

Caso de uso	Inicio sesión		Nº	1
Versión	V.01			
Fecha de creación	septiembre 01 de 2025			
Autor(es)	Paula Forero, Jhonatan Pastuso			
Actores	Principal	Administrador, Fundación, Administrador, Voluntario, Donante, Ciudadano		
	Secundario	Sistema de autenticación		
Descripción	Los roles pueden ingresar a la plataforma ZAAP mediante autenticación por correo electrónico y contraseña. El acceso permite al usuario interactuar con las funcionalidades correspondientes a su rol.			
Precondiciones	Los roles deben estar registrados previamente, excepto en el caso del ciudadanos sin cuenta este registro es opcional. El sistema debe estar disponible y tener acceso a la base de datos. En el caso de la fundación el administrador es quien crea sus perfiles.			
Flujo Principal	Paso	Acción		
		Usuario	Sistema	
Crear sesión	1	El usuario accede a la plataforma desde un navegador.	El sistema muestra opciones: “Iniciar sesión” o “Ingresar como ciudadano”.	
	2	El usuario selecciona "Iniciar sesión".	El sistema despliega el formulario de credenciales.	
	3	El usuario ingresa credenciales (correo y contraseña).	El sistema valida los datos contra la base de datos y redirige según rol.	
Consultar	4	El usuario autenticado solicita acceder a un módulo.	El sistema verifica que la sesión esté activa y muestra el módulo solicitado.	
Modificar (recuperar contraseña)	5	El usuario selecciona "¿Olvidaste tu contraseña?".	El sistema despliega formulario de recuperación de contraseña.	
	6	El usuario ingresa su correo registrado.	El sistema valida el correo ingresado y envía enlace de restablecimiento.	
Deshabilitar	7	El usuario selecciona "Cerrar sesión".	El sistema finaliza la sesión y redirige a la pantalla inicial.	
Eliminar	8	(No aplica para este caso, ya que no se eliminan cuentas desde login)	(No aplica, no existe eliminación de cuentas en este caso).	
Flujo Secundario	Paso	Acción		
		Usuario	Sistema	
	1.1	El usuario selecciona “Ingresar como ciudadano” sin cuenta registrada.	El sistema permite acceso limitado con funciones restringidas.	
	3.1	El usuario intenta iniciar sesión con credenciales erróneas.	El sistema muestra mensaje: “Credenciales inválidas”.	
	3.2	El usuario omite algún campo obligatorio.	El sistema muestra advertencia: “Complete los campos obligatorios”.	
Postcondiciones	Éxito: El usuario registrado accede a su panel y funcionalidades completas según su rol. El ciudadano sin cuenta puede acceder a funciones básicas como exploración de campañas o envío de alertas.			
	Fallo: Si el inicio de sesión falla, el usuario permanece en la pantalla de autenticación hasta corregir el error o elegir otra opción.			

Caso de uso	Gestionar Usuarios		N°	2
Versión	V.01			
Fecha de creación	septiembre 01 de 2025			
Autor(es)	Paula Forero, Jhonatan Pastuso			
Actores	Principal	Administrador		
	Secundario	Fundación, Voluntario, Donante, Ciudadano		
Descripción	El administrador puede crear, modificar, consultar, eliminar y/o deshabilitar cuentas de usuarios dentro del sistema. Los usuarios comunes solo podrán modificar o eliminar su propia cuenta desde el perfil.			
Precondiciones	El administrador debe haber iniciado sesión. El sistema debe tener acceso a la base de datos. El módulo debe estar activo.			
Flujo Principal	Paso	Acción		
		Usuario	Sistema	
Crear	1	El administrador accede al panel de administración.	El sistema carga panel y muestra opciones.	
	2	Selecciona “Gestión de usuarios”.	El sistema muestra listado de usuarios.	
	3	Selecciona “Crear nuevo usuario”.	El sistema despliega formulario de registro.	
Consultar	4	El administrador ingresa al listado de usuarios.	El sistema muestra lista con filtros de búsqueda.	
