

## **Requerimientos Funcionales.**

**RF01 - Registrar Usuario:** El sistema debe permitir a los clientes crear una cuenta ingresando sus datos personales y de contacto para acceder a los servicios de la plataforma.

**RF02 - Iniciar sesión:** El sistema debe permitir a los usuarios autenticarse con su correo y contraseña para acceder a sus cuentas y funcionalidades personalizadas.

**RF03 - Recuperar contraseña (Cliente):** El sistema debe permitir a los clientes restablecer su contraseña en caso de olvido mediante correo o mensaje de verificación.

**RF04 - Verificar correo y teléfono:** El sistema debe permitir validar que los datos de contacto ingresados por el cliente sean correctos para garantizar seguridad y comunicación efectiva.

**RF05 - Recordar cuenta:** El sistema debe permitir a los clientes mantener la sesión iniciada en su dispositivo para un acceso más rápido en futuras visitas.

**RF06 - Buscar Producto:** El sistema debe permitir a los clientes localizar productos disponibles en la tienda mediante un buscador interno.

**RF07 - Filtrar categorías:** El sistema debe permitir a los clientes navegar los productos organizados en categorías específicas para agilizar la búsqueda.

**RF08 - Filtrar productos:** El sistema debe permitir aplicar filtros como precio, marca o disponibilidad para refinar la búsqueda de productos.

**RF09 - Comprar producto:** El sistema debe permitir a los clientes realizar el proceso de compra en línea seleccionando productos y completando el pago.

**RF10 - Añadir a favoritos:** El sistema debe permitir a los clientes guardar productos en una lista personal de favoritos para un acceso posterior.

**RF11 - Quitar de favoritos:** El sistema debe permitir a los usuarios eliminar productos previamente marcados como favoritos.

**RF12 - Ver favoritos:** El sistema debe permitir a los clientes visualizar todos los productos agregados a su lista de favoritos.

**RF13 - Gestionar favoritos:** El sistema debe permitir a los usuarios administrar su lista de favoritos, agregando o eliminando productos según su preferencia.

**RF14 - Añadir al carrito:** El sistema debe permitir a los clientes añadir productos al carrito para iniciar el proceso de compra.

**RF15 - Actualizar el carrito:** El sistema debe permitir modificar cantidades o características de los productos en el carrito.

**RF16 - Eliminar objetos del carrito:** El sistema debe permitir a los clientes retirar productos no deseados del carrito de compras.

**RF17 - Ver el carrito:** El sistema debe permitir a los clientes visualizar el contenido del carrito con los productos seleccionados y su costo total.

**RF18 - Métodos de pago:** El sistema debe permitir a los clientes elegir entre diferentes opciones de pago como tarjetas, transferencias o pagos en efectivo.

**RF19 - Cancelar pedidos:** El sistema debe permitir cancelar pedidos dentro de los plazos establecidos por la política de la tienda.

**RF20 - Aplicar cupones/promociones:** El sistema debe permitir a los clientes ingresar códigos de descuento o aplicar promociones vigentes en sus compras.

**RF21 - Generar facturas de compra:** El sistema debe permitir emitir facturas electrónicas de cada transacción realizada.

**RF22 - Mostrar historial de compras:** El sistema debe permitir a los clientes consultar el historial completo de compras realizadas en la plataforma.

**RF23 - Chatear en línea:** El sistema debe permitir a los clientes acceder a un chat en tiempo real para resolver dudas o recibir asesoría personalizada.

**RF24 - Enviar PQRS:** El sistema debe permitir a los clientes registrar peticiones, quejas, reclamos o sugerencias desde la plataforma.

**RF25 - Devoluciones / garantías:** El sistema debe permitir a los clientes gestionar solicitudes de devolución o garantía de productos adquiridos.

**RF26 - Opinar y calificar:** El sistema debe permitir a los clientes dejar comentarios y calificaciones sobre los productos comprados para compartir su experiencia.

## **RF01 – Registrar usuario**

### **Análisis**

¿Qué tan fácil debe ser el registro en la página (rápido, con correo/redes o formulario completo)?

Cliente A: Prefiere un registro rápido con un clic usando Google o Facebook. Considera que los formularios largos son tediosos.

Cliente B: No tiene problema en registrarse con un formulario, siempre y cuando no pidan datos innecesarios.

Cliente C: Considera que el registro debe ser sencillo, porque un proceso lento podría desmotivarlo a continuar con la compra.

Empleado 1: Sugiere pedir lo mínimo: nombre, correo, teléfono y contraseña.

Empleado 2: Recomendaba integrar registro con Google o Facebook para mayor rapidez.

Empleado 3: Propone incluir también la opción de Apple ID y que el cliente pueda agregar dirección desde el inicio.

Dueño 1: Quiere un registro simple para no perder clientes en el proceso.

Dueño 2: Considera importante que se garantice la seguridad de los datos.

Dueño 3: Prefiere flexibilidad: registro rápido con redes sociales y la opción de completar más datos después.

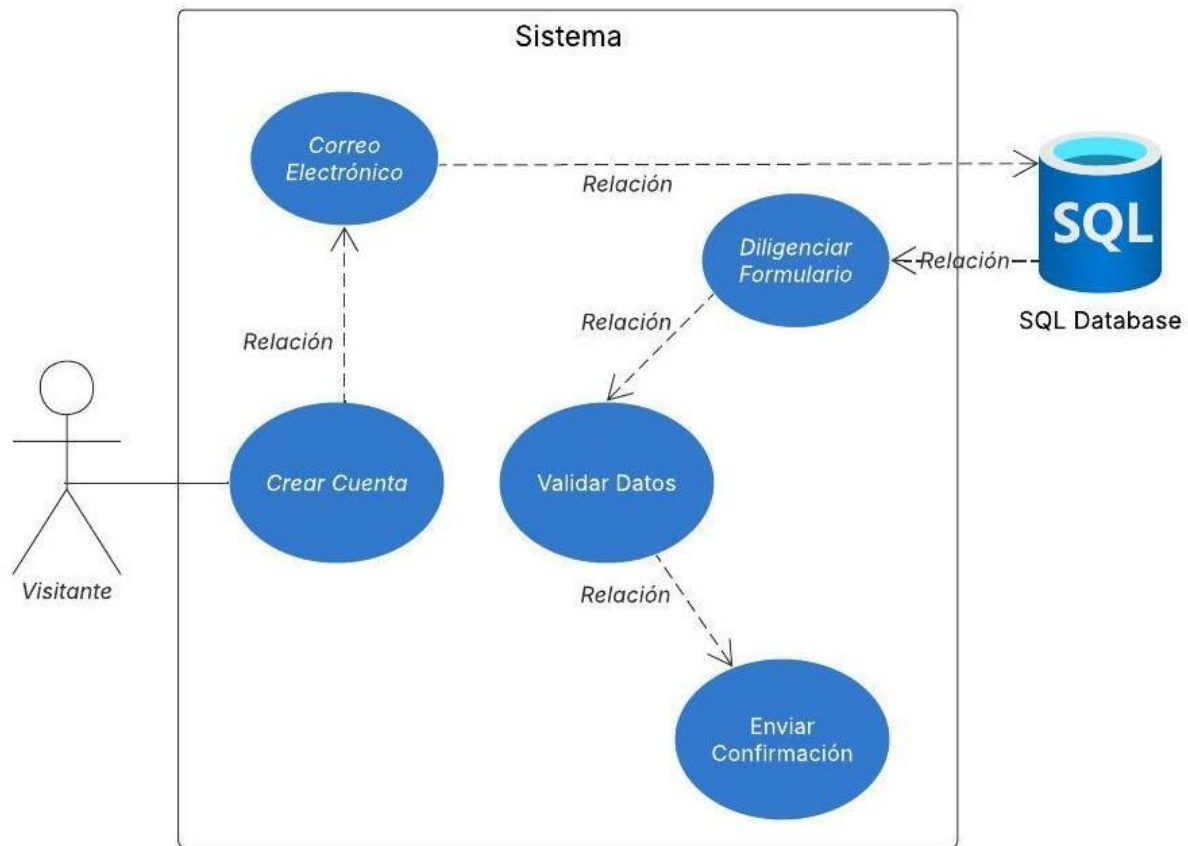
El registro debe ser rápido, seguro y flexible. Entonces se proponen diferentes maneras de hacerlo:

Permitir registro tradicional (formulario con datos básicos). Ofrecer inicio rápido con Google, Facebook o Apple ID. Solicitar solo información necesaria (nombre, correo, teléfono y contraseña). Permitir completar datos adicionales (dirección, preferencias) después de la creación de la cuenta. Garantizar que todo el proceso cumpla con normas de seguridad y privacidad de datos.

Campo	Descripción
<b>Nombre</b>	Registrar Usuario
<b>Autor</b>	Cliente
<b>Fecha</b>	Sin información
<b>Descripción</b>	El cliente crea una cuenta en la plataforma ingresando datos personales y de contacto.
<b>Actores</b>	Cliente, Sistema
<b>Precondiciones</b>	El cliente debe tener acceso a internet. Los datos ingresados deben ser válidos.
<b>Flujo Normal</b>	1. El cliente accede al formulario de registro. 2. Ingresar datos personales (nombre, correo, teléfono, dirección).3. Crear una contraseña.4. Aceptar términos y condiciones.5. El sistema valida los datos.6. El sistema crea la cuenta.7. El sistema envía correo de confirmación.
<b>Flujo Alternativo</b>	- Si el correo ya existe, el sistema muestra un mensaje de error.- Si los campos no son válidos, el sistema solicita corrección.
<b>Postcondiciones</b>	La cuenta queda registrada en el sistema. El usuario recibe un correo de bienvenida.

**Diagrama de caso de uso - Registrar Usuario:**

## RF01



### RF02 – Iniciar sesión

#### Análisis

¿Qué nivel de seguridad te genera confianza al iniciar sesión en la plataforma?

Cliente A: Prefiere notificaciones en celular y correo por cada inicio de sesión.

Cliente B: Confía en páginas con candado verde y que no pidan datos innecesarios.

Cliente C: Considera clave la doble verificación (correo + SMS).

Dueño 1 y 2: Coinciden en que la seguridad debe ser máxima, con autenticación en dos pasos para compras de alto valor.

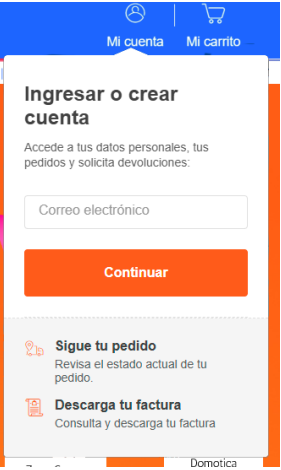
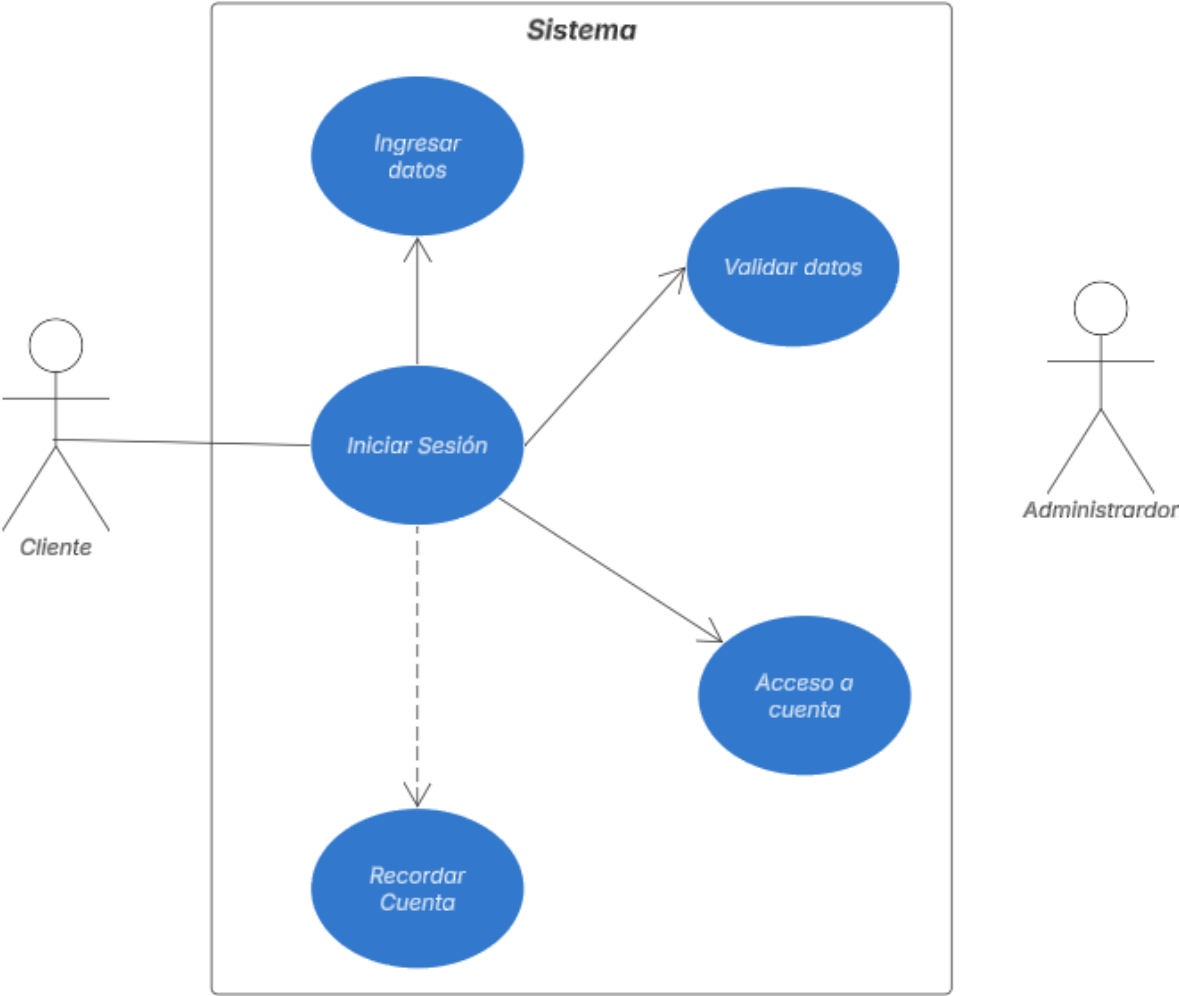
El inicio de sesión debe combinar simplicidad y seguridad: autenticación con correo y contraseña, con la opción de doble factor para casos sensibles.

