**DOCUMENTO DE CASO DE USO**

|  |  |
| --- | --- |
| **Identificación CU** | CU-07 |
| **Nombre** | PREGUNTAS FRECUENTES |
| **Creado por** | Fernando García Méndez |
| **Fecha de creación** | 15/02/14 |
| **Fecha última actualización** | 27/02/14 |

**Fecha**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Versión** | **Fecha** | **Descripción** | **Autor del Cambio** |
| 1.0 | 15/02/14 | Versión inicial | Fernando García Méndez |
| 1.1 | 27/02/14 | Versión corregida | Equipo: programación, tester y diseño |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| |  | | --- | | **OBJETIVO** | | Una sección de preguntas más frecuentes con su respuesta. |
| |  | | --- | | **CU RELACIONADOS** | | CU-F-LOGIN |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| |  | | --- | | **PRIORIDAD** | | Regulatorio Requerido Deseado |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| |  | | --- | | **PRECONDICION(ES)** | | El usuario debe estar “logeado”. |
| |  | | --- | | **POSCONDICION(ES)** | | El usuario recibirá información sobre el funcionamiento. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| |  | | --- | | **FLUJO DE EVENTOS** | | | |
| |  | | --- | | **FLUJO** | | | |
| **No.** | **Actor** | **Actividad** |
| 1 | Usuario | Ingresa al módulo preguntas frecuentes |
| 1 | Sistema | El sistema mostrara las preguntas frecuentes |
| 2 | Usuario | Selecciona una pregunta específica. |
| 2 | Sistema | Desplegara la respuesta |
| 3 | Usuario | Selecciona la pregunta antes seleccionada |
| 3 | Sistema | Ocultara la respuesta |
| 4 | Usuario | En caso de seleccionar más de dos preguntas |
| 5 | Sistema | Mostrará la respuesta. No ocultará nada hasta que el usuario haga clic en la respuesta que desea ocultar |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| |  | | --- | | **REGLAS DE NEGOCIO** | | | |
| **No.** | **Regla** | **Descripción** |
| 1 | No divagar | Las respuesta de la preguntas serán claras. |
| 2 | Preguntas comunes | Serán preguntas comunes |
| 3 | lenguaje | Lenguaje común, no términos complejos |
|  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  | | --- | | **VALIDACIONES** | | | | | |
| **No.** | **Campo** | **Requerido** | **# Caracteres** | **Validación** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| |  | | --- | | **NOTAS ADICIONALES** | |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Identificación CU** | CU-N-08 |
| **Nombre** | Quejas y sugerencias del usuario |
| **Creado por** | Fernando García Méndez |
| **Fecha de creación** | 13/02/14 |
| **Fecha última actualización** | 13/02/14 |

**Fecha**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Versión** | **Fecha** | **Descripción** | **Autor del Cambio** |
| 1.0 | 13/02/14 | Versión inicial | Fernando García Méndez |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| |  | | --- | | **OBJETIVO** | | Hacer llegar las quejas y sugerencias del cliente al administrador. |
| |  | | --- | | **CU RELACIONADOS** | | CU-F-LOGIN |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| |  | | --- | | **PRIORIDAD** | | Regulatorio Requerido Deseado |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| |  | | --- | | **PRECONDICION(ES)** | | * El usuario debe estar registrado en sistema. * El sistema mostrara el nombre y matricula del usuario. |
| |  | | --- | | **POSCONDICION(ES)** | | * El sistema debe de enviar una notificación en la cual se notifique que la queja y/o sugerencia ha sido enviada. * Al cerrar la notificación regresar a la pestaña principal del sistema. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| |  | | --- | | **FLUJO DE EVENTOS** | | | |
| |  | | --- | | **FLUJO** | | | |
| **No.** | **Actor** | **Actividad** |
| 1 | Usuario | Accede al apartado de quejas y sugerencias, donde puede escribir su mensaje y al dar clic en el botón “Enviar” se enviara el mensaje al administrador.  Escribe y envía un e-mail al administrador con sus quejas y/o sugerencias para el sistema.  Eligiendo el asunto de una lista y escribiendo su e-mail para la respuesta del administrador. |
| 1 | Sistema | Muestra la pantalla *Quejas y sugerencias* con los siguientes elementos:   * Campo de texto, en el cual se escribirá la queja y/o sugerencia. * Campo de texto, e-mail del usuario. * Lista desplegable de asunto. * Botón enviar. * Botón cancelar.   \*Campo de texto Usuario debe estar enmascarado  \*EL sistema mostrara el nombre y matricula del alumno  \*Validar el e-mail.  \*La queja y/o sugerencia no pude pasar de los 250 caracteres.  \*La lista desplegable mostrara las siguientes opciones: “información adicional al servicio”, “dudas del servicio”, “quejas al servicio” y” sugerencias al servicio”.  \*El botón borrar solo borrara los caracteres del campo de quejas y/o sugerencias.  \*El sistema debe mostrar los campos requeridos con asterisco (\*) de acuerdo a la tabla de Validaciones. |
| 2 | Usuario | Envía la sugerencia y/o queja selecciona el botón enviar. |
| 2 | Sistema | Mostrará una notificación de que la sugerencia y/o queja ha sido enviada con éxito, y que se le responderá al e-mail que proporciono. |
| 3 | Usuario | Cierra la notificación de envió. |
| 3 | Sistema | El sistema redireccionara al usuario a la pantalla inicial. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| |  | | --- | | **REGLAS DE NEGOCIO** | | | |
| **No.** | **Regla** | **Descripción** |
| 1 | Datos incorrectos | Si el usuario ingresa al menos uno de los datos de manera incorrecta el sistema muestra el mensaje: “DATOS INCORRECTOS, FAVOR DE VERIFICAR”. |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  | | --- | | **VALIDACIONES** | | | | | |
| **No.** | **Campo** | **Requerido** | **# Caracteres** | **Validación** |
| 1 | Campo de texto de queja y/o sugerencia | Si | 259 | No debe superar los 250 caracteres. |
|  |  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| |  | | --- | | **NOTAS ADICIONALES** | |
|  |