	5	Selecciona un usuario del listado.	El sistema carga datos del usuario seleccionado.	
	6	Visualiza los datos disponibles.	El sistema muestra información detallada.	
Modificar	7	El administrador selecciona un usuario existente.	El sistema carga información actual.	
	8	Edita los campos requeridos.	El sistema valida los cambios.	
	9	Confirma la modificación.	El sistema guarda y confirma actualización.	
Deshabilitar	10	El administrador selecciona un usuario.	El sistema carga información del perfil.	
	11	El administrador selecciona opción “Deshabilitar”.	El sistema valida dependencias (donaciones, campañas activas).	
	12	Confirma la acción.	El sistema registra deshabilitación en el log.	
Eliminar	13	El administrador selecciona un usuario.	El sistema valida dependencias críticas.	
	14	El administrador selecciona opción “Eliminar”.	El sistema solicita confirmación final.	
	15	Confirma la eliminación.	El sistema elimina usuario y registra acción.	
Flujo Secundario	Paso	Acción		
		Usuario	Sistema	
	3.1	Intenta crear usuario con correo ya registrado.	El sistema muestra un mensaje: "Correo ya existe. Intente con otro"	
	11.1	Intenta deshabilitar usuario con campañas activas.	El sistema advierte: “El usuario tiene vínculos activos. ¿Desea continuar?”.	
	14.1	Intenta eliminar usuario con donaciones asociadas.	El sistema bloquea la acción si existen dependencias críticas.	
	14.2		El sistema registra en log quién realizó la acción.	
	14.3		El sistema notifica al usuario afectado (si estaba activo).	
Postcondiciones	Éxito: La cuenta es creada, actualizada, deshabilitada o eliminada correctamente, y el cambio queda registrado.			
	Fallo: Si hay errores de validación o conflictos, el sistema no guarda los cambios y muestra los errores detectados.			

Caso de uso	Gestión de perfil de la fundación		N°	3
Versión	V.01			
Fecha de creación	septiembre 01 de 2025			
Autor(es)	Paula Forero, Jhonatan Pastuso			
Actores	Principal	Administrador		
	Secundario	Fundación, Voluntario, Donante, Ciudadano		
Descripción	Permite a la fundación gestionar su información institucional en la plataforma ZAAP. Pueden modificar datos como nombre, logo, redes sociales, descripción y contacto. El administrador podrá validar o modificar perfiles en casos especiales.			
Precondiciones	La fundación debe haber sido registrada y validada por el administrador, o estar en proceso de validación. El sistema debe estar en funcionamiento y conectado a la base de datos.			
Flujo Principal	Paso	Acción		
		Usuario	Sistema	
Crear	1	El administrador valida la fundación registrada.		El sistema habilita validación inicial del registro.
	2	La fundación completa el formulario inicial con datos básicos.		El sistema despliega formulario con campos requeridos.
	3	Confirma el registro.		El sistema valida y almacena los datos de la fundación.
Consultar	4	La fundación accede a su perfil.		El sistema carga el perfil de la fundación.
	5	Selecciona la opción “Ver perfil”.		El sistema muestra la información institucional.
	6	Revisa su información institucional.		El sistema permite exportar o visualizar detalles.
Modificar (recuperar contraseña)	7	La fundación selecciona “Editar perfil”.		El sistema carga los datos actuales del perfil.
	8	Modifica datos como logo, redes sociales, descripción o contacto.		El sistema valida los cambios realizados.
	9	Guarda los cambios.		El sistema guarda y confirma actualización.
Deshabilitar	10	El administrador selecciona la fundación en incumplimiento.		El sistema carga el estado del perfil.
