# Casos de Uso Alto Nivel:

### Caso de Uso CU001 – Gestionar tickets (Alto nivel)

|  |  |
| --- | --- |
| **Actores** | Todos los actores |
| **Precondición** | El usuario debe estar autenticado en el sistema |
| **Req. No Funcional** | Rendimiento, Seguridad, Usabilidad, Validaciones de formularios |
| **Descripción** | El sistema permite crear, visualizar, asignar, actualizar y cerrar tickets de incidencias de manera centralizada. |

### Caso de Uso CU002 – Administrar Paciente (Alto nivel)

|  |  |
| --- | --- |
| **Actores** | Usuario, Analista, Equipo de soporte |
| **Precondición** | El ticket debe estar creado en el sistema. |
| **Req. No Funcional** | Rendimiento, Software, Compatibilidad del software |
| **Descripción** | El sistema utiliza un módulo de inteligencia artificial para sugerir área, categoría y prioridad del ticket, agilizando la clasificación. |

### Caso de Uso CU003 – Administrar Usuarios y Roles (Alto nivel)

|  |  |
| --- | --- |
| **Actores** | Scrum Master, Desarrollador, QA |
| **Precondición** | El actor debe tener permisos de administrador en la aplicación de escritorio. |
| **Req. No Funcional** | Seguridad, Usabilidad, Compatibilidad del software, Hardware |
| **Descripción** | El sistema permite la gestión de usuarios, roles, permisos, categorías, estados, prioridades y configuraciones generales. |

### Caso de Uso CU004 – Generar Reportes (Alto nivel)

|  |  |
| --- | --- |
| **Actores** | Analista, Equipo de soporte |
| **Precondición** | El usuario debe tener permisos de acceso a reportes. |
| **Req. No Funcional** | Usabilidad, Accesibilidad, Rendimiento, Compatibilidad del software |
| **Descripción** | El sistema genera reportes y permitir exportación en CSV |

### Caso de Uso CU005 – Autenticar Usuarios (Alto nivel)

|  |  |
| --- | --- |
| **Actores** | Todos los usuarios |
| **Precondición** | El usuario debe estar registrado en la base de datos |
| **Req. No Funcional** | Seguridad, Rendimiento, Compatibilidad del software |
| **Descripción** | El sistema valida credenciales y asigna permisos según rol para garantizar un acceso controlado y seguro. |

### Caso de Uso CU006 – Gestionar Base de Datos (Alto nivel)

|  |  |
| --- | --- |
| **Actores** | Desarrollador, Analista |
| **Precondición** | El actor debe tener permisos de acceso administrativo. |
| **Req. No Funcional** | Seguridad, Rendimiento, Respaldo y recuperación, Software, Hardware |
| **Descripción** | El sistema debe permitir almacenar, organizar y gestionar de manera segura tickets, usuarios y reportes en la base de datos |

### Caso de Uso CU007 – Historial de Ticket (Alto nivel)

|  |  |
| --- | --- |
| **Actores** | Todos los actores que interactúen con el sistema |
| **Precondición** | El ticket debe existir en el sistema |
| **Req. No Funcional** | Seguridad, Rendimiento, Usabilidad |
| **Descripción** | El sistema registra automáticamente el historial de actividades y cambios realizados en cada ticket, garantizando trazabilidad |

### Caso de Uso CU008 – Notificaciones Automáticas (Alto nivel)

|  |  |
| --- | --- |
| **Actores** | Usuario, Analista |
| **Precondición** | Debe existir un ticket creado, asignado, actualizado o cerrado. |
| **Req. No Funcional** | Rendimiento, Accesibilidad, Usabilidad, Compatibilidad del software |
| **Descripción** | El sistema envía notificaciones automáticas por correo electrónico a los usuarios correspondientes cada vez que se realice una acción relevante sobre un ticket. |

