

Historias de Usuario

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

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

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

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

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

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

ID: Ingresar reclamo.

Título: Como **empleado** quiero **ingresar un reclamo** para **que sea solucionado**.

Reglas de negocio:

- La dirección del interesado debe pertenecer a la ciudad.
- El número de teléfono del interesado debe pertenecer a la ciudad.

Criterios de aceptación:

Escenario 1: Ingreso de reclamo exitoso.

Dado una dirección "1 entre 2 y 3" y un número de teléfono "12345", que corresponden a la ciudad "La Plata",
cuando el empleado ingresa el nombre "Nombre", DNI "6789", dirección "1 entre 2 y 3", número de teléfono "12345" y presiona "Ingresar reclamo",
entonces el sistema genera un número de reclamo, lo etiqueta como "pendiente", asigna el nivel "1" y envía un correo al interesado con los detalles.

Escenario 2: Ingreso de reclamo fallido por dirección fuera de la ciudad.

Dado una dirección "100 entre 200 y 300", que no corresponde la ciudad de "La Plata",
cuando el empleado ingresa el nombre "Nombre", DNI "6789", dirección "100 entre 200 y 300", número de teléfono "12345" y presiona "Ingresar reclamo",
entonces el sistema muestra un mensaje que indica que la dirección se encuentra fuera de la ciudad de La Plata, por lo que no puede registrarse.

ID: Agregar evento.

Título: Como **empleado** quiero **agregar un evento a un reclamo** para **que avance a la solución**.

Reglas de negocio:

- Una vez transcurridos 15 días, no es posible agregar eventos a un reclamo.
- Una vez alcanzado el nivel 5 de prioridad, no es posible agregar eventos a un reclamo.

Criterios de aceptación:

Escenario 1: Agregación de reclamo exitosa.

Dado un número de reclamo “12345”, que existe, cuyo nivel de prioridad es “2”, que es menor a “5”, y el tiempo transcurrido es de “8 días”, que es menor a “15”, **cuando** el empleado ingresa el número de reclamo “12345”, fecha “11/22/33”, trabajo realizado “Trabajo” y presiona “Agregar evento”, **entonces** el sistema vincula el evento al reclamo que corresponde al número ingresado, aumenta su nivel de prioridad y notifica al interesado por correo electrónico.

Escenario 2: Agregación fallida por número de reclamo inexistente.

Dado un número de reclamo “2222”, que no existe, **cuando** el empleado ingresa el número de reclamo “2222”, fecha “11/22/33”, trabajo realizado “Trabajo” y presiona “Agregar evento”, **entonces** el sistema muestra un mensaje que indica que el número de reclamo ingresado no se encuentra registrado.

ID: Cerrar reclamo.

Título: Como **jefe de área** quiero **cerrar un reclamo** para **indicar la resolución**.

Reglas de negocio:

Criterios de aceptación:

Escenario 1: Cierre exitoso con resolución positiva.

Dado un número de reclamo "12345", que existe y se encuentra en el sistema, y un resultado de resolución "Positivo",

cuando el jefe de área ingresa el número de reclamo "12345", fecha "11/22/33", descripción "Descripción", resultado de la resolución "Positivo" y presiona "Cerrar reclamo",

entonces el sistema envía un correo electrónico al interesado con las novedades del cierre.

Escenario 2: Cierre exitoso con resolución negativa.

Dado un número de reclamo "12345", que existe y se encuentra en el sistema, y un resultado de resolución "Negativo",

cuando el jefe de área ingresa el número de reclamo "12345", fecha "11/22/33", descripción "Descripción", resultado de la resolución "Negativo", adjunta la imagen del acta completada por un inspector y presiona "Cerrar reclamo",

entonces el sistema envía un correo electrónico al interesado con las novedades del cierre.

Escenario 3: Cierre fallido por número de reclamo inexistente.

Dado un número de reclamo "2222", que no se encuentra en el sistema,

cuando el jefe de área ingresa el número de reclamo "2222", fecha "11/22/33", descripción "Descripción", resultado de la resolución "Positivo" y presiona "Cerrar reclamo",

entonces el sistema muestra un mensaje que indica que el número de reclamo no se encuentra registrado.