	11	Hace clic en “Deshabilitar perfil”.		El sistema verifica dependencias (campañas, voluntarios activos).
	12	Confirma la acción.		El sistema deshabilita el acceso y registra la acción en el log.
Eliminar	13	El administrador selecciona la fundación.		El sistema verifica que no existan dependencias críticas.
	14	Hace clic en “Eliminar perfil”.		El sistema solicita confirmación final.
	15	Confirma la acción.		El sistema elimina el perfil y registra la acción.
Flujo Secundario	Paso	Acción		
		Usuario	Sistema	
	2.1	Omite un campo obligatorio (descripción o contacto).		El sistema bloquea el guardado y muestra mensaje de error.
	8.1	Intenta cargar un archivo con formato incorrecto (logo).		El sistema rechaza la carga y solicita un archivo válido.
12.1			El sistema notifica a la fundación que su perfil fue deshabilitado.	
Postcondiciones	Éxito: La fundación actualiza correctamente su información institucional y esta queda reflejada en el sistema y visible para otros usuarios (según configuración). Fallo: Si los datos no son válidos o se omite información requerida, el sistema muestra mensajes de error y no permite guardar cambios.			

Caso de uso	Gestión de rescates		N°	4
Versión	V.01			
Fecha de creación	septiembre 01 de 2025			
Autor(es)	Paula Forero, Jhonatan Pastuso			
Actores	Principal	Ciudadano, fundación		
	Secundario	Administrador		
Descripción	Permite a los ciudadanos reportar animales en condición de calle mediante alertas con fotografía, ubicación y descripción. La fundación reciben los reportes y pueden aceptarlos, asignarlos y gestionar la información del animal. El administrador tiene control completo sobre este módulo.			
Precondiciones	El ciudadano debe tener acceso a internet, y si desea recibir seguimiento, debe estar registrado. La fundación deben haber iniciado sesión. El sistema debe estar operativo y conectado a la base de datos.			
Flujo Principal	Paso	Acción		
		Usuario	Sistema	
Crear	1	El ciudadano inicia sesión o accede como invitado.	El sistema permite acceso al formulario de reporte.	
	2	Selecciona “Reportar rescate”.	El sistema despliega campos obligatorios.	
	3	Completa el formulario con foto, ubicación y descripción.	El sistema valida la información (ubicación, foto, descripción).	
	4	Confirma el reporte.	El sistema registra el rescate y envía notificación a la fundación.	
Consultar	5	El administrador o fundación accede al módulo de rescates.	El sistema muestra listado de rescates filtrados por estado.	
	6	Selecciona un reporte del listado.	El sistema carga la información del reporte seleccionado.	
	7	Visualiza la información del caso.	El sistema muestra detalle completo con ubicación en mapa.	
Modificar	8	La fundación actualiza el estado del rescate (en proceso, atendido, cerrado).	El sistema carga el estado actual del rescate.	
	9	Adjunta información adicional (diagnóstico, notas).	El sistema valida datos adicionales.	
	10	Guarda los cambios.	El sistema guarda la actualización y genera historial.	
Deshabilitar	11	El administrador identifica un reporte falso o duplicado.	El sistema carga la información del reporte.	
	12	Selecciona “Deshabilitar reporte”.	El sistema valida si ya fue atendido.	
	13	Confirma la acción.	El sistema deshabilita el reporte y registra acción en el log.	
Eliminar	14	El administrador selecciona un rescate inválido.	El sistema verifica que el rescate no esté asociado a otros registros.	
	15	Hace clic en “Eliminar”.	El sistema solicita confirmación.	
	16	Confirma la acción.	El sistema elimina el reporte y lo registra en historial.	
Flujo Secundario	Paso	Acción		
		Usuario	Sistema	
	3.1	El ciudadano omite información obligatoria (foto o ubicación).	El sistema muestra mensaje: “Debe adjuntar foto y ubicación”.	