### Caso de Uso CU009 – Bitácora de Acciones de Usuario (Alto nivel)

|  |  |
| --- | --- |
| **Actores** | Administrador, Auditoría |
| **Precondición** | El usuario debe iniciar sesión y ejecutar alguna acción dentro del sistema |
| **Req. No Funcional** | Seguridad, Respaldo y recuperación, Rendimiento |
| **Descripción** | El sistema registra en una bitácora las acciones relevantes de los usuarios, como inicios de sesión, cambios de configuración y administración de roles o usuarios, para efectos de auditoría |

# Casos de Uso Extendido:

### Caso de Uso CU001 – Gestionar Tickets

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Actores** | | Todos los actores | | |
| **Objetivo** | | Crear, visualizar, asignar, actualizar y cerrar tickets de incidencias | | |
| **Precondición** | | El usuario debe estar autenticado en el sistema | | |
| **PostCondición** | | El ticket queda almacenado en la base de datos y su estado actualizado | | |
| **Curso Normal** | | | | |
| **Paso** | **Acción del Actor** | | **Paso** | **Respuesta del Sistema** |
| 1 | El actor selecciona la opción “Tickets” | | 2 | El sistema muestra las opciones disponibles (crear, ver, asignar, actualizar, cerrar) |
| 3 | El actor selecciona una acción | | 4 | El sistema despliega el formulario correspondiente |
| 5 | El actor ingresa los datos requeridos | | 6 | El sistema valida los campos obligatorios |
|  |  | | 7 | El sistema guarda los cambios en la base de datos |
|  |  | | 8 | El sistema confirma la acción con un mensaje de éxito |
| **Cursos Alternativos** | | | | |
| **Paso** | **Actor** | | **Paso** | **Respuesta del Sistema** |
|  | <Acciones realizadas por el o los actores> | |  | <Respuestas del sistema a la acción realizada por el actor> |

### Caso de Uso CU002 – Clasificar con IA

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Actores** | | Usuario, Analista | | |
| **Objetivo** | | Clasificar automáticamente el ticket según área, categoría y prioridad | | |
| **Precondición** | | El ticket debe ser creado y almacenado en la base de datos | | |
| **PostCondición** | | El ticket queda con área, categoría y prioridad sugerida automáticamente por la IA | | |
| **Curso Normal** | | | | |
| **Paso** | **Acción del Actor** | | **Paso** | **Respuesta del Sistema** |
| 1 | El actor registra un nuevo ticket en el sistema | | 2 | El sistema valida y guarda el ticket en la base de datos |
| 8 | El actor, si lo desea, puede confirmar o corregir manualmente la clasificación | | 3 | El sistema envía automáticamente el contenido del ticket al módulo de IA |
|  |  | | 4 | El módulo de IA analiza el texto del ticket |
|  |  | | 5 | El sistema recibe la clasificación sugerida |
|  |  | | 6 | El sistema asigna automáticamente la clasificación sugerida al ticket |
|  |  | | 7 | El sistema muestra al actor la clasificación realizada |
|  |  | | 9 | El sistema actualiza los cambios en la base de datos |
| **Cursos Alternativos** | | | | |
| **Paso** | **Actor** | | **Paso** | **Respuesta del Sistema** |
|  | <Acciones realizadas por el o los actores> | |  | <Respuestas del sistema a la acción realizada por el actor> |

### Caso de Uso CU003 – Administrar Usuarios y Roles

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Actores** | | Scrum Master, Desarrollador, QA | | |
| **Objetivo** | | Gestionar usuarios, roles, permisos, categorías, estados, prioridades y configuraciones | | |
| **Precondición** | | El actor debe tener permisos de administrador | | |
| **PostCondición** | | Los cambios quedan guardados en la base de datos y disponibles para el resto del sistema | | |
| **Curso Normal** | | | | |
| **Paso** | **Acción del Actor** | | **Paso** | **Respuesta del Sistema** |
| 1 | El actor accede a la aplicación de escritorio | | 2 | El sistema solicita autenticación con credenciales de administrador |
| 3 | El actor selecciona Administrar usuarios y roles | | 4 | El sistema despliega el panel de gestión |
| 5 | El actor crea, modifica o elimina usuarios, roles, permisos o configuraciones | | 6 | El sistema valida los datos ingresados |
|  |  | | 7 | El sistema actualiza la información en la base de datos |
|  |  | | 8 | El sistema confirma los cambios realizados |
| **Cursos Alternativos** | | | | |
| **Paso** | **Actor** | | **Paso** | **Respuesta del Sistema** |
|  | <Acciones realizadas por el o los actores> | |  | <Respuestas del sistema a la acción realizada por el actor> |

