

-----  
<https://github.com/NataliaM-Gentili>

ENUNCIADO.

**Historias de Usuario** 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).

-----  
<https://github.com/NataliaM-Gentili>

**// evitar la palabra válido / inválido. Reemplazar por: correcto, incorrecto, verifica**

Historias de usuario:

- ingreso de reclamos
- Agregar un evento
- Cerrar un evento

**Obtener la cantidad de reclamos** // el no se modela significa que ni siquiera se pone acá, es solo para poner satisfactoriamente

ID: ingreso de reclamos

Título: como interesado quiero registrar un reclamo

Reglas de negocio:

- El teléfono pertenece a la ciudad
  - La dirección pertenece a la ciudad
- Cerrar un reclamo //no estoy segura si va, no lo pondría pero lo agregué y está visado

Criterios de aceptación

**. Escenario 1: ingreso exitoso**

Dado un interesado con teléfono 444 en la ciudad de la Plata, y una dirección en esta misma ciudad, que coinciden con la ciudad donde se desarrolla la actividad,

Cuando ingresa "Manuel", dni 111, correo [manuel@gmail.com](mailto:manuel@gmail.com), dirección calle 7 n503 la Plata, Y teléfono con código de área 221, y presiona "Siguiendo"

Entonces el sistema verifica los datos, registra el reclamo, genera un número de reclamo, inicia el nivel de prioridad del reclamo en 1, lo etiqueta como pendiente y envía un correo con los detalles al Mail ingresado

**. Escenario 2: teléfono fuera del rango de la ciudad**

Dado un interesado con un teléfono 294 en la ciudad de Junín de Los Andes, que no coincide con la ciudad donde se desarrolla la actividad, y la dirección c 7 n503 la plata, q coincide con la ciudad donde se desarrolla la actividad,

Cuando ingresa "Manuel", dni 111, correo [manjel@gmail.com](mailto:manjel@gmail.com), dirección calle 7 n503, Y teléfono con código de área 294, y presiona "Siguiendo"

Entonces el sistema verifica los datos, e informa "El teléfono no pertenece a esta ciudad"

**. Escenario 3: dirección fuera de la ciudad**

-----  
<https://github.com/NataliaM-Gentili>

ID Agregar un evento

Título: como empleado quiero poder registrar un evento para acumular en un reclamo existente

Reglas de negocio:

- no puede añadirse un evento en un reclamo con nivel de prioridad 5
- No puede añadirse un evento en un reclamo del cual hayan transcurrido más de 15 días

Criogénicos de aceptación:

**. Escenario 1: evento agregado con éxito**

Dado el reclamo número 111 que está en estado de pendiente, con un nivel de prioridad de 2, la fecha 10/9/25 (menor a 15 días desde iniciado el reclamo), {asumo que el Mail va a ser válido sino no existiría el reclamo}

Cuando ingrese número de reclamo 111, fecha 10/9/25, y descripción “queja por falta de ayudantes en INGE”, y presione “Siguiente”

Entonces el sistema valida los datos ingresados, vincula el evento al reclamo, aumenta su nivel de prioridad a 3, y envía un Mail asociado notificando al interesado

**. Escenario 2: evento rechazo por nivel de prioridad 5**

Dado el reclamo número 111 que está en estado de pendiente, con un nivel de prioridad de 5, a fecha 10/9/25 (menor a 15 días desde iniciado el reclamo),

Cuando ingrese número de reclamo 111, fecha 16//9/25, y descripción “queja por falta de ayudantes en INGE”, y presione “Siguiente”

Entonces el sistema valida los datos ingresados, e informa “no es posible añadir más eventos”

**. Escenario 3: evento rechazado por más de 15 días**

**. Escenario 4: número de reclamo no encontrado**

-----  
<https://github.com/NataliaM-Gentili>

ID: cerrar un reclamo

Título: como jefe de área quiero cerrar un reclamo para que dejen de joder

Reglas de negocio:

Criterios de aceptación:

. **Escenario 1: reclamo cerrado satisfactoriamente**

Dado un reclamo con número 111 que está en estado de cerrar, y una resolución correcta

Cuando ingresa código 111, fecha 16/9/25, "nivel prioritario 5", y resolución "aprobado", y presiona "Siguiente"

Entonces el sistema procesa los datos, lo cataloga como cerrado satisfactoriamente, envía un mail al interesado, e informa un mensaje de éxito

. **Escenario 2: reclamo cerrado insatisfactoriamente**

Dado un reclamo con número 111 que está en estado de cerrar, una resolución de rechazo, y una imagen del acta firmada por el jefe de área,

Cuando ingresa código 111, fecha 16/9/25, "nivel prioritario 5", y resolución "rechazado", y presiona "Siguiente"

Entonces el sistema procesa los datos, lo cataloga como cerrado insatisfactorio, adjunta un acta al Mail y lo envía,

. **Escenario 3: reclamo fallido por número de reclamo incorrecto**

. **Escenario 4: reclamo fallido por resolución negativa e imagen del acta faltante**

{ no se puede cerrar negativamente si no se tiene una imagen }