	9.1	La fundación adjunta archivo no válido en la actualización.	El sistema rechaza el archivo y solicita uno válido.	
	12.1	El administrador intenta deshabilitar un reporte en estado “cerrado”.	El sistema bloquea la acción y muestra advertencia: “El reporte ya fue cerrado”.	
Postcondiciones	Éxito: El animal es rescatado, su ficha queda registrada en el sistema y el reporte ciudadano es cerrado con éxito.			
	Fallo: Si ninguna fundación puede atender la alerta, esta permanece activa y visible hasta que sea resuelta o descartada. El ciudadano puede seguir el estado si está registrado."			

Caso de uso	Gestión de adopciones		N°	5
Versión	V.01			
Fecha de creación	septiembre 01 de 2025			
Autor(es)	Paula Forero, Jhonatan Pastuso			
Actores	Principal	Administrador, fundación, voluntario, donante, ciudadano		
	Secundario			
Descripción	Permite a la fundación y al administrador registrar animales disponibles para adopción. Los ciudadanos, donantes y voluntarios pueden consultar los animales y postularse para adoptarlos mediante una solicitud.			
Precondiciones	Fundación y administrador deben haber iniciado sesión. Los usuarios que deseen postularse deben estar registrados. El sistema debe estar conectado a la base de datos y operativo.			
Flujo Principal	Paso	Acción		
		Usuario	Sistema	
Crear	1	El administrador o fundación accede al módulo de adopciones.	El sistema despliega el formulario de adopción.	
	2	Selecciona “Crear publicación de adopción”.	El sistema valida los campos obligatorios.	
	3	Completa el formulario con datos del animal (nombre, edad, especie, fotos).	El sistema guarda la publicación en la base de datos.	
	4	Confirma la publicación.	El sistema la muestra en el portal público.	
Consultar	5	Voluntarios, donantes o ciudadanos acceden al módulo de adopciones.	El sistema muestra listado de animales filtrados por especie, estado o ubicación.	
	6	Seleccionan un animal del listado.	El sistema carga la información del animal seleccionado.	
	7	Visualizan información detallada y estado de disponibilidad.	El sistema muestra detalles completos con fotos y estado.	
Modificar	8	La fundación edita datos de la publicación (descripción, estado de salud).	El sistema carga los datos actuales de la publicación.	
	9	Adjunta información adicional o nuevas fotos.	El sistema valida la nueva información.	
	10	Guarda cambios.	El sistema guarda los cambios y actualiza la publicación.	
Deshabilitar	11	El administrador identifica una publicación desactualizada.	El sistema carga la publicación seleccionada.	
	12	Selecciona “Deshabilitar publicación”.	El sistema registra su estado como “deshabilitada”.	
	13	Confirma la acción.	El sistema la retira de las búsquedas públicas.	
Eliminar	14	El administrador selecciona una publicación inválida.	El sistema valida que la publicación no tenga solicitudes activas.	
	15	Hace clic en “Eliminar”.	El sistema solicita confirmación.	
	16	Confirma la acción.	El sistema elimina la publicación y registra la acción en el log.	
Flujo Secundario	Paso	Acción		
		Usuario	Sistema	
		3.1	Intenta crear publicación sin foto del animal.	El sistema bloquea el registro y muestra mensaje: “Debe adjuntar al menos una foto”.
		11.1	Adjunta archivo en formato no válido.	El sistema rechaza el archivo y solicita formato válido (JPG, PNG).
	14.1	Intenta eliminar una publicación con solicitudes de adopción activas.	El sistema bloquea la eliminación y advierte: “Existen solicitudes activas vinculadas”.	
Postcondiciones	Éxito: La solicitud de adopción es procesada, y si es aprobada, el animal es marcado como “Adoptado” y deja de estar disponible en la lista pública.			
	Fallo: Si el usuario no completa la solicitud o si la fundación la rechaza, el animal permanece visible y disponible para nuevos postulantes.”			