Campo	Descripción
-------	-------------

<b>Nombre</b>	Iniciar sesión
<b>Autor</b>	Cliente
<b>Fecha</b>	Sin información
<b>Descripción</b>	El usuario accede a su cuenta mediante correo y autenticación de dos pasos.
<b>Actores</b>	Cliente, Sistema
<b>Precondiciones</b>	El cliente debe estar registrado.
<b>Flujo Normal</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El cliente ingresa correo y autenticación de dos pasos.</li> <li>2. El sistema valida credenciales.</li> <li>3. El sistema permite el acceso a la cuenta.</li> </ol>
<b>Flujo Alternativo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Si las credenciales son inválidas, se muestra un error.</li> <li>- Si la cuenta está bloqueada, se notifica al cliente.</li> </ul>
<b>Postcondiciones</b>	El usuario queda autenticado en la plataforma.

**Diagrama de caso de uso - Iniciar Sesión:**

RF02



### RF03 – Recuperar contraseña

#### Análisis

¿Qué tan importante es poder recuperar la cuenta de manera rápida y segura?

Cliente A: Prefiere recibir un correo inmediato para restablecer.

Cliente B: Valora la rapidez y que no pidan demasiados pasos.

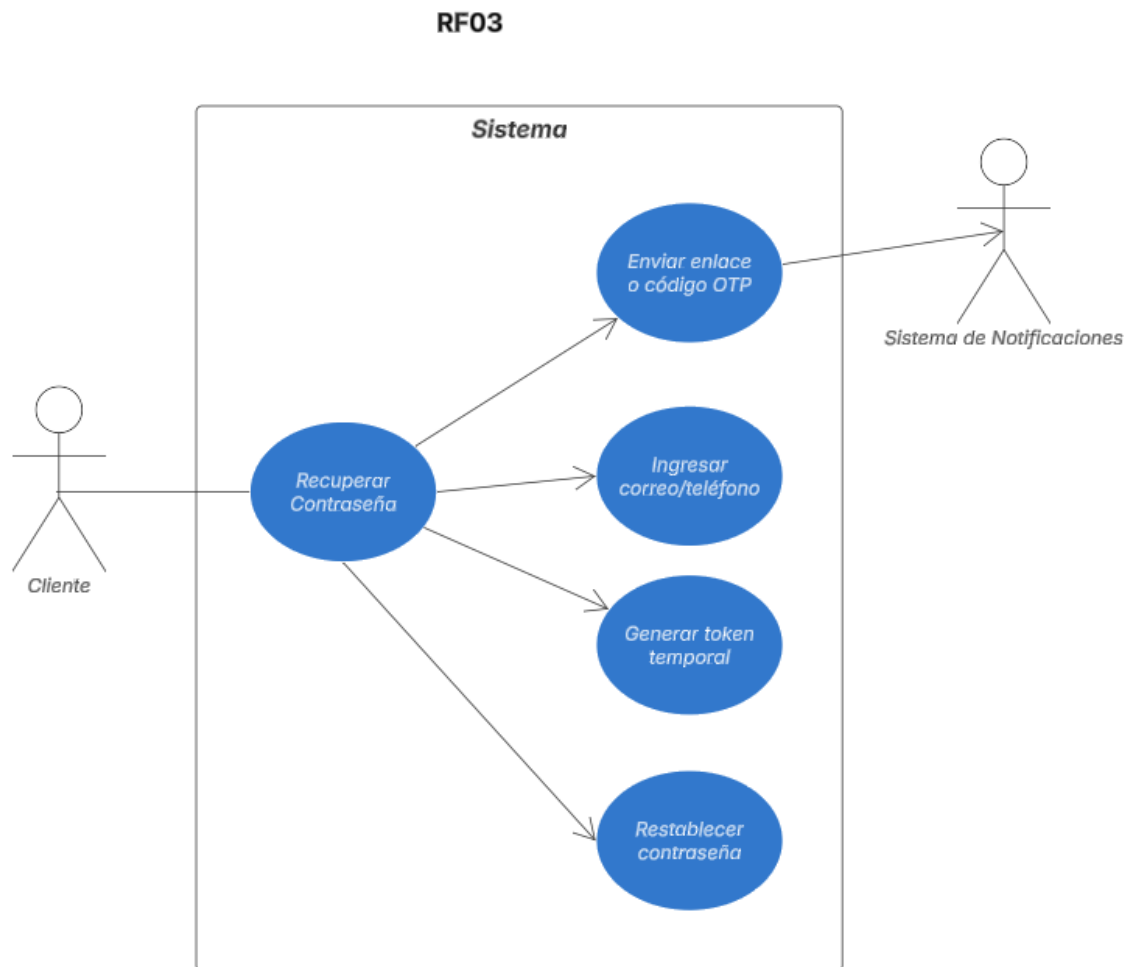
Cliente C: Prefiere autenticación mediante OTP o SMS.

Empleado 1: Sugiere que el sistema sea simple y sin esperas largas.

Debe existir un mecanismo de recuperación ágil y seguro, ya sea correo o SMS, garantizando que el cliente no pierda acceso a su cuenta por olvidos.

Campo	Descripción
Nombre	Recuperar contraseña
Autor	Cliente
Fecha	Sin información
Descripción	Permite restablecer la contraseña en caso de olvido.
Actores	Cliente, Sistema
Precondiciones	El cliente debe estar registrado.
Flujo Normal	1. El cliente accede a “Olvidé mi contraseña”. 2. Ingresa correo registrado.3. El sistema envía enlace/código de recuperación.4. El cliente ingresa nueva contraseña.5. El sistema actualiza la clave.
Flujo Alternativo	- Si el correo no está registrado, se notifica al cliente.
Postcondiciones	El cliente puede iniciar sesión con su nueva contraseña.

## Diagrama de caso de uso - Recuperar Contraseña:



## RF04 – Verificar correo y teléfono

### Análisis

¿Qué tan importante es confirmar datos de contacto durante el registro?

Cliente A y C: Consideran clave recibir notificaciones de validación en correo o celular.

Cliente B: Prefiere evitar datos innecesarios, pero acepta validación mínima.

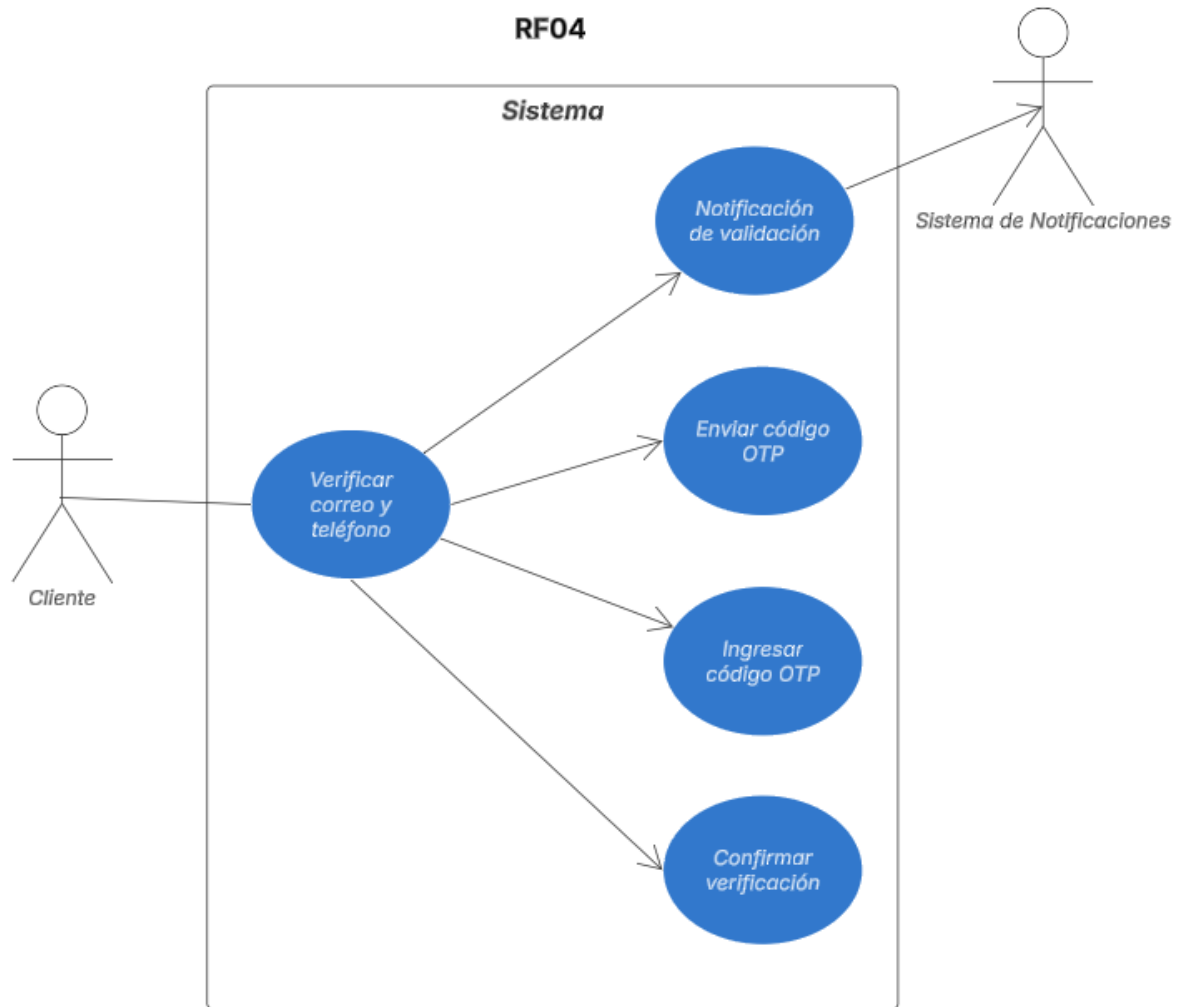
Dueño 2 y 3: Resaltan la seguridad de validar cuentas reales.



El sistema debe realizar validaciones automáticas (enlace de verificación por correo y OTP opcional en teléfono) para garantizar confianza y comunicación efectiva.

Campo	Descripción
Nombre	Verificar correo y teléfono
Autor	Sistema
Fecha	Sin información
Descripción	Valida que los datos de contacto ingresados por el cliente sean correctos.
Actores	Cliente, Sistema, Proveedor de correo/SMS
Precondiciones	El cliente debe haber registrado sus datos.
Flujo Normal	1. El sistema envía correo de verificación. 2. El sistema envía SMS (opcional).3. El cliente confirma mediante enlace o código.4. El sistema valida confirmación.
Flujo Alternativo	- Si no confirma, la cuenta queda inactiva hasta validación.- Si el código expira, debe solicitarse otro.
Postcondiciones	El correo y teléfono quedan validados.

**Diagrama de caso de uso - Verificar Correo:**



## RF05 – Recordar cuenta

### Análisis

¿Qué tan útil resulta mantener la sesión activa en un dispositivo?

Cliente A: Considera que mejora la experiencia al no tener que iniciar sesión cada vez.

