## **Casos de Uso del Sistema de Gestión**

**Casos de Uso del Sistema de Gestión Bancaria**

**1. Registro de Usuario (2 horas)**

**Descripción:**

**Permite a los usuarios registrarse en el sistema proporcionando información personal básica.**

**Actores:**

**- Cliente**

**- Sistema de Verificación de Identidad**

**Precondiciones:**

**- El cliente no tiene una cuenta registrada en el sistema.**

**- El sistema de verificación de identidad está operativo.**

**Flujo Básico:**

**1. El cliente selecciona "Registrarse".**

**2. El sistema solicita información personal (nombre, correo, teléfono, etc.).**

**3. El cliente ingresa los datos y envía el formulario.**

**4. El sistema verifica la identidad del cliente (por ejemplo, mediante un código enviado al correo o teléfono).**

**5. El cliente crea una contraseña segura.**

**6. El sistema confirma el registro y redirige al cliente a la página de inicio de sesión.**

**Poscondiciones:**

**- El cliente tiene una cuenta registrada en el sistema.**

**---**

**2. Recuperación de Contraseña (1.5 horas)**

**Descripción:**

**Permite a los usuarios recuperar su contraseña en caso de olvido.**

**Actores:**

**- Cliente**

**- Sistema de Autenticación**

**Precondiciones:**

**- El cliente tiene una cuenta registrada en el sistema.**

**Flujo Básico:**

**1. El cliente selecciona "Olvidé mi contraseña".**

**2. El sistema solicita el correo electrónico registrado.**

**3. El cliente recibe un enlace para restablecer la contraseña.**

**4. El cliente ingresa una nueva contraseña y confirma el cambio.**

**Poscondiciones:**

**- El cliente ha restablecido su contraseña y puede autenticarse en el sistema.**

**---**

**3. Inicio de Sesión (1.5 horas)**

**Descripción:**

**Permite a los usuarios autenticarse en el sistema utilizando sus credenciales.**

**Actores:**

**- Cliente**

**- Sistema de Autenticación**

**Precondiciones:**

**- El cliente tiene una cuenta registrada en el sistema.**

**Flujo Básico:**

**1. El cliente ingresa su correo electrónico y contraseña.**

**2. El sistema verifica las credenciales.**

**3. Si las credenciales son válidas, el sistema redirige al cliente a su página de inicio.**

**Flujos Alternativos:**

**- Credenciales incorrectas:**

**1. El sistema muestra un mensaje de error y solicita que el cliente intente nuevamente.**

**Poscondiciones:**

**- El cliente está autenticado y puede acceder a los servicios del banco.**

**---**

**4. Gestión de Cuentas Bancarias (4 horas)**

**Descripción:**

**Permite a los clientes abrir, cerrar y consultar cuentas bancarias (ahorro o corriente).**

**Actores:**

**- Cliente**

**- Sistema de Gestión de Cuentas**

**Precondiciones:**

**- El cliente está autenticado en el sistema.**

**Flujo Básico:**

**1. El cliente selecciona "Abrir Cuenta".**

**2. El sistema muestra los tipos de cuentas disponibles (ahorro, corriente, etc.).**

**3. El cliente selecciona el tipo de cuenta y proporciona la información requerida.**

**4. El sistema valida la información y crea la cuenta.**

**5. El cliente puede consultar el saldo y los movimientos desde la sección "Mis Cuentas".**

**Flujos Alternativos:**

**- Cierre de cuenta:**

**1. El cliente selecciona "Cerrar Cuenta".**

**2. El sistema verifica que la cuenta no tenga saldo pendiente o deudas.**

**3. El cliente confirma el cierre.**

**4. El sistema cierra la cuenta y notifica al cliente.**

**Poscondiciones:**

**- La cuenta está activa o cerrada según la acción realizada.**

**---**

**5. Transferencias entre Cuentas (2 horas)**

**Descripción:**

**Permite a los clientes realizar transferencias entre cuentas propias o a cuentas de terceros.**

**Actores:**

**- Cliente**

**- Sistema de Transacciones**

**Precondiciones:**

**- El cliente tiene al menos una cuenta activa.**

**Flujo Básico:**

**1. El cliente selecciona "Transferencias".**

**2. El sistema solicita el número de cuenta destino y el monto.**

**3. El cliente confirma la transacción.**

**4. El sistema realiza la transferencia y muestra un comprobante.**

**Poscondiciones:**

**- La transferencia se ha realizado correctamente.**

**---**

**6. Pagos Programados (1.5 horas)**

**Descripción:**

**Permite a los clientes programar pagos recurrentes o únicos a cuentas o tarjetas.**

**Actores:**

**- Cliente**

**- Sistema de Transacciones**

**Precondiciones:**

**- El cliente tiene al menos una cuenta activa.**

**Flujo Básico:**

**1. El cliente selecciona "Pagos Programados".**

**2. El sistema permite configurar una fecha y monto para el pago.**

**3. El cliente confirma la programación.**

**Poscondiciones:**

**- El pago se ha programado correctamente.**

**---**

**7. Gestión de Tarjetas (3 horas)**

**Descripción:**

**Permite solicitar, activar, bloquear y gestionar tarjetas de débito y crédito.**

**Actores:**

**- Cliente**

**- Sistema de Gestión de Tarjetas**

**Precondiciones:**

**- El cliente tiene una cuenta activa.**

**Flujo Básico:**

**1. El cliente selecciona "Solicitar Tarjeta".**

**2. El sistema muestra las opciones de tarjetas disponibles.**

**3. El cliente selecciona el tipo de tarjeta y confirma la solicitud.**

**4. El sistema procesa la solicitud y notifica al cliente cuando la tarjeta está lista.**

**Flujos Alternativos:**

**- Bloqueo de tarjeta:**

**1. El cliente selecciona "Bloquear Tarjeta".**

**2. El sistema solicita confirmación.**

**3. La tarjeta queda bloqueada y se notifica al cliente.**

**Poscondiciones:**

**- La tarjeta está activa, bloqueada o en proceso de solicitud.**

**---**

**8. Seguridad y Cumplimiento (3.5 horas)**

**Descripción:**

**Monitorea transacciones sospechosas y previene fraudes. Además, permite al cliente configurar límites de transacción y alertas.**