Caso de uso	Gestión campañas y eventos		N°	6
Versión	V.01			
Fecha de creación	septiembre 01 de 2025			
Autor(es)	Paula Forero, Jhonatan Pastuso			
Actores	Principal	Administrador y fundación		
	Secundario	Voluntario, Donante, Ciudadano		
Descripción	Permite a la fundación y al administrador crear, modificar, eliminar o deshabilitar campañas de donación y eventos presenciales o virtuales. Los usuarios pueden consultar, participar o compartir campañas y eventos.			
Precondiciones	Fundación y administrador deben haber iniciado sesión. El sistema debe estar conectado a internet y con acceso a la base de datos.			
Flujo Principal	Paso	Acción		
		Usuario	Sistema	
Crear sesión	1	La fundación accede al módulo de campañas y eventos.		El sistema despliega formulario de creación de campaña.
	2	Selecciona “Crear campaña o evento”.		El sistema valida los campos obligatorios.
	3	Completa el formulario con nombre, fecha, descripción, ubicación.		El sistema registra la campaña en la base de datos.
	4	Publica la campaña o evento.		El sistema la publica en el portal.
Consultar	5	Voluntarios, donantes o ciudadanos ingresan al módulo.		El sistema muestra listado de campañas con filtros de fecha, ubicación o estado.
	6	Seleccionan una campaña del listado.		El sistema carga la campaña seleccionada.
	7	Visualizan detalles, estado y forma de participar.		El sistema muestra detalles completos e instrucciones de participación.
Modificar (recuperar contraseña)	8	La fundación edita los datos de la campaña (necesidades, fechas).		El sistema carga los datos actuales de la campaña.
	9	Adjunta nueva información o archivos.		El sistema valida la nueva información.
	10	Guarda los cambios.		El sistema guarda los cambios y actualiza la publicación.
Deshabilitar	11	El administrador identifica una campaña concluida o inactiva.		El sistema carga la campaña seleccionada.
	12	Selecciona “Deshabilitar campaña”.		El sistema la marca como “deshabilitada”.
	13	Confirma la acción.		El sistema la retira de la vista pública.
Eliminar	14	El administrador selecciona una campaña inválida.		El sistema valida que la campaña no tenga donaciones o inscripciones asociadas.
	15	Hace clic en “Eliminar”.		El sistema solicita confirmación.
	16	Confirma la acción.		El sistema elimina la campaña y registra la acción.
Flujo Secundario	Paso	Acción		
		Usuario	Sistema	
	3.1	Intenta crear campaña sin especificar fecha.		El sistema bloquea el registro y muestra advertencia: “Debe ingresar la fecha del evento”.
	11.1	Adjunta documento en formato no válido.		El sistema rechaza el archivo y solicita formato válido (PDF, JPG, PNG).
14.1	Intenta eliminar campaña con donaciones registradas.		El sistema bloquea la acción y advierte: “Existen donaciones vinculadas a esta campaña”.	
Postcondiciones	Éxito: La campaña o evento es publicada, visible para los usuarios y disponible para recibir interacción o participación.			
	Fallo: Si la información no es válida o la fundación no completa los campos requeridos, la publicación no se guarda y se muestra un mensaje de error.			

Caso de uso	Gestión voluntariado		N°	7
Versión	V.01			
Fecha de creación	septiembre 01 de 2025			
Autor(es)	Paula Forero, Jhonatan Pastuso			
Actores	Principal	Fundación, voluntario		
	Secundario	Administrador		
Descripción	Permite a la fundación gestionar las postulaciones y participación de voluntarios, asignar tareas (paseo, cuidado, limpieza, entre otras), y hacer seguimiento a las actividades. Los voluntarios pueden postularse, consultar su programación y registrar su disponibilidad. El administrador supervisa toda la actividad.			
Precondiciones	Fundación y voluntarios deben haber iniciado sesión. El sistema debe estar operativo y con acceso a la base de datos.			