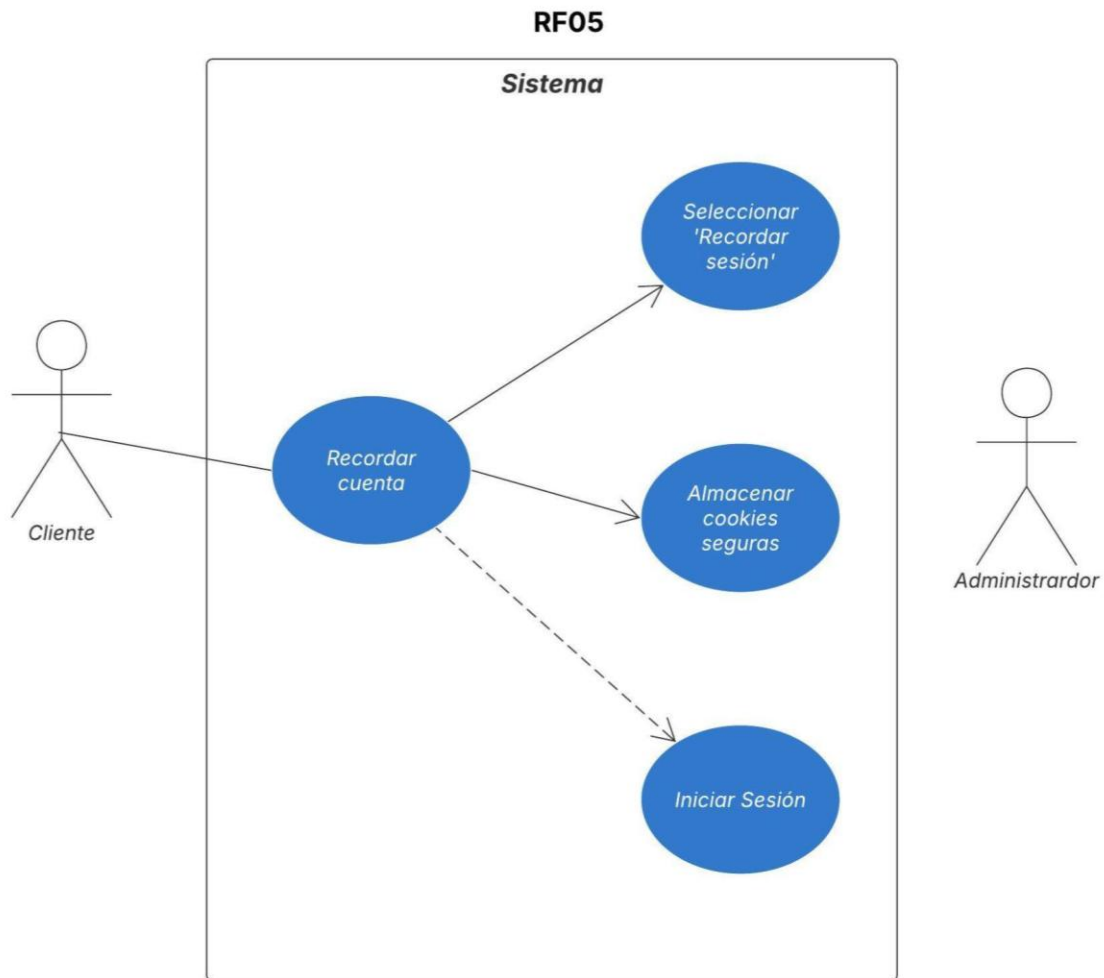
Cliente B: Prefiere seguridad, pero acepta la opción si es configurable.

Cliente C: Le parece práctico en el celular.

Debe implementarse la opción de “recordar cuenta” con cookies seguras, permitiendo al usuario decidir si quiere mantener la sesión activa.

Campo	Descripción
<b>Nombre</b>	Recordar cuenta
<b>Autor</b>	Cliente
<b>Fecha</b>	Sin información
<b>Descripción</b>	Permite mantener la sesión activa para accesos futuros más rápidos.
<b>Actores</b>	Cliente, Sistema
<b>Precondiciones</b>	El usuario debe haber iniciado sesión.
<b>Flujo Normal</b>	1. El cliente marca "Recordar cuenta". 2. El sistema guarda cookies seguras.3. El cliente accede sin volver a autenticarse.
<b>Flujo Alternativo</b>	- Si se borra la cookie, deberá autenticarse nuevamente.
<b>Postcondiciones</b>	La sesión permanece activa hasta que el cliente cierre o borre cookies.

**Diagrama de caso de uso - Recordar Cuenta:**



## RF06 – Buscar Producto

### Análisis

¿Qué importancia tiene contar con un buscador funcional en la tienda online?

Cliente A: Usa más el celular, por lo que el buscador debe ser rápido.

Cliente B: Prefiere en PC, donde puede abrir varias pestañas.

Empleado 1: Requiere buscador visible y eficiente.

Empleado 2: Sugiere incluir autocompletado y resultados claros.

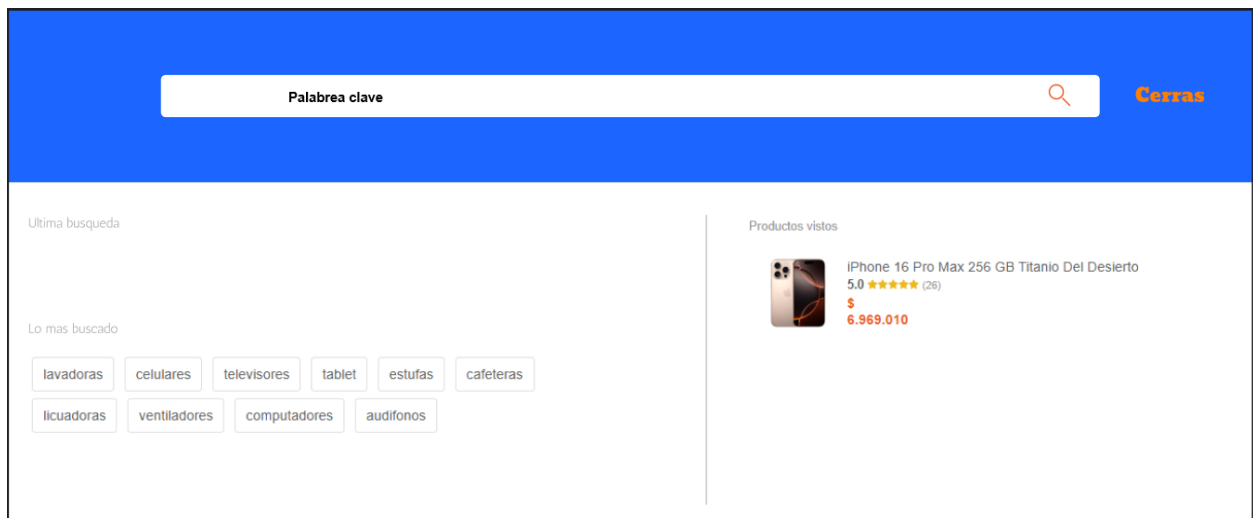
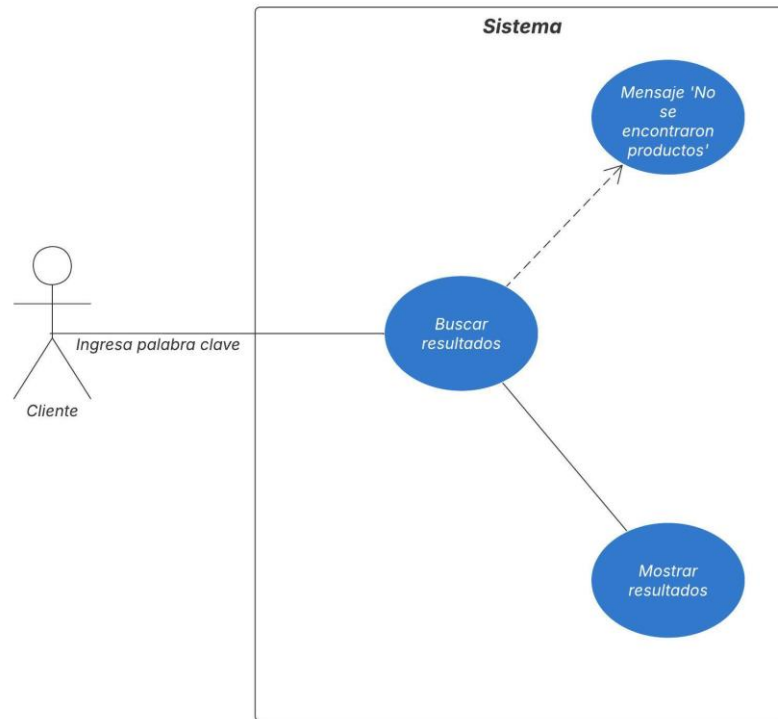
Conclusión:

El buscador debe ser visible, ágil y preciso, con sugerencias inteligentes y categorización para mejorar la experiencia de compra.

Campo	Descripción
Nombre	Buscar Producto
Autor	Cliente
Fecha	Sin información
Descripción	El cliente puede localizar productos mediante un buscador interno.
Actores	Cliente, Sistema
Precondiciones	Deben existir productos registrados en la base de datos.
Flujo Normal	1. El cliente ingresa la palabra clave. 2. El sistema busca coincidencias.3. El sistema muestra resultados relevantes.
Flujo Alternativo	- Si no hay resultados, se muestra el mensaje “No se encontraron productos”.
Postcondiciones	El cliente puede navegar entre los resultados mostrados.

**Diagrama de caso de uso - Buscar Producto:**

## RF06



## RF07 – Filtrar categorías

### Análisis

¿Qué categorías principales debe mostrar la plataforma?

Clientes: Coinciden en Tecnología, Electrodomésticos y Hogar.

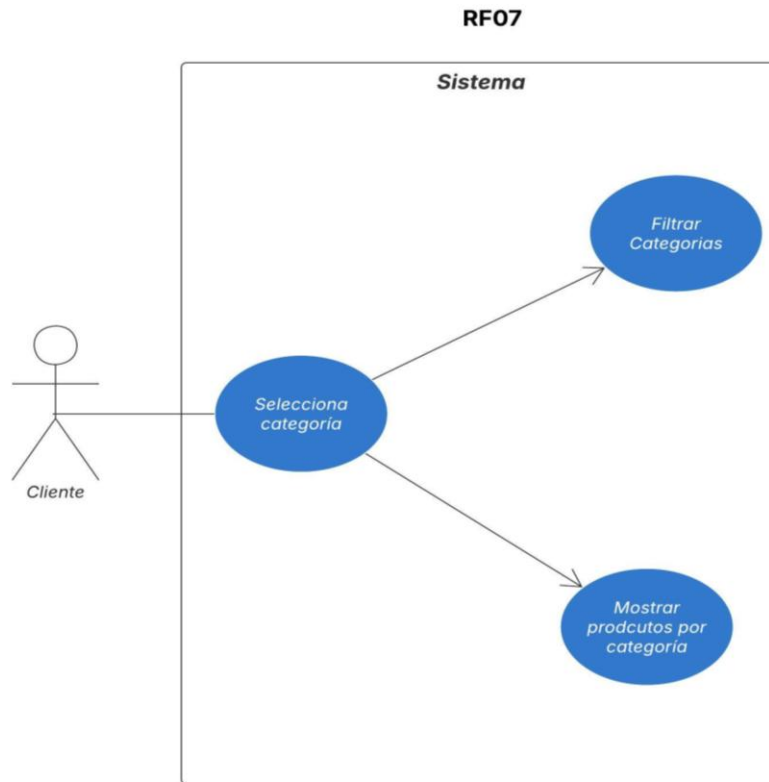
Empleado 3: Agrega Motos, Llantas y Alimentos.

Dueños: Resaltan que debe haber “Ofertas del día” y secciones destacadas.

El sistema debe permitir navegar categorías amplias (Tecnología, Hogar, Electrodomésticos, etc.) con posibilidad de agregar dinámicamente nuevas secciones.

Campo	Descripción
<b>Nombre</b>	Filtrar categorías
<b>Autor</b>	Cliente
<b>Fecha</b>	Sin información
<b>Descripción</b>	Permite navegar los productos organizados en categorías específicas.
<b>Actores</b>	Cliente, Sistema
<b>Precondiciones</b>	Los productos deben estar asociados a categorías.
<b>Flujo Normal</b>	1. El cliente selecciona una categoría. 2. El sistema filtra productos asociados.3. Se muestran productos de esa categoría.
<b>Flujo Alternativo</b>	- Si la categoría está vacía, se muestra mensaje.
<b>Postcondiciones</b>	El cliente visualiza productos filtrados por categoría.

**Diagrama de caso de uso - Filtrar Categorías:**



## RF08 – Filtrar productos

### Análisis

¿Qué filtros deben ser los más relevantes para encontrar productos?

Cliente A: Busca precio y reseñas.

Cliente B: Prefiere ver especificaciones técnicas y opciones de color/talla.

Cliente C: Valora descripciones técnicas claras.

Empleado 1: Recomienda filtros por marca (Samsung, Apple).

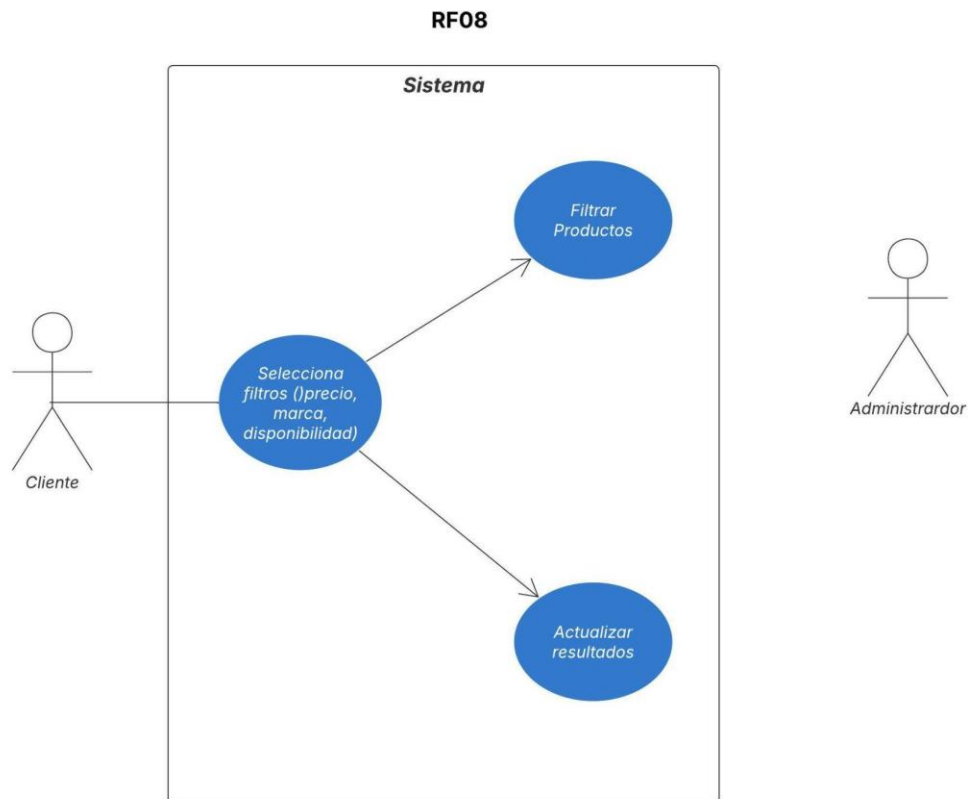
El sistema debe ofrecer filtros por precio, marca, disponibilidad, especificaciones técnicas y valoración de usuarios.