### Caso de Uso CU004 – Generar Reportes

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Actores** | | Analista, Equipo de soporte | | |
| **Objetivo** | | Generar reportes personalizados sobre tickets | | |
| **Precondición** | | El usuario debe tener permisos de acceso a reportes | | |
| **PostCondición** | | El reporte queda generado y puede ser visualizado o exportado | | |
| **Curso Normal** | | | | |
| **Paso** | **Acción del Actor** | | **Paso** | **Respuesta del Sistema** |
| 1 | El actor selecciona la opción Generar Reporte | | 2 | El sistema despliega los filtros disponibles |
| 3 | El actor define los parámetros del reporte | | 4 | El sistema procesa la información solicitada |
| 6 | El actor selecciona la opción de exportar | | 5 | El sistema muestra una vista previa del reporte |
|  |  | | 7 | El sistema genera el archivo |
|  |  | | 8 | El sistema notifica que el reporte fue generado correctamente |
| **Cursos Alternativos** | | | | |
| **Paso** | **Actor** | | **Paso** | **Respuesta del Sistema** |
|  | <Acciones realizadas por el o los actores> | |  | <Respuestas del sistema a la acción realizada por el actor> |

### Caso de Uso CU005 – Autenticar Usuarios

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Actores** | | Todos los usuarios | | |
| **Objetivo** | | Permitir acceso seguro al sistema según rol asignado | | |
| **Precondición** | | El usuario debe estar registrado en la base de datos | | |
| **PostCondición** | | El usuario inicia sesión con permisos según su rol | | |
| **Curso Normal** | | | | |
| **Paso** | **Acción del Actor** | | **Paso** | **Respuesta del Sistema** |
| 1 | El actor ingresa usuario y contraseña en la pantalla de login | | 2 | El sistema recibe las credenciales |
|  |  | | 3 | El sistema valida la información contra la base de datos |
|  |  | | 4 | El sistema encripta y compara la contraseña ingresada |
|  |  | | 5 | El sistema autentica al usuario |
|  |  | | 6 | El sistema asigna el rol correspondiente |
|  |  | | 7 | El sistema redirige al usuario a la interfaz según su rol |
|  |  | | 8 | El sistema inicia una sesión segura |
| **Cursos Alternativos** | | | | |
| **Paso** | **Actor** | | **Paso** | **Respuesta del Sistema** |
|  | <Acciones realizadas por el o los actores> | |  | <Respuestas del sistema a la acción realizada por el actor> |

### Caso de Uso CU006 – Gestionar Base de Datos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Actores** | | Desarrollador, Analista | | |
| **Objetivo** | | Mantener organizada y segura la información de tickets, usuarios y reportes | | |
| **Precondición** | | El actor debe tener permisos administrativos | | |
| **PostCondición** | | Los datos quedan almacenados y organizados en la base de datos de forma segura | | |
| **Curso Normal** | | | | |
| **Paso** | **Acción del Actor** | | **Paso** | **Respuesta del Sistema** |
| 1 | El actor accede a las herramientas de administración de la base de datos | | 2 | El sistema solicita autenticación con credenciales de administrador |
| 3 | El actor ejecuta tareas de gestión | | 4 | El sistema valida la instrucción recibida |
|  |  | | 5 | El sistema ejecuta la acción en la base de datos |
|  |  | | 6 | El sistema registra la operación en los logs internos |
|  |  | | 7 | El sistema confirma la acción al actor |
| **Cursos Alternativos** | | | | |
| **Paso** | **Actor** | | **Paso** | **Respuesta del Sistema** |
|  | <Acciones realizadas por el o los actores> | |  | <Respuestas del sistema a la acción realizada por el actor> |