Flujo Principal	Paso	Acción		
		Usuario	Sistema	
Crear	1	El administrador accede al módulo de voluntariado.	El sistema carga el módulo de voluntariado.	
	2	Selecciona “Registrar voluntario”.	El sistema despliega formulario de registro.	
	3	Completa formulario con datos personales y disponibilidad.	El sistema valida la información ingresada.	
	4	Confirma el registro.	El sistema guarda los datos y confirma el registro.	
Consultar	5	El administrador accede al listado de voluntarios.	El sistema muestra listado de voluntarios con filtros.	
	6	Selecciona un voluntario del listado.	El sistema carga los datos del voluntario seleccionado.	
	7	Visualiza la información detallada.	El sistema despliega la información completa.	
Modificar (recuperar contraseña)	8	El administrador selecciona un voluntario.	El sistema carga la información actual del voluntario.	
	9	Edita datos como contacto o disponibilidad.	El sistema valida los cambios.	
	10	Guarda cambios.	El sistema guarda y actualiza los datos.	
Deshabilitar	11	El administrador selecciona un voluntario inactivo.	El sistema carga información del voluntario.	
	12	Selecciona “Deshabilitar voluntario”.	El sistema marca al voluntario como “deshabilitado”.	
	13	Confirma la acción.	El sistema registra la acción en el historial.	
Eliminar	14	El administrador selecciona un voluntario.	El sistema valida que el voluntario no tenga asignaciones activas.	
	15	Hace clic en “Eliminar”.	El sistema solicita confirmación.	
	16	Confirma la acción.	El sistema elimina el registro y lo registra en el log.	
Flujo Secundario	Paso	Acción		
		Usuario	Sistema	
	3.1	Intenta registrar voluntario con correo ya registrado.	El sistema muestra mensaje: “Correo ya existe. Intente con otro”.	
	9.1	Ingresa número de teléfono en formato incorrecto.	El sistema rechaza el campo y solicita formato válido.	
14.1	Intenta eliminar voluntario asignado a una campaña activa.	El sistema bloquea la acción y muestra advertencia: “El voluntario tiene campañas asociadas”.		
Postcondiciones	"Éxito: El voluntario queda registrado para la actividad, participa correctamente, y su contribución queda archivada para seguimiento y control por parte de la fundación. Fallo: Si la postulación es rechazada, la actividad queda disponible para otros. Si hay errores en los datos o conflictos de horario, no se guarda la solicitud."			

Caso de uso	Gestión donaciones		N°	8
Versión	V.01			
Fecha de creación	septiembre 01 de 2025			
Autor(es)	Paula Forero, Jhonatan Pastuso			
Actores	Principal	Fundación, donante		
	Secundario	Administrador		
Descripción	Permite a la fundación crear reportes de donaciones y consultarlas de la misma entidad, crear solicitudes de ayuda y subir evidencias del uso de los aportes. Los donantes pueden realizar donaciones económicas, revisar su historial y recibir información sobre el uso de sus aportes. El administrador puede supervisar y auditar todas las transacciones.			
Precondiciones	Fundación y donantes deben haber iniciado sesión. La pasarela de pagos (Wompi o PayU) debe estar disponible. El sistema debe tener acceso a internet y base de datos.			
Flujo Principal	Paso	Acción		
		Usuario	Sistema	
Crear sesión	1	El ciudadano accede al módulo de donaciones.	El sistema carga formulario de donaciones.	
	2	Selecciona “Registrar donación”.	El sistema valida campos obligatorios.	
	3	Completa formulario (tipo de donación, monto o especie).	El sistema registra la donación en la base de datos.	
	4	Confirma la donación.	El sistema confirma con comprobante digital.	
Consultar	5	El administrador accede al listado de donaciones.	El sistema muestra listado de donaciones con filtros.	