Campo	Descripción
Nombre	Filtrar productos



<b>Autor</b>	Cliente
<b>Fecha</b>	Sin información
<b>Descripción</b>	Permite aplicar filtros como precio, marca o disponibilidad.
<b>Actores</b>	Cliente, Sistema
<b>Precondiciones</b>	Los productos deben tener atributos configurados (precio, marca, stock).
<b>Flujo Normal</b>	1. El cliente selecciona filtros. 2. El sistema aplica los filtros.3. El sistema muestra resultados filtrados.
<b>Flujo Alternativo</b>	- Si no hay coincidencias, mostrar “Sin resultados”.
<b>Postcondiciones</b>	El cliente obtiene un conjunto reducido de resultados.

**Diagrama de caso de uso - Filtrar Productos:**



## RF09 – Comprar producto

### Análisis

¿Qué pasos consideran necesarios en una compra online?

Clientes A y C: Prefieren claridad en notificaciones y resumen de la compra.

Cliente B: Da importancia a rapidez (checkout en pocos pasos).

Empleados: Recomiendan máximo 4 pasos: carrito → dirección → pago → confirmación.

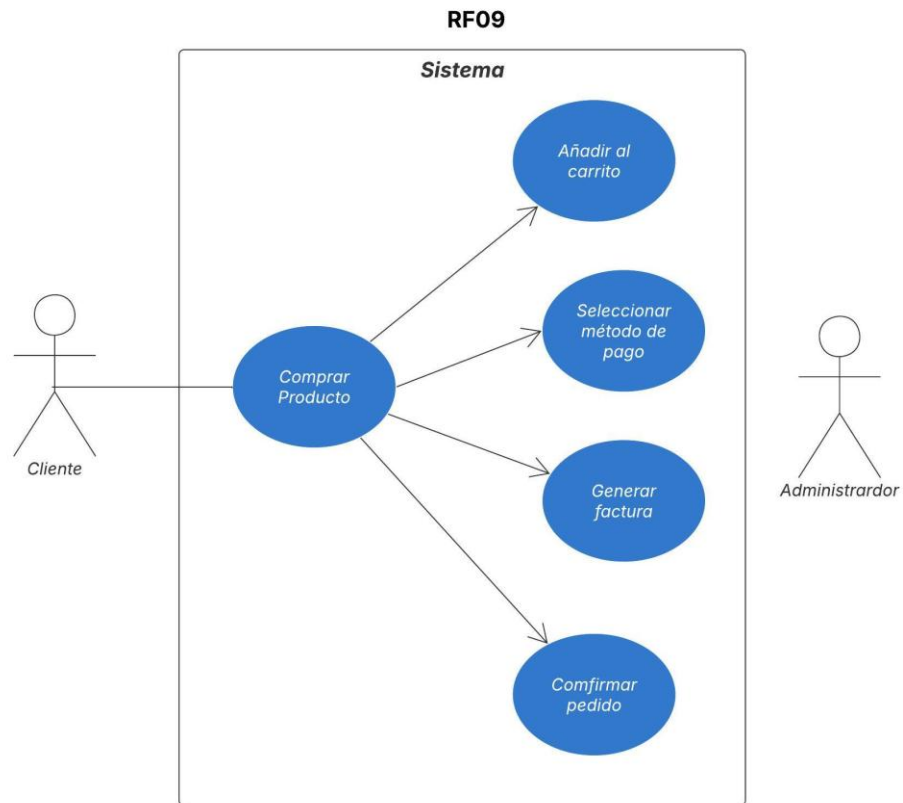
Dueños: Resaltan la importancia de usar pasarelas seguras (PayU, MercadoPago).

La compra debe realizarse en un flujo rápido y seguro, con notificaciones en cada etapa, barra de progreso y pasarela confiable.

Campo	Descripción
<b>Nombre</b>	Comprar producto

<b>Autor</b>	Cliente
<b>Fecha</b>	Sin información
<b>Descripción</b>	Permite completar el proceso de compra en línea.
<b>Actores</b>	Cliente, Sistema, Pasarela de pago
<b>Precondiciones</b>	El cliente debe tener productos en el carrito.
<b>Flujo Normal</b>	1. El cliente revisa el carrito. 2. Ingresar datos de envío.3. Selecciona método de pago.4. El sistema procesa pagos.5. El sistema genera confirmación.
<b>Flujo Alternativo</b>	- Si el pago falla, se ofrece reintento.- Si el stock se agotó, se notifica al cliente.
<b>Postcondiciones</b>	Se genera un pedido confirmado y se descuenta el stock.

**Diagrama de caso de uso - Comprar Productos:**



## RF10 – Añadir a favoritos

### Análisis

¿Qué utilidad tiene guardar productos en favoritos?

Cliente A: Facilita recordar productos que le interesan.

Cliente B: Prefiere usarlo como lista de comparaciones.

Cliente C: Le resulta útil para revisar luego desde otra sesión/dispositivo.

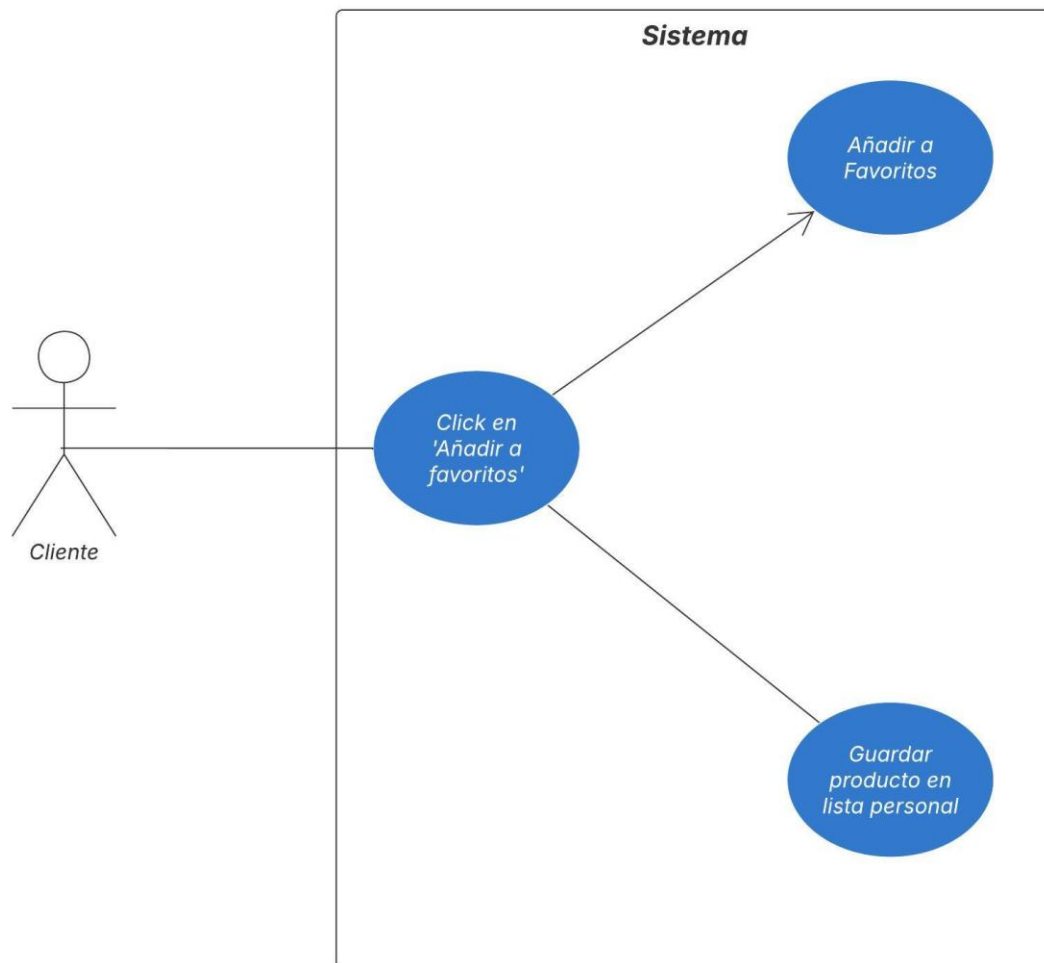
El sistema debe permitir a los clientes guardar y acceder a productos favoritos de manera persistente en su cuenta.

Campo	Descripción
-------	-------------

<b>Nombre</b>	Añadir a favoritos
<b>Autor</b>	Cliente
<b>Fecha</b>	Sin información
<b>Descripción</b>	Permite guardar productos en una lista personal de favoritos.
<b>Actores</b>	Cliente, Sistema
<b>Precondiciones</b>	El cliente debe estar autenticado.
<b>Flujo Normal</b>	1. El cliente selecciona “Añadir a favoritos”. 2. El sistema guarda el producto en la lista del usuario.3. Confirmación visual.
<b>Flujo Alternativo</b>	- Si el cliente no ha iniciado sesión, el sistema sugiere registrarse.
<b>Postcondiciones</b>	El producto queda guardado en favoritos.

**Diagrama de caso de uso - Añadir a Favoritos:**

## RF10



## RF11 – Quitar de favoritos

### Análisis

¿Debe poder eliminarse fácilmente un producto de favoritos?

Cliente A: Quiere simplicidad: “con un clic”.

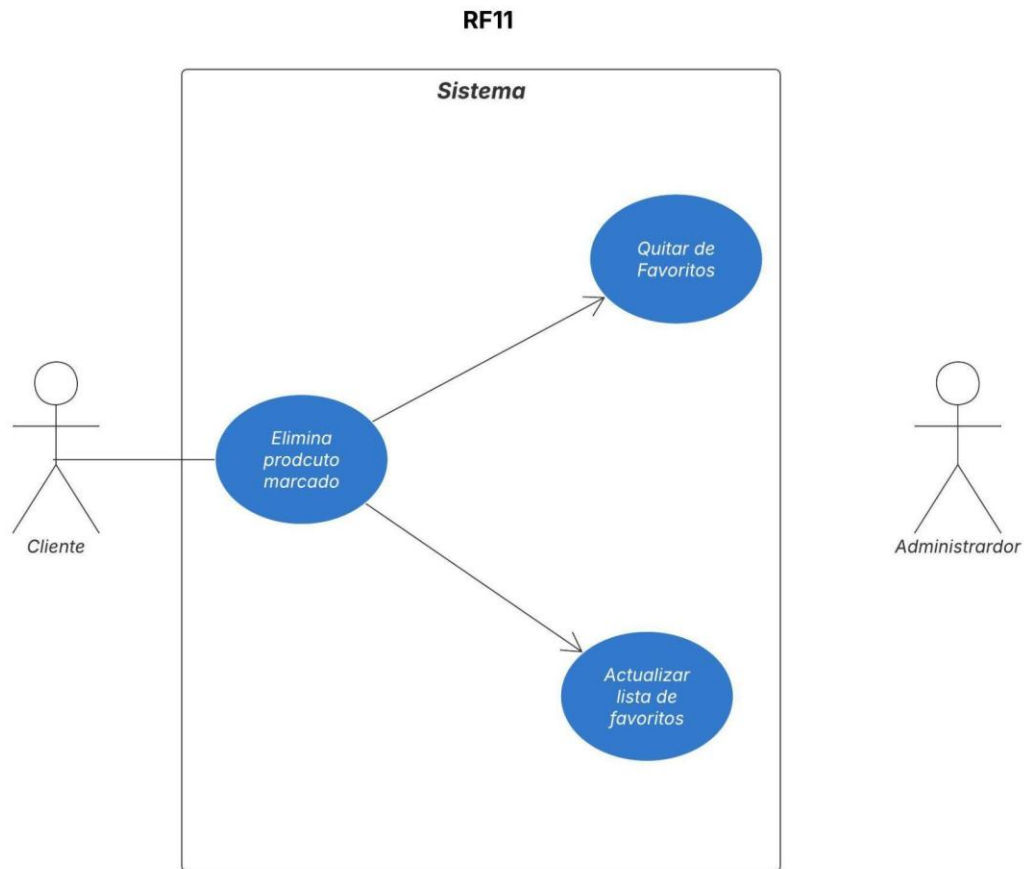
Cliente B: Valora que se confirme antes de borrar para no hacerlo por error.

Cliente C: Considera clave que se actualice en todos los dispositivos.

El sistema debe permitir eliminar productos de la lista de favoritos de forma rápida y sincronizada, con confirmación opcional.