**Actores:**

**- Sistema de Seguridad**

**- Cliente**

**Precondiciones:**

**- El sistema está configurado para detectar actividades sospechosas.**

**Flujo Básico:**

**1. El sistema detecta una transacción sospechosa.**

**2. El sistema notifica al cliente y solicita confirmación.**

**3. El cliente confirma o rechaza la transacción.**

**Flujos Alternativos:**

**- Configuración de límites de transacción:**

**1. El cliente selecciona "Configurar Límites de Transacción".**

**2. El sistema permite establecer un monto máximo para transacciones sin alerta.**

**3. El sistema alerta al cliente si una transacción representa el 70% o más de su saldo.**

**Poscondiciones:**

**- La transacción se aprueba o se cancela según la confirmación del cliente.**

**---**

**9. Préstamos y Créditos (7 horas)**

**Descripción:**

**Permite solicitar y gestionar préstamos personales, hipotecarios y empresariales. Primero se muestra una simulación al cliente para que decida si acepta o no.**

**Actores:**

**- Cliente**

**- Sistema de Préstamos**

**Precondiciones:**

**- El cliente tiene una cuenta activa.**

**Flujo Básico:**

**1. El cliente selecciona "Solicitar Préstamo".**

**2. El sistema muestra las opciones de préstamos disponibles.**

**3. El cliente selecciona el tipo de préstamo y proporciona la información requerida.**

**4. El sistema muestra una simulación de pagos.**

**5. El cliente decide si acepta o rechaza la solicitud.**

**6. El sistema valida la información y aprueba o rechaza la solicitud.**

**Flujos Alternativos:**

**- Simulación de créditos:**

**1. El cliente selecciona "Simular Crédito".**

**2. El sistema permite ingresar monto, plazo y tasa de interés.**

**3. El sistema muestra una proyección de pagos.**

**Poscondiciones:**

**- El préstamo está aprobado, rechazado o en proceso de evaluación.**

**---**

**10. Inversiones y Ahorros (3 horas)**

**Descripción:**

**Permite abrir y gestionar cuentas de inversión. Primero se muestra una simulación al cliente para que decida si acepta o no.**

**Actores:**

**- Cliente**

**- Sistema de Inversiones**

**Precondiciones:**

**- El cliente tiene una cuenta activa.**

**Flujo Básico:**

**1. El cliente selecciona "Abrir Cuenta de Inversión".**

**2. El sistema muestra las opciones de inversión disponibles.**

**3. El cliente selecciona el tipo de inversión y proporciona la información requerida.**

**4. El sistema muestra una simulación de rendimientos.**

**5. El cliente decide si acepta o rechaza la inversión.**

**6. El sistema crea la cuenta de inversión y notifica al cliente.**

**Flujos Alternativos:**

**- Simulación de inversiones:**

**1. El cliente selecciona "Simular Inversión".**

**2. El sistema permite ingresar monto y plazo.**

**3. El sistema muestra una proyección de rendimientos.**

**Poscondiciones:**

**- La cuenta de inversión está activa o en proceso de apertura.**

**---**

**11. Servicio al Cliente y Soporte (2 horas)**

**Descripción:**

**Ofrece soporte técnico y resolución de problemas a los clientes mediante un chat con preguntas y respuestas predefinidas.**

**Actores:**

**- Cliente**

**- Sistema de Soporte**

**Precondiciones:**

**- El cliente está autenticado en el sistema.**

**Flujo Básico:**

**1. El cliente selecciona "Soporte".**

**2. El sistema muestra opciones de chat con preguntas y respuestas predefinidas.**

**3. El cliente selecciona una opción y describe el problema.**

**4. El sistema genera un ticket de soporte.**

**Poscondiciones:**

**- El problema del cliente está en proceso de resolución.**

**---**

**12. Gestión de Beneficios y Recompensas (2.5 horas)**

**Descripción:**

**Ofrece programas de puntos, cashback y otras recompensas a los clientes.**

**Actores:**

**- Cliente**

**- Sistema de Recompensas**

**Precondiciones:**

**- El cliente tiene una cuenta activa.**

**Flujo Básico:**

**1. El cliente selecciona "Beneficios".**

**2. El sistema muestra los programas de recompensas disponibles.**

**3. El cliente selecciona un programa y se registra.**

**Poscondiciones:**

**- El cliente está registrado en el programa de recompensas.**

**---**

**13. Analítica y Reportes (3 horas)**

**Descripción:**

**Genera reportes detallados de ingresos y gastos mensuales.**

**Actores:**

**- Cliente**

**- Sistema de Analítica**

**Precondiciones:**

**- El cliente tiene al menos una cuenta activa.**

**Flujo Básico:**

**1. El cliente selecciona "Reportes".**

**2. El sistema muestra opciones de reportes (mensual, anual, etc.).**

**3. El cliente selecciona un periodo y genera el reporte.**

**Poscondiciones:**

**- El cliente recibe el reporte solicitado.**