Eliminación del CU Alzar Acta de Audiencia al tratarse un paso perteneciente al CU Atender Adiencia

4.1.4. Diagramas de Estado

DE:EstadosQuejas				
#	Autor	Fecha	Versión	Descripción
1	Luis Eduardo Valle Martinez	20/11/2019	v1,0	Creación del Diagrama de Estados
2	Luis Eduardo Valle Martinez	26/11/19	V2,0	Implementación de los estado Procedente y No Procedente

DE:EstadosAudiencia				
#	Autor	Fecha	Versión	Descripción
1	Luis Eduardo Valle Martinez	20/11/2019	v1,0	Creación del Diagrama de Estados
2	Luis Eduardo Valle Martinez	26/11/19	v2,0	Implementación de los Subestados en Terminada(Resolutoria, No Resolutoria)

DE:EstadoJustifcantelnasistencia				
#	Autor	Fecha	Versión	Descripción
1	Luis Eduardo Valle Martinez	25/11/2019	v1,0	Creación del Diagrama de Estados

DE:EstadoMensaje				
#	Autor	Fecha	Versión	Descripción
1	Luis Eduardo Valle Martinez	25/11/2019	v1,0	Creación del Diagrama de Estados

4.1.5. Diagrama de Clases

DC:DiagramaClases				
#	Autor	Fecha	Versión	Descripción
1	Luis Eduardo Valle Martinez	21/11/2019	v1,0	Creación del Diagrama de Clases
2	Valle Martinez, Arista Romero	24/11/19	1,1	Modificación en nombre de clases admin, y adición de Administrador para Caso Conciliación