Campo	Descripción
<b>Nombre</b>	Quitar de favoritos
<b>Autor</b>	Cliente
<b>Fecha</b>	Sin información
<b>Descripción</b>	Elimina productos previamente agregados a favoritos.
<b>Actores</b>	Cliente, Sistema
<b>Precondiciones</b>	Debe existir un producto en favoritos.
<b>Flujo Normal</b>	1. El cliente selecciona “Quitar de favoritos”. 2. El sistema elimina el producto de la lista.
<b>Flujo Alternativo</b>	Sin información
<b>Postcondiciones</b>	El producto ya no aparece en la lista de favoritos.

**Diagrama de caso de uso - Quitar de Favoritos:**



## RF12 – Listar favoritos

### Análisis

¿Qué tan útil es ver todos los productos guardados en una lista centralizada?

Cliente A: Le gusta ver todos los productos sin tener que buscarlos de nuevo.

Cliente B: Prefiere que se puedan ordenar (precio, más recientes).

Cliente C: Valora que la lista sea accesible desde cualquier dispositivo.

El sistema debe mostrar todos los favoritos del usuario en una lista ordenada y accesible con opciones de clasificación.

Campo	Descripción
Nombre	Listar favoritos



<b>Autor</b>	Cliente
<b>Fecha</b>	Sin información
<b>Descripción</b>	Permite visualizar todos los productos agregados a favoritos.
<b>Actores</b>	Cliente, Sistema
<b>Precondiciones</b>	El cliente debe tener productos en favoritos.
<b>Flujo Normal</b>	1. El cliente accede a la lista de favoritos. 2. El sistema muestra todos los productos guardados.
<b>Flujo Alternativo</b>	- Si la lista está vacía, mostrar el mensaje “No tiene favoritos guardados”.
<b>Postcondiciones</b>	El cliente puede gestionar su lista.

**Diagrama de caso de uso - Listar Favoritos:**

## RF 12



## RF13 – Gestionar favoritos

### Análisis

¿Qué funciones adicionales debería tener la lista de favoritos?

Cliente A: Quiere poder mover productos al carrito desde favoritos.

Cliente B: Sugiere agrupar productos por categoría.

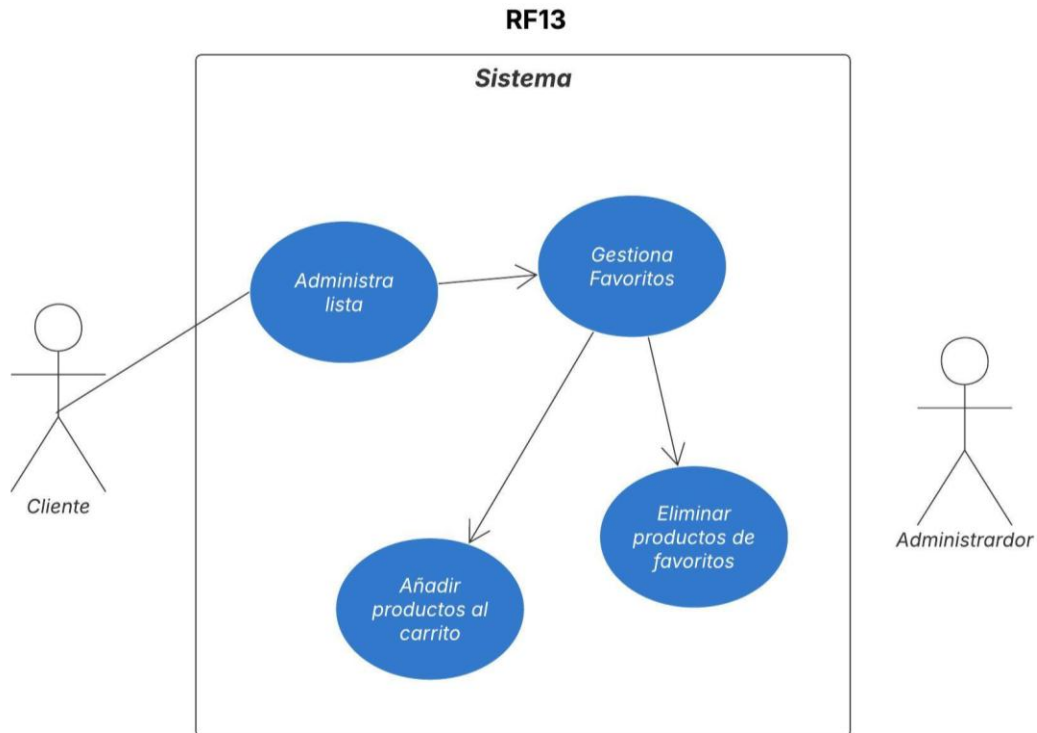
Empleado 1: Recomienda la opción de eliminar varios a la vez.

La lista de favoritos debe ser dinámica y flexible, permitiendo mover productos al carrito, organizarlos y gestionarlos en bloque.

Campo	Descripción
Nombre	Gestionar favoritos

<b>Autor</b>	Cliente
<b>Fecha</b>	Sin información
<b>Descripción</b>	Permite mover productos entre carrito y favoritos, o eliminar lista completa.
<b>Actores</b>	Cliente, Sistema
<b>Precondiciones</b>	El cliente debe tener productos en favoritos.
<b>Flujo Normal</b>	1. El cliente selecciona acción (mover al carrito o eliminar lista). 2. El sistema ejecuta la acción.3. Confirmación visual.
<b>Flujo Alternativo</b>	Sin información
<b>Postcondiciones</b>	Los productos quedan gestionados según la acción.

**Diagrama de caso de uso - Gestionar Favoritos:**



## RF14 – Añadir al carrito

### Análisis

¿Qué esperas al añadir un producto al carrito?

Cliente A: Confirmación inmediata.

Cliente B: Ver el stock disponible al añadir.

Cliente C: Prefiere ver una miniatura del carrito actualizada.

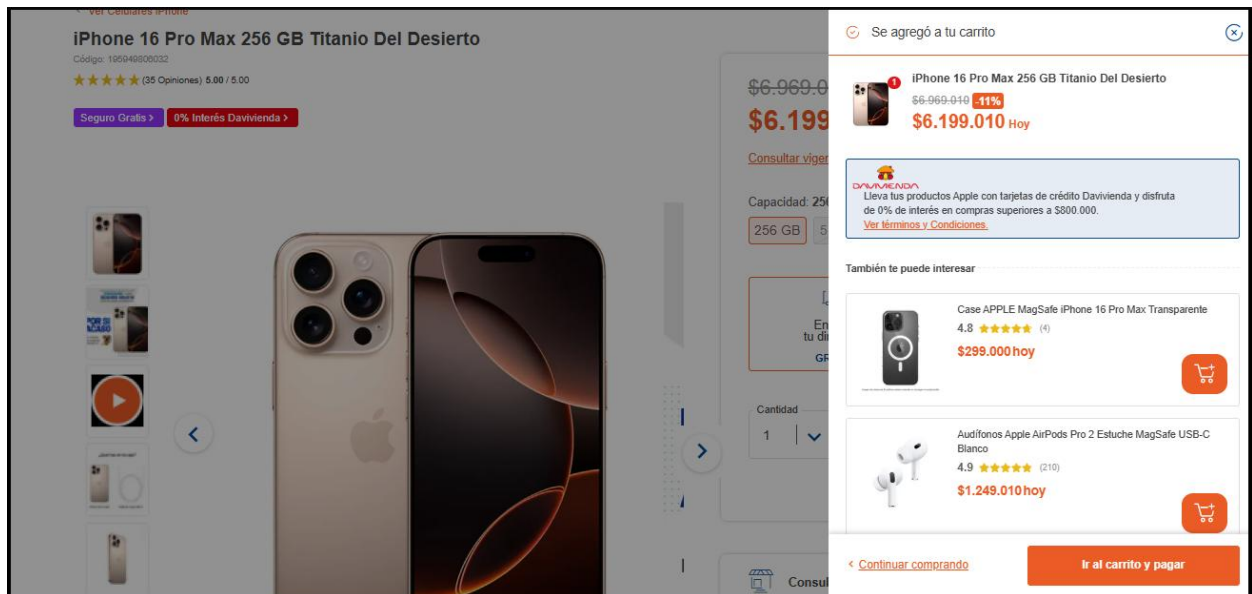
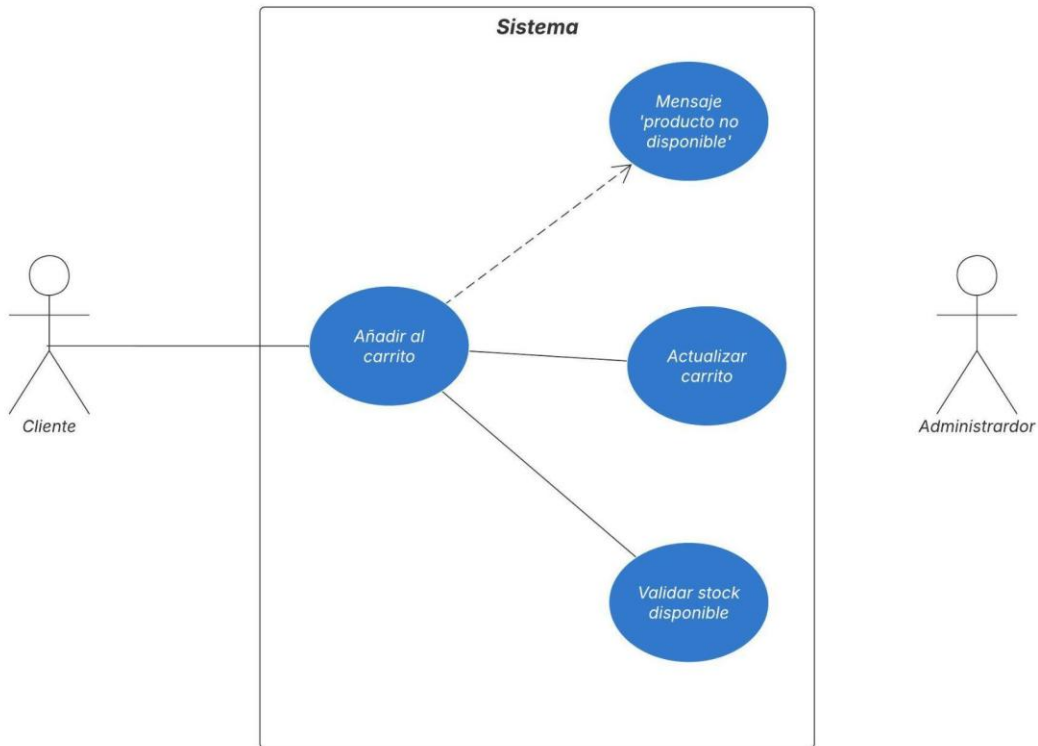
El sistema debe permitir añadir productos al carrito con validación de stock, confirmación visual y actualización instantánea del total.

Campo	Descripción
Nombre	Añadir al carrito

<b>Autor</b>	Cliente
<b>Fecha</b>	Sin información
<b>Descripción</b>	Añade productos al carrito para iniciar compra.
<b>Actores</b>	Cliente, Sistema
<b>Precondiciones</b>	El producto debe existir y tener stock.
<b>Flujo Normal</b>	1. El cliente selecciona “Añadir al carrito”. 2. El sistema valida el stock. 3. El producto se añade al carrito.4. El sistema actualiza el carrito.
<b>Flujo Alternativo</b>	- Si no hay stock, se muestra el mensaje “Producto no disponible”.
<b>Postcondiciones</b>	El carrito contiene el producto.

**Diagrama de caso de uso - Añadir al Carrito:**

## RF14



## RF15 – Actualizar el carrito

### Análisis

¿Qué acciones debería permitir el carrito una vez lleno?

Cliente A: Cambiar cantidades fácilmente.

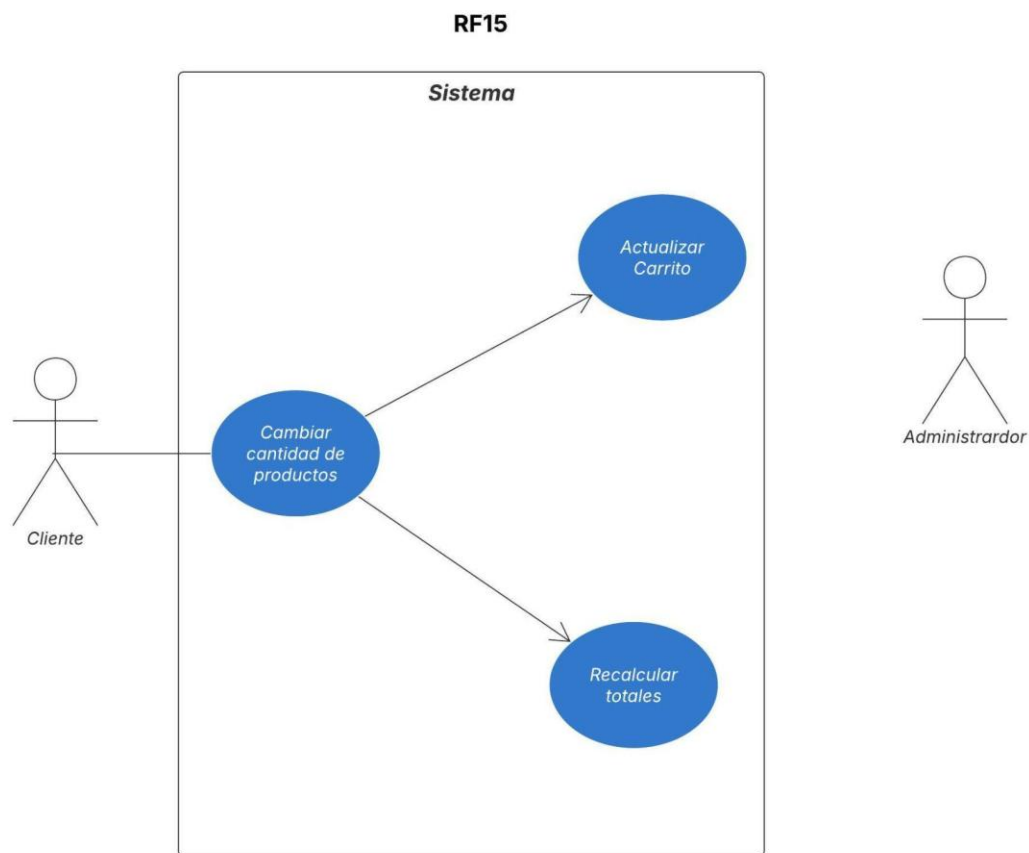
Cliente B: Prefiere ver cuánto aumenta/disminuye el costo en tiempo real.