	6	Selecciona una donación.	El sistema carga los datos de la donación seleccionada.	
	7	Visualiza detalles (donante, monto, fecha).	El sistema despliega información detallada.	
Modificar (recuperar contraseña)	8	El administrador selecciona una donación.	El sistema carga la información de la donación.	
	9	Edita observaciones o categoría.	El sistema valida los cambios ingresados.	
	10	Guarda cambios.	El sistema guarda y actualiza la información.	
Deshabilitar	11	El administrador identifica una donación inválida o sospechosa.	El sistema carga la donación seleccionada.	
	12	Selecciona “Deshabilitar donación”.	El sistema la marca como “deshabilitada”.	
	13	Confirma la acción.	El sistema registra la acción en el historial.	
Eliminar	14	El administrador selecciona una donación errónea.	El sistema verifica que no existan reportes contables vinculados.	
	15	Hace clic en “Eliminar”.	El sistema solicita confirmación.	
	16	Confirma la acción.	El sistema elimina la donación y registra la acción.	
Flujo Secundario	Paso	Acción		
		Usuario	Sistema	
	3.1	Intenta registrar donación sin monto ni descripción.	El sistema bloquea el registro y muestra: “Debe especificar monto y tipo de donación”.	
	9.1	Edita la categoría con un valor no permitido.	El sistema rechaza el cambio y muestra lista de categorías válidas.	
	14.1	Intenta eliminar una donación ya registrada en reportes.	El sistema bloquea la acción y muestra: “La donación ya se encuentra en reportes contables”.	
Postcondiciones	Éxito: El donante realiza una contribución y recibe evidencia del impacto generado. La campaña se actualiza con el nuevo aporte y el historial se guarda.			
	Fallo: Si el proceso de pago falla o no se completa, la donación no se registra y el sistema lo notifica al usuario.			

Caso de uso	Gestión reportes estadísticos		N°	9
Versión	V.01			
Fecha de creación	septiembre 01 de 2025			
Autor(es)	Paula Forero, Jhonatan Pastuso			
Actores	Principal	Administrador		
	Secundario	Fundación		
Descripción	Permite al administrador generar reportes estadísticos y analíticos sobre el uso del sistema: campañas activas, donaciones recibidas, actividad de usuarios, reportes ciudadanos, tareas voluntarias completadas, entre otros.			
Precondiciones	El administrador debe haber iniciado sesión correctamente. El sistema debe estar en funcionamiento y con acceso a la base de datos. Deben existir datos registrados en el sistema.			
Flujo Principal	Paso	Acción		
		Usuario	Sistema	
Crear sesión	1	El administrador accede al módulo de reportes.	El sistema carga el módulo de reportes.	
	2	Selecciona “Generar nuevo reporte”.	El sistema despliega formulario de parámetros.	
	3	Define los parámetros de consulta (fechas, tipo de reporte, filtros).	El sistema valida la información ingresada.	
	4	Confirma la generación.	El sistema genera reporte en formato PDF o Excel.	
Consultar	5	El administrador accede al listado de reportes generados.	El sistema muestra listado de reportes disponibles.	
	6	Selecciona un reporte del historial.	El sistema carga el reporte seleccionado.	
	7	Visualiza el contenido.	El sistema lo despliega en pantalla o permite descarga.	
Modificar (recuperar contraseña)	8	El administrador abre un reporte generado previamente.	El sistema carga el reporte con parámetros actuales.	
	9	Cambia los parámetros (ejemplo: rango de fechas).	El sistema valida los nuevos parámetros.	
	10	Guarda la nueva versión.	El sistema actualiza y guarda la nueva versión.	
Deshabilitar	11	El administrador selecciona un reporte obsoleto.	El sistema carga información del reporte.	
	12	Hace clic en “Deshabilitar reporte”.	El sistema cambia estado a “deshabilitado”.	
	13	Confirma la acción.	El sistema lo retira de la lista pública.	
Eliminar	14	El administrador selecciona un reporte inválido o duplicado.	El sistema valida que el reporte no esté asociado a auditorías.	