### Caso de Uso CU007 – Historial de Ticket

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Actores** | | Todos los actores que interactúen con el sistema | | |
| **Objetivo** | | Registrar todas las actividades y cambios realizados en un ticket | | |
| **Precondición** | | Debe existir un ticket en el sistema | | |
| **PostCondición** | | El ticket conserva un historial completo de cambios y acciones | | |
| **Curso Normal** | | | | |
| **Paso** | **Acción del Actor** | | **Paso** | **Respuesta del Sistema** |
| 1 | El actor realiza una acción sobre un ticket | | 2 | El sistema identifica la acción realizada |
| 5 | El actor puede consultar el historial cuando lo requiera | | 3 | El sistema registra automáticamente la acción en el historial del ticket |
|  |  | | 4 | El sistema guarda el historial actualizado en la base de datos |
|  |  | | 6 | El sistema muestra la lista cronológica de cambios asociados al ticket |
| **Cursos Alternativos** | | | | |
| **Paso** | **Actor** | | **Paso** | **Respuesta del Sistema** |
|  | <Acciones realizadas por el o los actores> | |  | <Respuestas del sistema a la acción realizada por el actor> |

### Caso de Uso CU008 – Notificaciones Automáticas

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Actores** | | Usuario, Analista | | |
| **Objetivo** | | Notificar automáticamente por correo electrónico las acciones realizadas en los tickets | | |
| **Precondición** | | Debe existir un ticket y haberse realizado una acción relevante | | |
| **PostCondición** | | El usuario correspondiente recibe la notificación en su correo | | |
| **Curso Normal** | | | | |
| **Paso** | **Acción del Actor** | | **Paso** | **Respuesta del Sistema** |
| 1 | El actor realiza una acción sobre un ticket | | 2 | El sistema guarda la acción en la base de datos |
| 6 | El actor recibe el correo con la información del ticket y la acción realizada | | 3 | El sistema genera un mensaje con los detalles de la acción realizada |
|  |  | | 4 | El sistema envía automáticamente un correo a los usuarios involucrados |
|  |  | | 5 | El sistema registra que la notificación fue enviada |
| **Cursos Alternativos** | | | | |
| **Paso** | **Actor** | | **Paso** | **Respuesta del Sistema** |
|  | <Acciones realizadas por el o los actores> | |  | <Respuestas del sistema a la acción realizada por el actor> |

### Caso de Uso CU009 – Bitácora de Acciones de Usuario

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Actores** | | Administrador, Auditoría | | |
| **Objetivo** | | Mantener un registro de auditoría con las acciones realizadas por los usuarios | | |
| **Precondición** | | El usuario debe iniciar sesión y ejecutar alguna acción dentro del sistema | | |
| **PostCondición** | | La acción queda registrada en la bitácora para fines de control y auditoría | | |
| **Curso Normal** | | | | |
| **Paso** | **Acción del Actor** | | **Paso** | **Respuesta del Sistema** |
| 1 | El actor inicia sesión en el sistema | | 2 | El sistema valida las credenciales e inicia la sesión |
| 3 | El actor ejecuta una acción relevante | | 4 | El sistema identifica la acción y genera un registro de auditoría |
| 6 | El administrador o auditor puede consultar la bitácora cuando lo requiera | | 5 | El sistema guarda el registro en la bitácora de acciones |
|  |  | | 7 | El sistema muestra la información de las acciones registradas |
| **Cursos Alternativos** | | | | |
| **Paso** | **Actor** | | **Paso** | **Respuesta del Sistema** |
|  | <Acciones realizadas por el o los actores> | |  | <Respuestas del sistema a la acción realizada por el actor> |