Empleado 2: Recomienda recalculer promociones y descuentos.

El carrito debe permitir modificar cantidades, recalculer precios, actualizar promociones y mostrar el nuevo total en tiempo real.

Campo	Descripción
Nombre	Actualizar el carrito
Autor	Cliente
Fecha	Sin información
Descripción	Permite modificar cantidades o características de productos en el carrito.
Actores	Cliente, Sistema
Precondiciones	El carrito debe contener productos.
Flujo Normal	1. El cliente selecciona el producto. 2. Modifica cantidad.3. El sistema actualiza subtotal y total.
Flujo Alternativo	- Si la cantidad supera el stock, se notifica.
Postcondiciones	El carrito se actualiza correctamente.

**Diagrama de caso de uso - Actualizar el Carrito:**



## RF16 – Eliminar Productos del carrito

### Análisis

¿Cómo prefieres quitar un producto del carrito?

Cliente A: Opción rápida de “Eliminar”.

Cliente B: Confirma que debe pedirse validación antes de borrar.

Cliente C: Sugiere poder eliminar varios artículos al mismo tiempo.

Debe haber opción de eliminar uno o más productos con confirmación, mostrando el nuevo total al instante.

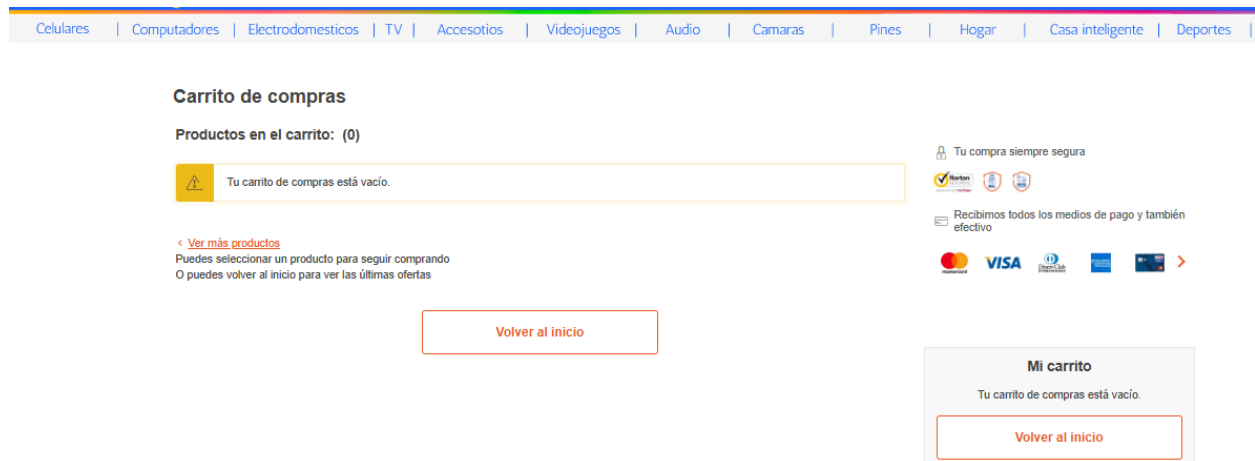
Campo	Descripción
Nombre	Eliminar productos del carrito



<b>Autor</b>	Cliente
<b>Fecha</b>	Sin información
<b>Descripción</b>	Retira productos no deseados del carrito.
<b>Actores</b>	Cliente, Sistema
<b>Precondiciones</b>	El carrito debe contener productos.
<b>Flujo Normal</b>	1. El cliente selecciona el producto a eliminar. 2. El sistema retira el producto.3. El sistema recalcula totales.
<b>Flujo Alternativo</b>	Sin información
<b>Postcondiciones</b>	El carrito se actualiza sin los productos eliminados.

**Diagrama de caso de uso - Eliminar Productos del Carrito:**

## RF16



## RF17 – Ver el carrito

### Análisis

¿Qué debería mostrar el carrito antes de comprar?

Cliente A: Productos, cantidades y precios.

Cliente B: Gastos de envío estimados.

Cliente C: Tiempo estimado de entrega.

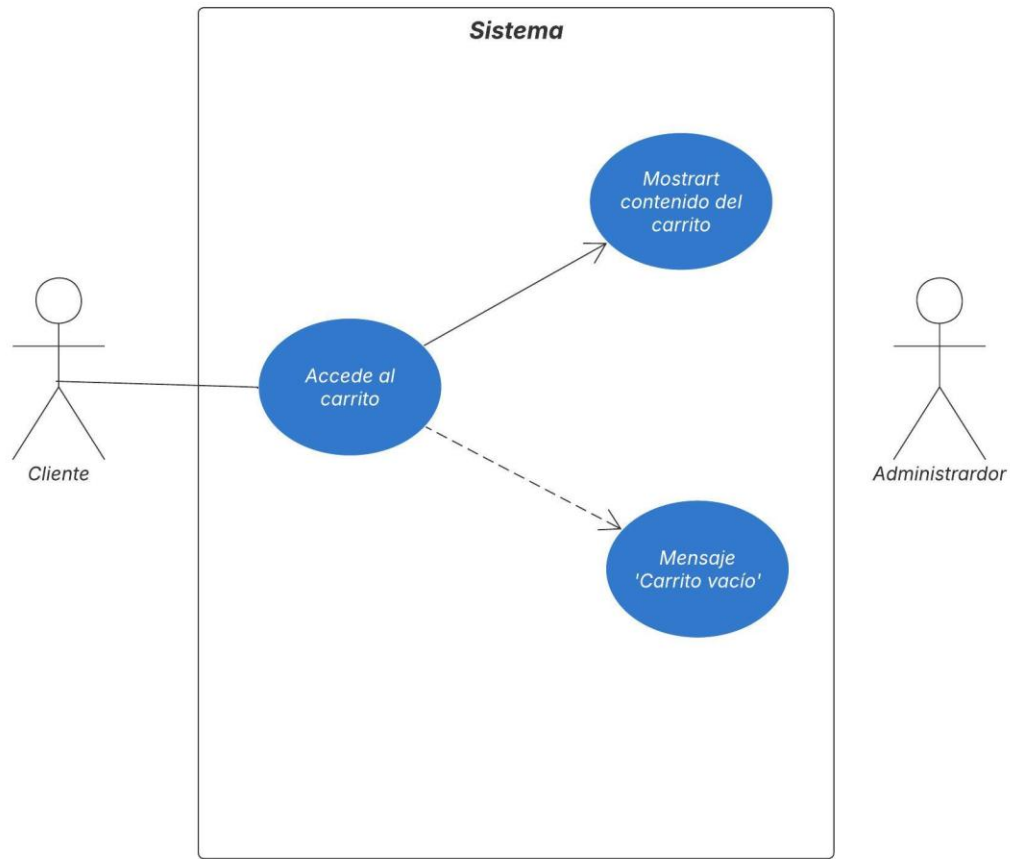
Empleados: Recomiendan mostrar subtotal, descuentos y total.

El carrito debe mostrar un resumen detallado de productos, costos, descuentos, envío y tiempo estimado.

Campo	Descripción
Nombre	Ver el carrito
Autor	Cliente
Fecha	Sin información
Descripción	Permite visualizar el contenido del carrito y su costo total.
Actores	Cliente, Sistema
Precondiciones	El carrito debe contener productos.
Flujo Normal	1. El cliente accede al carrito. 2. El sistema muestra productos con detalle y precios.
Flujo Alternativo	- Si está vacío, se muestra el mensaje “No hay productos en el carrito”.
Postcondiciones	El cliente visualiza los productos seleccionados.

**Diagrama de caso de uso - Ver el Carrito:**

RF17



Celulares | Computadores | Electrodomesticos | TV | Accesorios | Videojuegos | Audio | Camaras | Pines | Hogar | Casa inteligente | Deportes |

## Carrito de compras

Productos en el carrito: (0)



Tu carrito de compras está vacío.

[Ver más productos](#)

Puedes seleccionar un producto para seguir comprando  
O puedes volver al inicio para ver las últimas ofertas

[Volver al inicio](#)

Tu compra siempre segura



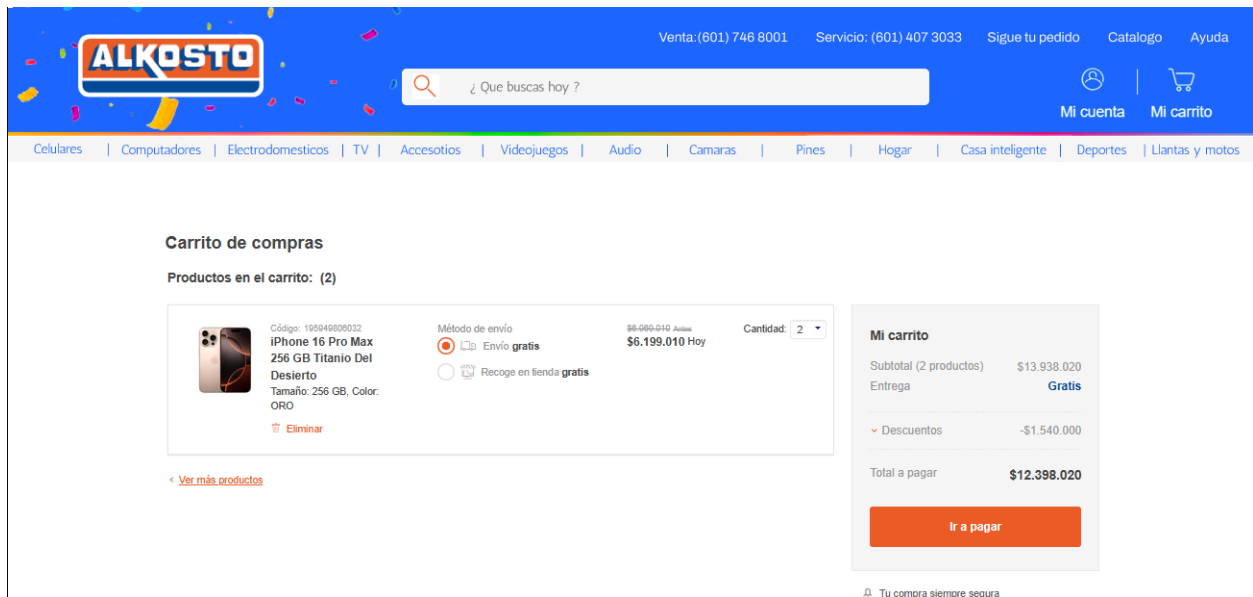
Recibimos todos los medios de pago y también efectivo



### Mi carrito

Tu carrito de compras está vacío.

[Volver al inicio](#)



## RF18 – Métodos de pago

### Análisis

¿Qué medios de pago prefieren usar?

Cliente A: Tarjeta de crédito.

Cliente B: Transferencia bancaria (PSE).

Cliente C: Pago contra entrega.

Dueños: Sugieren billeteras digitales (Nequi, Daviplata).

El sistema debe integrar múltiples métodos de pago (tarjetas, transferencias, efectivo, billeteras digitales) y permitir al cliente escoger el más conveniente.

Campo	Descripción
Nombre	Métodos de pago
Autor	Cliente
Fecha	Sin información

<b>Descripción</b>	Permite seleccionar entre opciones como tarjetas, transferencias o efectivo.
<b>Actores</b>	Cliente, Sistema, Pasarela de pago
<b>Precondiciones</b>	El cliente debe tener productos en el carrito.
<b>Flujo Normal</b>	1. El cliente selecciona el método de pago. 2. El sistema conecta con la pasarela.3. El pago se procesa.
<b>Flujo Alternativo</b>	- Si el pago es rechazado, ofrecer métodos alternativos.
<b>Postcondiciones</b>	El pedido queda pagado y registrado.

**Diagrama de caso de uso - Métodos de Pago:**

## RF18



## RF19 – Cancelar pedidos

### Análisis

¿Qué tan necesario es cancelar un pedido después de realizarlo?

Cliente A: Considera útil siempre que no se haya enviado.

Cliente B: Sugiere un límite de tiempo (ej. 24 horas).

Dueños: Prefieren reglas claras para devoluciones y costos asociados.