	15	Hace clic en “Eliminar”.	El sistema solicita confirmación final.	
	16	Confirma la acción.	El sistema elimina el reporte y registra la acción.	
Flujo Secundario	Paso	Acción		
		Usuario	Sistema	
	3.1	Ingresa parámetros incompletos o inválidos.	El sistema muestra advertencia: “Complete todos los parámetros requeridos”.	
	9.1	Intenta modificar un reporte bloqueado por auditoría.	El sistema bloquea la acción y muestra mensaje: “Este reporte no puede ser modificado por estar en auditoría”.	
Postcondiciones	Éxito: El administrador obtiene un reporte claro y estructurado con datos relevantes para el análisis y toma de decisiones.			
	Fallo: Si no hay datos o ocurre un fallo técnico, el reporte no se genera y el sistema lo notifica.			

Caso de uso	Gestión campañas y eventos		N°	10
Versión	V.01			
Fecha de creación	septiembre 01 de 2025			
Autor(es)	Paula Forero, Jhonatan Pastuso			
Actores	Principal	Fundación		
	Secundario	Administrador		
Descripción	Permite a la fundación registrar incidencias técnicas o consultas dentro del sistema. El administrador puede revisar, responder y cerrar los tickets de soporte generados. El módulo contribuye a la atención, trazabilidad y resolución de problemas dentro de la plataforma.			
Precondiciones	La fundación debe haber iniciado sesión. El sistema debe tener conexión con la base de datos. El módulo de soporte debe estar habilitado.			
Flujo Principal	Paso	Acción		
		Usuario	Sistema	
Crear sesión	1	El usuario accede al módulo de soporte.		El sistema carga módulo de soporte.
	2	Selecciona “Registrar nuevo ticket”.		El sistema despliega formulario de ticket.
	3	Completa formulario con descripción del problema.		El sistema valida campos obligatorios.
	4	Confirma el registro.		El sistema registra el ticket y envía notificación al área de soporte.
Consultar	5	El usuario accede al historial de tickets.		El sistema muestra historial de tickets con filtros (abiertos, cerrados).
	6	Selecciona un ticket del listado.		El sistema carga ticket seleccionado.
	7	Revisa estado y respuesta del soporte.		El sistema despliega información completa con seguimiento.
Modificar (recuperar contraseña)	8	El usuario selecciona un ticket abierto.		El sistema carga ticket con información actual.
	9	Añade información adicional o comentarios.		El sistema valida los datos agregados.
	10	Guarda los cambios.		El sistema actualiza ticket y guarda cambios en historial.
Deshabilitar	11	El administrador identifica ticket resuelto.		El sistema carga información del ticket.
	12	Selecciona “Cerrar ticket”.		El sistema cambia estado a “cerrado”.
	13	Confirma la acción.		El sistema notifica al usuario que el ticket fue cerrado.
Eliminar	14	El administrador selecciona un ticket inválido.		El sistema valida que el ticket no esté en proceso de atención.
	15	Hace clic en “Eliminar”.		El sistema solicita confirmación.
	16	Confirma la acción.		El sistema elimina ticket y lo registra en el log.
Flujo Secundario	Paso	Acción		
		Usuario	Sistema	
	3.1	Omite descripción del problema al registrar ticket.		El sistema bloquea la acción y muestra: “Debe ingresar descripción del problema”.
	9.1	Intenta añadir archivo adjunto no válido.		El sistema rechaza archivo y solicita formato válido.
	14.1	Intenta eliminar ticket aún en proceso.		El sistema bloquea la eliminación y muestra: “El ticket aún está en atención por soporte”.
Postcondiciones	Éxito: La fundación recibe soporte, el incidente queda documentado, y el sistema marca el ticket como cerrado.			
	Fallo: Si no se puede contactar con la fundación o no hay suficiente información, el ticket permanece pendiente hasta que se complete.			