

### Historias de Usuario

Ingeniería de software | 2023 – Parcial Segunda Fecha 16/11/23

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

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

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

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

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

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

### Casos de Uso

Realice el diagrama completo y los escenarios de los casos de uso identificados en el siguiente dominio. El diagrama debe contener extends y/o uses.

Se requiere la implementación de un subsistema para la gestión de multas vehiculares. El proceso inicia cuando un empleado registra una multa, incluyendo la patente del vehículo, la fecha (la cual no puede ser anterior a 2 años), el motivo y el monto correspondiente. En este punto, el sistema genera un código de multa único y la fecha de vencimiento (60 días a partir de la fecha actual) así en cualquier momento otro subsistema se encargará de mandarle al dueño del vehículo la información de la multa.

Sólo los supervisores tienen la autorización para eliminar una multa, y, además, cuentan con la facultad de registrar la eliminación en el sistema. Para llevar a cabo la baja de una multa, el supervisor ingresa el código correspondiente y el motivo de la baja y, tras la confirmación, la multa se registra como "dada de baja" del sistema.

A través de la web, cualquier persona tiene la posibilidad de saldar una multa. Para ello, el interesado ingresa la patente del vehículo y selecciona de una lista la multa que desea abonar. El proceso de pago se realiza mediante tarjeta de crédito, utilizando un sistema externo. En este paso, se suministran el nombre del titular y el número de la tarjeta. Una vez que los datos son verificados correctamente y se confirma la disponibilidad de fondos, se procede a efectuar el pago de la multa seleccionada. Finalmente el sistema genera un archivo pdf con la constancia de pago.

### Diagrama de Transición de Estados

El diagrama de transición de estados es un tipo de diagrama de flujo que se utiliza para representar el comportamiento de un sistema en términos de estados y transiciones entre ellos.