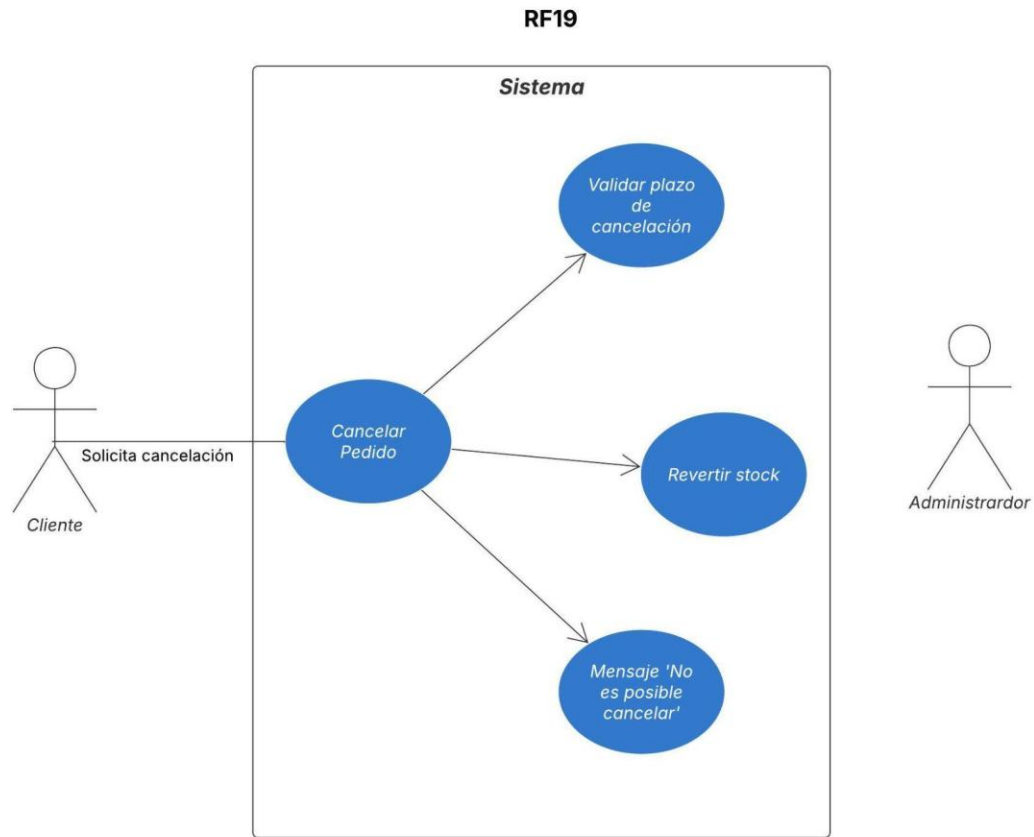
Debe existir opción de cancelar pedidos con restricciones de tiempo y estado, siguiendo las políticas de la tienda.

Campo	Descripción
Nombre	Cancelar pedidos

<b>Autor</b>	Cliente
<b>Fecha</b>	Sin información
<b>Descripción</b>	Permite cancelar pedidos dentro de plazos establecidos.
<b>Actores</b>	Cliente, Sistema, Administrador
<b>Precondiciones</b>	El cliente debe tener pedidos activos.
<b>Flujo Normal</b>	1. El cliente selecciona el pedido a cancelar. 2. El sistema valida la política de cancelación.3. El pedido se cancela.4. Se genera notificación.
<b>Flujo Alternativo</b>	- Si el plazo venció, no se permite cancelar.
<b>Postcondiciones</b>	El pedido cambia a estado “Cancelado”.

**Diagrama de caso de uso - Cancelar Pedidos:**





## RF20 – Aplicar cupones/promociones

### Análisis

¿Cómo debería funcionar la aplicación de cupones?

Cliente A: Espera que sea fácil de aplicar antes de pagar.

Cliente B: Prefiere validación automática al ingresar código.

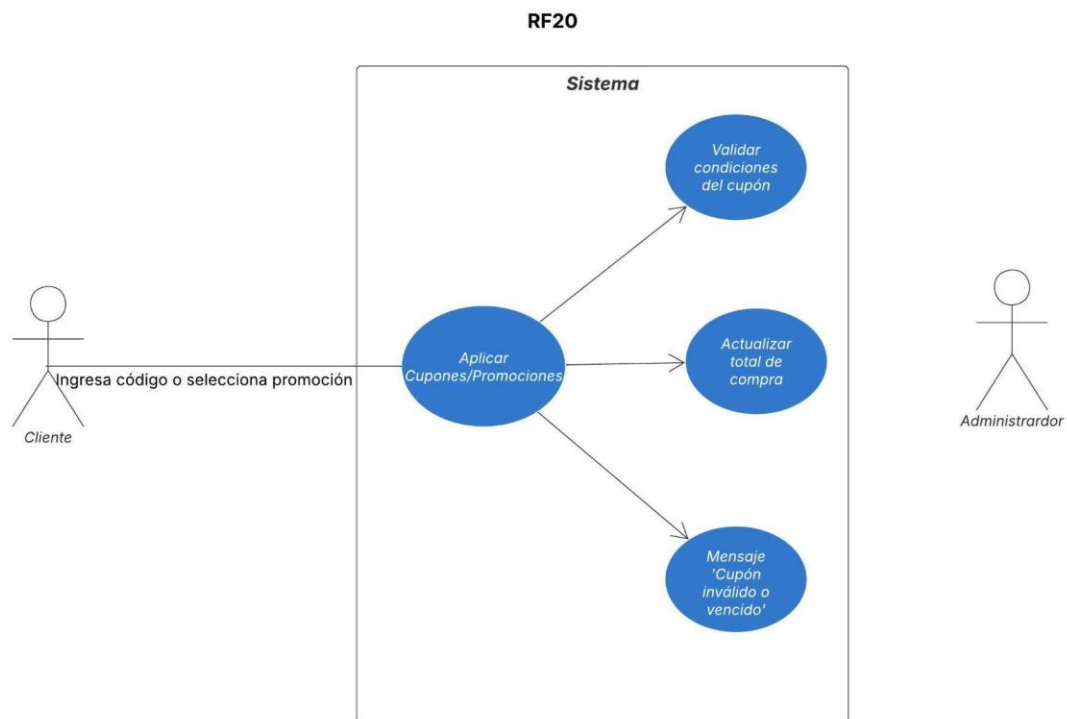
Cliente C: Sugiere ver el descuento aplicado al instante.

El sistema debe permitir aplicar cupones válidos en el checkout, con validación en tiempo real y visualización inmediata del descuento.

Campo	Descripción
Nombre	Aplicar cupones/promociones

<b>Autor</b>	Cliente
<b>Fecha</b>	Sin información
<b>Descripción</b>	Permite ingresar códigos de descuento o promociones vigentes.
<b>Actores</b>	Cliente, Sistema
<b>Precondiciones</b>	El cliente debe tener un carrito con productos.
<b>Flujo Normal</b>	1. El cliente ingresa código promocional. 2. El sistema valida vigencia.3. El sistema aplica descuento.4. Se actualiza total.
<b>Flujo Alternativo</b>	- Si el código no es válido, se notifica.
<b>Postcondiciones</b>	El carrito refleja el descuento aplicado.

#### Diagrama de caso de uso - Aplicar Cupones:



## RF21 – Generar facturas de compra

### Análisis

¿Qué información debe incluir la factura electrónica?

Cliente A: Subtotal y descuentos aplicados.

Cliente B: Impuestos y costo de envío.

Cliente C: Número de pedido y fecha.

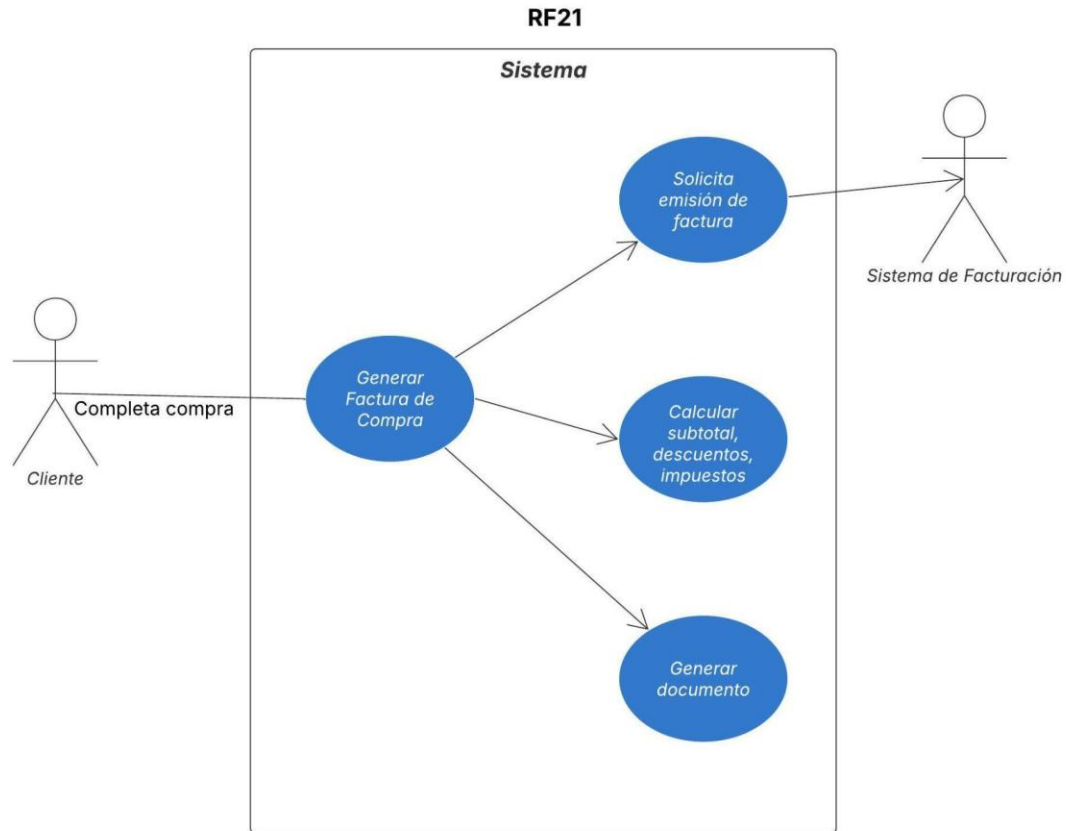
Dueños: Exigen que sea válida legalmente (DIAN).

La factura debe incluir subtotal, impuestos, descuentos, envío, total, fecha y número de pedido, y cumplir con normativa fiscal.

Campo	Descripción
Nombre	Generar facturas de compra
Autor	Sistema
Fecha	Sin información
Descripción	Emite facturas electrónicas por cada transacción.
Actores	Sistema, Cliente, Administrador
Precondiciones	Debe existir una compra confirmada.
Flujo Normal	1. Tras un pago exitoso, el sistema genera factura. 2. El documento incluye subtotal, descuentos, impuestos y envío.3. Se envía copia al correo del cliente.
Flujo Alternativo	Sin información

**Postcondiciones**

El cliente recibe factura digital válida.

**Diagrama de caso de uso - Generar Facturas:****RF22 – Mostrar historial de compras****Análisis**

¿Qué información esperas ver en tu historial de compras?

Cliente A: Fechas, productos comprados y precios.

Cliente B: Estado actual (entregado, en camino, cancelado).

Cliente C: Prefiere descargar la factura desde ahí.

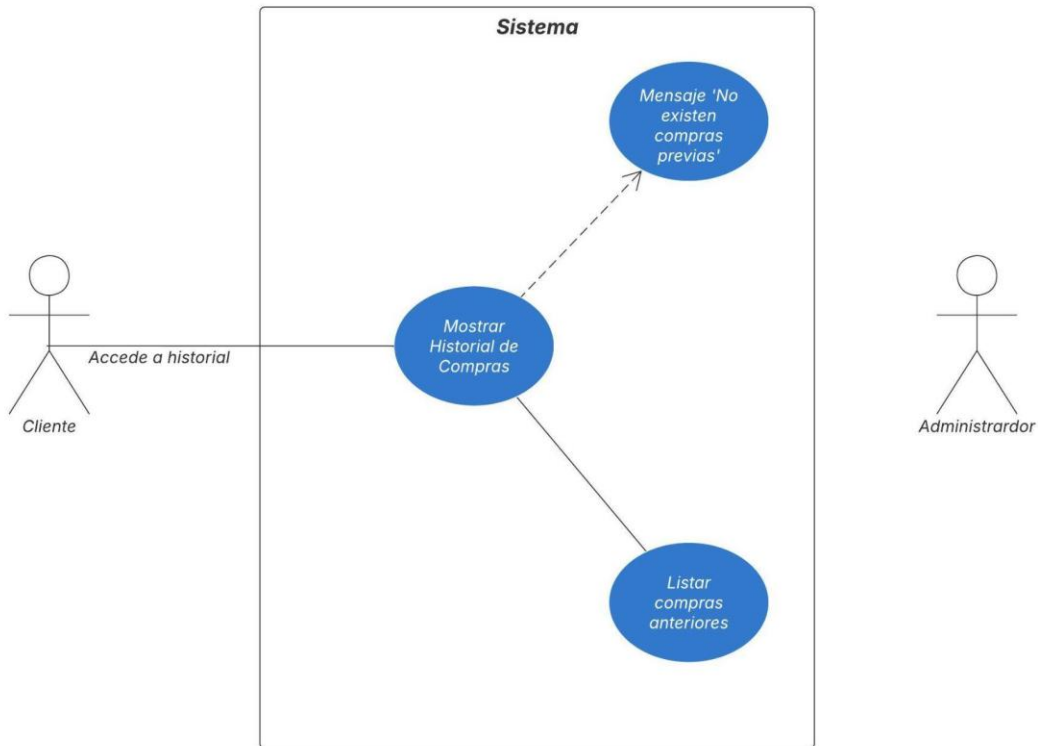
Empleados: Recomendán incluir filtros (por fecha, producto o estado).

El sistema debe permitir consultar el historial con detalles de pedidos, estado, facturas descargables y filtros avanzados.

Campo	Descripción
<b>Nombre</b>	Mostrar historial de compras
<b>Autor</b>	Cliente
<b>Fecha</b>	Sin información
<b>Descripción</b>	Permite consultar el historial completo de compras.
<b>Actores</b>	Cliente, Sistema
<b>Precondiciones</b>	El cliente debe haber realizado compras.
<b>Flujo Normal</b>	1. El cliente accede a “Historial de compras”. 2. El sistema lista compras previas.3. El cliente puede ver detalles.
<b>Flujo Alternativo</b>	- Si no existen compras, se muestra mensaje.
<b>Postcondiciones</b>	El cliente visualiza su historial.

**Diagrama de caso de uso - Mostrar Historial:**

## RF22



## RF23 – Chatear en línea

### Análisis

¿Cómo te gustaría recibir actualizaciones de tu pedido?

Cliente A: SMS y correo en cada etapa.

Cliente B: Notificaciones push desde la página/app.

Cliente C: Prefiere WhatsApp además de correo.

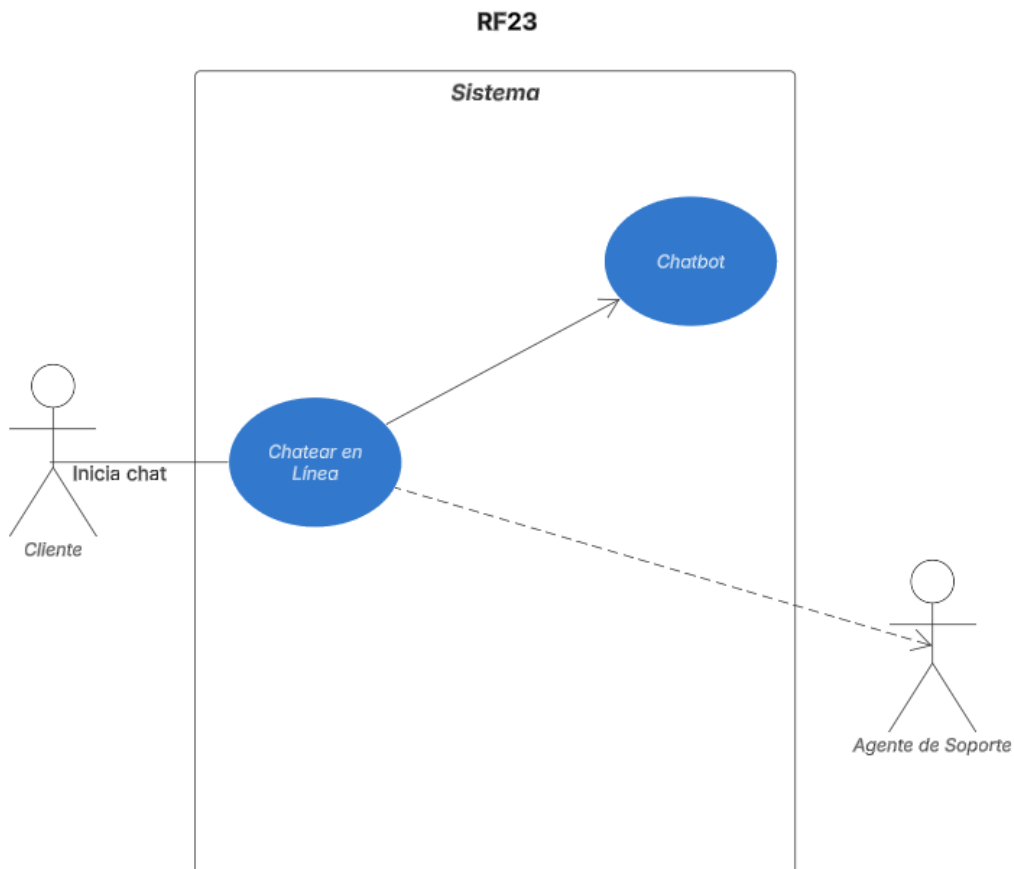
Dueños: Sugieren automatización para no depender de personal.

El sistema debe enviar notificaciones automáticas en múltiples canales (correo, SMS, WhatsApp, push) cada vez que cambie el estado del pedido.

Campo	Descripción
-------	-------------

<b>Nombre</b>	Chatear en línea
<b>Autor</b>	Cliente
<b>Fecha</b>	Sin información
<b>Descripción</b>	Permite interactuar en tiempo real con un bot o asesor humano.
<b>Actores</b>	Cliente, Sistema, Agente de soporte
<b>Precondiciones</b>	El cliente debe estar en la página web.
<b>Flujo Normal</b>	1. El cliente abre el chat. 2. Interactúa con bot.3. Si es

#### Diagrama de caso de uso - Chatear En Línea:



## RF24 – Enviar PQRS

### Análisis

¿Qué proceso de devolución sería ideal?

Cliente A: Simple, con pasos claros en la web.

Cliente B: Seguimiento del estado de devolución.

Cliente C: Prefiere que se genere una guía de envío automático.

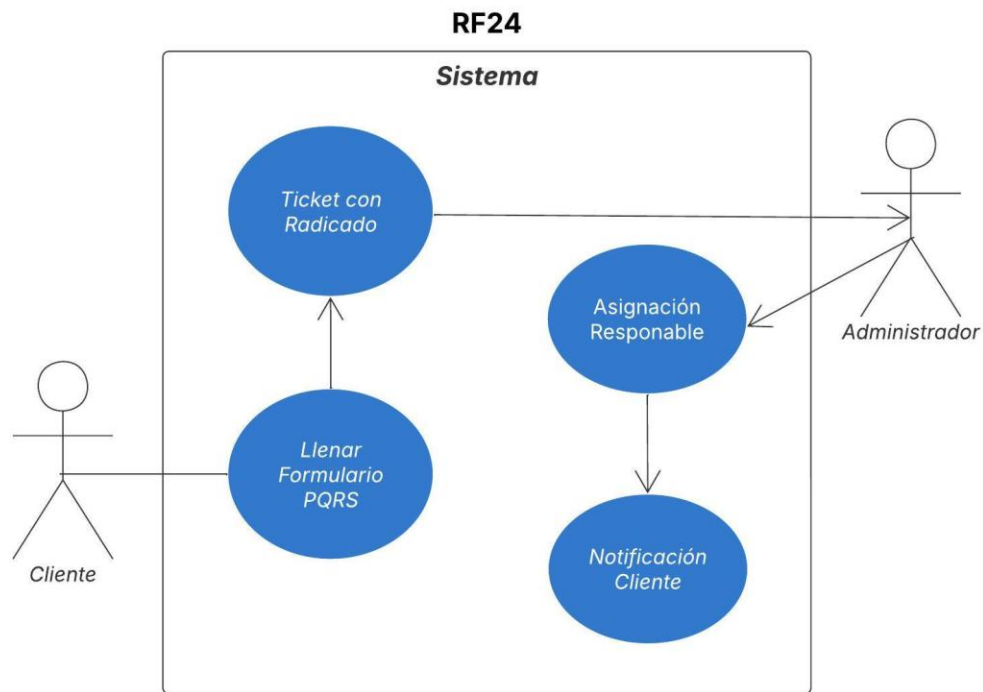
Proveedores: Necesitan que quede registrado para control logístico.

El sistema debe incluir un módulo de solicitud, seguimiento y confirmación de devoluciones, con integración logística para guías automáticas.

Campo	Descripción
Nombre	Enviar PQRS
Autor	Cliente
Fecha	Sin información
Descripción	Permite registrar peticiones, quejas, reclamos o sugerencias.
Actores	Cliente, Sistema, Administrador
Precondiciones	El cliente debe estar autenticado.
Flujo Normal	1. El cliente llena el formulario PQRS. 2. El sistema crea ticket con radicado. 3. Se asigna a responsable. 4. Se notifica al cliente.
Flujo Alternativo	Sin información
Postcondiciones	El ticket queda registrado en el sistema.

**Diagrama de caso de uso - Enviar PQRS:**





## RF25 – Devoluciones / garantías

### Análisis

¿Qué esperas de un sistema de reseñas?

Cliente A: Leer reseñas negativas primero.

Cliente B: Ver solo reseñas recientes.

Cliente C: Poder puntuar con estrellas y añadir comentarios.

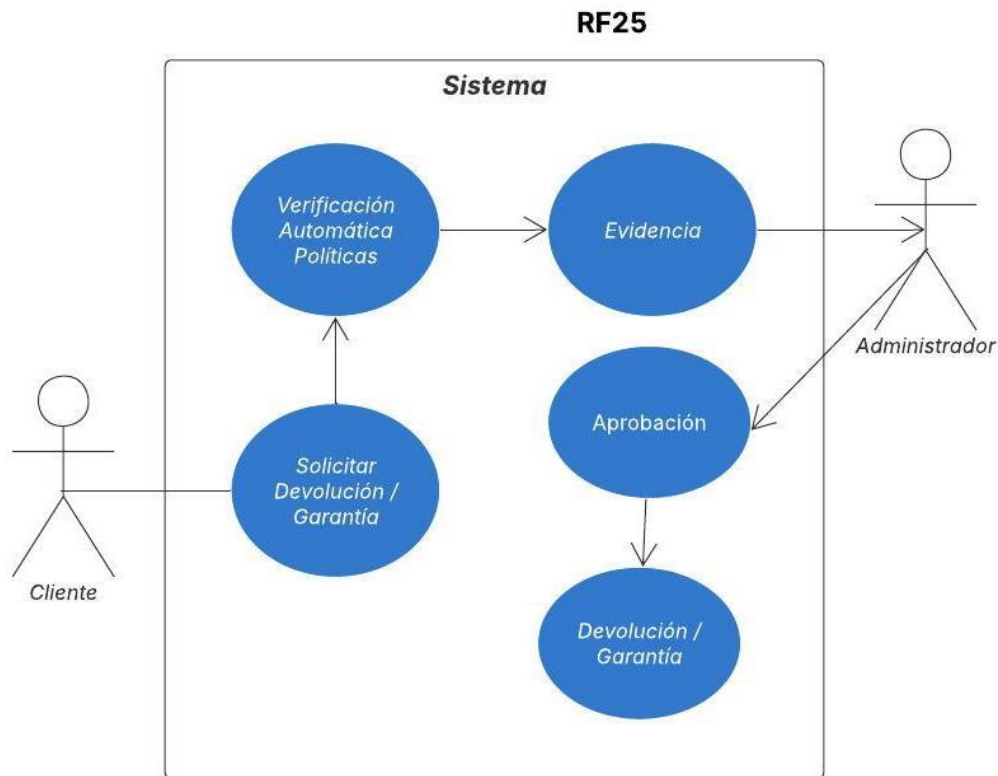
Empleados: Sugieren filtrar reseñas por “mejor calificadas” o “más recientes”.

El sistema debe permitir publicar, filtrar y mostrar reseñas con puntuación, dando prioridad a las más recientes y útiles.

Campo	Descripción
-------	-------------

<b>Nombre</b>	Devoluciones / garantías
<b>Autor</b>	Cliente
<b>Fecha</b>	Sin información
<b>Descripción</b>	Gestiona solicitudes de devolución o garantía de productos.
<b>Actores</b>	Cliente, Sistema, Administrador
<b>Precondiciones</b>	El cliente debe tener una compra registrada.
<b>Flujo Normal</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El cliente solicita devolución/garantía.</li> <li>2. El sistema válida políticas y tiempo.</li> <li>3. El cliente adjunta evidencia.</li> <li>4. El administrador aprueba/rechaza.</li> </ol>
<b>Flujo Alternativo</b>	- Si no cumple condiciones, se rechaza la solicitud.
<b>Postcondiciones</b>	La devolución/garantía se procesa o rechaza.

**Diagrama de caso de uso - Devoluciones/Garantías:**



## RF26 – Opinar y calificar

### Análisis

¿Qué funciones debe tener el panel para el administrador?

Dueño 1: Reportes automáticos de ventas e inventario.

Dueño 2: Control de usuarios, productos y promociones.

Dueño 3: Alertas de productos agotados o más vendidos.

Empleados: Herramientas de gestión rápida (crear, editar, eliminar productos).

El panel administrativo debe ser completo y seguro, con funciones de gestión de usuarios, productos, inventario, ventas, promociones y reportes automáticos con alertas.

Campo	Descripción
Nombre	Opinar y calificar

<b>Autor</b>	Clienteñ
<b>Fecha</b>	Sin información
<b>Descripción</b>	Permite dejar comentarios y calificaciones sobre productos.
<b>Actores</b>	Cliente, Sistema
<b>Precondiciones</b>	El cliente debe haber comprado el producto.
<b>Flujo Normal</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El cliente accede a la sección de opiniones.</li> <li>2. Escribe comentario y asigna calificación.</li> <li>3. El sistema guarda la opinión.</li> <li>4. Se muestra en el producto.</li> </ol>
<b>Flujo Alternativo</b>	- Si el cliente no ha comprado, no puede opinar.
<b>Postcondiciones</b>	El producto muestra opiniones y calificaciones.

**Diagrama de caso de uso - Opinar y Calificar:**

RF26

